

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE LA MOBILITÉ, DES
ENTREPRISES PUBLIQUES ET DES INSTITUTIONS
FÉDÉRALES

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE
INSTELLINGEN

Mardi

08-06-2021

Après-midi

Dinsdag

08-06-2021

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 – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
cdH	centre démocrate Humaniste
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 beigekleurig 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 Theo Francken à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de poste dans le Hageland" (55013638C)	1
<i>Orateurs: Theo Francken, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Questions jointes de	2
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55015782C)	2
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évaluation des tests rapides chez bpost" (55017655C)	2
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55018681C)	2
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Questions jointes de	4
- Marco Van Hees à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La cession à perte des parts de bpost banque par bpost" (55016092C)	4
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55016208C)	4
<i>Orateurs: Marco Van Hees, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Du courrier ne parvenant pas à sa destination finale" (55016237C)	7
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</i>	
Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques)	7

INHOUD

Vraag van Theo Francken aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het postkantorennetwerk in het Hageland" (55013638C)	1
<i>Sprekers: Theo Francken, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Samengevoegde vragen van	2
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55015782C)	2
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evaluatie van de sneltesten bij bpost" (55017655C)	2
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55018681C)	2
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Samengevoegde vragen van	4
- Marco Van Hees aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "De verkoop met verlies van de aandelen van bpost in bpost bank" (55016092C)	4
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55016208C)	4
<i>Sprekers: Marco Van Hees, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Een probleem met de eindbestemming van brieven" (55016237C)	7
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</i>	
Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven)	7

sur "La coopération entre Proximus et/ou bpost et WannaWork" (55016257C)

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

over "De samenwerking van Proximus en/of bpost en WannaWork" (55016257C)

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

Questions jointes de	8	Samengevoegde vragen van	8
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rapport annuel du médiateur de bpost et en particulier les faire-part de décès" (55016383C)	8	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het jaarverslag van de ombudsdienst van bpost en in het bijzonder de rouwbrieven" (55016383C)	8
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accessibilité du service clientèle sur le site internet de bpost" (55016262C)	8	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toegankelijkheid van de klantendienst op de webstek van bpost" (55016262C)	8
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service clientèle de bpost" (55017904C) <i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	8	- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klantendienst van bpost" (55017904C) <i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Jef Van den Bergh, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	8
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de fibre optique de Proximus" (55016373C) <i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	10	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het glasvezelnetwerk van Proximus" (55016373C) <i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	10
Questions jointes de	11	Samengevoegde vragen van	11
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination au conseil d'administration de Proximus" (55017041C)	11	- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De benoeming tot de raad van bestuur van Proximus" (55017041C)	11
- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination du nouvel administrateur chez Proximus" (55017093C) <i>Orateurs:</i> Michael Freilich, Pieter De Spiegeleer, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	12	- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanstelling van de nieuwe bestuurder bij Proximus" (55017093C) <i>Sprekers:</i> Michael Freilich, Pieter De Spiegeleer, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	12
Questions jointes de	13	Samengevoegde vragen van	13
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les envois recommandés" (55017075C)	13	- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Aangetekende zendingen" (55017075C)	13
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur	13	- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over	13

"Le service Sign For Me de bpost" (55017362C) <i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		"De Sign For Me-dienst van bpost" (55017362C) <i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente possible d'Ubiway Retail" (55017112C) <i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	15	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verkoop van Ubiway Retail" (55017112C) <i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	15
Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les connaissances linguistiques des techniciens de Proximus" (55017361C) <i>Orateurs:</i> Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	15	Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkennis van de Proximus-technici" (55017361C) <i>Sprekers:</i> Michael Freilich, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	15
Questions jointes de	16	Samengevoegde vragen van	16
- Evita Willaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réforme de la GRAPA et le rôle de bpost" (55017370C)	16	- Evita Willaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De hervorming van de IGO en de rol van bpost" (55017370C)	16
- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat concernant le contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA" (55018708C) <i>Orateurs:</i> Evita Willaert, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	16	- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het contract voor de controle van de verblijfsvoorwaarden bij IGO-begunstigden" (55018708C) <i>Sprekers:</i> Evita Willaert, Jean-Marc Delizée, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	16
Question de Wouter Raskin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les problèmes persistants de téléphonie et d'accès à internet par le biais de Proximus à Fourons" (55017386C) <i>Orateurs:</i> Wouter Raskin, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	18	Vraag van Wouter Raskin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanhoudende problemen met telefonie en internet via Proximus in Voeren" (55017386C) <i>Sprekers:</i> Wouter Raskin, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	18
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le nombre de colis par tournée" (55017460C) <i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	19	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het aantal pakjes per ronde" (55017460C) <i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	19

Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence déloyale à laquelle est confrontée bpost" (55017644C) <i>Orateurs:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	20	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De oneerlijke concurrentie waarmee bpost wordt geconfronteerd" (55017644C) <i>Sprekers:</i> Maria Vindevoghel, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	20
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre bpost et la SNCB" (55018505C) <i>Orateurs:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	21	Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen bpost en de NMBS" (55018505C) <i>Sprekers:</i> Nathalie Dewulf, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	21
Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs climatiques et le contrat de gestion de bpost" (55018559C) <i>Orateurs:</i> Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	22	Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klimaatdoelstellingen en het beheerscontract van bpost" (55018559C) <i>Sprekers:</i> Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	22
Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La livraison de bpost en vélo-cargo" (55018693C) <i>Orateurs:</i> Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	22	Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bpost-leveringen met de vrachtfiets" (55018693C) <i>Sprekers:</i> Nicolas Parent, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	22

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

du

MARDI 08 JUIN 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

van

DINSDAG 08 JUNI 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 08 par M. Jean-Marc Delizée, président.

Le texte en italiques est un résumé de la question préalablement déposée.

01 Question de Theo Francken à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de poste dans le Hageland" (55013638C)

01.01 Theo Francken (N-VA): L'évolution du réseau de bureaux de poste suscite l'inquiétude dans le Hageland, région dans la province du Brabant flamand.

Quels bureaux de poste seront fermés dans les années à venir dans l'arrondissement de Louvain, et plus particulièrement dans le Hageland? Quels sont les investissements prévus par bpost dans les bâtiments, les équipements et le personnel?

01.02 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): Aucune fermeture de bureaux de postes n'est planifiée dans le Hageland et ses environs. Des travaux sont prévus en 2021 dans le bureau de poste Geetbets que bpost souhaite vendre ensuite dans le cadre d'une opération cession-bail.

L'entreprise investira dans des outils numériques afin d'aider les employés de ses bureaux de poste. D'autres investissements seront également réalisés dans les domaines du bien-être et des formations. Des distributeurs automatiques de colis ont été installés récemment à plusieurs endroits dans cette région.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.08 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

01 Vraag van Theo Francken aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het postkantorennetwerk in het Hageland" (55013638C)

01.01 Theo Francken (N-VA): Er heerst ongerustheid in de regio van het Hageland over de evolutie van het postkantorennetwerk.

Welke postkantoren sluiten er de komende jaren in het arrondissement Leuven en meer specifiek in het Hageland? Welke investeringen plant bpost er in gebouwen, materiaal en personeel?

01.02 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): In het Hageland en omstreken staan er geen sluitingen van postkantoren op de planning. In 2021 zijn er werkzaamheden gepland in het postkantoor Geetbets, waarna bpost het via een sale-and-lease-backoperatie wil verkopen.

Er zal geïnvesteerd worden in digitale tools om de medewerkers in de kantoren te ondersteunen. Ook op het vlak van welzijn en opleidingen zal er verder geïnvesteerd worden. Er werden recent pakjesautomaten geïnstalleerd op meerdere plaatsen in deze regio.

01.03 Theo Francken (N-VA): La fermeture des bureaux de poste reste toujours une question délicate. Cette décision doit, en tout cas, être mûrement réfléchie. Je me réjouis, dès lors, d'apprendre qu'aucune fermeture n'est prévue dans le Hageland. À l'heure où les achats en ligne se multiplient, l'installation de distributeurs automatiques de colis est, sans conteste, un investissement judicieux. Si des fermetures devaient toutefois être envisagées, j'espère que les bourgmestres locaux seront étroitement associés à une concertation à ce sujet.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55015782C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'évaluation des tests rapides chez bpost" (55017655C)
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de tests rapides chez bpost" (55018681C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost est la première entreprise à déployer les tests rapides à grande échelle. Un projet pilote est en cours dans trois centres de tri.

Comment le personnel a-t-il été informé? Est-il obligatoire de se soumettre à un test rapide? Quand les projets pilotes seront-ils terminés? Combien de tests rapides se sont avérés positifs?

02.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Quelle évaluation la ministre peut-elle faire de ces tests rapides pour détecter le coronavirus sur le lieu de travail? Ces tests ont-ils effectivement permis d'éviter des contaminations? Est-ce qu'ils se poursuivent? Combien de tests ont-ils finalement été réalisés? Quels profils de travailleurs y ont eu le plus recours? Quel est le pourcentage parmi les travailleurs temporaires? Cette procédure sera-t-elle encore mise en place à d'autres endroits?

02.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): À la demande du gouvernement, le 22 mars 2021 bpost a entamé des tests rapides dans les centres de tri de Bruxelles, Charleroi et Gand, qui sont chacun des lieux où beaucoup des gens travaillent ensemble. Durant cette période, les chiffres relatifs au coronavirus étaient au plus haut dans ces régions. Le projet pilote s'est ajouté à toutes les

01.03 Theo Francken (N-VA): De sluiting van postkantoren ligt altijd bijzonder gevoelig. Daarover moet alleszins goed nagedacht worden. Ik ben dan ook blij te horen dat er geen geplande sluitingen zijn in het Hageland. De pakjesautomaten zijn zeker een goede investering, nu er zoveel online besteld wordt. Als er toch sluitingen zouden komen, hoop ik dat hierover ruim overlegd wordt met de lokale burgemeesters.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55015782C)
- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De evaluatie van de sneltesten bij bpost" (55017655C)
- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake sneltesten bij bpost" (55018681C)

02.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost is het eerste bedrijf waar op grote schaal sneltesten zullen worden afgenomen. In drie sorteercentra loopt nu in dat kader een proefproject.

Hoe werd het personeel hierover geïnformeerd? Zijn die sneltesten verplicht? Hoelang zullen die proefprojecten duren? Hoeveel sneltesten waren er positief?

02.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Hoe evalueert de minister die coronasneltesten op de werkvloer? Werden hierdoor effectief besmettingen vermeden? Gaat men ermee door? Hoeveel testen werden er uiteindelijk uitgevoerd? Welk profiel van werknemers heeft hiervan het meest gebruik gemaakt? Wat is het percentage onder de tijdelijke werknemers? Zal de procedure nog op andere plaatsen worden gestart?

02.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Op vraag van de regering startte bpost op 22 maart 2021 met sneltesten in de sorteercentra Brussel, Charleroi en Gent, waar telkens heel veel mensen samenwerken. In die periode waren de coronacijfers daar het hoogst. Het proefproject kwam boven op alle preventieve maatregelen van bpost om de veiligheid van werknemers en klanten

autres mesures préventives de bpost pour assurer la sécurité de ses travailleurs et de ses clients. te verzekeren.

Il s'agissait d'un projet pilote de quatre semaines qui est à présent terminé. Au total, durant quatre semaines, 2 700 tests rapides ont été réalisés sur les 3 sites, sur une base entièrement volontaire, bien que bpost encourageait son personnel à s'y soumettre. Les managers de ligne ont informé les travailleurs par le biais d'un briefing et ont défini un laps de temps pour effectuer le test. Le médecin du travail du service externe de prévention a compilé les résultats.

Pour bpost, il s'agissait en tout cas d'une expérience intéressante et précieuse. Ce projet nous a permis d'acquérir de l'expérience dans l'organisation structurelle des tests covid et d'engranger une grande quantité d'informations quant à la capacité nécessaire en termes de personnel ayant suivi une formation médicale, à l'organisation, au coût, à la volonté de participer aux tests et aux délais de traitement de ceux-ci. Pour bpost, le pourcentage – très faible – de tests positifs hebdomadaires a varié entre 0,16 % et 0,46 % des collaborateurs testés. Neuf tests positifs ont été enregistrés sur une période de quatre semaines. De très nombreux collaborateurs étaient heureux de pouvoir se faire tester, mais en raison du faible risque de contamination et des désagréments opérationnels, leur propension à se faire tester a toutefois baissé. bpost en a conclu que sa politique de prévention de la contamination au Covid-19 porte ses fruits vu le faible nombre de cas positifs. Il s'agit, à cet égard, de mesures telles que le respect des règles de distanciation, la désinfection, la ventilation, le port de masques buccaux, etc. bpost possède également un centre de contact coronavirus spécifique chargé de répondre aux questions des collaborateurs. Une concertation avec les partenaires sociaux a aussi été organisée tous les 15 jours.

Compte tenu de ces enseignements, la campagne de bpost est désormais axée sur le retour à la situation normale et sur la vaccination.

Toutes les données issues de la campagne de tests rapides ont été transmises à Sciensano. Étant donné que les foyers de contamination dans les entreprises constituent une source importante de transmission du virus, ce projet a été un élément essentiel de l'analyse plus large menée par Sciensano. Ce projet pilote nous a en tout état de cause permis d'en apprendre beaucoup.

L'incident est clos.

Dit behelst een proefproject van vier weken dat nu dan ook is afgerond. In totaal werden vier weken lang 2.700 sneltests uitgevoerd op de 3 sites, volledig op vrijwillige basis, al moedigde bpost het personeel er wel toe aan. De lijnmanagers informeerden de medewerkers via een briefing en gaven een timing voor de test. De arbeidsarts van de externe preventiedienst verwerkte de resultaten.

bpost vond dit alvast een interessante en waardevolle ervaring. Met dit project konden we ervaring opbouwen met de structurele organisatie van covidtesten, met veel informatie over de nodige capaciteit aan medisch geschoold personeel, de organisatie, de kostprijs, de bereidheid om te participeren en de doorlooptijden. Voor bpost bedroeg het aantal positieve testen per week een – zeer lage – 0,16 % à 0,46 % – van de geteste medewerkers. Op vier weken tijd waren er negen positieve tests. Heel wat medewerkers waren blij dat ze zich konden laten testen, maar door de lage besmettingskansen en de operationele ongemakken daalde wel de bereidheid van de medewerkers om zich te laten testen. bpost concludeerde dat zijn preventiebeleid inzake corona zijn vruchten afwerpt gezien het lage aantal positieve gevallen. Het gaat daarbij om maatregelen als onderlinge afstand, desinfectie, verluchting, mondkmaskers enzovoort. bpost heeft ook een specifiek coronacontactcenter om vragen van medewerkers te beantwoorden. Tweewekelijks was er ook overleg met de sociale partners.

Met al die inzichten is de campagne van bpost nu: terug naar normaal, laat je vaccineren.

Alle data van de sneltestcampagne zijn doorgegeven aan Sciensano. Aangezien clusterbesmettingen op de werkvloer een belangrijke bron van overdracht vormen, was dit project een wezenlijk onderdeel binnen de ruimere analyse van Sciensano. We hebben alleszins veel kunnen leren uit dit proefproject.

Het incident is gesloten.

03 Questions jointes de

- Marco Van Hees à Vincent Van Peteghem (VPM Finances) sur "La cession à perte des parts de bpost banque par bpost" (55016092C)
 - Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55016208C)

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): L'accord de vente à BNP Paribas Fortis de la participation de 50 % de bpost banque pose question. C'est le premier cas de privatisation sous le gouvernement Vivaldi.

Il y a lieu de s'interroger sur les conditions financières de ce qui apparaît comme une vente à perte: 100 millions d'euros pour 50 % d'un réseau comptant 10 milliards d'euros d'actifs et plus d'1,1 millions de clients. bpost et BNP Paribas ont convenu que ce prix correspondait à la valeur nette de l'actif cédé: bpost accepte donc de ne pas réaliser de plus-value! De plus, en 2020, bpost a fait une réévaluation d'actifs négative, de 141,6 millions d'euros.

Non seulement bpost n'acte aucune plus-value, mais en plus, préalablement à la vente, une moins-value avait été actée. C'est donc une privatisation qui se conclut par une perte de 141 millions d'euros!

Comment justifier cette vente à perte? Quel sera son impact sur le résultat de la SFPI (cette question était destinée au ministre des Finances)?

03.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Selon M. Tirez, CEO ad interim de bpost, la question de la vente de bpost banque n'a pas encore été tranchée. Cette banque est très accessible aux travailleurs ordinaires et doit rester pour nous aux mains des autorités.

Le cabinet de la ministre est-il impliqué dans cette vente? Est-il encore en mesure de formuler des conditions à la vente? Quelles sont les conditions actuelles?

Le Scan des banques affiche un score médiocre pour BNP Paribas. Quarante pour cent de la clientèle de bpost provient des catégories vulnérables de notre société. BNP Paribas est-il dès lors un partenaire approprié pour bpost? Est-ce une bonne idée de vendre la division bancaire de bpost, laquelle est bénéficiaire, à un prix trop bas?

03 Samengevoegde vragen van

- Marco Van Hees aan Vincent Van Peteghem (VEM Financiën) over "De verkoop met verlies van de aandelen van bpost in bpost bank" (55016092C)
 - Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55016208C)

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): De overeenkomst met betrekking tot de verkoop van de participatie van 50% in bpost bank aan BNP Paribas Fortis doet vragen rijzen. Het is de eerste privatisering onder deze vivaldicoalitie.

Men kan zich terecht vragen stellen bij de financiële voorwaarden in deze verkoopsovereenkomst, die zo te zien een verkoop met verlies behelst: 100 miljoen euro voor 50 % van een netwerk met 10 miljard euro aan activa en meer dan 1,1 miljoen klanten. bpost en BNP Paribas zijn overeengekomen dat die prijs overeenstemt met de nettowaarde van de overgedragen activa: bpost aanvaardt dus dat het bedrijf geen meerwaarde realiseert! Bovendien heeft bpost in 2020 de waarde van zijn activa met 141,6 miljoen euro naar beneden bijgesteld.

Niet alleen noteert bpost geen enkele meerwaarde, maar bovendien werd er voorafgaand aan de verkoop een waardevermindering genoteerd. Dat is dus een privatisering die afklokt op een verlies van 141 miljoen euro!

Hoe rechtvaardigt men die verkoop met verlies? Wat zal de impact ervan op het FPIM-resultaat zijn (deze vraag was aan de minister van Financiën gericht)?

03.02 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Volgens de heer Tirez, de CEO ad interim van bpost, is de knoop over de verkoop van bpost bank nog niet doorgemaakt. Deze bank is heel toegankelijk voor gewone werknemers en moet voor ons in handen blijven van de overheid.

Is het kabinet van de minister betrokken bij die verkoop? Kan het nog verkoopvoorwaarden formuleren? Wat zijn de huidige voorwaarden?

BNP Paribas Fortis scoort heel slecht in de eerlijke bankenwijzer. Van het cliënteel van bpost bank komt 40 % uit de kwetsbaarste groepen in onze samenleving. Is dit dan wel de juiste partner voor bpost bank? Is het een goed idee om de winstgevende bankdivisie van bpost te verkopen aan een te lage prijs?

03.03 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Ni moi ni mon cabinet n'avons été associés à cette vente. Je rejoins toutefois la position du CEO ad interim: le fichier clients de bpost banque est constitué pour 40 % de clients vulnérables pour qui un service garanti est de la plus haute importance. M. Tirez s'est engagé à maintenir, notamment, un service financier abordable pour tous les clients existants de bpost banque. Rien ne doit donc changer pour les clients. Le maintien de l'emploi est, lui aussi, garanti. Si ces conditions n'avaient pas été remplies, bpost n'aurait pas vendu ses actions. Je ne doute pas que le compromis de vente signé respecte ces conditions.

Le service financier est également déterminé par la combinaison avec le contrat de gestion avec l'État belge pour le financement du réseau public des bureaux de poste. Alors que les banques ferment une large part des agences de leur réseau, les bureaux de bpost peuvent rester le repère d'une présence familière. Les services bancaires peuvent être assurés par le biais de ce réseau de bureaux.

Je reviendrai, du reste, bientôt pour avoir un échange de vues avec les membres de la commission sur le septième contrat de gestion.

(*En français*) M. Van Hees, il s'agit d'une moins-value comptable. Auparavant, la participation de bpost dans bpost banque était consolidée par bpost selon la méthode de mise en équivalence, en application des règles IFRS (*International Financing Reporting Standards*), c'est-à-dire 50 % de 483 millions d'euros.

Avec l'accord non contraignant de décembre 2020, on a requalifié la participation en actifs détenus en vue de la vente (*assets held for sale*), comptabilisés au montant le plus bas entre leur valeur comptable et la juste valeur diminuée des coûts de vente, soit 100 millions. On a alors acté une moins-value de 141,6 millions.

La juste valeur précitée est cohérente avec la valeur sur le marché d'autres banques locales européennes et s'exprime comme un ratio entre la juste valeur et les fonds propres comptables.

La vente est une rentrée de 100 millions pour bpost et n'a pas d'impact direct sur les résultats de la

03.03 **Minister Petra De Sutter** (*Nederlands*): Noch ik noch mijn kabinet is betrokken bij de verkoop. Ik schaar mij wel achter de stellingname van de CEO ad interim: 40 % van het klantenbestand van bpost bank is een kwetsbare klant voor wie een gegarandeerde dienstverlening van groot belang is. De heer Tirez verbond zich ertoe dat onder meer de financiële dienstverlening gegarandeerd betaalbaar zou blijven voor alle bestaande klanten van bpost bank. Voor de klanten zelf mag er dus niks veranderen. Ook de werkgelegenheid voor de werknemers is gegarandeerd. bpost zou zijn aandelen niet verkopen als niet aan die voorwaarden werd voldaan. Ik vertrouw erop dat door het afsluiten van een verkoopsofspraak wel aan die voorwaarden werd voldaan.

Ook de combinatie met de beheersovereenkomst met de Belgische Staat voor de financiering van het publieke postkantorennetwerk bepaalt de financiële dienstverlening. Waar bankkantoren grotendeels hun kantorennetwerk sluiten, kan bpost een baken van vertrouwde fysieke aanwezigheid blijven. Via dat kantorennetwerk kan bankdienstverlening gebeuren.

Ik kom trouwens binnenkort naar deze commissie voor een gedachtewisseling over het zevende beheerscontract.

(*Frans*) Mijnheer Van Hees, het gaat over een boekhoudkundige waardevermindering. Vroeger werd de participatie van bpost in bpost bank door bpost geconsolideerd volgens de vermogensmutatiemethode, met toepassing van de IFRS-normen (*International Financing Reporting Standards*), met andere woorden 50 % van 483 miljoen euro.

Na de niet-bindende intentiebrief van december 2020 heeft men de participatie geherkwalificeerd als activa aangehouden voor de verkoop (*assets held for sale*) en werden die activa geboekt tegen het laagst mogelijke bedrag tussen de boekhoudkundige waarde en de reële waarde min de verkoopskosten, te weten 100 miljoen euro. Derhalve werd er een waardevermindering van 141,6 miljoen euro geboekt.

De voormelde reële waarde strookt met de marktwaarde van andere lokale Europese banken en wordt uitgedrukt als een verhoudingsgetal tussen de reële waarde en het boekhoudkundige eigen vermogen.

De verkoop vormt een ontvangst van 100 miljoen voor bpost en heeft geen directe impact op de

SFPI, car ce n'est pas une participation directe. La SFPI a un intérêt direct dans bpost, dont le cours et le dividende influence le résultat de la SFPI.

La vente et la moins-value comptable n'empêchent pas bpost à verser de futurs dividendes. La vente supprime des dividendes de bpost banque à bpost, mais ils étaient nuls en 2020 et seraient faibles en 2021.

Par cette vente, on injectera 100 millions de capital qui serviront à la stratégie et au *core business* de bpost.

La sortie du capital de bpost banque protège bpost d'augmentations de capital réglementées et profite à ses actionnaires.

03.04 Marco Van Hees (PVDA-PTB): On privatise la banque et le gouvernement déclare que la responsabilité en revient à bpost et qu'il n'est pas impliqué dans le *deal*. C'est un problème!

Sur le plan financier, il y a une moins-value comptable. Si l'exercice comptable avait été différent, de l'argent supplémentaire aurait pu rentrer dans les caisses. Dans les comptes, ces 50 % de bpost banque valaient 241 millions et, lors de la transaction, ils ne valent plus que 100 millions. Entre les deux valeurs, on dit que la valeur correcte était celle de 100 millions, fondée sur le marché. Mais dans une négociation entre deux acteurs privés, on aurait envisagé ce que le partenaire était capable de payer.

Or, BNP Paribas Fortis étant intéressée par ces 50 % de réseau, le montant final aurait été plus élevé. On privatise les bénéfices et nationalise les pertes!

03.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Nous regrettons profondément la privatisation de bpost banque. Il faudra encore voir ce qu'il en sera de toutes ces promesses de M. Tirez. La ministre n'a toutefois rien dit sur le rôle éventuel de BNP Paribas Fortis.

L'incident est clos.

resultaten van de FPIM, omdat het niet over een directe participatie gaat. De FPIM heeft een direct belang in bpost, waardoor de koers en het dividend van bpost van invloed zijn op het resultaat van de FPIM.

Ondanks de verkoop en de boekhoudkundige waardevermindering zal bpost in de toekomst dividend kunnen uitkeren. Als gevolg van de verkoop worden er geen dividend van bpost bank aan bpost uitgekeerd, maar in 2020 werd er geen dividend uitgekeerd en in 2021 zou het een gering bedrag geweest zijn.

Deze verkoop leidt tot een kapitaalinjectie van 100 miljoen euro, die gebruikt zal worden om de strategie en de corebusiness van bpost te ontwikkelen.

De uittrede uit het kapitaal van bpost bank beschermt bpost tegen gereguleerde kapitaalsverhogingen en komt de aandeelhouders ten goede.

03.04 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Men privatiseert de bank en de regering verklaart dat de verantwoordelijkheid bij bpost ligt en dat zij zelf niet bij de deal betrokken is. Dat is problematisch!

Wat het financiële plaatje betreft, is er een boekhoudkundige waardevermindering. Indien de boekhouding op een andere manier gevoerd zou zijn, zou er extra geld naar de staatskas gevloeid zijn. In de rekeningen was die 50 % van bpost bank 241 miljoen euro waard, maar op het moment van de transactie was de participatie nog slechts 100 miljoen euro waard. Men beweert dat dat bedrag van 100 miljoen euro op basis van de marktwaarde de enige correcte waarde van de twee is. Bij een onderhandeling tussen twee privéspelers zou men echter nagegaan zijn wat de kandidaat-koper in staat was te betalen.

Aangezien BNP Paribas Fortis belangstelling had voor die 50 % van het kantorennet, zou het uiteindelijke bedrag hoger zijn geweest. Men privatiseert de winsten en nationaliseert de verliezen!

03.05 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Wij vinden het heel erg dat bpost bank in privéhanden komt. We moeten nog zien wat er komt van al die beloftes van de heer Tirez. De minister heeft wel niets gezegd over de mogelijke rol van BNP Paribas Fortis.

Het incident is gesloten.

04 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Du courrier ne parvenant pas à sa destination finale" (55016237C)

04.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost a ouvert une enquête sur des courriers qui avaient été déposés à la poste de la commune de Jurbise mais qui ne sont jamais arrivés à leurs destinataires finaux. Un promeneur a même retrouvé des courriers dans un bois.

Où l'enquête en est-elle? Il semblerait y avoir un lien avec les "boîtes rouges" de bpost. De quoi s'agit-il exactement? Arrive-t-il souvent que des courriers n'arrivent pas à destination?

04.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): bpost soupçonne fortement qu'en l'occurrence il s'agit d'actes de malveillance. Un problème serait intervenu au niveau des boîtes postales rouges, dans lesquelles les clients déposent leurs courriers. bpost a déposé plainte auprès des autorités compétentes et des mesures de sécurisation supplémentaires ont été prises également. Depuis lors, plus aucun incident n'a été signalé.

Je ne dispose pas de chiffres exacts, mais de tels incidents sont assez rares.

L'incident est clos.

05 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La coopération entre Proximus et/ou bpost et WannaWork" (55016257C)

05.01 Michael Freilich (N-VA): Y a-t-il eu collaboration entre Proximus ou bpost et WannaWork, une des initiatives créées par Sihame El Kaouakibi? Dans l'affirmative, à quelle fréquence et pour quels montants? Comment a-t-on vécu cette collaboration?

05.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): En effet, bpost a collaboré avec WannaWork afin d'activer de jeunes candidats en vue d'un éventuel emploi chez bpost. Cette activation s'est cependant avérée difficile à réaliser, et par conséquent, il a été mis fin à la collaboration. Le coût de cette collaboration en 2018 s'est élevé à 36 000 euros.

Proximus n'a pour sa part jamais coopéré avec WannaWork.

L'incident est clos.

04 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Een probleem met de eindbestemming van brieven" (55016237C)

04.01 Nathalie Dewulf (VB): bpost heeft een onderzoek gestart naar brieven die gepost waren in de gemeente in Jurbise, maar nooit hun eindbestemming hebben bereikt. Een wandelaar heeft zelfs brieven teruggevonden ergens in het bos.

Hoever staat het onderzoek? Blijkbaar zou het te maken hebben met zogenaamde rode dozen van bpost. Wat houden die dozen juist in? Komt het vaak voor dat brieven hun eindbestemming niet bereiken?

04.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): bpost heeft een sterk vermoeden dat hier sprake is van kwaad opzet. Er zou iets gebeurd zijn met de rode brievenbussen, waarin klanten hun brieven deponeren. bpost heeft een klacht ingediend bij de bevoegde autoriteiten en er zijn ook extra beveiligingsmaatregelen genomen. Sindsdien zijn er geen incidenten meer gemeld.

Ik beschik niet over exacte cijfers, maar in het algemeen komen zulke incidenten niet vaak voor.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking van Proximus en/of bpost en WannaWork" (55016257C)

05.01 Michael Freilich (N-VA): Heeft bpost of Proximus ooit samengewerkt met WannaWork, een van de initiatieven van Sihame El Kaouakibi? Zo ja, hoe vaak en voor welke bedragen? Hoe heeft men die samenwerking ervaren?

05.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): bpost heeft inderdaad samengewerkt met WannaWork om jonge kandidaten te activeren voor een mogelijke job bij bpost. Omdat die activering moeilijk kon worden gerealiseerd, is de samenwerking stopgezet. De kostprijs van de samenwerking in 2018 bedroeg 36.000 euro.

Proximus heeft echter nooit samengewerkt met WannaWork.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rapport annuel du médiateur de bpost et en particulier les faire-part de décès" (55016383C)
- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'accessibilité du service clientèle sur le site internet de bpost" (55016262C)
- Jef Van den Bergh à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le service clientèle de bpost" (55017904C)

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Il ressort du rapport annuel du service de médiation que l'envoi en temps voulu des faire-part de décès pose toujours problème.

Quelle solution prévoit-on à cet égard? Quand l'accessibilité du site web du service à la clientèle de bpost sera-t-elle améliorée?

06.02 Jef Van den Bergh (CD&V): *En 2020, le service de médiation a fait office de portail donnant accès au service à la clientèle de bpost pour plus de 3 586 demandes. Les appels téléphoniques donnent lieu exclusivement à des réponses automatiques.*

Comment bpost s'y prendra-t-elle pour rendre son service à la clientèle plus accessible? Comment peut-on joindre ce service? Le cadre légal et le contrat de gestion de bpost comportent-ils suffisamment d'incitants pour qu'on investisse dans un service à la clientèle efficace? Quels critères qualitatifs supplémentaires pourraient-ils être insérés dans le contrat de gestion?

06.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Le rapport annuel du service de médiation montre que l'augmentation du nombre de plaintes est proportionnellement moins forte que la croissance substantielle des colis postaux. Le service de médiation souligne qu'un travail exceptionnel a été réalisé dans des conditions difficiles. Nous pouvons féliciter le personnel de bpost pour le travail accompli.

En tant qu'entreprise publique, bpost se doit évidemment de proposer un service clientèle performant. L'entreprise a récemment fait des efforts afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de ce service. Les équipes des centres de contact ont été renforcées, ce qui permet de traiter les appels plus rapidement.

06 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het jaarverslag van de ombudsdienst van bpost en in het bijzonder de rouwbrieven" (55016383C)
- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toegankelijkheid van de klantendienst op de webstek van bpost" (55016262C)
- Jef Van den Bergh aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klantendienst van bpost" (55017904C)

06.01 Nathalie Dewulf (VB): Uit het jaarverslag van de ombudsdienst blijkt dat er nog steeds een probleem is met het tijdig bussen van rouwbrieven.

Welke oplossing zal er hiervoor uitgewerkt worden? Wanneer zal de website van de klantendienst van bpost toegankelijker worden gemaakt?

06.02 Jef Van den Bergh (CD&V): *In 2020 fungeerde de ombudsdienst voor meer dan 3.586 aanvragen als een toegangspoort naar de klantendienst van bpost. Wanneer men telefoneert, krijgt men enkel automatische antwoorden. Hoe zal bpost de toegankelijkheid van zijn klantendienst vergroten?*

Op welke manieren is die dienst bereikbaar? Zitten er voldoende stimuli in het wettelijk kader en het beheerscontract om te investeren in een goede klantendienst? Welke extra kwaliteitscriteria kunnen in het beheerscontract worden opgenomen?

06.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Uit het jaarverslag van de ombudsdienst blijkt dat, in het licht van de substantiële groei van de pakjespost, het aantal klachten in verhouding minder sterk is toegenomen. De ombudsdienst wijst erop dat er uitzonderlijk werk werd geleverd in moeilijke omstandigheden. Wij mogen het bpost-personeel daarvoor zeker feliciteren.

Als overheidsbedrijf moet bpost natuurlijk zorgen voor een performante klantendienst. bpost heeft recent inspanningen geleverd om de toegankelijkheid en de kwaliteit van de klantendienstverlening te verbeteren. Zo werden de teams in de contactcenters versterkt, waardoor de telefonische oproepen sneller kunnen worden behandeld.

Le nouveau projet du site internet devrait faciliter l'accessibilité de l'information et permettre au client de naviguer plus aisément entre les services. Le projet est basé sur une analyse des principales tâches demandées par les clients. Les réactions des clients sur le fonctionnement du site font l'objet d'un suivi quantitatif et qualitatif quotidien. Une équipe de bpost est chargée de ce suivi. On fait en outre régulièrement appel à des tests utilisateurs. Le taux de satisfaction des clients en février de cette année était de 12 % supérieur à celui de février de l'année dernière. Au cours de la même période, le nombre de visiteurs ayant trouvé les pages consacrées au service clientèle a quadruplé. Le nombre de visiteurs qui ont appelé ou envoyé un formulaire a doublé. Le temps nécessaire pour fournir une réponse aux questions soumises par le biais du formulaire a été réduit. Pour les contacts écrits, les clients sont invités à utiliser les formulaires en ligne qui parviennent directement au service *ad hoc*.

L'entreprise bpost continue d'investir dans l'accessibilité de ses services en proposant aux clients des *chatbots* et prochainement un *chat* en direct, un meilleur moteur de recherche, un envoi simplifié des formulaires et l'amélioration de l'environnement du service clientèle. WhatsApp ne sera pas utilisé pour l'instant contrairement à Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram mais ceux-ci seront surtout exploités à des fins informatives.

La réduction de moitié des demandes relatives à des colis entre 2018 et 2020 montre que le service s'est amélioré. Une fenêtre de dialogue en ligne en direct spécifique pour les colis est prévue d'ici au second trimestre de cette année.

bpost m'assure que les faire-part de décès, pour lesquels un timbre spécial est utilisé, bénéficient d'une attention particulière tout au long du processus de traitement. bpost est régulièrement en contact avec le secteur et sensibilise ses propres collaborateurs. Si les contrôles de l'IBPT devaient montrer que le processus laisse à désirer, l'Institut demandera l'élaboration d'un plan d'action. Les chiffres BELEX mesurent la qualité de la distribution du courrier Prior, notamment des faire-part de décès. Au début de la pandémie de coronavirus, la distribution a été désorganisée, mais elle s'est normalisée depuis lors. Quiconque souhaite envoyer un faire-part de décès par la poste peut aussi s'adresser téléphoniquement à bpost.

Le septième contrat de gestion a trait, en priorité, à l'offre de services d'intérêt économique général, tels que le maintien d'un réseau de bureaux de poste

Het nieuwe ontwerp van de website moet de toegankelijkheid van de informatie vergemakkelijken en de klant beter zijn weg binnen de diensten laten vinden. Het ontwerp is gebaseerd op een analyse van de belangrijkste taken die door klanten worden gevraagd. Dagelijks wordt de feedback van klanten in verband met de werking van de website zowel kwantitatief als kwalitatief gemonitord. Een team van bpost volgt dat op. Er wordt ook regelmatig gebruikgemaakt van *user testing*. De tevredenheidsscore van klanten lag in februari van dit jaar 12 % hoger dan in februari van vorig jaar. In diezelfde periode verviervoudigde het aantal bezoekers dat de weg naar de klantendienstomgeving vond. Het aantal bezoekers dat belde of een formulier verzond, verdubbelde. De tijd om een oplossing te bieden op per formulier ingediende vragen, werd ingekort. Er wordt klanten gevraagd voor schriftelijke contacten gebruik te maken van online formulieren, die meteen aan de juiste dienst kunnen worden bezorgd.

bpost blijft investeren in de bereikbaarheid voor de klant, via chatbots en binnenkort via een live chat, een betere zoekmotor, een eenvoudiger verzending van formulieren en het verbeteren van de customercareomgeving. WhatsApp wordt voorlopig niet gebruikt, maar wel Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram, vooral dan voor informatieve doeleinden.

Uit de halvering van de vragen over pakjes tussen 2018 en 2020 blijkt dat de dienstverlening is verbeterd. In het tweede kwartaal van dit jaar komt er een live chatkanaal specifiek voor pakjes.

bpost verzekert mij dat rouwbrieven, waarvoor een speciale zegel wordt gebruikt, bijzondere aandacht krijgen gedurende het hele afhandelingsproces. bpost heeft regelmatig contact met de sector en sensibiliseert zijn eigen medewerkers. Indien controles door het BIPT zouden uitwijzen dat het proces niet voldoet, zal het een actieplan vragen. De BELEX-cijfers geven een meting van de kwaliteit van de uitreiking van de priorbrievenpost, waaronder de rouwbrieven. In het begin van de covidpandemie werd de uitreiking verstoord, maar ze is intussen genormaliseerd. Wie rouwbrieven wenst te posten, kan ook telefonisch bij bpost terecht.

Het zevende beheerscontract gaat in de eerste plaats over het aanbieden van diensten van algemeen economisch belang, zoals het behoud

accessible. La palette des services à la clientèle de bpost est plus large. J'étudierai l'instrument le plus approprié pour améliorer davantage ce service. Le contrat de gestion pour le service universel expire en 2023 et sera renouvelé.

van een toegankelijk postkantorennetwerk. De klantendienst van bpost heeft een ruimere toepassing. Ik zal onderzoeken welk instrument het meest geschikt is om de klantendienst verder te verbeteren. De beheersovereenkomst voor de universele dienstverlening vervalt in 2023 en zal worden vernieuwd.

06.04 Nathalie Dewulf (VB): À l'époque où les faire-part de décès étaient encore distribués en même temps que les envois recommandés, ils étaient toujours distribués à temps. Je ne comprends pas pourquoi cette pratique n'est plus possible.

06.04 Nathalie Dewulf (VB): Toen de rouwbrieven nog samen met de aangetekende zendingen werden uitgereikt, gebeurde dat altijd op tijd. Ik begrijp niet waarom dat niet meer mag.

06.05 Jef Van den Bergh (CD&V): Il est vrai, et cela mérite d'être souligné, qu'en dépit des conditions difficiles liées à la pandémie, le service a été assuré correctement durant cette période. Il n'empêche que certaines personnes éprouvent énormément de difficultés à accéder au service à la clientèle pour y communiquer leurs doléances. bpost investit énormément dans son réseau de bureaux de poste et il est regrettable que l'entreprise n'en profite pas pour assurer un service de qualité et soigner ses relations avec la clientèle. Twitter pourrait servir de véritable canal de dialogue, comme c'est déjà le cas à la SNCB.

06.05 Jef Van den Bergh (CD&V): De dienstverlening in de moeilijke pandemieomstandigheden was goed en dat mag inderdaad worden benadrukt. Dat neemt niet weg dat sommige mensen heel moeilijk de weg vinden naar de klantendienst om hun grieven kenbaar te maken. bpost investeert heel sterk in zijn kantorennetwerk en het is jammer dat daar geen gebruik van wordt gemaakt voor een goede dienstverlening en klantenbinding. Twitter zou kunnen worden gebruikt als een echt dialoogkanaal, zoals al bij de NMBS het geval is.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55016340C van Mme Nathalie Dewulf est retirée

De **voorzitter**: Vraag nr. 55016340C van mevrouw Nathalie Dewulf wordt ingetrokken.

07 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de fibre optique de Proximus" (55016373C)

07 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het glasvezelnetwerk van Proximus" (55016373C)

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La fibre optique permet d'obtenir un internet rapide sans perte de qualité. Toutefois, la fibre n'est accessible qu'à quelques privilégiés. En effet, seuls 2 % des ménages disposent d'une connexion par fibre, alors qu'aux Pays-Bas, cette proportion est de 40 %. Proximus, Telenet et Voo pèsent tellement lourd dans la balance qu'elles sont en mesure de freiner le développement de cette technologie, alors que nos abonnements internet sont parmi les plus chers d'Europe.

07.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): Glasvezel laat snel internet toe zonder kwaliteitsverlies. Fiber is echter slechts toegankelijk voor de happy few. Slechts 2 % van de gezinnen heeft een fiberverbinding. In Nederland is dat 40 %. Proximus, Telenet en Voo hebben zoveel macht dat ze op de rem kunnen staan. Ondertussen zijn onze internetabonnementen bij de duurste van Europa.

Où en est le déploiement du réseau de fibre optique de Proximus? Combien d'hôpitaux y sont reliés? Quels critères Proximus applique-t-elle pour réaliser ce déploiement? Par exemple, le revenu des ménages joue-t-il un rôle? Quel est l'investissement annuel de Proximus dans cette technologie? La crise du coronavirus a-t-elle eu un impact sur ce

Wat is de stand van zaken van de uitrol van het glasvezelnetwerk van Proximus? Hoeveel ziekenhuizen zijn erop aangesloten? Welke criteria hanteert Proximus voor de uitrol? Speelt bijvoorbeeld het inkomen van gezinnen een rol? Hoeveel investeert Proximus jaarlijks hierin? Had de coronacrisis een invloed op de uitrol?

déploiement?

07.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): La fibre optique est aujourd'hui accessible à plus de 500 000 ménages et entreprises dans notre pays, ce qui représente une couverture nationale de 8 %. Le rythme de déploiement double chaque année. D'ici 2025, Proximus s'est fixé pour objectif d'atteindre les 3,3 millions de ménages, soit 55 % et d'ici 2028, 4,2 millions, soit 70 %.

Les clients d'autres opérateurs peuvent se connecter, à tout moment, à ce réseau ouvert. Vingt-huit opérateurs l'ont déjà fait.

À l'origine, le déploiement de la fibre dans les entreprises a démarré dans le cadre du programme Fibre-to-the-Business. C'est pourquoi, dans les zones industrielles, 70 % des entreprises sont déjà connectées au réseau de fibre optique. Proximus connectera les entreprises et les sites publics des centres urbains lorsque l'entreprise déploiera la fibre optique pour les ménages. Actuellement, quasi tous les hôpitaux sont connectés à la fibre optique par le biais de différents réseaux. Le défi se situe dans d'autres institutions de soins.

La densité démographique, les coûts de déploiement, le potentiel commercial et la qualité du réseau cuivre déjà présent sont les critères qui déterminent la priorité pour le déploiement de la fibre. Le revenu moyen des ménages n'influe aucunement sur ce choix.

L'investissement total pour le déploiement de la fibre optique est estimé à 5 milliards d'euros, soit 400 à 500 millions d'euros par an. Il couvre le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'habitation des clients. Il faut y ajouter des frais supplémentaires, tels que l'activation et le développement IT. La crise du covid n'a pas eu un impact sur la vitesse du déploiement. Des problèmes mineurs sont rencontrés, p. ex. des équipes contraintes de se mettre en quarantaine, mais actuellement, le calendrier est respecté.

07.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): La crise du covid a montré l'importance de l'accès à l'internet. Pour nous, il s'agit d'un droit de base. Proximus ne peut pas travailler à deux vitesses. Si la densité de la population constitue un critère, les habitants des zones rurales risquent d'attendre plus longtemps.

L'incident est clos.

08 **Questions jointes de**
- **Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM)**

07.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: Glasvezel is vandaag beschikbaar voor meer dan 500.000 huishoudens en bedrijven in ons land. Dat is een nationale dekking van 8 %. Het tempo wordt elk jaar verdubbeld. Tegen 2025 wil Proximus 3,3 miljoen huishoudens of 55 % bereiken en tegen 2028 4,2 miljoen huishoudens of 70 %.

De klanten van andere operatoren kunnen op elk moment op dit open netwerk worden aangesloten. Achtentwintig operatoren hebben dat al gedaan.

De ontplooiing van fiber bij bedrijven is oorspronkelijk gestart als het Fibre-to-the-Business-programma. Daardoor bedraagt de connectiviteit met glasvezel voor bedrijven in industriezones nu al 70 %. Proximus zal de bedrijven en openbare sites in stadscentra dekken wanneer ze de glasvezels voor de huishoudens uitrolt. Ziekenhuizen zijn vandaag bijna allemaal op glasvezel aangesloten via verschillende netwerken. De uitdaging ligt bij andere zorgverlenende instellingen.

De criteria voor de uitrolprioriteit zijn de bevolkingsdichtheid, de uitrolkosten, het marktpotentieel en de kwaliteit van het reeds aanwezige kopernetwerk. Het gemiddelde inkomen van huishoudens heeft geen invloed.

De totale investering voor de uitrol wordt geraamd op 5 miljard euro, of 400 à 500 miljoen euro per jaar. Daarmee wordt de glasvezel tot aan de deur van de klanten gebracht. Daar komen nog extra kosten bij, zoals de activering en IT-ontwikkeling. De coronacrisis had geen negatieve invloed op het tempo van de uitrol. Er zijn kleine problemen, zoals teams die in quarantaine moeten, maar alles zit momenteel op schema.

07.03 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Corona heeft aangetoond hoe belangrijk de toegang tot het internet is. Voor ons is dat een basisrecht. Proximus mag niet met twee snelheden werken. Als bevolkingsdichtheid een criterium is, dan riskeren mensen op het platteland langer te moeten wachten.

Het incident is gesloten.

08 **Samengevoegde vragen van**
- **Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM)**

Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination au conseil d'administration de Proximus" (55017041C)

- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La nomination du nouvel administrateur chez Proximus" (55017093C)

Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De benoeming tot de raad van bestuur van Proximus" (55017041C)

- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanstelling van de nieuwe bestuurder bij Proximus" (55017093C)

08.01 Michael Freilich (N-VA): *Il a été décidé récemment de nommer Ibrahim Ouassari, cofondateur du centre de formation aux technologies MolenGeek, dans le conseil d'administration de Proximus. Son ASBL propose des formations technologiques à des publics fragilisés de différents milieux.*

08.01 Michael Freilich (N-VA): *Onlangs is beslist om Ibrahim Ouassari, de mede-oprichter van de technologieschool MolenGeek, te benoemen in de raad van bestuur van Proximus. Zijn vzw biedt kansarmen uit diverse achtergronden technologie-opleidingen aan.*

Est-il vrai que Proximus parraine du matériel pour cette ASBL, en mettant à sa disposition toutes sortes de technologies de télécommunications et en organisant des formations et des stages? Cela continuera-t-il à être le cas? Dans l'affirmative, ne s'agit-il pas d'un conflit d'intérêts potentiel?

Klopt het dat Proximus een materiaalsponsor is van die vzw, allerlei telecomhardware ervoor ter beschikking stelt en ook opleidingstrajecten en stages organiseert? Blijft dit ook zo? Zo ja, is er dan geen sprake van mogelijke belangenvermenging?

08.02 Pieter De Spiegeleer (VB): Récemment, il a été décidé de nommer M. Ibrahim Ouassari, cofondateur de la société de développement IT UrbanTech et MolenGeek, comme membre du conseil d'administration de Proximus. MolenGeek propose des formations en technologies de l'information et se profile comme un acteur socioéconomique important dans la commune de Molenbeek. Il y a non seulement des liens entre MolenGeek et la politique, mais le partenariat entre Proximus et MolenGeek de novembre 2019 est tout de même lourd de conséquences également. En plus, plusieurs propos publics tenus par M. Ouassari dans les médias sont interpellants.

08.02 Pieter De Spiegeleer (VB): Onlangs is beslist om de heer Ibrahim Ouassari, medeoprichter van IT-bedrijf UrbanTech en MolenGeek, te benoemen in de raad van bestuur van Proximus. MolenGeek biedt technologieopleidingen aan en werpt zich op als een belangrijke sociaal-economische speler in de gemeente Molenbeek. Er zijn banden tussen MolenGeek en de politiek, maar ook het partnerschap tussen Proximus en MolenGeek van november 2019 is toch wel verstrekkend. Bovendien roepen ook diverse publieke uitspraken van de heer Ouassari in de media vragen op.

Quelles relations d'affaires subsiste-t-il encore actuellement entre Proximus et MolenGeek? La ministre se rend-elle compte que ces circonstances suscitent la méfiance de l'opinion publique? Comment tentera-t-elle d'apaiser la méfiance?

Welke zakelijke banden zijn er momenteel nog tussen Proximus en MolenGeek? Beseft de minister dat een en ander het nodige wantrouwen opwekt bij de publieke opinie? Hoe zal ze trachten dat wantrouwen weg te nemen?

08.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): L'ASBL MolenGeek et la Proximus Foundation ont conclu un partenariat en 2019 pour améliorer le taux d'emploi, stimuler l'entrepreneuriat et créer de nouvelles opportunités pour les talents du numérique. Il s'agit en l'occurrence de la livraison d'ordinateurs et d'appareils de télécommunication de seconde main, de l'échange de connaissances, de formations, de stages, de missions de consultance et de marathons de programmation (*hackatons*). Les étudiants reçoivent par exemple la chance de développer des solutions pour l'internet des objets grâce à l'accès à des interfaces et à des plates-formes de Proximus. Proximus et

08.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): MolenGeek en de Proximus Foundation zijn in 2019 een partnerschap aangegaan om de werkgelegenheid te verbeteren, het ondernemerschap te stimuleren en nieuwe kansen te scheppen voor digitale talenten. Het gaat hierbij om de levering van tweedehandscomputers en -telecomapparatuur, kennisuitwisseling, training, stages, consultancy en hackathons. De studenten krijgen bijvoorbeeld de kans om oplossingen te ontwikkelen voor het internet of things dankzij de toegang tot interfaces en platformen van Proximus. Ook op HR-vlak werken Proximus en MolenGeek samen. Speciale opleidingen als cyberveiligheid of

MolenGeek collaborent aussi au niveau des ressources humaines. Des formations spéciales en cybersécurité ou en technologies sans fil par exemple sont proposées aux étudiants et des places de stage sont mises à disposition. Cette collaboration est maintenue et ne suscite pas, étant donné son caractère social et éducatif, de conflit d'intérêt. Il n'est pas question d'incompatibilité en ce qui concerne la position de M. Ouassari selon les statuts de Proximus. Il n'y a pas non plus d'infraction en la matière avec le Code des sociétés et des associations. Le partenariat entre Proximus et MolenGeek existe en effet déjà maintenant et ne demande pas de nouvelle intervention du conseil d'administration de Proximus.

Si Proximus était toutefois appelée à prendre d'autres décisions relatives à la coopération avec MolenGeek, compte tenu de la valeur limitée de ces projets, ceux-ci ne seront pas soumis au conseil d'administration. Néanmoins, si un quelconque conflit d'intérêts potentiel devait malgré tout survenir, le conseil d'administration de Proximus devra se conformer scrupuleusement aux procédures légales adéquates.

Il est difficile de répondre à des questions portant sur "certaines déclarations de nature à alimenter la méfiance". Tout cela est évidemment extrêmement vague. Il va de soi que tout administrateur de Proximus est tenu de respecter la loi et ne peut pas être impliqué dans un quelconque dossier pénal.

08.04 Pieter De Spiegeleer (VB): Mon parti est farouchement opposé aux nominations politiques. Patron d'une petite entreprise déjà généreusement soutenue par Proximus qui le fait ensuite entrer par la grande porte, M. Ouassari ne fait pas bonne impression. De plus, MolenGeek, sa petite entreprise, propose un site internet uniquement disponible en français. Cet homme qui exerce à présent une fonction importante dans une entreprise publique fédérale est totalement insensible à la réalité de ce pays. Il me paraît que l'addition de ces différents éléments est pour le moins douteuse.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55016754C van M. Arens est transformée en question écrite

09 Questions jointes de

- Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les envois recommandés" (55017075C)
- Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur

draadloze technologieën worden aangeboden aan studenten en er worden stageplaatsen beschikbaar gesteld. Deze samenwerking wordt gehandhaafd en zorgt als zodanig, gezien haar sociale en educatieve karakter, niet voor een belangenconflict. Er is geen sprake van onverenigbaarheid betreffende de positie van de heer Ouassari volgens de statuten van Proximus. Er is ook geen inbreuk ter zake met het Wetboek van vennootschappen en verenigingen. Het partnership tussen Proximus en MolenGeek bestaat immers nu al en vereist geen verdere tussenkomst van de raad van bestuur van Proximus.

Als men bij Proximus toch nog beslissingen moet nemen over de samenwerking met MolenGeek, dan zullen die niet worden voorgelegd aan de raad van bestuur, gezien de beperkte waarde daarvan. Zou er desondanks toch nog ergens sprake zijn van een potentieel belangenconflict, dan moet de raad van bestuur van Proximus de relevante wettelijke procedures nauwgezet volgen.

Het is moeilijk om te antwoorden op vragen "over bepaalde uitspraken die wantrouwen zouden opwekken". Zoiets is natuurlijk erg vaag. Uiteraard moet elke bestuurder van Proximus zich aan de wet houden en mogen er geen strafdossiers bekend zijn.

08.04 Pieter De Spiegeleer (VB): Mijn partij is een rabiëte tegenstander van politieke benoemingen. De heer Ouassari heeft de perceptie tegen, met een bedrijfje dat al rijkelijk werd gesteund door Proximus, dat hem vervolgens door de grote poort binnenhaalt. Voorts heeft zijn bedrijfje MolenGeek een website die eentalig Frans is. Deze man, die nu een belangrijke functie bij een federaal overheidsbedrijf bekleedt, toont aldus geen voeling met de realiteit van dit land. De som van al die zaken vind ik op zijn minst bedenkelijk.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55016754C van de heer Arens wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

09 Samengevoegde vragen van

- Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Aangetekende zendingen" (55017075C)
- Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over

"Le service Sign For Me de bpost" (55017362C)

09.01 Nathalie Dewulf (VB): *Un tiers des plaintes relatives au courrier concernant des envois recommandés. Depuis quelques années, il est également possible d'envoyer un courrier recommandé par internet. C'est un système sûr avec plus de contrôle et moins de perte. bpost n'utilise pas encore ce système. L'entreprise envisage-t-elle de l'utiliser à l'avenir?*

09.02 Michael Freilich (N-VA): Nous avons des témoignages de plusieurs personnes qui ne se sont pas inscrites sur la liste Sign For Me et dont le facteur semble pourtant avoir signé des documents en leur nom. Malgré les plaintes, les problèmes persistent. Que fait-on pour remédier à ce problème?

09.03 Petra De Sutter, ministre (*en néerlandais*): bpost améliore l'expérience client en offrant la possibilité de compléter les envois recommandés papier à l'aide d'applications hybrides telles que Sign For Me ou QuickStamp. Un envoi recommandé suivant la procédure Sign For Me a la même valeur juridique qu'un envoi recommandé classique. L'expéditeur bénéficie de la même protection juridique. Sign For Me vise à améliorer l'expérience client du destinataire en facilitant la réception du recommandé. Le développement a commencé avant la crise sanitaire. Sign For Me concerne la plupart des envois recommandés mais il existe quelques exceptions pour lesquelles le facteur doit continuer à demander une signature: les envois recommandés avec accusé de réception, les envois recommandés en provenance de l'étranger pour lesquels il faut payer des droits d'importation et les envois recommandés avec une assurance personnalisée parce qu'il s'agit d'un objet de valeur. L'exigence de signature s'applique également au courrier recommandé pour les élections ou au courrier impossible à déposer dans la boîte aux lettres.

Le destinataire d'un envoi recommandé qui fait usage de Sign For Me reçoit une notification par courriel lorsque le facteur a déposé l'envoi recommandé dans la boîte aux lettres. L'expéditeur peut suivre l'envoi grâce au système Track & Trace. Dans le cas d'un mandat Sign For Me, le facteur reçoit explicitement une notification lui indiquant que l'envoi recommandé doit être déposé dans la boîte aux lettres du mandant.

Des formations sont prévues dans le cadre du déploiement ultérieur.

Pour l'instant, bpost n'a pas encore reçu de plaintes

"De Sign For Me-dienst van bpost" (55017362C)

09.01 Nathalie Dewulf (VB): *Een op drie klachten over brievenpost heeft betrekking op aangetekende zendingen. Sinds enkele jaren kan men ook digitaal aangetekende brieven verzenden. Het is veilig, er is meer controle en er is minder verlies van elektronische aangetekende zendingen. bpost werkt voorlopig nog niet met dit systeem. Overweegt het bedrijf om dit alsnog in te voeren?*

09.02 Michael Freilich (N-VA): Er zijn getuigenissen van een aantal mensen dat zich niet heeft ingeschreven op de Sign For Me-lijst, maar toch blijkt de postbode voor hen documenten te hebben ondertekend. Ondanks klachten blijven de problemen aanhouden. Wat wordt hieraan gedaan?

09.03 Minister Petra De Sutter (*Nederlands*): bpost verbetert de klantervaringen met zijn papieren aangetekende zendingen door ze aan te vullen met hybride toepassingen, zoals Sign For Me of QuickStamp. Een aangetekende zending met de procedure Sign For Me heeft dezelfde juridische waarde als een normale aangetekende zending. De verzender krijgt dezelfde juridische bescherming. Sign For Me beoogt de klantervaring van de ontvanger van een aangetekende zending te verbeteren door de ontvangst ervan te vergemakkelijken. De ontwikkeling startte voor de covidcrisis. Sign For Me betreft de meeste aangetekende zendingen, maar bij enkele uitzonderingen moet de postbode toch de handtekening vragen: aangetekende zendingen met een ontvangstbewijs, aangetekende zendingen uit het buitenland waarvoor invoerkosten betaald moeten worden en aangetekende zendingen met een verzekering op maat, omdat het een waardevolle zending is. Dit geldt ook voor aangetekende zendingen bij verkiezingen of zendingen die niet in de brievenbus kunnen.

De ontvanger van een aangetekende zending die gebruikmaakt van Sign For Me krijgt een notificatie per mail wanneer de postbode de aangetekende zending in de bus heeft gedeponneerd. De verzender kan volgen via Track & Trace. In geval van een Sign For Me-mandaat krijgt de postbode expliciet een melding dat de aangetekende zending in de bus van de mandaatverlener gedeponneerd moet worden.

In de verdere uitrol wordt in opleidingen voorzien.

bpost heeft op dit moment nog geen klachten

concernant Sign For Me.

Pour les envois recommandés électroniques, bpost suit de très près les évolutions du marché ainsi que l'évolution des attentes des clients, car ce domaine est en plein développement.

09.04 Nathalie Dewulf (VB): Les envois électroniques constituent assurément le système de l'avenir.

09.05 Michael Freilich (N-VA): Tout cela est bien beau en théorie, mais de nombreux problèmes subsistent dans la pratique. La société bpost doit prendre les mesures nécessaires pour contrôler si le personnel ne dépose pas encore rapidement quelques lettres dans la boîte aux lettres. Même si les facteurs sont pressés par le temps, un contrôle de qualité doit pouvoir être instauré.

L'incident est clos.

10 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente possible d'Ubiway Retail" (55017112C)

10.01 Nathalie Dewulf (VB): Ubiway Retail a un réseau de 220 points de vente, exploités par des indépendants. Le groupe bpost en est le propriétaire et souhaiterait vendre la division, qui a beaucoup souffert de la crise du coronavirus.

Est-il exact que bpost a mandaté la banque d'affaires Degroof Petercam pour mener à bien cette vente? Où en est cette vente? Combien de personnes sont-elles employées dans ce réseau et qu'en adviendra-t-il?

10.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Je m'abstiendrai de tout commentaire à propos des rumeurs dans la presse concernant une filiale d'une entreprise publique sur un marché très concurrentiel. La société bpost doit gérer ses actifs de manière responsable.

Le rapport annuel ne mentionne pas les effectifs d'Ubiway Retail.

L'incident est clos.

11 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les connaissances linguistiques des techniciens de Proximus" (55017361C)

11.01 Michael Freilich (N-VA): Il nous revient de plus en plus souvent que des techniciens de

ontvangen over Sign For Me.

Voor de elektronische aangetekende zendingen volgt bpost de marktontwikkelingen en de evolutie van de verwachtingen van de klant op de voet, want dit domein is in volle ontwikkeling.

09.04 Nathalie Dewulf (VB): Elektronische zendingen zijn zeker het systeem van de toekomst.

09.05 Michael Freilich (N-VA): De theorie is mooi, maar in de praktijk zijn er nog problemen. bpost moet het nodige doen om te controleren of het personeel niet snel toch nog een aantal brieven in de brievenbus deponeert. Postbodes staan onder tijdsdruk, maar men moet toch een kwaliteitscontrole kunnen invoeren.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verkoop van Ubiway Retail" (55017112C)

10.01 Nathalie Dewulf (VB): Ubiway Retail omvat ketens met 220 verkooppunten, uitgebaat door zelfstandigen. bpost is er eigenaar van en zou het bedrijf, dat zwaar geleden heeft onder de coronacrisis, willen verkopen.

Klopt het dat bpost daarvoor Degroof Petercam onder de arm genomen heeft? Hoever staat men met de verkoop? Hoeveel mensen zijn in die ketens tewerkgesteld en wat zal er met hen gebeuren?

10.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Ik geef geen commentaar op geruchten in de pers over een dochteronderneming van een overheidsbedrijf in een heel competitieve markt. bpost moet haar activa op een verantwoorde manier beheren.

Er staan geen personeelsaantallen voor Ubiway Retail in het jaarverslag.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De taalkennis van de Proximus-technici" (55017361C)

11.01 Michael Freilich (N-VA): We krijgen steeds meer berichten dat Proximus Nederlandsonkundige

Proximus ne maîtrisant pas le néerlandais sont envoyés à des clients flamands de la périphérie bruxelloise. La ministre agira-t-elle pour y remédier?

11.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Je suis soucieuse du respect de la loi relative à l'emploi des langues, mais je comprends aussi les difficultés pour Proximus en cas d'application trop stricte de la loi. La Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL) a reconnu plusieurs fois déjà depuis 1999 qu'il fallait tenir compte de la situation spécifique des entreprises publiques autonomes soumises à la concurrence comme Proximus. Proximus doit en effet pouvoir réagir avec flexibilité sur le marché concurrentiel de la communication. Je crois sincèrement que Proximus n'enfreint pas la loi. Proximus est en outre consciente du fait que le choix de la langue est essentiel pour une meilleure image de marque et un bon service. Il peut arriver que Proximus n'ait pas d'autre choix que d'envoyer les équipes de techniciens disponibles, quelle que soit leur connaissance linguistique, mais cela reste l'exception. La solution alternative serait de reporter le service au client à plus tard.

11.03 **Michael Freilich** (N-VA): Voilà une réponse diplomatique. J'ose espérer que de telles situations resteront toujours des exceptions.

L'incident est clos.

12 Questions jointes de

- **Evita Willaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La réforme de la GRAPA et le rôle de bpost" (55017370C)**
- **Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat concernant le contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA" (55018708C)**

12.01 **Evita Willaert** (Ecolo-Groen): Les 110 000 bénéficiaires de la garantie de revenu aux personnes âgées (GRAPA) ne peuvent quitter le pays que 29 jours maximums, moyennant autorisation préalable. Ils sont susceptibles d'être contrôlés à tout moment. Après trois contrôles infructueux, ils perdent leur allocation. Les contrôles sont effectués par des facteurs. Plus de quarante organisations ont tiré la sonnette d'alarme et les organisations syndicales de bpost ont également signé la lettre de protestation. Le gouvernement a l'intention d'examiner la proportionnalité de la procédure.

Quelle suite la ministre réservera-t-elle au signal

technici naar Vlaamse klanten in de Brusselse Rand stuurt. Zal de minister hier iets aan doen?

11.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: Ik ben gevoelig voor de wet op de eerbiediging van het taalgebruik, maar ik begrijp ook de moeilijkheden voor Proximus bij de al te strikte toepassing van die wetgeving. De Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) erkende sinds 1999 al meermaals dat er rekening moet worden gehouden met de specifieke situatie van autonome overheidsbedrijven die aan mededinging onderhevig zijn, zoals Proximus. Proximus moet immers flexibel kunnen reageren op de concurrentiële communicatiemarkt. Ik heb er vertrouwen in dat Proximus de wet niet overtreedt. Bovendien is Proximus zich ervan bewust dat taalkeuze essentieel is voor een beter merkimage en een goede dienstverlening. Het kan voorvallen dat Proximus geen andere keuze heeft dan de beschikbare technische teams te sturen, ongeacht hun taalkennis, maar dat blijft een uitzondering. Het alternatief zou zijn om de dienstverlening aan de klanten uit te stellen.

11.03 **Michael Freilich** (N-VA): Dit is een diplomatisch antwoord. Ik hoop dat het echt bij uitzonderingen blijft.

Het incident is gesloten.

12 Samengevoegde vragen van

- **Evita Willaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De hervorming van de IGO en de rol van bpost" (55017370C)**
- **Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het contract voor de controle van de verblijfsvoorwaarden bij IGO-begunstigden" (55018708C)**

12.01 **Evita Willaert** (Ecolo-Groen): De 110.000 mensen met een inkomensgarantie voor ouderen (IGO) mogen enkel na toestemming voor maximaal 29 dagen het land verlaten. Ze kunnen op om het even welke dag gecontroleerd worden. Missen ze drie controles, dan verliezen ze hun uitkering. De controles worden uitgevoerd door postbodes. Meer dan veertig organisaties trokken aan de alarmbel, ook de vakbonden van bpost ondertekenden de brief. De regering heeft zich voorgenomen om de proportionaliteit van de procedure te bekijken.

Wat zal de minister doen met het signaal dat in de

contenu dans la lettre précitée? Que pense-t-elle des propositions visant à adapter la procédure? Juge-t-elle opportun de mobiliser des facteurs pour procéder aux contrôles GRAPA? Quels sont les accords conclus en la matière avec le Service fédéral des Pensions?

12.02 Jean-Marc Delizée (PS): *Le gouvernement Michel a conclu un contrat avec bpost dans le cadre du contrôle de la résidence des bénéficiaires de la GRAPA. Cette nouvelle méthode de contrôle a été décriée; elle a suscité beaucoup de réactions dans la société civile et de débats à la Chambre. D'après la ministre Lalieux, le système de contrôle de résidence instauré est inhumain et il sera revu en concertation avec les partenaires sociaux.*

À ma demande, l'Autorité de protection des données a remis un avis sur cette procédure, qui soulève l'absence de base légale pour la transmission à bpost et aux facteurs des données personnelles des bénéficiaires et la vérification de la carte d'identité des bénéficiaires par les facteurs. Le Parlement a reçu une version du contrat expurgée des données confidentielles.

Depuis plus d'un an, les facteurs ne se livrent pas au contrôle de la GRAPA, le contrat étant suspendu. Le paiement des prestations à bpost l'est-il également? Le contrat prévoit-il une clause de résiliation anticipée si l'État modifie la procédure de contrôle sans plus solliciter la prestation des facteurs ou faut-il au contraire dédommager bpost? Quelle est votre analyse juridique de ce contrat à la lumière de l'avis de l'APD? Confirmez-vous l'absence de base légale pour la transmission de données personnelles et la vérification de la carte d'identité par les facteurs?

12.03 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): *Personnellement, je n'ai été jamais particulièrement favorable à l'idée que les facteurs remplissent cette tâche. Avec le septième contrat de gestion, nous souhaitons ancrer davantage le rôle social positif du facteur. Il existe déjà des projets de coopération avec les CPAS dans le cadre desquels le facteur se rend chez les personnes moins mobiles.*

Le suivi excessif des personnes en situation de vulnérabilité repose sur une image négative de la société. Je ne pense pas que ce soit la bonne voie à suivre. Le système de contrôle de la GRAPA

brief wordt gegeven? Wat vindt zij van de voorstellen voor een aanpassing? Vindt de minister het opportuun dat postbodes worden ingeschakeld om IGO-controles uit te voeren? Welke afspraken zijn hierover gemaakt met de Federale Pensioendienst?

12.02 Jean-Marc Delizée (PS): *De regering-Michel had een contract gesloten met bpost voor de controle op de verblijfsvoorwaarden voor IGO-begunstigden. Die nieuwe controlemethode werd afgekraakt: ze heeft veel reacties uitgelokt in het maatschappelijk middenveld en heeft geleid tot discussies in de Kamer. Volgens minister Lalieux is het ingevoerde systeem om de verblijfsvoorwaarden te controleren onmenselijk en zal het in overleg met de sociale partners herzien worden.*

Op mijn verzoek heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit een advies uitgebracht over deze procedure, waarin er gewezen wordt op het ontbreken van een wettelijke basis voor het doorgeven van de persoonsgegevens van de begunstigten aan bpost en aan postbodes en voor het verifiëren van de identiteitskaart van de begunstigten door de postbodes. Het Parlement ontving een versie van het contract waarin de vertrouwelijke gegevens geschrapt werden.

De postbodes voeren al meer dan een jaar geen controles meer uit bij de IGO-begunstigden, aangezien het contract werd opgeschort. Is de betaling van die prestaties aan bpost ook opgeschort? Bevat het contract een clausule voor een vroegtijdige ontbinding als de Staat de controleprocedure wijzigt waarbij er niet verder een beroep wordt gedaan op de postbodes, of moet bpost in dat geval daarentegen schadeloosgesteld worden? Wat is uw juridische analyse van dat contract, rekening houdend met het advies van de GBA? Bevestigt u dat er geen wettelijke basis is voor het doorgeven van persoonsgegevens en de verificatie van de identiteitskaart door postbodes?

12.03 Minister Petra De Sutter (Nederlands): *Ik ben zelf nooit een groot voorstander geweest van deze taakinvulling voor postbodes. Wel zullen wij met het zevende beheerscontract de positieve sociale rol van de postbode verder verankeren. Er zijn al samenwerkingsprojecten met de OCMW's waarbij de postbode langsgaat bij personen die minder mobiel zijn.*

Het overmatig controleren van mensen in kwetsbare situaties gaat uit van een negatief mensbeeld. Ik vind dat niet de juiste weg. Het IGO-controlesysteem leidt tot angst en onzekerheid. Het

engendre peur et insécurité. Le fait que les syndicats de bpost aient également signé la lettre représente un signal fort.

En ma qualité de ministre, je ne puis intervenir dans un contrat entre bpost et le Service fédéral des Pensions. L'entreprise bpost est toutefois ouverte à une discussion sur le contrat avec le Service fédéral des Pensions étant donné la plus-value limitée de la détection de cette fraude. En ce qui me concerne, cette activité peut être revue afin de parvenir à une procédure de contrôle plus humaine et proportionnée. C'est d'ailleurs ce qu'a également annoncé le ministre Lalieux.

(En français) L'exécution de ce marché public est bien interrompue depuis le début de la crise sanitaire. Le Service fédéral des Pensions n'a pas à payer pour une mission non effectuée. Il est trop tôt pour parler des suites qui seront données à l'exécution de ce contrat. Pour des raisons de confidentialité commerciale, les prix ne sont pas divulgués.

Dans sa réponse à l'APD, le SPF indique qu'un avis juridique interne confirme que les missions confiées à bpost respectent bien les obligations découlant du RGPD.

12.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen): La ministre se prononce clairement sur les procédures de contrôle, qui reposent effectivement sur une image négative de l'homme. Les chiffres montrent clairement qu'on en fait une montagne. Où allons-nous si les personnes concernées n'osent plus prendre une douche ou aller au marché de peur de rater le facteur? Il est positif que bpost soit disposée à discuter du contrat.

12.05 Jean-Marc Delizée (PS): Je partage l'analyse de ma collègue sur la procédure un peu lourde. Je note vos réponses juridiques et espère que le débat évoluera.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55018710C de M. Freilich est transformée en question écrite.

13 Question de Wouter Raskin à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les problèmes persistants de téléphonie et d'accès à internet par le biais de Proximus à Fourons" (55017386C)

is alvast een krachtig signaal dat ook de vakbonden van bpost de brief hebben ondertekend.

Als minister kan ik niet interveniëren in een contract tussen bpost en de Federale Pensioendienst. bpost staat wel open voor een bespreking van het contract met de Federale Pensioendienst gezien de beperkte meerwaarde van de opgespoorde fraude. Deze activiteit mag van mij hervormd worden tot een menselijkere en meer proportionele controleprocedure. Dat is trouwens ook wat minister Lalieux al heeft aangekondigd.

(Frans) De uitvoering van deze overheidsopdracht ligt effectief stil sinds het begin van de coronacrisis. De Federale Pensioendienst hoeft niet te betalen voor een dienst die niet verricht wordt. Het is nog te vroeg om te kunnen zeggen hoe het contract verder zal worden uitgevoerd. Om redenen van vertrouwelijkheid van commercieel gevoelige informatie worden de prijzen niet bekendgemaakt.

In zijn antwoord aan de GBA stelt de FPD dat er uit een intern juridisch advies blijkt dat de aan bpost toevertrouwde opdrachten wel degelijk in overeenstemming zijn met de verplichtingen in de AVG.

12.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen): De minister spreekt zich krachtig uit over de controleprocedures, die inderdaad uitgaan van een negatief mensbeeld. De cijfers maken duidelijk dat men met een mug op een olifant schiet. Waarmee zijn we bezig als mensen amper durven te douchen of naar de markt gaan omdat ze bang zijn de postbode te missen? Ik ben blij dat bpost het contract wil bespreken.

12.05 Jean-Marc Delizée (PS): Ik onderschrijf de analyse van mijn collega over de vrij logge procedure. Ik neem nota van uw juridische antwoorden en hoop dat het debat zich verder zal ontrollen.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55018710C van de heer Freilich wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

13 Vraag van Wouter Raskin aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De aanhoudende problemen met telefonie en internet via Proximus in Voeren" (55017386C)

13.01 Wouter Raskin (N-VA): Dans plusieurs sections de la commune de Fourons, le réseau de télécommunications pose problème depuis des années. Le service de Proximus en particulier laisse à désirer. Comment la ministre fera-t-elle en sorte que Proximus accorde l'attention nécessaire à cette problématique?

13.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Proximus accorde énormément d'importance au déploiement du haut débit, lui permettant d'offrir un service efficace à ses clients. L'entreprise investit, dès lors, dans les câbles de fibre optique, le VDSL et des technologies de substitution pour les zones où la population est plus dispersée. Dans certaines circonstances, quelle que soit la technologie utilisée, il est cependant impossible d'assurer une couverture optimale. Pour le réseau fixe, ces difficultés sont liées à la distance qui sépare les équipements des appareils ou à la qualité du câblage interne ou du wifi dans les habitations; pour le réseau mobile les difficultés résultent de circonstances géographiques et/ou topologiques.

Proximus ne publie pas de données détaillées sur les investissements par commune, mais communique avec les communes et les provinces à propos de la couverture du haut débit. Des critères technologiques et économiques uniformes sont appliqués sur l'ensemble du territoire pour le déploiement du réseau.

Proximus étudie les options possibles pour les villages cités dans la question de M. Raskin. Une modernisation du réseau mobile devrait être réalisée d'ici la fin de 2021. Pour le réseau fixe, Proximus analyse de possibles investissements à Veurs.

13.03 Wouter Raskin (N-VA): Si je peux comprendre que des circonstances particulières techniques ou topographiques s'opposent à une solution, il est tout de même inconcevable qu'en 2021, certaines sections de communes ne bénéficient toujours pas d'une couverture mobile ou d'une connexion internet stable, surtout à l'heure où le télétravail gagne en importance. Les habitants paient pourtant les tarifs ordinaires. Ils ont assurément droit à un meilleur service.

L'incident est clos.

14 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le nombre de colis par tournée" (55017460C)

14.01 Nathalie Dewulf (VB): Selon un article paru

13.01 Wouter Raskin (N-VA): In een aantal deelgemeenten van Voeren zijn er al jaren problemen met de telecommunicatievoorzieningen. Vooral de dienstverlening van Proximus laat er te wensen over. Hoe zal de minister ervoor zorgen dat Proximus hieraan de nodige aandacht besteedt?

13.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): Proximus hecht veel belang aan de uitrol van breedband, waardoor ze haar klanten een efficiënte dienstverlening kan aanbieden. Daarvoor investeert ze in glasvezelkabels, VDSL en alternatieve technologieën voor gebieden met een meer gespreide bevolking. In bepaalde omstandigheden is het echter onmogelijk om een optimale dekking te verwezenlijken, ongeacht de gebruikte technologie. Voor het vaste netwerk heeft dat te maken met de afstand tot de apparatuur of de kwaliteit van de interne bedrading of wifi in de woningen, voor het mobiele netwerk gaat het over geografische en/of topologische omstandigheden.

Proximus publiceert geen gedetailleerde gegevens over investeringen per gemeente, maar ze communiceert wel over de breedbanddekking met de gemeenten en provincies. Technologische en economische criteria bij de uitrol van het netwerk worden voor het hele grondgebied op een uniforme wijze toegepast.

Proximus bestudeert mogelijke oplossingen voor de dorpen die in de vraag van de heer Raskin worden vermeld. Een modernisering van het mobiele netwerk zou tegen eind 2021 moeten plaatsvinden. Voor het vaste netwerk bestudeert Proximus eventuele investeringen in Veurs.

13.03 Wouter Raskin (N-VA): Ik kan begrijpen dat bepaalde technische en topologische omstandigheden een oplossing bemoeilijken, maar het is anno 2021 toch onvoorstelbaar dat bepaalde deelgemeenten geen gsm-bereik noch stabiele internetverbinding hebben, zeker nu telewerk steeds belangrijker wordt. De bewoners betalen ook de normale tarieven. Daar moet toch een betere dienstverlening tegenover staan.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het aantal pakjes per ronde" (55017460C)

14.01 Nathalie Dewulf (VB): Volgens een artikel in

dans la presse, chaque facteur doit livrer trois à cinq colis par jour. Le facteur ne devrait-il pas automatiquement livrer ces colis lors de ses tournées? Que se passe-t-il lorsqu'un facteur est confronté à un nombre trop élevé de colis? Pourquoi les colis chinois ne sont-ils pas pris en compte dans le nombre maximal? Combien de colis sont-ils traités chaque jour?

14.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Lorsque le volume de colis à livrer dépasse le nombre moyen pour un facteur, le volume supplémentaire est pris en charge par un collègue. En cas d'excès de colis structurel, une tournée de renfort est organisée avec des collègues supplémentaires.

Les colis chinois sont séparés des colis nationaux, mais les volumes sont inclus dans le calcul de la distribution potentielle par facteur.

En avril 2021, bpost a traité en moyenne 405 000 colis par jour dans son réseau de distribution.

L'incident est clos.

15 **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence déloyale à laquelle est confrontée bpost" (55017644C)**

15.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): PostNL et GLS sont poursuivis pour fraude sociale structurelle. Les journées de travail prestées sont trop longues et les mesures sanitaires ne sont pas respectées. Les salaires sont bas et l'on recourait à de faux indépendants. Ces pratiques faussent le marché et la concurrence. De plus, elles portent préjudice à bpost.

Ces pratiques étonnent-elles la ministre? bpost a-t-elle déjà témoigné sur cette affaire auprès de l'auditorat du travail? Quelle pourrait être l'ampleur du préjudice pour bpost? bpost intentera-t-elle des actions en justice pour distorsion de concurrence?

15.02 **Petra De Sutter**, ministre (*en néerlandais*): Je ne puis commenter les procédures judiciaires, ni les entreprises concernées. bpost n'a pas encore été entendu et n'a pas accès au dossier pénal. L'entreprise ne manquera pas de vérifier si elle doit entreprendre des démarches pour défendre ses intérêts. La concurrence rude sur le marché des colis exerce une pression sur les normes sociales et nous devons nous attaquer à ce problème.

de pers moet iedere postbode per dag drie tot vijf pakjes meenemen. Moet een postbode die pakjes dan niet automatisch meenemen op zijn ronde? Wat gebeurt er als de postbode te veel pakjes heeft? Waarom worden Chinese pakjes niet meegerekend in het maximale aantal? Hoeveel pakjes worden er per dag verwerkt?

14.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: Wanneer het volume aan te bedelen pakjes voor een postbode groter is dan het gemiddelde aantal, zal het extra volume worden overgenomen door een collega. Als er structureel te veel pakjes zijn, wordt een back-upronde met extra collega's georganiseerd.

Chinese pakjes worden gescheiden van binnenlandse pakjes, maar de volumes worden wel meegerekend in de potentiële bedeling door de postbodes.

In april 2021 verwerkte bpost gemiddeld 405.000 pakjes per dag in zijn distributienetwerk.

Het incident is gesloten.

15 **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De oneerlijke concurrentie waarmee bpost wordt geconfronteerd" (55017644C)**

15.01 **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): PostNL en GLS worden vervolgd voor structurele sociale fraude. De werkdagen van het personeel zijn te lang en de covidmaatregelen worden niet gerespecteerd. De lonen zijn laag en er zou sprake zijn van schijnzelfstandigheid. Deze praktijken werken marktverstrend en concurrentievervalsing en bpost wordt erdoor benadeeld.

Verbazen deze processen de minister? Heeft bpost hierover al getuigd bij het arbeidsauditoraat? Hoe groot zou de schade voor bpost kunnen zijn? Zullen er vanuit bpost juridische stappen worden gezet wegens concurrentievervalsing?

15.02 **Minister Petra De Sutter (Nederlands)**: Ik kan geen commentaar geven op de rechtszaken, noch op de betrokken bedrijven. bpost is nog niet gehoord en heeft geen toegang tot het strafdossier. bpost zal zeker nagaan of het bedrijf stappen moet zetten om zijn belangen te verdedigen. De harde concurrentie op de pakjesmarkt zorgt voor druk op de sociale normen en dat moeten we aanpakken. In het regeerakkoord staat dat binnen- en

L'accord du gouvernement précise que les entreprises nationales et étrangères doivent être contrôlées de la même manière quant au respect de la législation belge pour garantir des conditions de concurrence équitables. bpost propose des contrats durables et ne doit pas être victime d'une concurrence déloyale. Dans le cadre de mes compétences, j'examinerai si une adaptation de la loi postale est nécessaire.

15.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): La concurrence dans le secteur des colis est rude et entraîne souvent des conditions de travail inacceptables pour le personnel. On ne peut surtout pas dérapier vers des situations comme celles de PostNL et de GLS.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55017921C, 55017923C et 55017924C de M. De Spiegeleer sont transformées en questions écrites.

16 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre bpost et la SNCB" (55018505C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): À la fin de cette année, la SNCB va fermer 44 guichets dans les gares.

Dans quelles communes bpost coopérera-t-elle avec la SNCB? Quelles activités bpost prévoit-elle de mener dans ces gares? Des services de livraison de colis y seront-ils organisés, par exemple? Du personnel supplémentaire sera-t-il recruté à cet effet? Cela implique-t-il que le personnel de bpost devrait dorénavant travailler pendant les week-ends et les jours fériés?

16.02 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): La SNCB a pris contact avec bpost pour explorer la possibilité d'un partenariat. Deux pistes de réflexion ont été analysées avec un esprit ouvert.

Sept gares en Flandre et en Wallonie ont été analysées en vue de la mise en place éventuelle d'un bureau de poste, et ce, sur la base de trois paramètres objectifs: la faisabilité, l'aspect commercial et les données financières. Pour chacune de ces gares, l'analyse était malheureusement négative pour un ou plusieurs paramètres. La première piste de réflexion a, dès lors, été écartée.

Pour la vente de billets de la SNCB dans les

buitenlandse bedrijven gelijk moeten worden gecontroleerd op de naleving van de Belgische wetgeving om een gelijk speelveld te garanderen. bpost biedt duurzame contracten aan en mag niet het slachtoffer worden van oneerlijke concurrentie. Binnen mijn bevoegdheid ga ik na of een aanpassing van de postwet nodig is.

15.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB): De concurrentie in de pakjessector is bikkeldhard en dit leidt vaak tot onaanvaardbare werkomstandigheden voor het personeel. We mogen vooral nooit afglijden naar situaties zoals bij PostNL en GLS.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55017921C, 55017923C en 55017924C van de heer De Spiegeleer worden omgezet in schriftelijke vragen.

16 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen bpost en de NMBS" (55018505C)

16.01 Nathalie Dewulf (VB): De NMBS sluit eind dit jaar 44 loketten in stations.

In welke gemeenten gaat bpost met de NMBS samenwerken? Welke mogelijke activiteiten plant bpost in deze stations? Zullen er bijvoorbeeld pakjesdiensten worden georganiseerd? Zal hiervoor bijkomend personeel worden geworven? Betekent dit werken in weekends en op feestdagen voor het personeel van bpost?

16.02 Minister Petra De Sutter (Nederlands): bpost werd door de NMBS gecontacteerd om een eventuele samenwerking te onderzoeken. Men heeft met een open geest twee denksporen geanalyseerd.

Voor de installatie van postkantoren in stations werden zeven stations in Vlaanderen en Wallonië onderzocht op basis van drie objectieve parameters: de haalbaarheid, het commerciële aspect en de financiële gegevens. Voor elk van deze stations is de analyse helaas negatief uitgevallen voor een of meer parameters. Het eerste denkspoor is daarmee van tafel gehaald.

Voor het verkopen van tickets van de NMBS in

bureaux de poste, bpost indique que les 650 bureaux de poste sont disposés à vendre des billets de train ou des abonnements. Le règlement financier doit encore être mis au point par les deux sociétés, pour autant que la SNCB accepte également cette proposition.

L'incident est clos.

17 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les objectifs climatiques et le contrat de gestion de bpost" (55018559C)

17.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Le volet climat du plan Connect ne répond pas aux engagements de l'accord de gouvernement de réduire de 55 % les gaz à effet de serre pour 2030 et une neutralité climatique en 2050. Lors de son audition, le CEO de bpost n'a pas donné d'engagements concrets.

Comment bpost formalisera-t-il les objectifs climatiques, via quelles actions et selon quel calendrier?

17.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): bpost signera une ambitieuse charte de responsabilité sociétale avec l'État lors de la signature de son septième contrat de gestion qui devrait contenir une clause afférente. La charte abordera les défis climatiques. Les discussions sont en cours. Je souhaite que bpost soit pionnier dans la durabilité.

Nous partageons la même ambition d'écologisation des entreprises publiques et je vous informerai des négociations en cours de la charte.

17.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Vous avez entendu l'intérêt partagé du Parlement et de moi-même pour les ambitions climatiques de bpost. Il est important que le contrat de gestion et la charte soient signés au même moment. C'est le signal de l'exemplarité de bpost pour ses objectifs sociétaux et environnementaux.

Nous serons attentifs à la charte qui définira les actions concrètes de bpost en la matière.

L'incident est clos.

18 Question de Nicolas Parent à Petra De Sutter

postkantoren geeft bpost aan dat de 650 postkantoren bereid zijn om treinkaartjes of abonnementen te verkopen. De financiële regeling moet dan wel nog door beide bedrijven worden uitgewerkt, indien ook de NMBS ermee akkoord gaat.

Het incident is gesloten.

17 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De klimaatdoelstellingen en het beheerscontract van bpost" (55018559C)

17.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Het klimaatluik van het plan Connect 2026 voldoet niet aan de verbintenissen die vervat zijn in het regeerakkoord: 55 % minder broeikasgasuitstoot tegen 2030 en klimaatneutraliteit tegen 2050. Tijdens de hoorzitting met de CEO van bpost schoof die geen concrete engagementen naar voren.

Hoe zal bpost de klimaatdoelen formaliseren, via welke maatregelen en met welk tijdspad?

17.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): bpost zal een ambitieus charter voor maatschappelijke verantwoordelijkheid afsluiten met de Staat bij de ondertekening van zijn zevende beheerscontract, dat daarover een clausule moet bevatten. In dat charter zullen de klimaatuitdagingen aan bod komen. De besprekingen over het charter zijn momenteel aan de gang. Ik wil dat bpost een pionier wordt op het vlak van duurzaamheid.

Wij delen dezelfde ambitie voor een vergroening van de overheidsbedrijven en ik zal u op de hoogte houden van de aan de gang zijnde onderhandelingen over het charter.

17.03 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): U hebt kunnen vaststellen dat het Parlement en ook ikzelf oog hebben voor de klimaatdoelstellingen van bpost. Het is belangrijk dat het beheerscontract en het charter gelijktijdig worden ondertekend. Dat is het signaal dat bpost een voorbeeldfunctie vervult wat de maatschappelijke en milieudoelstellingen betreft.

Wij zullen alert zijn op het charter, waarin de concrete acties van bpost op dat vlak zullen zijn vastgelegd.

Het incident is gesloten.

18 Vraag van Nicolas Parent aan Petra De Sutter

(VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La livraison de bpost en vélo-cargo" (55018693C)

18.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): On se réjouit que les livraisons à vélo se répandent dans le pays, dont le *last mile*. bpost livre des produits surgelés dans l'horeca à Gand avec des vélos-cargo, suscitant une écozone à Gand, à l'instar de Malines.

Qui a initié ce projet et quelles en sont les modalités? Est-il établi en collaboration avec les acteurs locaux? Si oui, lesquels?

bpost élargira-t-elle ce service à d'autres endroits en Belgique? Quels seraient les autres projets d'ecozone et quel serait leur calendrier?

18.02 Petra De Sutter, ministre (*en français*): L'an dernier, bpost a lancé à Malines une écozone, concept de livraison urbaine pour réduire l'impact de la logistique en ville.

Il vise à changer les comportements en livrant en points de retrait pour diminuer le trafic en ville; en utilisant des transports innovants et sans émission de CO₂, favorables au climat et à la qualité de l'air; en impliquant le tissu socioéconomique dans l'économie circulaire.

Sligro et bpost sont à l'origine du projet gantois. bpost livre le dernier kilomètre des clients de Sligro, professionnels de l'horeca. Ces livraisons se font avec des vélos-cargo à la technologie de réfrigération innovante.

Il n'y a pas encore de planning pour de nouvelles ecozones mais des contacts sont pris avec de nombreuses villes.

Avec ces projets d'ecozone, bpost affine sa stratégie durable et établira un calendrier de déploiement dans d'autres villes, ce que je soutiens pleinement.

Dans le cadre des négociations du septième contrat de gestion, bpost s'engage à signer une charte de

(VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De bpost-leveringen met de vrachtfiets" (55018693C)

18.01 Nicolas Parent (Ecolo-Groen): Dat er steeds meer leveringen met de fiets verzorgd worden in ons land, onder meer voor de zogenaamde *last mile*, is een goede zaak. Zo levert bpost diepvriesproducten aan de horeca in Gent met vrachtfietsen. Op die manier wordt er ook in Gent een ecozone voor emissievrije pakjesleveringen gecreëerd, naar het voorbeeld van de Ecozone Mechelen van bpost.

Wie is de geestelijke vader van dit project, en wat zijn de concrete modaliteiten ervan? Stoelt het op samenwerking met lokale actoren? Zo ja, welke actoren zijn dat?

Zal bpost deze dienst uitbreiden naar andere steden in België? Welke andere ecozones zouden er in de pijplijn zitten, en volgens welk tijdpad zouden deze handen en voeten krijgen?

18.02 Minister Petra De Sutter (*Frans*): Vorig jaar lanceerde bpost de Ecozone Mechelen, een project voor emissievrije pakjesleveringen om de impact en de hinder van de logistiek in de binnenstad te verminderen.

Bedoeling is om een duurzame gedragswijziging in de hand te werken, door leveringen in afhaalpunten om minder verkeer te genereren in de stad; door het gebruik van innovatieve en koolstofvrije vervoermiddelen, wat goed is voor het klimaat en de luchtkwaliteit; en door aandacht voor de circulaire economie, waarbij ook het sociaal-economische weefsel van de stad betrokken wordt.

Sligro-ISPC en bpost stonden aan de wieg van het project in Gent: bpost beleeft de klanten van Sligro-ISPC, horeca-uitbaters, vanuit een hub van het bedrijf, en neemt zo het vervoer over de laatste kilometer op zich. De voedingsproducten worden geleverd met speciale cargofietsen die uitgerust zijn met een innovatieve koeltechnologie.

Er zitten vooralsnog geen nieuwe ecozones in de pijplijn, maar er werden contacten aangeknoopt met meerdere steden.

Dankzij de ecozones verfijnt bpost zijn strategie voor duurzaamheid. Er zal ook een tijdpad uitgestippeld worden voor de uitrol in andere steden. Dat plan steun ik ten volle.

In het kader van de onderhandelingen over het zevende beheerscontract verbindt bpost zich ertoe

responsabilité sociétale. La distribution neutre en carbone en sera un élément clé.

een charter voor maatschappelijke verantwoordelijkheid te ondertekenen. Koolstofvrije leveringen zullen een centraal onderdeel van dat charter vormen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 55018683C de Mme Verhaert et 55018710C de M. Freilich sont transformées en questions écrites.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55018683C van mevrouw Verhaert en 55018710C van de heer Freilich worden omgezet in een schriftelijke vraag.

La discussion des questions se termine à 16 h 00.

De behandeling van de vragen eindigt om 16.00 uur.