



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

**COMPTE RENDU INTÉGRAL**  
AVEC  
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,  
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN FEDERALE  
INSTELLINGEN

**Mardi**

**26-01-2021**

**Après-midi**

**Dinsdag**

**26-01-2021**

**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 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> 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 beigeleurig 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 Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Paksun" (55011549C)	1
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Questions jointes de	2
- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vision d'avenir pour le siège central de Proximus" (55011550C)	2
- Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux dans les tours Proximus" (55011631C)	2
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente des tours Proximus" (55013079C)	2
<i>Orateurs: Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters, Nicolas Parent, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de bpost" (55011732C)	7
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence des bureaux de poste pour les commerces de proximité" (55011645C)	9
<i>Orateurs: Michael Freilich, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de bpost de livraison directe de colis dans les coffres de voiture au travail" (55011759C)	11
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	
Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'envoi de faire-part de décès" (55011815C)	12
<i>Orateurs: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i>	

## INHOUD

Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Paksun" (55011549C)	1
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Samengevoegde vragen van	2
- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toekomstvisie voor de hoofdzetel van Proximus" (55011550C)	2
- Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantooruimte in de Proximustorens" (55011631C)	2
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verkoop van de Proximustorens" (55013079C)	2
<i>Sprekers: Pieter De Spiegeleer, Frank Troosters, Nicolas Parent, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het kantorennetwerk van bpost" (55011732C)	7
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De concurrentie van postkantoren voor buurtwinkels" (55011645C)	9
<i>Sprekers: Michael Freilich, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject van bpost voor de levering van pakjes rechtstreeks in autokoffers op de werkplek" (55011759C)	11
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i> vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het verzenden van rouwbrieven" (55011815C)	12
<i>Sprekers: Nathalie Dewulf, Petra De Sutter,</i>	

<p>vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</p>		<p>vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</p>	
<p>Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote dans certains bureaux de poste" (55011838C)</p> <p><i>Orateurs:</i> <b>Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</b>, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</p>	13	<p>Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject in bepaalde postkantoren" (55011838C)</p> <p><i>Sprekers:</i> <b>Nathalie Dewulf, Petra De Sutter</b>, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</p>	13
<p>Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les joint ventures et reprises de Proximus" (55012184C)</p> <p><i>Orateurs:</i> <b>Kim Buyst, Petra De Sutter</b>, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</p>	14	<p>Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Joint ventures en overnames van Proximus" (55012184C)</p> <p><i>Sprekers:</i> <b>Kim Buyst, Petra De Sutter</b>, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</p>	14
<p>Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les dépenses importantes de consultance chez bpost" (55012195C)</p> <p><i>Orateurs:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b>, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</p>	16	<p>Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Hoge uitgaven aan consultancy bij bpost" (55012195C)</p> <p><i>Sprekers:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b>, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</p>	16
<p>Questions jointes de</p> <p>- Eric Thiébaud à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne du service d'appel d'urgence dans la nuit du 7 au 8 janvier" (55012335C)</p> <p>- Julie Chanson à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne des numéros d'urgence" (55012910C)</p> <p><i>Orateurs:</i> <b>Julie Chanson, Petra De Sutter</b>, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste</p>	18 18 18	<p>Samengevoegde vragen van</p> <p>- Eric Thiébaud aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers in de nacht van 7 op 8 januari" (55012335C)</p> <p>- Julie Chanson aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers" (55012910C)</p> <p><i>Sprekers:</i> <b>Julie Chanson, Petra De Sutter</b>, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post</p>	18 18 18
<p>Questions jointes de</p> <p>- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La revente de bpost banque à BNP Paribas Fortis" (55012617C)</p> <p>- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La reprise de bpost banque" (55012773C)</p> <p>- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012923C)</p> <p>- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012952C)</p> <p><i>Orateurs:</i> <b>Jean-Marc Delizée, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Nicolas Parent, Petra De Sutter</b>, vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises</p>	19 19 19 19 19	<p>Samengevoegde vragen van</p> <p>- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis" (55012617C)</p> <p>- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De overname van bpost bank" (55012773C)</p> <p>- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012923C)</p> <p>- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012952C)</p> <p><i>Sprekers:</i> <b>Jean-Marc Delizée, Kim Buyst, Maria Vindevoghel, Nicolas Parent, Petra De Sutter</b>, vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,</p>	19 19 19 20 20

publiques, des Télécommunications et de la Poste		Telecommunicatie en Post	
Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat de gestion de bpost" (55012776C)	27	Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De beheersovereenkomst van bpost" (55012776C)	27
<i>Orateurs:</i> <b>Kim Buyst, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Kim Buyst, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concertation sur l'AIP et bpost" (55012933C)	29	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het IPA-overleg en bpost" (55012933C)	29
<i>Orateurs:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La difficulté pour le citoyen de joindre Proximus" (55012942C)	31	Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De moeilijkheid voor de burgers om Proximus te contacteren" (55012942C)	31
<i>Orateurs:</i> <b>Josy Arens, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Josy Arens, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Malik Ben Achour à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le déménagement éventuel du bureau de poste de Verviers Collège" (55013054C)	33	Vraag van Malik Ben Achour aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verhuizing van het postkantoor Verviers Collège" (55013054C)	33
<i>Orateurs:</i> <b>Malik Ben Achour, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Malik Ben Achour, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le train à vapeur" (55013121C)	34	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stoomtrein" (55013121C)	34
<i>Orateurs:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'innovation dans les chemins de fer" (55013124C)	36	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Innovaties op de spoorwegen" (55013124C)	36
<i>Orateurs:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le transport de feux d'artifice par poste" (55013125C)	38	Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het transport van vuurwerk per post" (55013125C)	38
<i>Orateurs:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques,		<i>Sprekers:</i> <b>Marianne Verhaert, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven,	

## des Télécommunications et de la Poste

## Telecommunicatie en Post

Questions jointes de	39	Samengevoegde vragen van	39
- Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de livraisons dominicales" (55013129C)	39	- Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake zondagslevering" (55013129C)	39
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le travail dominical chez bpost" (55013189C)	39	- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Zondagswerk bij bpost" (55013189C)	39
<i>Orateurs:</i> <b>Marianne Verhaert, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Marianne Verhaert, Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre Proximus et Youfone" (55013130C)	41	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen Proximus en Youfone" (55013130C)	41
<i>Orateurs:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	
Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le centre de distribution de bpost à Zwijnaarde" (55013168C)	43	Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het bpost-verdeelcentrum te Zwijnaarde" (55013168C)	43
<i>Orateurs:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste		<i>Sprekers:</i> <b>Maria Vindevoghel, Petra De Sutter</b> , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	

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

COMMISSIE VOOR MOBILITEIT,  
OVERHEIDSBEDRIJVEN EN  
FEDERALE INSTELLINGEN

du

van

MARDI 26 JANVIER 2021

DINSDAG 26 JANUARI 2021

Après-midi

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 16 et présidée par M. Jean-Marc Delizée.  
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.16 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

*Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.*

*De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.*

**01** **Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Paksun" (55011549C)**

**01** **Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Paksun" (55011549C)**

**01.01** **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, vanaf 7 februari start bpost met een proefproject waarbij ook op zondag pakjes zullen worden uitgereikt. Het project kreeg de naam Paksun.

Ook de vaste postbodes kunnen tot midden december vrijwillig intekenen op Paksun. Om genoeg kandidaten te lokken, betaalt bpost de zondagwerkers 150 % van het loon en krijgen ze een extra verlofdag vanaf 12 gepresteerde zondagen per semester.

Mevrouw de minister, ik heb de volgende vragen.

Hebt u al zicht op hoeveel postmannen hebben ingetekend? In welke postkantoren zal Paksun worden toegepast? Zijn de teamleaders die moeten toekijken of alles goed verloopt ook op vrijwillige basis aanwezig als er zondags met vrijwilligers wordt gewerkt?

**01.02** **Minister Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, ik dank u voor uw vraag en voor de aandacht die u hebt voor dit project.

Ik kan u meedelen dat er inderdaad op vrijwillige basis kon worden ingetekend. Er hebben zich 591 personen aangemeld als vrijwilliger. Bij de opstart in februari zullen 226 testrondes worden georganiseerd en zullen er dus 226 personen nodig zijn. De resterende vrijwilligers zullen kunnen worden ingezet om vervangingen te garanderen of om de te verwachten volumestijgingen op te vangen.

**01.01** **Nathalie Dewulf** (VB): Le projet pilote Paksun démarre le 7 février à bpost. Des colis seront remis le dimanche également. Les facteurs peuvent décider librement d'y participer. Ils bénéficient d'une majoration de 50 % sur leur traitement et d'un jour de congé supplémentaire pour 12 dimanches prestés par semestre.

Combien d'agents de la poste ont accepté la proposition? Les chefs d'équipe seront-ils aussi présents sur une base volontaire?

**01.02** **Petra De Sutter**, ministre: Un total de 591 personnes se portées volontaires. Au départ, 226 personnes sont nécessaires. Si besoin, 1 200 étudiants jobistes sont également disponibles.

Le projet partira de 18 bureaux de poste et s'étendra sur toute la Belgique. Le tri se fera à Bruxelles X.

Daarnaast werden 3.500 jobstudenten uit de gekende bpost-pool van jobstudenten gecontacteerd. Daarvan hebben er al 1.200 positief gereageerd om te participeren, maar gezien het grote aantal vrijwilligers dat zich heeft aangemeld, is het mogelijk dat bpost voor dit project geen studenten zal moeten inschakelen.

Het project Paksun zal vanuit 18 kantoren plaatsvinden en voor het volledige Belgisch grondgebied worden uitgerold. Die kantoren bevinden zich in de volgende gemeenten of regio's: Antwerpen-Zuid, Antwerpen-Centrum, Mechelen, Geel, Hasselt, Leuven, Aalst, Gent-Centrum, Sint-Niklaas, Brugge, Kortrijk, Brussel-Centrum, Mont-Saint-Guibert, Fleurus, Mons, Namur, Seraing en Libramont.

De sortering zal gebeuren in Brussel X, in Neder-Over-Heembeek, en de vrijwilligers kunnen op dat moment, zoals altijd, rekenen op de nodige omkadering. Dat betekent dat er teamleaders aanwezig zullen zijn om te helpen, maar ook om de coördinatie aan te bieden vanuit het kantoor waar de uitreiking op zondag zal worden georganiseerd. Ook dit gebeurt op vrijwillige basis. De omkadering wordt ingepland in samenspraak met de manager van het kantoor en in functie van de weekplanning.

Wij zullen samen met u de evaluatie van dit project volgen.

**01.03 Nathalie Dewulf (VB):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik heb daar een beetje mijn twijfels over. Vroeger mochten ze op zaterdag ook op vrijwillige basis werken en dat is nooit gelukt. bpost heeft dat dan moeten inrekenen in Georoute omdat men verplicht werd om op zaterdag te werken en dan is het wel gelukt. Daarom heb ik mijn twijfels bij de zondag, maar hopelijk werkt het nu wel.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

## **02** Samengevoegde vragen van

- Pieter De Spiegeleer aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De toekomstvisie voor de hoofdzetel van Proximus" (55011550C)
- Frank Troosters aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De kantoorruimte in de Proximustorens" (55011631C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verkoop van de Proximustorens" (55013079C)

## **02** Questions jointes de

- Pieter De Spiegeleer à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vision d'avenir pour le siège central de Proximus" (55011550C)
- Frank Troosters à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les espaces de bureaux dans les tours Proximus" (55011631C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La vente des tours Proximus" (55013079C)

**02.01 Pieter De Spiegeleer (VB):** Mevrouw de minister, het is al enige tijd geleden dat Proximus in de media opperde de hoofdzetel in Brussel te verlaten. Het gaat om de twee opmerkelijke torens aan het Brusselse Noordstation, de Proximustorens. De belangrijkste reden is natuurlijk de kostprijs van deze zeer grote gebouwen, maar vooral ook dat er andere werkmethoden worden gehanteerd. Dat was de voorbije

Les chefs d'équipe seront présents sur une base volontaire.

**01.03 Nathalie Dewulf (VB):** Autrefois, le travail du samedi se faisait aussi sur une base volontaire et cela n'a jamais fonctionné, c'est pourquoi j'ai des doutes par rapport à la réussite du projet de travail dominical.

**02.01 Pieter De Spiegeleer (VB):** Proximus envisage de quitter son siège de Bruxelles, les tours Proximus. Quel avenir la ministre envisage-t-elle pour ces tours? Quand tombera la décision défini-



jaren al zo, maar de coronacrisis heeft er een nog sterkere stempel op gedrukt.

Officieel werken er dagelijks zo'n 4.000 tot 5.000 mensen in het gebouw. De laatste jaren is dat aantal fysiek al voor een deel afgenomen, maar sinds de eerste lockdown werd telewerken de norm. Nu zakken slechts enkele honderden mensen per dag naar de torens af. Het hoeft geen betoog dat dat economisch geen rendabele situatie is.

We moeten elkaar ook geen Lijzebet noemen; in de toekomst zal het telewerken, al dan niet van thuis of vanuit satellietkantoren in provinciehoofdsteden of regionale steden, meer en meer de norm worden. Dat zal zo zijn bij privébedrijven, maar ook bij overheidsbedrijven zoals Proximus, dat dit ballonnetje recent opliet.

Mevrouw de minister, welke visie hebt u over de toekomst van de Proximustorens, bovenstaande evoluties in acht genomen, wetende dat Proximus bovendien eigenaar van deze gebouwen is? Wanneer zal over de eventuele herlokalisering worden beslist? Wat is de nieuwe piste?

Wanneer zal het personeel op de hoogte worden gesteld? Er zijn vragen van het personeel hierover, vanuit onzekerheid of hoop op meer telewerk. Een minderheid vreest daarvoor, maar de meerderheid staat daarvoor open. Wanneer zullen zij door hun werkgever op de hoogte worden gebracht?

Een andere problematiek is ook dat Proximus een grote klant is van de NMBS en gewestelijke vervoersmaatschappijen. In het kader van het derde-betalerssysteem zijn de gratis abonnementen een extralegaal voordeel en misschien ook wel een vestzak-broekzakoperatie van overheidsinstellingen, in casu van Proximus naar de federale instelling NMBS.

Wordt overwogen om in het kader van de gratis abonnementen, die door de belastingbetaler worden betaald, nieuwe systemen te hanteren?

U kunt dit ook met uw collega, de heer Gilkinet, bespreken. Wat is uw visie daarop?

Mensen hebben een gratis jaarabonnement of maandabonnement en maken daar nu zelden gebruik van. Het is geen logische evolutie. Voor corona was dit al enigszins aan de orde, maar de onlogica ervan werd door corona versterkt.

**02.02 Frank Troosters (VB):** *Bij Proximus heeft men plannen om de huidige kantooroppervlakte van 105.000 m<sup>2</sup> te reduceren tot 40.000 m<sup>2</sup>. Het voorziet daarvoor twee mogelijke scenario's. De verkoop van de gekende Proximus torens gekoppeld aan de huur van 40.000 m<sup>2</sup> kantoorruimte op een andere locatie in de buurt van één van de drie grote Brusselse stations, ofwel blijft men in de huidige torens die dan een renovatieproject door een vastgoedspeler dienen te ondergaan.*

*De CEO van Proximus, G. Boutin, rekent erop dat de verkoop van verschillende activa (waarvan de torens het hoofddeel uitmaken) goed zou moeten zijn voor een opbrengst van 700 miljoen euro.*

*tive de déménagement? Quand le personnel sera-t-il informé? Proximus est un client important de la SNCB et des sociétés de transport régionales. Pour l'État, il s'agit au final d'une forme de jeu à somme nulle entre institutions publiques.*

*Une alternative à l'abonnement gratuit pour les travailleurs de Proximus est-elle prévue? De nombreux bénéficiaires de ces abonnements ne l'utilisent leurs jamais ou presque, surtout en temps de pandémie.*

**02.02 Frank Troosters (VB):** *Proximus souhaite réduire sa surface de bureaux de 105 000 m<sup>2</sup> à 40 000 m<sup>2</sup>. L'un des scénarios possibles est la vente des tours Proximus et la location d'autres espaces de bureau. Le CEO compte sur une recette de 700 millions d'euros.*

*Proximus dispose-t-elle d'une esti-*

Beschikt Proximus over een officieel schattingsverslag van beide Proximus torens? Zo ja: welke waarde wordt daar aan beide torens toegekend? Zo nee: waarom niet? Wanneer zal men een officieel schattingsverslag laten opmaken?

Proximus wil de kantoorruimte reduceren tot 40.000 m<sup>2</sup>. Hoeveel personeelsleden zullen, rekening houdende met de afspraken over het 3-dagelijks thuiswerken per week, dagelijks actief zijn binnen de beoogde 40.000m<sup>2</sup> kantoorruimte? Wat zal de voorziene maximale bezettingsgraad van de kantoorruimte zijn?

Wat is het budget dat Proximus nodig denkt te hebben voor de huurbetalingen van 40.000 m<sup>2</sup> kantoorruimte gedurende 15 jaar?

Op welke manier kaderen beide opties in de uitvoering van het lopende sociaal plan binnen Proximus? Werd hierover voorafgaandelijk overleg gepleegd met de vakorganisaties van het personeel?

Geïnteresseerde vastgoedspelers hebben de mogelijkheid hun bod in te dienen tot eind maart 2021. De effectieve verhuis van de kantoorruimte is gepland tegen uiterlijk 2025. Wanneer zal de finale beslissing over de te volgen optie genomen worden?

**02.03 Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, le CEO de Proximus a annoncé en octobre dernier à travers une communication à l'ensemble de son personnel que l'entreprise allait probablement déménager en 2023. Cette annonce répondrait à la volonté affichée de créer un espace de travail plus propice à une réorganisation des bureaux et correspond également aux perspectives liées à la crise sanitaire et au télétravail. Les deux tours Proximus situées sur le boulevard Albert II à Bruxelles seraient soit rénovées soit vendues. Ces deux tours de 28 étages, soit plus de 100 000 m<sup>2</sup>, construites dans les années 1990, accueilleraient avant la crise jusqu'à 6 000 collaborateurs.

Madame la ministre, quels sont les objectifs de Proximus à travers cette opération immobilière? Vers quelle option s'orientent-ils: *sale and rentback* ou vente et déménagement? Quand l'éventuel appel d'offres sera-t-il lancé? Le déménagement à l'horizon 2023 est-il bien confirmé? Des projets de relocalisation sont-ils déjà identifiés? Quels sont les critères concernant cette relocalisation? Quelles seront les conditions de vente de ces tours? Seront-elles réservées à des investisseurs belges ou à l'État? Des contacts ont-ils été pris avec la Région bruxelloise qui planche actuellement sur la revitalisation du quartier Nord?

**02.04 Minister Petra De Sutter:** Mijnheer de voorzitter, mijnheer De Spiegeleer, mijnheer Troosters en mijnheer Parent, dank u voor uw vragen.

*mation officielle? Combien de membres du personnel travailleront-ils quotidiennement dans les nouveaux bureaux, compte tenu des accords concernant la possibilité de travailler trois jours par semaine à domicile? Quel taux maximal d'occupation est-il prévu? Quel budget est-il prévu pour le paiement du loyer pendant quinze ans? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu avec les syndicats? Quand tombera la décision définitive?*

**02.03 Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): In oktober kreeg het personeel van Proximus van zijn CEO te horen dat het bedrijf wellicht zou verhuizen in 2023. De reorganisatie van de kantoren zou aansluiten bij de vooruitzichten inzake telewerk door de coronacrisis. De Proximustorens, die 28 verdiepingen tellen, zouden gerenoveerd of verkocht worden.

Wat zijn de doelstellingen van Proximus? Aan welke optie wordt de voorkeur gegeven? Wanneer wordt de aanbesteding uitgeschreven? Is de verhuizing al bevestigd? Zijn er plannen voor een offshoring van activiteiten? Welke criteria worden daarbij gehanteerd? Wat zijn de verkoopvoorwaarden voor de torens? Zal de verkoop voorbehouden worden voor Belgische investeerders of voor de overheid? Werden er contacten gelegd met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat zich buigt over de heropleving van de Noordwijk?

**02.04 Petra De Sutter,** ministre: Le PDG de Proximus a annoncé de nouveaux investissements. Les budgets proviendront de la vente

De CEO, Guillaume Boutin, kondigde tijdens de Capital Markets Day van Proximus aan dat de fundering van nieuwe investeringen onder andere zal gebeuren dankzij de verkoop van niet-strategische activa ten belope van 700 miljoen euro. De Proximustorens maken hier deel van uit.

Er werd hier een idee op tafel gelegd om de flexibiliteit en de efficiëntie te bewerkstelligen. Ten eerste, door een reductie van de kantoorruimte. Aan de hand van verschillende parameters werd berekend dat 40.000 vierkante meter voor Proximus voldoende zou moeten zijn. Dit houdt rekening met een hogere graad van thuiswerk per werknemer en ook met een regionalisering, de normale evolutie van het personeelsbestand en het delen met derden van specifieke ruimtes als een auditorium, restaurant of trainingsruimtes.

De twee hoofdobjectieven van het nieuwe gebouw dat Proximus voor ogen heeft, zijn het bevorderen van het welzijn van de werknemers en het bewerkstelligen van een positieve impact op het milieu. Een significant kleiner gebouw zal daartoe bijdragen. Aan de hand van technologische ondersteuning wil Proximus ook de bezettingsgraad maximaliseren. Dit betekent dat als dit allemaal wordt samengebracht en de berekening wordt gemaakt door Proximus, geschat wordt dat het totale aantal medewerkers op de werkvloer ongeveer 3.000 zou bedragen. Vervolgens is Proximus van plan om de werknemers opties te geven, zodat ze de vrijheid hebben om de beste werkplek te kiezen rekening houdend met de geplande activiteiten. Dat houdt alle mogelijke werkruimtes in: thuis, maar ook op kantoor, in Brussel, ook in de regio's, ook onderweg of bij klanten.

Proximus wil een campusgevoel creëren. Men wil een campus in Brussel behouden of inplanten, maar daarnaast ook in Antwerpen of op andere plekken. Het doel van de campus Brussel is om connectie, samenwerking en innovatie te bevorderen tussen de interne medewerkers en partners. De hoofdzetel van Proximus blijft zeker in Brussel, de fameuze campus Brussel. Dat is duidelijk, dat is beslist. Daarnaast blijft men inzetten op regionale campussen, die er eigenlijk ook al vandaag zijn. Wat Proximus dus gaat doen, is de torens verkopen en de nieuwe campus Brussel huren.

Ceci constitue une réponse à votre question.

Verder zijn er geen verkoop- of verhuuracties gepland in andere regio's.

Proximus kan op dit moment geen officiële schatting laten uitvoeren door een officiële instantie, maar wel een high-levelinschatting door haar eigen makelaar. Zij wensen dit vertrouwelijk te houden. Die cijfers kan ik u dus niet mededelen tot de verkoop is afgerond, wat begrijpelijk is. Er zijn verschillende parameters die de inschatting zullen beïnvloeden, bijvoorbeeld het feit dat de huidige gezondheids-crisis een impact heeft gehad op de waarde van kantoorvastgoed.

Wat huurbetalingen betreft, moeten we ook rekening houden met verschillende parameters zoals timing en duurtijd. Nu wordt het wat technisch. De elementen die hier verduidelijking in kunnen brengen zijn de RFI- en RFP-fases, het informatieverzoek en de offerte-aanvraag. Die gegevens zullen een en ander gaan verduidelijken. Maar Proximus wil ook de inschatting van de huur die ze zullen

d'actifs non stratégiques pour une valeur de 700 millions d'euros, dont les tours Proximus font partie. Il a été calculé qu'une surface de bureaux de 40 000 mètres carrés suffisait grâce au télétravail, à la régionalisation et au partage d'espaces spécifiques. Un bâtiment plus petit contribuerait à améliorer le bien-être des travailleurs et aurait un impact positif sur l'environnement. Les travailleurs pourraient davantage choisir leur lieu de travail. Proximus souhaite créer une atmosphère de campus, avec un siège principal à Bruxelles, mais avec des campus régionaux à Anvers et à d'autres endroits. Proximus vendra donc les tours et louera le nouveau campus de Bruxelles.

Aucune opération de vente ou de location n'est prévue dans d'autres régions. L'expertise a été réalisée par un agent immobilier désigné par l'entreprise. Proximus ne souhaite pas divulguer ces chiffres. Il en est de même en ce qui concerne l'estimation du loyer que l'entreprise devra payer. Elle souhaite une solution définitive pour le nouveau site fin 2021 ou début 2022. Le déménagement est prévu pour 2023. Le personnel et les organisations syndicales sont largement informés.

Proximus a négocié, par ailleurs,

betalen confidentieel houden.

Met andere woorden, de hoofdzetel blijft in Brussel. Het objectief is om tegen eind 2021 of de eerste helft van 2022 uitsluitel te hebben over de exacte nieuwe locatie. De verhuis is gepland voor 2023. Proximus is al wel begonnen met haar medewerkers mee te nemen in deze nieuwe visie en nieuwe manier van werken. Een en ander is natuurlijk al aangekondigd. Er is een veranderingstraject opgestart samen met het personeel. Men wil vooral participatie bewerkstelligen en transparantie creëren.

Sinds de goedkeuring van dit plan door de raad van bestuur is Proximus gestart. Recent was er een informatiesessie die door meer dan 3.500 mensen virtueel is bijgewoond.

Het is ook belangrijk om aan te geven dat er geen enkele link is met het sociaal plan van 2019, dat ook afgesloten is. De representatieve vakorganisaties zijn ook geïnformeerd over de staat van het project en zullen op regelmatige basis blijven betrokken worden, zoals het volgens mij ook hoort.

Proximus heeft onlangs ook een nieuw mobiliteitsplan met de vakbonden onderhandeld, dat meer flexibiliteit zal bevatten ten aanzien van de vervoersmodaliteiten en een positieve impact voor het milieu zal hebben. Deze plannen worden regelmatig herzien om medewerkers in staat te stellen gebruik te maken van alle transportfaciliteiten, maar ook de zogenaamde zachte mobiliteit te stimuleren, zoals stappen en fietsen. Ze zijn daar echt wel mee bezig, en ik denk dat dat goed nieuws is.

À la suite de l'annonce du projet campus au personnel de Proximus, des contacts ont été pris immédiatement avec les différentes autorités politiques concernées. Depuis ce jour, Proximus et la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi que les communes de Schaerbeek et Saint-Josse-ten-Noode (sur le territoire desquelles se trouvent les tours Proximus) collaborent à l'élaboration d'une note qui sera établie par le maître-architecte compétent en la matière.

Cette note dressera le cadre de redéveloppement possible pour le site actuel des tours Proximus, c'est-à-dire les volumes et les affectations, en tenant compte des objectifs de revitalisation de la Région bruxelloise pour cette zone. C'est vraiment dans les plans.

La note du maître-architecte sera aussi intégrée au processus de vente via un RFP (*request for proposal* – je m'excuse pour cette terminologie) afin que les différents candidats acquéreurs puissent en prendre connaissance de manière égale et simultanée. Cela fera partie du *deal*.

Ik hoop dat ik hiermee uw vragen beantwoord heb.

Dans le cas contraire, je reste à votre disposition. Nous suivrons bien sûr aussi attentivement ce dossier avec des yeux d'Argus.

**02.05 Pieter De Spiegeleer** (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het verhelderende antwoord.

U hebt bepaalde zaken sterk verduidelijkt, zowel qua feiten als qua

un nouveau plan de mobilité incluant des modalités de transport plus flexibles et une incidence positive sur l'environnement.

Nadat het personeel in kennis gesteld werd van het project, werd er contact opgenomen met de autoriteiten. Proximus, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeenten Schaerbeek en Sint-Joost-ten-Node werken mee aan de redactie van een nota die opgesteld wordt door de bouwmeester en waarin het kader zal worden bepaald voor de nieuwe inrichting van de site, rekening houdend met de opwaarderingsdoelstellingen van het Gewest. Ze zal in het verkoopproces worden meegenomen en via een *Request for proposal* (RFP) aan de kandidaat-kopers worden meegedeeld.

Ik blijf tot uw beschikking. Wij zullen het dossier aandachtig volgen.

**02.05 Pieter De Spiegeleer** (VB): Le ministre a apporté de nombreuses précisions, mais le nouveau plan de transport n'est pas encore

tijdstip en prognose. U deelt ook een aantal van onze ideeën en bezorgdheden inzake regionalisering en anders gaan werken, wat ons plezier doet.

tout à fait lumineux.

Alleen inzake dat nieuwe vervoersplan, dat ons als muziek in de oren klinkt, was er nog wat vaagheid. Er komen andere transport-modaliteiten en een derde-betalerssysteem, maar het is niet helemaal duidelijk hoe dat precies met de NMBS zal worden geregeld. De problematiek geldt niet alleen voor Proximus, in dezen kan het een pars pro toto zijn. Daarom stelde ik deze vraag ook. Wat dat betreft, bleef ik enigszins op mijn honger, maar uw antwoord was zeer verhelderend en kan zeker op een constructieve manier opgevolgd worden.

**02.06 Frank Troosters (VB):** Mevrouw de minister, naar goede gewoonte was uw antwoord weer zeer volledig.

**02.06 Frank Troosters (VB):** J'espère que nous obtiendrons les informations concernant les contrats de vente et de location lorsque les accords auront été conclu.

Ik bleef wel enigszins op mijn honger met betrekking tot de waardebepaling van de Proximustorens en het scenario van het huren van de kantoren. Ik heb er natuurlijk alle begrip voor dat men daar misschien geen informatie over kan geven zolang de onderhandelingen lopen. Blijkbaar is er wel wat u in uw kenmerkende stijl een high-levelinschatting noemde. Ik hoop dat we de informatie waar we om vroegen wel zullen krijgen als de deals zijn gesloten. Nogmaals, ik heb er begrip voor dat u die nu niet kunt geven.

**02.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen):** Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses très complètes et très claires. Je vous remercie d'avoir clarifié la question du timing du dossier et les orientations des opérations vers lesquelles nous nous dirigeons.

**02.07 Nicolas Parent (Ecolo-Groen):** Het is inderdaad belangrijk om het personeel bij de herinrichting van de site te betrekken en daarbij ook rekening te houden met het telewerken. De huidige site is gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer en wij hopen dat dat voor de toekomstige locatie ook het geval zal zijn. Dit is een belangrijke operatie voor de opwaardering van de Noordwijk.

Comme vous l'avez dit, il est important d'associer le personnel aux réflexions sur le réaménagement du site. Je me réjouis de vos précisions à cet égard. C'est effectivement une question de bien-être face à cette évolution. C'est une sacrée évolution que de revoir le dimensionnement du site et la manière de travailler, y compris avec du télétravail.

Un autre point d'attention positif est l'attention au plan de mobilité du futur site. Vous avez cité les modes doux. Le site actuel est évidemment très bien situé en termes d'accessibilité en transports publics. Nous espérons que le futur campus le sera également.

Dernier mot, je me réjouis également des collaborations qui ont été annoncées et précisées, tant avec la Région bruxelloise qu'avec les communes. C'est évidemment très important dans le cadre du redéploiement du quartier Nord, pour une meilleure exploitation au bénéfice de ses habitants. Il est très bien situé. C'est évidemment une opération importante dans le cadre de la revitalisation possible de ce quartier. Merci également d'avoir apporté des précisions à cet égard.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**03 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het kantorennetwerk van bpost" (55011732C)**

**03 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le réseau de bureaux de bpost" (55011732C)**

**03.01 Nathalie Dewulf (VB):** Het kantorennet van bpost is al twintig jaar verlieslatend. Door de dalende brievenpost krijgen de postkantoren minder volk aan hun loketten. Bpost heeft vandaag nog 660 kantoren en bijna evenveel postpunten. Vooral in Wallonië zijn deze kantoren vaak nog een van de weinige handelszaken in de dorpskern. De afgelopen twintig jaar heeft bpost al talrijke initiatieven genomen om de kantoren aantrekkelijk te houden, evenwel zonder veel resultaat. Het probleem is het gebrek aan passage.

In Wallonië is er een gebrek aan activiteit. Sommige kantoren krijgen maar dertig tot vijftig klanten per dag over de vloer. Bpost heeft daarom hier en daar al flink in de openingsuren gesnoeid. In sommige Waalse dorpen zijn de postkantoren nog maar twee halve dagen per week open. Daar bouwt men geen alternatief commercieel model mee uit.

Hoe denkt bpost de komende jaren om te gaan met zijn uitgebreide kantorennet? Als bpost extra commerciële diensten wil aanbieden, zullen de postkantoren dan voldoende uren mogen open zijn? Hoe zal dit opgelost worden in de landelijke gebieden?

**03.02 Minister Petra De Sutter:** Mevrouw Dewulf, dank u voor uw vraag en voor uw bezorgdheid over de dunner bevolkte gebieden.

Het is waar dat het aantal bezoekers in de postkantoren drastisch is afgenomen. Dat is uiteraard voor een deel te verklaren door de daling in de brievenpost. Daarentegen maken de opkomst van de e-commerce en de groeiende activiteit in de pakjessector echter dat sinds 2016 het aantal contacten in postkantoren globaal opnieuw stijgt. Dat belet natuurlijk niet dat het netwerk van postkantoren de kosten moet beheersen en daarnaast ook nieuwe inkomsten moet proberen te genereren. Het is volgens mij logisch dat daarbij openingsuren worden aangepast aan de aanwezigheid van klanten.

Het gaat echter niet enkel om de openingsuren, maar ook om de mogelijkheid om diensten aan te bieden die anders niet of niet meer aanwezig zullen zijn. Dat is de bekommernis, volgens mij. De postkantoren kunnen dan eigenlijk ook als een soort menselijk gelaat gezien worden van een digitaliserende maatschappij ten behoeve van publieke of private partners. Daarbij zouden naast de gewone dienstverleningen ook minimale basisdiensten aangeboden kunnen worden, uiteraard nooit met de bedoeling de concurrentie aan te gaan met andere sectoren. Laat dat duidelijk zijn. Dit gebeurt steeds vanuit een maatschappelijk verantwoord oogpunt.

Daarbij kan er gebruikgemaakt worden van de troeven die bpost heeft, zoals de fysieke aanwezigheid van de kantoren, hooggekwalificeerd personeel, de mogelijkheid tot identificatie en authenticatie van klanten, ervaring in het omgaan met contant geld en de aanwezigheid van een pool van toestellen.

Retailkantoren hebben het potentieel om meer dan zomaar een postkantoor te zijn, als onderdeel van een aanpak waarbij we niemand willen achterlaten. Zoals u weet, want we hebben dat al een paar keer besproken, maakt de concrete invulling van hoe we dat in de toekomst verder vorm willen geven deel uit van de onderhande-

**03.01 Nathalie Dewulf (VB):** Le réseau de bureaux de bpost est déficitaire depuis 20 ans, le nombre de clients diminue en raison de la baisse du volume du courrier. L'activité est trop faible en particulier en Wallonie où les bureaux de poste de certains villages ne sont ouverts que deux demi-journées par semaine.

Comment bpost prévoit-elle de gérer son vaste réseau de bureaux dans les prochaines années? Si l'entreprise souhaite offrir des services commerciaux supplémentaires, permettrait-elle à ses bureaux de poste d'avoir des heures d'ouvertures suffisantes? Comment y parviendra-t-elle dans les zones rurales?

**03.02 Petra De Sutter, ministre:**

Le nombre de clients dans les bureaux de poste a en effet fortement diminué en raison de la baisse du volume du courrier mais depuis 2016, le nombre de visites dans les bureaux de poste est, d'une manière générale, reparti à la hausse grâce à l'essor du commerce électronique et à l'activité croissante dans le domaine des colis. En toute logique, les bureaux de poste doivent adapter leurs heures d'ouverture au nombre de clients afin de maîtriser les coûts et les bénéfices.

Dans un but socialement responsable, on pourrait offrir des services de base minimums en plus du service habituel mais évidemment sans concurrencer d'autres secteurs. Pour ce faire, bpost pourrait exploiter ses nombreux atouts. Les bureaux de vente au détail pourraient être plus que de simples bureaux de poste et entrer dans le cadre d'une approche qui vise à ne laisser personne sur le bord de la route. Les détails pratiques de cette approche seront abordés au cours des prochaines négociations avec bpost sur le septième contrat de gestion. Les changements tels que les nou-

lingen die wij opstarten over de zevende beheersovereenkomst met bpost.

Veranderingen, zoals nieuwe diensten, zullen altijd worden besproken in dialoog met de sociale partners, zoals bpost dat altijd doet en zoals wij dat ook belangrijk vinden.

**03.03** **Nathalie Dewulf** (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**04** **Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De concurrentie van postkantoren voor buurtwinkels" (55011645C)**

**04** **Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concurrence des bureaux de poste pour les commerces de proximité" (55011645C)**

**04.01** **Michael Freilich** (N-VA): *Zelfstandigenorganisaties en buurtwinkels vrezen oneerlijke concurrentie indien bpost andere diensten zoals kopies, voeding, en shampoos begint aan te bieden in zijn postkantoren.*

1. *Is die vrees gegrond? Zou er dan geen sprake zijn van concurrentie door een overheidsbedrijf?*

2. *Hoe concreet zijn deze plannen?*

3. *Zal de overheid op tijd communiceren voor zoiets in voege zal treden.*

4. *Wat is de visie van uw kabinet over deze plannen, juicht u ze toe, is dit een slecht idee of hebt u hier geen mening over?*

veaux services font également toujours l'objet de discussions avec les partenaires sociaux.

**04.01** **Michael Freilich** (N-VA): *Les organisations représentatives des indépendants et des magasins de proximité redoutent la concurrence déloyale de bpost si cette dernière se mettait à proposer des services et des produits dans ses bureaux de poste.*

*Cette crainte est-elle justifiée et les initiatives de bpost ne constituent-elles pas une pratique de concurrence déloyale de la part d'une entreprise publique? Dans quelle mesure s'agit-il de projets déjà concrets et les pouvoirs publics communiqueront-ils préalablement à ce sujet? Quel est le point de vue de la ministre à ce propos?*

**04.02** **Minister Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Freilich, uw vraag is allicht geïnspireerd door een enkele weken geleden uitgebrachte communicatie, die wel van belang is. Ik denk dan ook dat het goed is dat wij de zaken hier even duidelijk kunnen rechtzetten.

Ik wil u en ook de zelfstandigenorganisaties en buurtwinkels verzekeren dat er geen zorgen nodig zijn. Naar aanleiding van een persconferentie, ondertussen enkele weken geleden, over de langetermijnplannen en de invulling van het netwerk van postkantoren van bpost in de toekomst, is er een misvatting ontstaan als zouden die kantoren worden gebruikt als buurtwinkels. Die misvatting werd op die dag zelf nog rechtgezet, onder andere in de media door een interview met de CEO van bpost, de heer Van Avermaet, in *De Tijd*. De Mediahuiskranten hebben, eveneens op die dag, online een rechtzetting gepubliceerd.

Waar gaat het wel over? Leegstaande of minder gebruikte postkantoren kunnen worden ingezet voor andere taken, weliswaar maatschappelijk belangrijke functies. Het netwerk van postkantoren is

**04.02** **Petra De Sutter**, ministre: Un malentendu est né à l'occasion d'une conférence de presse qui s'est déroulée il y a quelques semaines au sujet, notamment, de l'avenir du réseau de bureaux de bpost, certains pensant que ces bureaux deviendraient dorénavant des commerces de proximité. Cette erreur d'interprétation a été démentie le jour même dans les médias. L'objectif consisterait plutôt à utiliser certains bureaux de poste inoccupés ou moins fréquentés pour y développer d'autres fonctions importantes pour les citoyens. Avec son personnel qualifié, le réseau de bureaux de poste offre des avantages non négligeables. Ces bureaux permettraient

op zich immers zeer waardevol en wij kunnen het daarvoor dan ook inzetten. De meerwaarde en kracht van de postkantoren en het personeel dat er werkt, ligt in de competentie van de medewerkers, het vertrouwen van de klanten, de traditie van het postkantoor in zijn omgeving en de nabijheid met de burgers die er wonen. Die verbindende rol lijkt mij belangrijk en essentieel en kan in het kader van een maatschappelijke aanpak versterkt worden door nieuwe diensten aan te bieden ten behoeve van publieke of private partners die ertoe bijdragen dat geen enkele burger vergeten wordt in de steeds digitaler wordende samenleving. Het gaat dus over het mogelijk gebruik van postkantoren die misschien een andere dienstverlenende rol kunnen spelen dan vandaag. Overigens bieden de postkantoren ook vandaag al andere dienstverlening naast de zuivere postbediening, bijvoorbeeld financiële transacties. Met andere woorden, postkantoren kunnen meer zijn dan louter een postkantoor. Zij kunnen een echte fysieke, menselijke schakel vormen tussen de burger en nieuwe, bijvoorbeeld digitale, diensten waarmee de overheid te werk gaat.

Bpost moet, vanuit het eigen perspectief, om een duurzame toekomst voor het netwerk te verzekeren, niet alleen aan de kosten werken, maar ook aan nieuwe inkomsten. Als bevoegd minister juich ik de denkoefening van bpost wel toe, omdat het netwerk van 660 postkantoren ook in de toekomst nuttig en maatschappelijk verantwoord kan worden gebruikt, zeker als wij in het digitaal verhaal denken aan de mensen die niet meekunnen.

Bpost kan daar een rol in spelen. Hoe dat concreet moet worden ingevuld zal het voorwerp uitmaken van onderhandelingen in het kader van de zevende beheersovereenkomst. We zullen die overeenkomst vervolgens uiteraard bespreken in deze commissie. Als we nieuwe diensten voorstellen voor de postkantoren en hun medewerkers, dan zullen die ook besproken worden met de sociale partners.

Het is in meerdere opzichten nog te vroeg om meer details te geven over het aantal betrokken postkantoren en de impact op het personeel. Ook over de precieze maatschappelijke invulling die we aan bpost zouden kunnen vragen kan nog niet meer worden gezegd. Ik ben en blijf echter zeker voorstander van een maatschappelijke invulling die een meerwaarde biedt; een puur commerciële invulling die concurreert met de lokale middenstand ben ik absoluut niet genegen.

**04.03 Michael Freilich (N-VA):** Mevrouw de minister, dank u voor het uitgebreide antwoord.

We zitten blijkbaar op dezelfde lijn, namelijk dat een overheidsbedrijf niet hoeft te concurreren met de lokale middenstand. We weten natuurlijk dat elk bedrijf dat in een competitieve wereld wenst te overleven zich constant moet blijven heruitvinden. Als op een bepaald moment blijkt dat een bepaalde tak niet genoeg inkomsten genereert, dan moet men out of the box gaan denken om daar iets aan te gaan doen.

Als men een groot netwerk ter beschikking heeft dat men ook voor andere commerciële activiteiten zou kunnen gebruiken, dan is dat altijd een mogelijkheid. Dat geldt echter niet als het om een

d'offrir de nouveaux services au public ou à des partenaires privés et d'éviter que des citoyens soient laissés pour compte dans une société où le numérique occupe une place de plus en plus importante. D'ailleurs, les bureaux de poste offrent déjà des services supplémentaires tels que des transactions financières. L'entreprise bpost doit également garantir un avenir durable à ce réseau non seulement en réduisant les coûts, mais également en diversifiant les recettes.

En tant que ministre de tutelle, j'applaudis à cette réflexion et sa mise en œuvre concrète est examinée dans le cadre des négociations relatives au septième contrat de gestion. La création de nouveaux services fait toujours l'objet de discussions avec les partenaires sociaux. Je ne suis pas encore en mesure de vous donner des précisions quant au nombre de bureaux de poste impliqués, à l'incidence sur le personnel et à la mise en œuvre concrète du projet sur le plan sociétal. Je suis cependant opposée à un rôle purement commercial qui entrerait en concurrence avec celui du commerce local.

**04.03 Michael Freilich (N-VA):** En effet, une entreprise publique n'a pas à rivaliser avec les classes moyennes locales, même si chaque entreprise doit, dans un monde compétitif, se réinventer continuellement. Un vaste réseau offre des opportunités à une entreprise privée pour d'autres activités commerciales. Nous demandons que l'autorité publique réduise progressivement sa participation, de telle sorte que bpost bénéficie de toutes les possibilités pour croître.



overheidsbedrijf gaat, alleen een privébedrijf kan zoiets doen. Voor ons hoeft de overheid geen 50 % van de aandelen van bpost te hebben, wij vragen om die participatie te verminderen, net als bij de andere overheidsbedrijven. Op die manier kan men het bedrijf immers alle mogelijkheden geven om te groeien. Als er nu problemen zijn met de CEO of met wat dan ook, dan komt dat steeds weer in het Parlement en op uw bord terecht. Dat zou eigenlijk niet de bedoeling moeten zijn.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**05 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject van bpost voor de levering van pakjes rechtstreeks in autokoffers op de werkplek" (55011759C)**

**05 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de bpost de livraison directe de colis dans les coffres de voiture au travail" (55011759C)**

**05.01 Nathalie Dewulf (VB):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, deze vraag gaat over een proefproject van bpost waarbij de postbode via een app de auto op de parking kan lokaliseren en de koffer kan openen.

Hoe verloopt dit proefproject? Wordt dit project in de toekomst verder uitgezet? Heeft bpost reeds nieuwe bedrijven gevonden die ook met dit nieuwe systeem willen werken? Heeft bpost reeds gedacht aan een app waarmee pakjesbezorgers de voordeur kunnen openen en het pakje in de hal kunnen achterlaten? Ik weet dat het vergezocht is, maar ik kan het maar vragen.

**05.02 Minister Petra De Sutter:** Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, neen, dit is niet vergezocht, dit zijn allemaal zaken waarover mensen nadenken. Dat project uit 2019 met de firma Cronos uit Kontich, waarbij pakjes rechtstreeks in de kofferbak werden gedeponeerd terwijl de klant aan het werk was, is een jaar geleden beëindigd. Dat werkte als volgt. In de wagen was er een intern systeem dat geactiveerd kon worden door de postbode om de kofferbak te openen en het pakje erin te leggen. De werknemer kreeg dan een bericht met de bevestiging van levering.

Dat proefproject werd geanalyseerd en men heeft besloten dat het technisch helemaal goed is verlopen, zonder problemen, maar dat de markt daarvoor niet klaar was. Dit project is niet rijp om uit te rollen. Men heeft het stopgezet en het zal voorlopig niet worden voortgezet. Dat is de conclusie.

U vroeg ook naar andere systemen waarbij de voordeur van een private woning zou kunnen worden geopend. Men heeft geoordeeld dat op dat vlak te grote veiligheidsproblemen – u kunt zich dat wel voorstellen – zouden kunnen rijzen om dit als een volgend project uit te rollen.

Het is wel zo dat bpost nu reeds aan de klanten de mogelijkheid biedt om te laten weten dat het pakje ergens anders mag geleverd worden bij afwezigheid, bijvoorbeeld bij de burens of in een garage of een hok, dus een veilige plaats, in de buurt van de woning. Dat wordt heel vaak

**05.01 Nathalie Dewulf (VB):** bpost a développé un projet pilote dans lequel grâce à une application mobile, le facteur peut localiser un véhicule et déposer un colis dans le coffre de celui-ci.

Comment se déroule ce projet? Serait-il également possible de développer une application mobile qui ouvre la porte d'entrée, afin de déposer des colis dans le couloir?

**05.02 Petra De Sutter, ministre:** Ce sont là différentes pistes de réflexion. Un projet a été lancé en 2019, dans le cadre duquel, des colis sont directement déposés dans le coffre du véhicule du client pendant que celui-ci est au travail. Le projet pilote s'est terminé il y a un an sur le constat qu'il s'est parfaitement déroulé d'un point de vue technique, mais que le marché n'est pas encore mûr pour sa mise en œuvre. En ce qui concerne l'ouverture des portes d'entrée d'habitations privées, les problèmes de sécurité sont trop importants. Les clients peuvent d'ores et déjà demander à bpost de livrer le colis ailleurs en cas d'absence, comme chez les voisins ou dans un lieu sûr à proximité de leur habitation.

gebruikt. Voorlopig ben ik niet op de hoogte van andere projecten die hierop verder zouden bouwen.

**05.03 Nathalie Dewulf (VB):** Mevrouw de minister, ik denk dat het nog te vroeg is, maar misschien zal het in de toekomst wel mogelijk zijn.

**05.03 Nathalie Dewulf (VB):** Une telle option pourra peut-être être réalisée à l'avenir.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**06 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het verzenden van rouwbrieven" (55011815C)**

**06 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'envoi de faire-part de décès" (55011815C)**

**06.01 Nathalie Dewulf (VB):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb de website van bpost bekeken en vind nergens terug wat precies de procedure is voor het huis-aan-huis bussen van rouwbrieven. Zelfs de begrafenisondernemers weten van niks. Er zal een betere oplossing moeten komen. Hoe zal bpost dat oplossen?

**06.01 Nathalie Dewulf (VB):** Quelle est la procédure de bpost pour la livraison à domicile de faire-part de décès? Pourquoi cette procédure n'est-elle bien décrite nulle part? Que doivent faire les clients qui ne maîtrisent pas bien l'informatique?

Iemand die nog nooit een groot aantal brieven of rouwbrieven heeft moeten versturen, weet niet dat dit online moet gebeuren en ook niet dat hij nog moet wachten op een klantencode. Als de mogelijke klant dan belt naar de klantendienst, wordt hij in de wacht gezet. Hoe kan bpost dit klantvriendelijker maken?

Bovendien hebben mensen die niet met een computer werken, zoals ouderen, pech. Hoe zal dit worden opgelost?

**06.02 Minister Petra De Sutter:** Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dewulf, ik dank u voor deze vraag over een specifieke en vaak heel delicate situatie. Ik heb mij naar aanleiding van uw vraag geïnformeerd bij bpost.

**06.02 Petra De Sutter, ministre:** La nouvelle procédure était nécessaire en raison des changements dans l'organisation de la distribution. bpost a organisé une vaste campagne de communication à ce sujet par courriel, par courrier et via des prospectus dans les bureaux de poste. Tous les entrepreneurs de pompes funèbres ont reçu un prospectus fin février 2020.

De nieuwe procedure voor huis-aan-huisbezorging van rouwbrieven was noodzakelijk ten gevolge van veranderingen in de distributieorganisatie van de onderneming. Toch heeft men het nodige proberen te ondernemen om dit zo vlot mogelijk te laten gebeuren.

Des personnes qui envoient pour la première fois un faire-part de décès peuvent trouver les informations sur le site web. Le service clientèle peut assister les personnes peu initiées à l'informatique.

Uit uw vraag begrijp ik dat er ruimte voor verbetering is, maar bpost heeft mij laten weten dat het begin dit jaar een grote communicatiecampagne heeft gevoerd. Er was een e-mailcampagne voor alle klanten van wie bpost beschikt over het mailadres, een tweede campagne per brief voor de klanten van wie bpost beschikt over het woonadres en folders in de retailkantoren.

Je demanderai à bpost de communiquer mieux encore.

U vraagt of de begrafenisondernemers wel voldoende op de hoogte zijn. Bpost heeft mij laten weten dat alle begrafenisondernemers die in het verleden hebben gebruikgemaakt van Distripost eind februari 2020 een brief hebben gekregen met een uitgebreide folder. Ik kan u die folder uiteraard bezorgen. Het kan altijd dat iemand die niet heeft gekregen, maar in principe is die communicatie wel degelijk gebeurd.

U spreekt over mensen die voor het eerst rouwbrieven moeten verzenden en niet weten hoe dat moet gebeuren. Bpost deelt mij mee dat er op de website [bpost.be/nl/rouwpost](http://bpost.be/nl/rouwpost) informatie is te vinden.

Voor oudere personen die met sterfgevallen worden geconfronteerd en die niet altijd digitaal onderlegd zijn, meldt bpost mij dat de klantendienst er alles aan doet om die mensen zo goed mogelijk bij te staan in het reserveringsproces, indien zij dat wensen. Ik neem aan dat alles beter kan, maar in principe probeert men dat te doen via de klantendienst. Indien de klant echt niet online kan reserveren, dan doet de klantendienst dat in zijn plaats. Dat zou in elk geval het systeem moeten zijn. Na die reservering door de klantendienst kan de klant de rouwbrieven de volgende dag afgeven en betalen in het retailkantoor.

Net zoals u ben ik bekommerd om personen die door een moeilijke periode gaan wanneer ze worden geconfronteerd met een sterfgeval in hun omgeving en die op dat moment wellicht niet wakker liggen van de te hanteren werkwijze. Ik zal de vraag opnieuw stellen aan bpost om dit nog duidelijker te communiceren aan de begrafenisondernemers en aan de mensen die het nodig hebben.

**06.03 Nathalie Dewulf (VB):** Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het kan inderdaad beter. Er is immers al jaren miserie met het versturen van rouwbrieven. Vroeger werden ze meegestuurd met de aangetekende zendingen. Dat systeem is afgeschaft. Waarom het werd afgeschaft weet ik niet, maar eigenlijk was dat systeem beter.

**06.03 Nathalie Dewulf (VB):** Cela fait des années que l'envoi de faire-part de décès pose de gros problèmes. Le système qui consistait à les envoyer par courrier recommandé a été supprimé. Il s'agissait pourtant d'un système préférable au système actuel.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**07 Vraag van Nathalie Dewulf aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject in bepaalde postkantoren" (55011838C)**

**07 Question de Nathalie Dewulf à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote dans certains bureaux de poste" (55011838C)**

**07.01 Nathalie Dewulf (VB):** Mevrouw de minister, er zou een proefproject zijn in bepaalde postkantoren waar men op vrijdagen half-half werkt. Dat komt op hetzelfde neer als een DAD-dag. De postbode zou dan op vrijdag alleen kranten, pakjes, tijdschriften en rouwbrieven leveren.

Bent u hiervan op de hoogte? Zo ja, zijn de inwoners van de betrokken gemeenten ook op de hoogte?

Om welke reden doet bpost dat proefproject? Zal bpost het project ook in andere postkantoren uitrollen? Kan er dan meer postpersoneel thuis blijven op vrijdag?

Is er een evenwicht in werkvolume tussen een postbode die alleen pakjes levert en een postbode die de gewone postbedeling doet?

**07.01 Nathalie Dewulf (VB):** Il nous revient que dans le cadre d'un projet-pilote actuellement mis en place dans certains bureaux de poste, les facteurs ne distribueraient le vendredi que les journaux, les colis, les revues et les faire-part de décès.

La ministre est-elle au courant? Les habitants concernés ont-ils été informés? De qui cette initiative émane-t-elle? Cette organisation du travail sera-t-elle également mise en pratique dans d'autres bureaux de poste? Davantage de membres du personnel pourront-ils ainsi rester chez eux le vendredi? Les volumes de travail que représentent la distribution de colis, d'une part, et de courrier ordinaire, d'autre part, sont-ils équilibrés?

brés?

**07.02** Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Dewulf, sinds midden maart 2020 werd een nieuw distributiemodel ingevoerd in de postkantoren van bpost. Dat is grootschalig aangekondigd, bijvoorbeeld tijdens de hoorzitting van de voormalige CEO in januari in de commissie.

Dat was volgens bpost nodig, gezien de nieuwe behoeften van de klanten, die leiden tot kleinere postvolumes en grotere pakketvolumes door de huidige evolutie naar minder brieven en meer pakjes. Dat moest op het terrein dus leiden tot een andere bedeling en dat model wordt binnen bpost soms half-half genoemd. Dat betekent dat bezorgingen die gebeuren van maandag tot donderdag zo worden verdeeld dat de ene helft van de ronde een groot volume aan briefwisseling bevat, terwijl de andere helft van de ronde net minder volume omvat. Op vrijdag is er dan minder volume aan briefwisseling, aangezien er geen ongeadresseerde en geadresseerde reclamepost wordt verstuurd. Zo zit het systeem in elkaar. Dat beantwoordt misschien uw vragen al voor een deel.

Het is echter belangrijk om mee te geven dat alle diensten, los van de inhoud, worden opgesteld met een gemiddelde werklust van 38 uur per week. In piekperiodes, zoals de eindejaarsperiode of de huidige coronacrisis, wordt bijkomend personeel ingezet om tijdelijke volumepieken aan te kunnen.

**07.02** **Petra De Sutter**, ministre: Depuis la mi-mars 2020, bpost a instauré un nouveau modèle de distribution dans les bureaux de poste, qui a également été annoncé à grande échelle. Ce modèle a été inspiré par les nouveaux besoins des clients qui ont eu pour effet de réduire le volume du courrier ordinaire et d'augmenter celui des colis. Un nouveau modèle de distribution, parfois appelé "moitié-moitié" par bpost, a donc été mis en place par cette dernière. Ce modèle a été conçu de manière telle que la première partie de la tournée comporte beaucoup de correspondance ordinaire et l'autre moitié beaucoup moins. Le vendredi, moins de courrier est distribué parce qu'il n'y a pas de publicité, nominative ou non, qui est distribuée ce jour-là. Tous les services ont été organisés, indépendamment des tâches à accomplir, avec une charge de travail de 38 h par semaine. Dans les périodes de pointe, du personnel supplémentaire est déployé.

**07.03** **Nathalie Dewulf** (VB): Ik dank u voor uw antwoord.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**08** **Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Joint ventures en overnames van Proximus" (55012184C)**

**08** **Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les joint ventures et reprises de Proximus" (55012184C)**

**08.01** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de overname van Mobile Vikings en JIM Mobile, de samenwerking inzake reclameregie met Telenet/SBS, Mediahuis en Pebble, de samenwerking met 6th NeTWork voor de dronemarkt, de samenwerking met Banx, de internetbank in joint venture met Belfius, de samenwerking met Delta Fiber en Eurofiber inzake de fiberplannen: aan al die zaken merken wij dat Proximus tegenwoordig nogal actief is op de markt. Op zich verbaast dat niet, aangezien de CEO, de heer Boutin, al een en ander had aangekondigd bij zijn aanstelling. Proximus breidt zijn scope als bedrijf erg uit. Naast telecom zal Proximus binnenkort ook een bank uitbaten, de reclamemarkt mee regisseren en drones laten vliegen. Dat valt natuurlijk allemaal binnen de vrije bedrijfsvoering en ik wil me dus niet bemoeien met die strategie. Wel heb ik enkele vragen over de implicaties voor het bedrijf en zijn werknemers en uiteraard ook voor de klanten.

**08.01** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Par le biais de nombreux rachats et d'accords de coopération, Proximus est actuellement très actif sur le marché. Outre les télécommunications, Proximus exploitera aussi une banque, entrera sur le marché publicitaire et fera voler des drones. En 2015, la Commission européenne a jugé que pour qu'un nouvel opérateur puisse accéder au marché afin de garantir la concurrence, Telenet devait céder Mobile Vikings et Jim Mobile pour racheter Base. Aujourd'hui, cette condition ne semble plus remplie

In 2015 oordeelde de Europese Commissie dat Telenet dat BASE overnam, Mobile Vikings en JIM Mobile moest afstoten, zodat er een nieuwe operator kon komen om de concurrentie op peil te houden. Met de huidige overname door Proximus lijkt aan die voorwaarde niet meer voldaan. Mevrouw de minister, waarom waagt Proximus dan toch die gok?

Welke implicaties verwacht Proximus op de eigen werking door die overnames en samenwerkingen? Hoeveel extra medewerkers wil Proximus aantrekken op korte termijn en op langere termijn?

Hoe schat u de houding van de Europese Commissie in over de overname van Mobile Vikings door Proximus?

Mobile Vikings stond bekend als een prijsvechter met een eigen specifieke dynamiek en communicatie. Zal het die rol blijven spelen binnen Proximus?

Welke inbreng zal Proximus spelen in de samenwerking inzake reclameregie? Welk soort data zou Proximus uitwisselen met die bedrijven?

De klacht van Telenet betreffende de joint venture tussen Proximus en Orange loopt nog steeds bij de Mededingingsautoriteit. Wanneer zou daar een antwoord uit de bus vallen?

**08.02** Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Buyst, de vragen die u stelt, hebben ons al uit verschillende hoeken bereikt. De vragen zijn terecht en hopelijk kan ik u de antwoorden geven die u wenst.

Aangaande de interne zaken bij Proximus, onder andere de werking en aanwerving, krijg ik als antwoord dat die informatie commercieel gezien gevoelig van aard is en eigenlijk onder het bedrijfsgeheim valt, waardoor ik geen informatie kan vrijgeven.

Een belangrijk element in uw vraag betreft de mogelijke goedkeuring door de Europese Commissie van de overname van Mobile Vikings. Van belang is te weten dat die goedkeuring niet door de Europese Commissie, maar wel door de Belgische Mededingingsautoriteit moet worden gegeven. De aanvraag loopt nog, de goedkeuring is nog niet gegeven. Daarop zullen we nog moeten wachten.

Die vraag heb ik een aantal weken geleden in de commissie voor Economie gekregen van de heer Freilich. Proximus heeft verzekerd dat ze het DNA van Mobile Vikings willen respecteren. Het is een bedrijf dat is gericht op een jong publiek, met scherpe prijzen. Zij zien net daarin het interessante van de overname, vanwege de complementariteit tussen de doelgroepen van Mobile Vikings en Proximus en de positionering van beide bedrijven. Eigenlijk kan men daar de parallel trekken met de overname van Scarlet in 2008 door Belgacom. Ook toen was er de vrees dat Scarlet zou worden opgeslorpt en van de markt zou verdwijnen. Dat is niet gebeurd. Ook nu, vandaag, bevindt Scarlet zich nog steeds op de markt, met een scherp geprijsd aanbod.

Over de inbreng van Proximus aangaande de samenwerking inzake

dans le cadre de la reprise de Mobile Vikings et de Jim Mobile par Proximus.

Pourquoi Proximus persiste-t-elle dans son projet? Quelle sera la réaction de la Commission européenne? Quel sera, selon Proximus, l'impact de ces différentes opérations sur le fonctionnement de l'entreprise? Combien de travailleurs supplémentaires Proximus souhaite-t-elle attirer à court et à long terme? Mobile Vikings continuera-t-il à proposer des prix bas? Quelle sera la contribution de Proximus dans la coopération en matière de régie publicitaire? Quels seront les types de données que Proximus échangera avec ces entreprises? Quel est l'état d'avancement de la plainte déposée par Telenet contre la joint venture entre Proximus et Orange?

**08.02** **Petra De Sutter**, ministre: Les informations relatives au fonctionnement de Proximus et au recrutement sont commercialement sensibles et relèvent en réalité du secret d'affaires.

L'Autorité belge de la Concurrence doit approuver le rachat de Mobile Vikings et la demande est toujours en cours de traitement. Proximus a assuré vouloir respecter la spécificité de Mobile Vikings. L'entreprise vise un public jeune en pratiquant des prix serrés et Proximus y voit précisément une complémentarité, à l'instar de la reprise de Scarlet par Belgacom en 2008 dans le cadre de laquelle Scarlet se maintient grâce des tarifs serrés.

En ce qui concerne l'apport de Proximus en matière de régie publicitaire, il s'agirait là aussi, m'a-t-il été dit, de données commerciales sensibles.

Dans la plainte de Telenet qui est traitée actuellement par l'Autorité belge de la Concurrence, je ne

reclameregie, krijg ik opnieuw het antwoord dat dit bedrijfsgevoelige informatie is. Daar kan ik dus geen informatie over geven.

Op uw vraag over de klacht van Telenet, die zich ter hoogte van de Mededingingsautoriteit bevindt, is mijn antwoord dat ik geen partij ben. Ik ben niet betrokken bij dat onderzoek en kan mij dus eigenlijk niet uitspreken over lopende onderzoeken van de Mededingingsautoriteit. Ik hoop samen met u dat dit onderzoek, dat eigenlijk al in 2019 is gestart, snel zal kunnen worden afgerond. Tot slot verwachten we ook snel een uitspraak rond Mobile Vikings van diezelfde Mededingingsautoriteit. Dat zijn heel wat zaken die we nog verder moeten opvolgen, maar waarover ik uw vragen goed begrijp.

**08.03 Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, een aantal zaken is nu duidelijker. Het DNA zal worden gerespecteerd waar het gaat over de overname van JIM Mobile en Mobile Vikings. U wacht net als ik op de uitslag van het onderzoek en ik begrijp dat u daarin geen partij kunt kiezen. Ik begrijp de gevoelige aard van een aantal zaken en dat die onder het bedrijfsgeheim vallen, maar ik heb het gevoel dat onze overheidsbedrijven daar nogal snel mee durven schermen.

Ik merk dat ook bij de NMBS. Als het gaat over ticketprijzen, zegt men al eens dat dit interne zaken zijn en bedrijfsgevoelig. Misschien moeten we dat met de commissie eens durven te bekijken. Als het gaat over deze zaken, betekent dat toch ook dikwijls een aanzienlijke strategiewijziging van, in dezen, Proximus. Vermoedelijk heeft dit ook een impact op het personeel. Als Parlementsleden mogen wij wel openheid verwachten, zeker als dit een impact heeft op het personeel, zeker na de grote reorganisatie van Proximus vorig jaar, met heel wat gevoeligheden van en onzekerheid bij de personeelsleden.

Het is eerder een vraag aan de commissievoorzitter, maar misschien kan het nuttig zijn om de CEO van Proximus nog eens naar de commissie uit te nodigen voor een gedachtewisseling over zijn toekomstplannen met Proximus.

De **voorzitter**: Dank u, mevrouw Buyst, voor uw suggestie. Ik kan u zeggen dat wij in de komende dagen een orde van werkzaamheden zullen bepalen voor de commissie. U kunt dan de vraag stellen en uw voorstel doen.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**09 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Hoge uitgaven aan consultancy bij bpost" (55012195C)**

**09 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les dépenses importantes de consultance chez bpost" (55012195C)**

**09.01 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, hoewel bpost 34.000 werknemers telt, heeft de groep nog veel nood aan raad van buitenaf. Wij hadden via een schriftelijke vraag gepolst naar de consultants. Die cijfers vielen ons toch nogal op. In de laatste vijf jaar is 114,5 miljoen euro besteed aan studies door externe consultants. Dat komt neer op bijna 23 miljoen euro per jaar. Het gaat om 12,8 miljoen in 2015, 15,5 miljoen euro in 2016, 19,4 miljoen in 2017, 2,7 miljoen in 2018 en 45,1 miljoen in 2019. Dat is stijging van 350 % op 5 jaar tijd. Dat is toch niet min.

suis pas partie prenante. J'espère que cette enquête démarrée en 2019 pourra désormais être clôturée rapidement. Nous attendons aussi prochainement un jugement de l'Autorité belge de la Concurrence au sujet de Mobile Vikings.

**08.03 Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Je comprends l'argument des données commerciales sensibles, bien que nos entreprises publiques l'invoquent un peu facilement. Il s'agit en l'occurrence d'un changement important de stratégie qui aura probablement aussi un impact sur le personnel. En tant que parlementaires, nous sommes donc en droit d'attendre une certaine ouverture.

**09.01 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Au cours des cinq dernières années, bpost a dépensé 114,5 millions d'euros en consultants externes. Ces coûts sont en outre en constante augmentation.

Comment bpost justifie-t-elle cette augmentation? L'entreprise ne dis-

Vooral in 2019 gaf bpost heel veel geld uit aan consultancybureaus.

Hoe kan bpost de grote stijging in uitgaven voor consultancykosten verantwoorden? Is er niet genoeg talent en kennis aanwezig binnen de organisatie van bpost, waardoor meer en meer een beroep wordt gedaan op consultants? Hoe verklaart u die grote stijging naar 45 miljoen euro in 2019? Had dit bijvoorbeeld te maken met de zoektocht naar de nieuwe CEO?

**09.02** Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, bedankt voor uw vraag, die inderdaad een opvolging is op de schriftelijke vraag en die ik heel goed kan situeren. Het is ook logisch dat u daarop doorvraagt.

Bpost is uiteraard een autonoom overheidsbedrijf. Ze moeten de consultancykosten jaarlijks publiceren in hun jaarverslag. U hebt terecht aangegeven dat de kosten voor consultancy in 2019 zijn toegenomen. Ik heb dus aan bpost gevraagd waarom dat nodig was. Bpost heeft mij laten weten dat het gaat om het feit dat er heel veel nieuwe ontwikkelingen zijn, nieuwe projecten in nieuwe gebieden, en dat er daardoor een tijdelijke versterking nodig was. Er waren bijvoorbeeld modernisering nodig ten gevolge van de daling in postvolumes, maar ook vanwege de internationale ontwikkeling die bpost onderging. Het was geen gevolg van de zoektocht naar een nieuwe CEO. Die vraag is hen letterlijk gesteld.

Belangrijk is dat het directiecomité van bpost mij heeft laten weten dat het die evolutie uiteraard zelf ook heeft opgemerkt. Dat heb ik schriftelijk ook geantwoord. Ze hebben inspanningen gedaan om de consultancykosten voor 2020 te verminderen. Dat is echt een intentie die ze hebben uitgesproken.

Begin november hebben wij de cijfers kunnen zien van de eerste drie kwartalen. Wij hebben toen kunnen vaststellen dat er een uitgave was van 16,2 miljoen euro aan consultancy. Dat is een daling met 41 % ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 2019. Natuurlijk moeten wij nog afwachten wat het vierde kwartaal brengt, maar als de tendens zich doorzet, is dat een serieuze vermindering.

Dat betekent, in antwoord op uw vraag, dat ik vaststel dat het de goede richting uitgaat en dat bpost zijn intentie om de consultancykosten te verminderen aan het waarmaken is, wat waarschijnlijk een goede zaak is.

**09.03** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, het is een goede zaak dat die kosten verminderen. De gewone werknemers, die voor een heel laag loon ongelooflijk veel arbeid verzet hebben de voorbije periode, zouden dat anders niet graag horen.

Aansluitend bij de vraag van mevrouw Buyst daarnet, ik zou toch ook graag hebben dat wij meer transparantie kunnen krijgen waarvoor men consultancy vraagt en waarvoor niet. Het zou een goede zaak zijn, mochten wij daarop een beter zicht hebben hier in onze commissie. Ik ben dus ook vragende partij om hierover meer openheid te krijgen in de commissie.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

pose-telle pas de suffisamment de connaissances en interne? Les coûts élevés des missions confiées aux consultants en 2019 avaient-ils un lien avec la recherche d'un nouveau CEO?

**09.02** **Petra De Sutter**, ministre: En qualité d'entreprise publique autonome, bpost doit publier chaque année les coûts de ses consultants. Ils ont fortement augmenté en 2019 en raison, selon bpost, de nombreux nouveaux développements et projets qui ont été menés. Non seulement des modernisations étaient nécessaires à la suite de la baisse des volumes de courrier mais bpost a également dû faire face au développement international. Les coûts élevés n'étaient pas liés à la recherche d'un nouveau CEO. L'entreprise fait des efforts afin de réduire ces coûts.

Durant les trois premiers trimestres de 2020, les dépenses de consultance étaient de 16,2 millions d'euros, ce qui représente une diminution de 41 % par rapport à la même période en 2019.

**09.03** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): C'est une bonne chose. J'aimerais obtenir des éclaircissements concernant les domaines dans lesquels on fait appel à de la consultance.

**10 Questions jointes de**

- Eric Thiébaud à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne du service d'appel d'urgence dans la nuit du 7 au 8 janvier" (55012335C)

- Julie Chanson à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La panne des numéros d'urgence" (55012910C)

**10 Samengevoegde vragen van**

- Eric Thiébaud aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers in de nacht van 7 op 8 januari" (55012335C)

- Julie Chanson aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De technische storing bij de noodnummers" (55012910C)

**10.01 Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la ministre, vous n'êtes pas sans savoir que du 7 au 8 janvier, les numéros d'appel d'urgence 100, 101, 112 et 1733 ont été temporairement inaccessibles. Selon l'opérateur Proximus, les raisons de cette panne semblent provenir d'un "problème de connectivité fixe dans certaines zones en Belgique". Fort heureusement, les provinces ont été réactives et ont rapidement mis en place des numéros alternatifs pour faire face à cette défaillance aux conséquences potentiellement lourdes.

Madame la ministre, j'ai pu interroger votre collègue Verlinden à ce sujet mais il me semblait important de vous interroger également pour compléter l'information du point de vue de votre compétence.

Pouvez-vous me donner davantage d'informations sur l'origine de la panne? Êtes-vous en contact avec Proximus afin d'éviter que cette situation ne se reproduise? Quelles solutions structurelles s'offrent-elles à nous?

Traiter avec un seul opérateur est un risque pour les services d'urgence. Est-il envisageable de revoir cela pour le futur?

Enfin, des incidents de même nature se sont-ils déjà produits par le passé? Dans l'affirmative, à quelle fréquence?

**10.02 Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, madame Chanson, en effet, dans la nuit du 7 au 8 janvier, une intervention était prévue sur une partie du réseau "voix". Cette intervention nécessaire pour permettre de procéder ultérieurement à un certain nombre d'adaptations logicielles a été entièrement testée au préalable dans un environnement de laboratoire, mais au cours de l'intervention même, une erreur s'est malgré tout produite se propageant ainsi à l'infrastructure qui assure la redondance.

Mon cabinet a été informé de cet incident la nuit-même vers 2 heures du matin – je m'en rappelle très bien. Un premier rapport nous a été envoyé le lendemain matin. L'incident a fait l'objet d'une analyse approfondie et Proximus connaît à présent les actions exactes ayant conduit à cet incident et la manière d'éviter que cela ne se reproduise.

Toutes les solutions possibles sont actuellement examinées afin d'éviter des incidents similaires ultérieurs. Tout cela s'effectue en toute transparence et en collaboration avec l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), le Centre de Crise, ASTRID et, bien sûr, la ministre Verlinden.

**10.01 Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Tussen 7 en 8 januari waren de noodnummers tijdelijk niet bereikbaar. Volgens Proximus lag dat aan een probleem met de vaste connectiviteit in bepaalde zones. De provincies konden snel alternatieve nummers ter beschikking stellen om zware gevolgen te vermijden. Wat was de oorzaak van de technische storing? Staat u in contact met Proximus? Wat zijn de structurele oplossingen?

Samenwerken met slechts één operator houdt risico's in. Kan dat herbekeken worden? Hebben dergelijke incidenten zich in het verleden al voorgedaan? Hoe vaak?

**10.02 Minister Petra De Sutter**: In de nacht van 7 op 8 januari waren er werken gepland aan een deel van het netwerk met het oog gericht op softwareaanpassingen. Hoewel die interventie volledig getest werd in een labo, heeft er zich toch een fout voorgedaan.

Omstreeks 2 uur 's ochtends werd mijn kabinet verwittigd. De volgende ochtend hebben we een rapport ontvangen. Het incident werd grondig bestudeerd. Proximus weet precies welke handelingen het moet vermijden. Alle mogelijke oplossingen worden bestudeerd in samenspraak met het BIPT, het crisiscentrum ASTRID en natuurlijk minister Verlinden.



Des discussions sont en cours afin de dégager des solutions. Nous avons eu une réunion à ce sujet avec les Affaires intérieures en date du 21 janvier. Par ailleurs, un groupe de travail dirigé par l'IBPT sera mis en place.

Le processus de gestion des incidents et de communication pendant les incidents sera également examiné en vue d'éventuelles améliorations. Dès que nous aurons obtenu davantage de clarté sur les solutions que tous les partenaires précités peuvent soutenir, je vous communiquerai ces solutions en toute transparence, mais je n'en ai pas encore la possibilité aujourd'hui.

S'agissant de votre question relative aux incidents comparables, je vous informe que la dernière panne importante est survenue le 5 avril 2019. À ce moment-là, un incident d'un type totalement différent était survenu sur la plate-forme d'interconnexion. À la suite de cet incident, une consultation a été lancée afin de prévoir une redondance supplémentaire pour les services d'urgence. Une solution de haut niveau a été élaborée en collaboration avec les opérateurs et les services gouvernementaux concernés, dont les Affaires intérieures. Cette solution offre une redondance supplémentaire par le biais d'un autre opérateur.

La crise sanitaire a entraîné le report du projet, mais pas son abandon. Je pense que certaines pistes seront remises sur la table dans le cadre des travaux en cours afin de trouver la solution et de proposer une redondance suffisante en cas d'incidents tels que celui du 8 janvier dernier.

**10.03 Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour ces réponses et éclaircissements.

J'entends que vous serez en mesure de me communiquer d'autres informations une fois que le groupe de travail aura été mis en place et que l'analyse des incidents aura été effectuée. Je suis bien évidemment demandeuse car il nous faut trouver ensemble des solutions afin que ce genre d'incidents ne puisse se reproduire. En effet, il s'agit de numéros d'urgence, qui doivent être efficaces à tout moment. Je compte dès lors sur vous pour y travailler et nous transmettre ces informations dès que possible.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

#### **11 Questions jointes de**

- Jean-Marc Delizée à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La revende de bpost banque à BNP Paribas Fortis" (55012617C)
- Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La reprise de bpost banque" (55012773C)
- Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012923C)
- Nicolas Parent à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La privatisation de bpost banque" (55012952C)

#### **11 Samengevoegde vragen van**

- Jean-Marc Delizée aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis" (55012617C)
- Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De overname van bpost bank" (55012773C)

We hebben op 21 januari vergaderd met Binnenlandse Zaken. Er zal een werkgroep worden opgericht die onder leiding staat van het BIPT. Het proces voor het beheer van en de communicatie over incidenten zal tegen het licht worden gehouden. Zodra wij weten welke oplossingen de partners steunen, zal ik u daarvan in kennis stellen.

De jongste grote storing dateert van 5 april 2019. Er werd een raadpleging opgestart teneinde via een andere operator in een bijkomende doublure voor de hulpdiensten te voorzien. Er werd een hoogwaardige oplossing uitgewerkt. Als gevolg van de gezondheidscrisis werd dat project uitgesteld, maar uitstel is geen afstel. Sommige pistes zullen opnieuw op tafel worden gelegd in het kader van de aan de gang zijnde werkzaamheden.

**10.03 Julie Chanson** (Ecolo-Groen): Wij moeten oplossingen uitwerken opdat dergelijke incidenten zich niet meer zouden voordoen. De noodnummers moeten te allen tijde bereikbaar zijn.

- Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012923C)
- Nicolas Parent aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De privatisering van bpost bank" (55012952C)

**11.01 Jean-Marc Delizée (PS):** Madame la ministre, fin décembre, plus précisément le 23 décembre, la presse a fait état d'une offre d'achat de BNP Paribas Fortis pour le rachat de bpost banque, ce qui a suscité quelques craintes tant chez les travailleurs de l'entreprise que chez de nombreux citoyens. Nous connaissons le contrat de gestion de bpost et son réseau de bureaux de poste sur tout le territoire. Pouvoir garantir un service universel en termes de services financiers sur tout le territoire mais aussi à toutes les populations de notre pays est un enjeu important.

Après l'effet de surprise, nous sommes maintenant dans une phase de réflexion ou dans une phase exploratoire par rapport à cette offre. Ces questions viennent donc à point pour faire l'état des lieux avec vous des discussions qui sont probablement en cours. Vous allez nous le dire.

En tant que ministre des Entreprises publiques, comment avez-vous réagi à cette offre? Comment voyez-vous ce dossier et ces discussions en cours sur une éventuelle vente de bpost banque?

Par ailleurs, trois syndicats ont réagi en faisant savoir que trois éléments doivent retenir l'attention de tous dans ces discussions.

Le premier, c'est la question du maintien de l'emploi, du personnel travaillant aujourd'hui dans les bureaux de poste. Le deuxième, ce sont les services financiers à nos concitoyens et notamment dans les régions rurales. On sait que les banques privées désertent la ruralité et les régions faiblement peuplées. Il ne reste vraiment que bpost banque pour rendre des services financiers à des personnes peut-être moins nombreuses mais pour lesquelles il est extrêmement important de conserver ce type de services. Le troisième, ce sont les obligations sociétales de bpost dans le contrat de gestion actuel qui portent sur les populations fragilisées. On sait aussi que les banques privées ont leur propre politique. On vous a d'ailleurs récemment interrogée sur la fracture numérique et d'autres éléments. Là aussi, la poste était une alternative, peut-être la seule, pour ces publics. Que pouvez-vous nous dire des discussions en cours notamment sur ces trois éléments que je viens de citer?

J'ajoute qu'il est très important, en termes de concertation sociale, que vous discutiez avec les organisations qui représentent les 30 000 travailleurs de bpost qui sont extrêmement inquiets, afin de les informer et de dialoguer avec elles. Où en sont les discussions avec le banc syndical pour que, si décision il y a, elle soit discutée préalablement avec lui?

**11.02 Kim Buyst (Ecolo-Groen):** Mevrouw de minister, BNP Paribas Fortis neemt inderdaad naar verwachting tegen het einde van dit jaar alle aandelen van bpost in bpost bank over. De bedoeling zou wel zijn dat alvast voor de komende zeven jaar er nauw samengewerkt wordt inzake de bankactiviteiten in de postkantoren. Voor de klanten zou er, volgens beide spelers, niets veranderen. Dat konden wij vernemen via de berichten in de pers.

**11.01 Jean-Marc Delizée (PS):** Eind december zorgde de aankondiging van de buy-out van bpost bank door BNP Paribas Fortis voor beroering. Een universele financiële dienst op het gehele grondgebied verlenen is een grote uitdaging.

Hoe reageert u als minister van Overheidsbedrijven op dat bod? De drie vakbonden dringen aan op het behoud van het personeel in de postkantoren, het behoud van de financiële dienstverlening aan de burgers in de dunner bevolkte gebieden en aan de minstvermogens.

Hoe ver staan de besprekingen met de vakbonden?

**11.02 Kim Buyst (Ecolo-Groen):** BNP Paribas Fortis reprendra à la fin de cette année toutes les parts de bpost dans bpost banque. Les deux acteurs concernés indiquent que rien ne changera pour les clients.

Mijn vragen sluiten een beetje aan bij de vragen van de heer Delizée, mevrouw de minister.

Wat betekent deze operatie voor de medewerkers van bpost die betrokken waren bij de dienstverlening van bpost bank en wat zal er met de medewerkers van bpost bank zelf gebeuren?

In de aflopende beheersovereenkomst stonden enkele bepalingen betreffende bancaire dienstverlening, bijvoorbeeld het voorzien van ATM-automaten in gemeenten zonder bank. Wat zijn de implicaties van de onderhandelingen voor een nieuwe beheersovereenkomst?

**11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mevrouw de minister, wij zijn geschrokken door deze beslissing en hoe snel zij is genomen. Wij vinden het belangrijk dat hieromtrent een maatschappelijk debat wordt gevoerd en er had hierover ook een debat in het Parlement moeten worden gevoerd. Het gaat immers over 50 % van de aandelen van bpost in bpost bank. Wij vinden het heel belangrijk dat hierover meer wordt gedebatteerd.

Zoals de vorige spreker zei, heeft de bank ook een maatschappelijk belang. Wij hebben in de commissie al zo dikwijls gediscussieerd over het feit dat er in heel veel gemeenten geen banken meer zijn. De privébanken trekken weg uit de kleinere gemeenten en bpost bank was voor veel mensen nog de enige oplossing. Voor ons is het heel belangrijk dat iedereen een bank dichtbij heeft die heel laagdrempelig is. Dat is essentieel voor ons.

Ik heb hierover de volgende vragen, mevrouw de minister.

Bent u op de hoogte gebracht of geconsulteerd voordat BNP Paribas en bpost bank deze informatie met de pers hebben gedeeld? Zo ja, wanneer precies? Hoeveel zal de verkoop van aandelen aan BNP Paribas exact opleveren voor bpost?

Welke rol hebt u of uw kabinet gespeeld in deze transactie? Gaat u, gezien de verklaringen in uw beleidsverklaring over het basisbankaanbod en het belang daarvan, akkoord met de privatisering van bpost bank?

Bpost bank speelt een belangrijke rol in onze samenleving inzake het klassiek bankieren. Zonder overheidsparticipatie hebben wij geen enkele hefboom meer om die rol vorm te geven. Hoe zult u dat compenseren?

Kunt u de tewerkstelling bij bpost bank garanderen en welke gevolgen zal de overname hebben voor de klanten van bpost bank?

**11.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen):** Monsieur le président, madame la ministre, le 23 décembre dernier, nous apprenions le projet de vente de bpost banque à BNP Paribas Fortis.

Cette vente mettrait fin à une page de l'histoire de bpost au niveau bancaire, histoire qui se traduit en chiffres aujourd'hui: 720 000 comptes à vue, 876 000 comptes épargne, 600 000 clients actifs, un bénéfice net bpost banque de 21 millions d'euros l'an dernier. Ces chiffres sont importants.

Qu'en est-il pour les travailleurs de bpost banque? Quelles implications cela aura-t-il par rapport aux dispositions du contrat de gestion relatives au service bancaire?

**11.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Nous sommes effarés par cette décision et la rapidité avec laquelle elle a été prise. Il faut mener un débat de société et un débat au Parlement à ce sujet. La banque revêt un intérêt public. Les banques privées se retirent des petites communes. bpost revêt une grande importance en tant que banque accessible et proche de la population.

La ministre a-t-elle été consultée avant que BNP Paribas et bpost banque ne diffusent cette information dans la presse? Que rapportera la vente des parts? Quel rôle la ministre a-t-elle joué dans cette transaction? Consent-elle à la privatisation de la banque, compte tenu de ce qu'elle a indiqué dans son exposé d'orientation politique au sujet de l'offre de base de services bancaires? L'emploi demeurera-t-il garanti à bpost? Quelles conséquences aura la reprise pour les clients?

**11.04 Nicolas Parent (Ecolo-Groen):** Met die verkoop zou er een einde komen aan een deel van de bankgeschiedenis van bpost. Klopt het dat er voor de klanten de komende zeven jaar niets zal veranderen? Het personeel van bpost zal voortaan de diensten van een privébank aan-

Suivant les informations parues dans la presse, rien ne devrait changer pour les clients de bpost banque pour les sept ans à venir. Mais nous souhaiterions savoir si cette information est confirmée. Par ailleurs, de facto, les fonctionnaires de bpost proposeront des services bancaires d'une banque privée dans les 661 bureaux de poste du royaume.

Je ne reviendrai pas sur les arguments qui ont été invoqués pour justifier cette vente, même si je m'interroge à ce sujet.

Reste que, de par son actionnariat public, bpost banque a su se différencier des grandes banques, ces dernières années. En octobre dernier encore, le CEO de bpost banque avait annoncé, à contre-courant de la tendance générale des grandes banques, l'investissement dans une stratégie de proximité vis-à-vis de ses épargnants, notamment à travers l'investissement dans de nouveaux automates, à savoir les fameux self banking. Cette stratégie avait été légitimement questionnée dans cette commission.

Madame la ministre, quelles sont les raisons invoquées par bpost banque pour procéder à cette vente? Quid du processus de concertation sociale avec le personnel de bpost banque et de bpost? Quelles sont les garanties en termes de maintien de l'emploi pour les 270 membres du personnel de bpost banque? Les employés de bpost devant vendre les produits bancaires de BNP Paribas Fortis seront-ils soumis à de nouveaux objectifs de rentabilité ou à d'autres dispositions dépendant exclusivement de BNP Paribas Fortis? Au-delà du *deal* à proprement parler, est-il question d'une contrepartie financière de BNP Paribas, compte tenu des avantages procurés par les services au guichet? La stratégie de proximité de bpost banque est-elle remise en cause? Quid de la maîtrise de l'évolution de l'offre tarifaire pour les clients de bpost banque qui sont singuliers sur le marché bancaire? Quelles sont les garanties que l'on peut encore avoir, après cette période transitoire de sept ans? Quid de bpost banque et de son avenir après cette échéance?

**11.05** **Minister Petra De Sutter:** Bedankt voor uw vragen.

Je répondrai tout d'abord à votre première question qui est une question personnelle. Quand j'ai entendu la nouvelle, j'ai posé les mêmes questions que vous tous ici aujourd'hui. Les réponses que je vais donner sont dès lors celles que j'ai moi-même reçues. J'espère que nous pourrions en débattre.

Le partenariat à long terme entre bpost et BNP Paribas Fortis existe depuis longtemps. C'est une décision qui a été prise par bpost en tant qu'entreprise publique autonome. Ce n'est donc pas du tout mon cabinet qui a interféré mais bien le conseil d'administration de bpost qui a décidé dans cette affaire. J'en ai été informée fin de l'année dernière, peu avant que vous l'ayez lu dans la presse.

La déclaration de bpost et de BNP Paribas Fortis concernant l'intention de modifier l'actionnariat de bpost banque fait partie des discussions dans le cadre de la concertation sociale habituelle chez bpost et bpost banque.

Het gaat dus om een intentie tot onderhandelen tussen bpost en BNP,

bieden in de Belgische postkantoren.

Dankzij het overheidsaandeelhouderschap kon bpost zich onderscheiden van de grootbanken met zijn strategie inzake lokale dienstverlening voor de spaarders, met name door nieuwe automaten, de SELFbanks, te installeren.

Welke redenen worden er voor die verkoop aangevoerd? Wat zal er gebeuren met het sociaal overleg? Wat zijn de garanties voor de werkgelegenheid? Zullen de werknemers van bpost te maken krijgen met nieuwe rendabiliteitsdoelen of andere voorwaarden die uitsluitend door BNP opgelegd worden? Staat de strategie van bpost bank inzake lokale dienstverlening op de helling? Wie zal het tariefaanbod voor de klanten van bpost bank bepalen? Welke garanties zullen er zijn voor de toekomst van bpost bank na de overgangperiode van zeven jaar?

**11.05** **Minister Petra De Sutter:** Toen ik het nieuws vernam, heb ik dezelfde vragen gesteld als u vandaag. Het partnerschap tussen bpost en BNP gaat jaren terug en die beslissing werd genomen door de raad van bestuur van bpost, dat een autonoom overheidsbedrijf is: mijn kabinet heeft zich daar op geen enkele wijze in gemengd. De intentie om het aandeelhouderschap van bpost bank te wijzigen wordt besproken in het kader van het gebruikelijke sociaal overleg bij bpost en bpost bank.

Il s'agit d'un projet de négociation

waarvoor een bekendmaking bij de FSMA nodig is. Het is belangrijk om te vermelden dat er in deze onderhandelingsfase nog wijzigingen kunnen plaatsvinden.

Néanmoins, je peux vous indiquer que bpost et BNP Paribas Fortis ont l'objectif de renforcer une relation commerciale durable fondée sur une stratégie commune de proximité, visant à proposer des services financiers via un réseau d'agences proches du citoyen. C'est ce qu'ils annoncent.

De kantoren van bpost zijn natuurlijk een dergelijk netwerk.

Monsieur Parent, vous avez demandé pourquoi cette décision avait été prise. La raison est à trouver dans le contexte actuel du secteur bancaire: les faibles marges, les taux d'intérêt bas, des exigences strictes en matière de capital. Ceci dit, le personnel et les citoyens ont toujours été une grande préoccupation lors des négociations, ce dont je peux témoigner.

En ce qui concerne votre question au sujet du personnel de bpost, il est important de distinguer deux catégories d'employés. Tout d'abord, les employés de bpost banque, filiale commune entre bpost et BNP Paribas Fortis, restent sous contrat de bpost banque qui continue à exister avec 100 % d'actionariat de BNP Paribas Fortis. Ensuite, les employés de bpost continuent à être employés par bpost puisque c'est bien bpost qui continuera à servir les clients de bpost banque via le réseau des bureaux de poste. Cette vente n'implique aucune modification structurelle dans le réseau.

Les négociations ont pour objectif d'assurer l'avenir des travailleurs de bpost au sein du réseau des bureaux de poste en maintenant la distribution des services bancaires. En discutant d'une solution structurelle pour bpost banque au sein de BNP Paribas Fortis, bpost veut assurer la durabilité de ces services bancaires, permettant ainsi de renforcer l'avenir du personnel des bureaux de poste.

C'est la raison pour laquelle, au-delà de la vente de bpost banque, les discussions englobent également la conclusion d'un accord commercial de distribution entre bpost et BNP Paribas Fortis. Malgré le changement dans l'actionariat de bpost banque, BNP Paribas Fortis et bpost continueront à travailler ensemble via un partenariat commercial et bpost continuera à offrir des services bancaires dans ses bureaux de poste – conformément au sixième contrat de gestion – et à être rémunéré par BNP Paribas Fortis, dans la continuité de ce qui se fait déjà actuellement. Le fait que bpost banque soit déjà actuellement détenu à 100 % par BNP Paribas Fortis ne devrait pas changer par cet état de fait. Cela signifie également que cet accord de commercialisation devrait également faire l'objet comme maintenant d'une rémunération de la part de bpost banque vers bpost. Il est important de savoir que bpost banque est une entreprise indépendante disposant de ses propres organes de

qui requiert une notification auprès de la FSMA (Autorité des services et marchés financiers). Des modifications restent possibles dans cette phase de négociation.

Bpost en BNP streven naar eigen zeggen naar een sterkere duurzame commerciële relatie die gestoeld is op een gemeenschappelijke strategie van lokale dienstverlening, die ertoe strekt financiële diensten aan te bieden via een net van kantoren dicht bij de burger.

Les bureaux de bpost constituent un tel réseau.

Het huidige klimaat in de banksector (kleine marges, lage rentevoet, strenge kapitaalvereisten) heeft zwaar doorgewogen in die beslissing. Dat gezegd zijnde, er was bij de onderhandelingen een grote bekommernis voor zowel het personeel als de klanten.

Bij bpost moet er een onderscheid worden gemaakt tussen de werknemers van bpost bank, een entiteit die blijft bestaan maar met BNP Paribas Fortis als enige aandeelhouder, en de werknemers van bpost, die de klanten van bpost bank blijven bedienen in de postkantoren. Deze verkoop heeft geen enkele structurele verandering in het kantorennet tot gevolg. De besprekingen behelzen naast de verkoop ook een commerciële distributieovereenkomst tussen bpost en BNP: bpost zal in zijn postkantoren bankdiensten blijven aanbieden en zal door BNP vergoed worden zoals dat thans het geval is. Door die overeenkomst zou er steeds een vergoeding van bpost door bpost bank moeten zijn.

De onderneming bpost bank is een zelfstandige entiteit en beschikt over haar eigen beslissingsorganen, een raad van bestuur en een directiecomité, en bepaalt zelf haar tarieven. Dat zal niet wijzigen na de overname.

décision, de son comité de direction, de son conseil d'administration et qu'elle détermine actuellement sa propre offre tarifaire.

Het klopt dat in het zesde beheerscontract concrete bepalingen betreffende bancaire verrichtingen zijn opgenomen. Die blijf ik belangrijk vinden. Dit beheerscontract zorgt onder andere voor de concrete invulling van diensten van algemeen economisch belang die van financiële aard zijn. Die zijn niet te verwarren met de basisbankdiensten waaraan alle banken, ook de private banken, onderhevig zijn. Het beheerscontract verbindt bpost er bijvoorbeeld toe een minimum aan 350 biljettenverdelers, de zogenaamde ATM's, in de postkantoren te plaatsen en een ATM te garanderen in elke gemeente waar dit niet door een andere financiële instelling wordt aangeboden. Die discussie hebben we hier al eerder gevoerd.

De geplande overname zal geen impact hebben op deze taken. Bpost zal tot 31 december 2028 via de 650 postkantoren de distributie blijven uitvoeren van bank- en verzekeringsproducten. Daarbovenop is het belangrijk om te weten dat het ATM-park autonoom wordt beheerd door bpost.

Ik geef u graag nog mee dat ik er mij bewust van ben dat de banken hun kantorennetwerk steeds meer laten inkrimpen, zeker in rurale gebieden. Daarmee moeten we rekening houden in het kader van de onderhandelingen van het nieuwe beheerscontract.

Ik wil ook aangeven dat het mijn bedoeling is om de burger en deze commissie te betrekken bij het opstellen van het zevende beheerscontract, om zo goed aan de noden van onze bevolking en samenleving te kunnen beantwoorden.

Wat de vraag over de opbrengsten van deze verkoop betreft, kan ik u meegeven dat de aankoop prijs voor het aandelenbelang van 50 % zal worden berekend op basis van de IFRS nettovermogenswaarde op het moment van de transactie. Dat staat voor International Financial Reporting Standards. Dat is een klassieke manier bij dit soort overnames. Men verwacht dat het zal gaan over een bedrag tussen 100 en 120 miljoen euro. Aangezien dit element deel uitmaakt van de lopende besprekingen en de definitieve waarde bepaling zal ik u, zoals u begrijpt, geen verdere details kunnen verstrekken.

Enfin, je voudrais vous informer de l'état actuel des négociations entre bpost et BNP Paribas Fortis. Fin décembre 2020, bpost et BNP Paribas Fortis ont conclu un accord non contraignant concernant le futur partenariat à long terme pour bpost banque.

bpost et BNP Paribas Fortis ont l'intention de signer des accords contraignants d'ici la fin du mois de mars 2021, avec l'ambition de finaliser la transaction avant la fin de cette année. C'est en effet à la fin de l'année 2021 que l'accord actuellement en cours viendra à échéance. La durée du futur partenariat sera de sept ans, et est prolongeable si souhaité.

Il est très difficile pour moi de vous informer à propos de l'avenir. Si vous me demandez ce qu'il va se passer après ces sept ans, c'est difficile à dire. Il s'agit d'un secteur qui est sujet à des évolutions, des changements fréquents. Mais je peux vous garantir que mon intérêt personnel sera toujours de défendre les droits du citoyen.

Le sixième contrat de gestion contient des dispositions concrètes sur les aspects bancaires, à savoir par exemple un minimum de 350 distributeurs automatiques de billets dans les bureaux de poste et au moins un appareil par commune. La reprise prévue n'aura pas aucune incidence sur ces services. Jusqu'à la fin 2028, bpost continuera à vendre des produits bancaires et d'assurance dans ses bureaux de poste. Les distributeurs automatiques de billets sont gérés de manière autonome par bpost.

Je suis consciente que les banques ont de moins en moins d'agences. Nous devons en tenir compte lors des négociations sur le nouveau contrat de gestion. Je souhaite associer le citoyen et cette commission à l'élaboration de ce contrat de gestion.

Le prix d'achat des actions sera calculé sur la base de la valeur des actifs selon les normes internationales d'information financière. Il oscillera entre 100 et 120 millions d'euros.

Eind december 2020 hebben bpost en BNP Paribas een niet-bindend akkoord gesloten over het toekomstige partnerschap op lange termijn voor bpost bank. Tegen maart 2021 willen ze bindende akkoorden sluiten zodat ze alles tegen het einde van het jaar in een finale overeenkomst kunnen gieten, aangezien het huidige akkoord dan verstrijkt.

Het toekomstige partnerschap zal zeven jaar duren. Die termijn kan verlengd worden.

Ik kan niet zeggen wat er daarna

Monsieur le président, j'ai aussi annoncé que je vais m'asseoir à la table des négociations avec les organisations syndicales concernées. Je comprends très bien leurs préoccupations. Je vous remercie.

**11.06 Jean-Marc Delizée (PS):** Madame la ministre, merci pour vos réponses.

Je les entends mais je reste quand même relativement inquiet; je crois que nous aurons l'occasion d'y revenir. Vous avez précisé aussi les échéances. Je pense que ce qui est très important, ce sont les différentes garanties que nous avons tous évoquées, en termes d'emploi et de statut.

Vous avez aussi partiellement répondu pour le service universel dans les zones rurales, par rapport à des populations plus fragilisées qui doivent avoir accès à un service financier partout et tout le temps. Il faut vraiment voir ce qui ressortira de ces discussions.

Nous entendons bien l'échéance du 31 mars. Je pense que nous l'avons tous notée. J'imagine que notre commission souhaitera pouvoir encore vous entendre avant cette échéance et revenir sur ce dossier, parce que c'est un dossier sociétal vraiment très important. J'espère que nous pourrions planifier une nouvelle commission avant la fin mars. Nous verrons ce que la commission décidera, mais je crois que c'est un dossier qu'il faut vraiment suivre de près.

J'ai une petite question. Je n'ai pas compris l'abréviation IMRF. Wat is dat in het Frans?

**11.07 Petra De Sutter, ministre:** IFRS: *International Financial Reporting Standards*. C'est un standard de rapportage.

**11.08 Jean-Marc Delizée (PS):** Nu is het duidelijker. Je ne connais pas non plus cette instance dans les détails. Je vous remercie.

**11.09 Kim Buyst (Ecolo-Groen):** Mevrouw de minister, opnieuw een antwoord dat getuigt van betrokkenheid als minister. Ik hoor u zeggen dat u eind december op de hoogte werd gebracht en dat u toen ook de vragen hebt gesteld die wij stellen.

Ik heb een aantal zaken genoteerd. U zegt dat de geldautomaten in gemeenten zonder bankkantoren bewaard zullen blijven en dat er ook voor het personeel op zich normaal gezien niet veel zou veranderen. U verzekert de verdere nauwe samenwerking tussen bpost bank en bpost, ook in de toekomst. Daardoor zullen de klanten van bpost bank nog steeds bij hun postkantoor terechtkunnen voor die service.

Uw antwoorden stellen mij gerust, net als uw betrokkenheid. Ik ga akkoord met de voorzitter dat wij dit moeten blijven opvolgen, maar u kennende, ben ik ervan overtuigd dat u dit hier graag komt toelichten wanneer u hierover meer informatie hebt.

**11.10 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mevrouw de minister, als u even verbaasd was als wij, dan wil dat zeggen dat het belangrijk is om

zal gebeuren. De sector wordt vaak aan veranderingen blootgesteld, maar ik zal de rechten van de klanten blijven verdedigen. Ik zal ook in gesprek gaan met de vakbonden.

**11.06 Jean-Marc Delizée (PS):** Ik blijf ongerust. De vermelde garanties inzake werkgelegenheid en statuut zijn belangrijk. U hebt geantwoord met betrekking tot de universele dienstverlening aan kwetsbare bevolkingsgroepen in landelijke gebieden, die toegang moeten blijven hebben tot een financiële dienstverlening.

We zullen u wellicht voor de deadline van 31 maart opnieuw onderwerpen, want het betreft een belangrijk maatschappelijk dossier dat van nabij moet worden opgevolgd.

Waar staat de afkorting IFRS voor?

**11.07 Minister Petra De Sutter:** Die staat voor *international financial reporting standards*.

**11.09 Kim Buyst (Ecolo-Groen):** La réponse est rassurante. À nous de suivre les développements du dossier, mais connaissant la ministre, je ne doute pas qu'elle fournira des explications supplémentaires en commission dès qu'elle disposera de plus amples informations.

**11.10 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** L'absence de débat au

daarover nog een debat te hebben.

Ik herhaal hier nogmaals dat ik het niet normaal vind dat zo'n belangrijke beslissing, die zo'n impact zal hebben op onze maatschappij, hier niet het onderwerp heeft uitgemaakt van een debat in het Parlement. Ik ben vragende partij om dat debat opnieuw op te nemen.

Wij zullen dat zeker niet loslaten. Dit is immers heel belangrijk. Bpost bank was heel toegankelijk, ook voor mensen die niet gemakkelijk naar andere banken gaan. Alles verloopt nu bijna via het internet, terwijl mensen die niet op internet zitten, zoals mijn schoonmoeder, gemakkelijk bij bpost en bpost bank konden aankloppen om daar de nodige uitleg te krijgen.

Voor ons is het heel belangrijk dat dit toegankelijk blijft. Fortis heeft bpost opgekocht omdat het hoopt daarmee meer winst te maken. Bpost bank was winstgevend, dus waarom moest het worden verkocht? Het had kunnen bijdragen aan het geheel van bpost en dan hoefden we niet op zoek te gaan naar andere manieren om het bedrijf goed te laten draaien.

Wij mogen ook niet onderschatten dat de gewone werknemers bij bpost zich zorgen maken over het feit dat dit zo gemakkelijk kon gebeuren. Voor ons is dit een eyeopener. Wij zijn daarover heel erg verwonderd.

Ik wil nog een element aankaarten, namelijk het ethische aspect. Fortis staat op de tweede laatste plaats op ethisch vlak. Ik denk erover na dat ik als klant van bpost bank nu verderga met een bank die op ethisch vlak op de tweede laatste plaats staat.

Voor mij is dit debat niet afgesloten en ik hoop dat wij hier nog verder kunnen debatteren over de bank van bpost, die ten dienste moet staan van de bevolking.

Le **président**: Je vous ai entendue.

**11.11** **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Comme vous l'avez souligné au niveau du planning, le calendrier des accords est contraignant et rend les choses quasi imminentes. Cela nous questionne par rapport à l'ensemble du timing. Comme vous l'avez souligné, le projet de décision émane des organes décisionnels de bpost. Je pense qu'il sera pertinent d'interroger la direction sur la stratégie globale de bpost, son cadre global et son déploiement projeté. D'autres interventions soulignent à quel point ces interrogations sur la stratégie sont pertinentes et notamment dans ce dossier.

Précisément, je ne vous cache pas que l'annonce de la perte de bpost banque me laisse perplexe. Pas à la suite de votre réponse, naturellement, mais aujourd'hui, on sait ce qu'on perd, on ne sait pas ce qu'on gagne ni avec certitude ce qu'on ne perd pas. À ce stade du calendrier et du dossier, nous n'avons pas en main suffisamment d'informations pour juger de la pertinence du projet d'accord, au-delà de la valeur estimée. Au-delà des précisions sur le personnel de bpost banque, qui sont déjà intéressantes et dont je vous remercie, les questions sur l'impact social de l'accord sur le personnel et sur les

Parlement sur une décision de cette importance est anormale. bpost banque était très accessible, en particulier pour les personnes peu expertes en opérations numériques. bpost banque était bénéficiaire. Pourquoi fallait-il la vendre? Les travailleurs sont inquiets en raison de la facilité avec laquelle l'opération a pu être réalisée. De plus, sur le plan de l'éthique, BNP Paribas Fortis est classée à l'avant-dernière place. J'espère que nous pourrions encore poursuivre le débat sur ce dossier.

**11.11** **Nicolas Parent** (Ecolo-Groen): Het tijdpad is nogal strak, waardoor een en ander zeer snel zal gaan. Het plan komt van de besluitvormingsorganen van bpost. Men zou de directie moeten vragen wat de globale strategie is en hoe die zal worden verwezenlijkt. Ik sta perplex van de aangekondigde overname van bpost bank. Men weet wat men verliest, niet wat men ervoor in de plaats krijgt en wat men niet verliest. Er ontbreekt nog heel wat informatie. Afgezien van de geraamde waarde en nadere informatie over het personeel van bpost bank, zal er duidelijkheid moeten worden verschaft over de sociale gevolgen voor het personeel en voor de lokale dienstverlening. U zegt dat



services de proximité devront être reposées.

Vous relevez, madame la ministre, que le personnel et les citoyens sont au centre des préoccupations. Je vous remercie de l'avoir à nouveau précisé. C'est toujours bien de l'entendre. J'attends de bpost banque de la transparence sur ces aspects, et le respect de la concertation sociale. Merci de votre annonce concernant le dialogue que vous allez mener avec les syndicats. C'est très important qu'ils puissent entendre qu'ils ont une ministre à leurs côtés dans ce débat sociétal.

En ce qui concerne les services de proximité, je réitère mes inquiétudes. Le détricotage de la stratégie actuelle, via la suppression actuelle des self banking ou de certains services en fonction des régions aurait un impact négatif sur la fracture numérique mais également sur la qualité des services aux citoyens dans les zones rurales. À ce titre, la durée du futur partenariat de sept ans constitue autant d'années que nous pouvons gagner pour construire des alternatives. Il faut évidemment que l'accord initial soit un bon accord, pas seulement pour bpost, ni pour BNP, mais pour les citoyens dans leur ensemble. C'est à cela que nous devons travailler et être vigilants dans l'avenir.

De **voorzitter**: Ik zal besluiten dat voor deze namiddag het incident gesloten is, maar het dossier zeker nog niet. Nous y reviendrons très certainement.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**12** **Vraag van Kim Buyst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De beheersovereenkomst van bpost" (55012776C)**

**12** **Question de Kim Buyst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le contrat de gestion de bpost" (55012776C)**

**12.01** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, dit jaar loopt de beheersovereenkomst van bpost af. Een nieuwe overeenkomst tussen de overheid en het postbedrijf dringt zich op. Als Parlements lid weet ik dat die beheersovereenkomsten belangrijk zijn omdat ze toch wel een aantal zaken vastleggen. Het is opnieuw tijd om nieuwe verzuchtingen, noden en evoluties te verankeren. De Ecolo-Groenfractie wil niet terug naar die oude staatsbedrijven waar de minister voorschrijft wat er wanneer moet gebeuren. Het is wel belangrijk dat de verwachtingen van de maatschappij ten opzichte van haar openbare dienstverlening worden beschermd en bewaakt, dus ook voor wat we kunnen en mogen verwachten van een bedrijf als bpost. Dat is in mijn ogen wel onze rol en daarvoor is een breed debat over een beheersovereenkomst belangrijk. U liet zo onlangs optekenen in een krant dat "je alleen sneller bent, maar samen raak je verder".

Wanneer wilt u deze nieuwe beheersovereenkomst kunnen afsluiten?

Op welke manier wilt u de bevolking betrekken om tot die nieuwe ambities voor bpost te komen?

Zal u ook ruimte geven aan het Parlement om het debat in het kader van deze beheersovereenkomst te kunnen voeren?

het personeel en de burgers centraal staan, maar bpost bank moet transparant zijn en het sociaal overleg respecteren. Het is een goede zaak dat u in gesprek zult gaan met de vakbonden.

Ik herhaal dat ik bezorgd ben over de lokale dienstverlening. Men stapt van de huidige strategie af, door automaten of bepaalde diensten af te schaffen in functie van de regio's, waardoor de digitale kloof zal verbreden en de kwaliteit van de dienstverlening in de landelijke gebieden erop achteruit zal gaan. Het toekomstige partnership van zeven jaar biedt een even lange periode om werk te maken van alternatieven, maar het initiële project moet in de eerste plaats ten goede komen aan de burgers.

**12.01** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Le contrat de gestion avec bpost arrivera à expiration cette année.

Quand la ministre entend-elle conclure le nouveau contrat? Les citoyens seront-ils impliqués dans la formulation des nouvelles ambitions vis-à-vis de bpost? Un débat sera-t-il organisé à la Chambre à ce sujet? La ministre estime-t-elle que l'idée de fonder le contrat sur les ODD (objectifs de développement durable) serait intéressante?

Vindt u het een interessant idee om de overeenkomst op te bouwen aan de hand van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen of SDG's?

**12.02** Minister **Petra De Sutter**: De zesde beheersovereenkomst is eigenlijk op 31 december 2020 afgelopen, maar automatisch verlengd met een jaar tot 31 december 2021. We zullen er alles aan doen om ervoor te zorgen dat het nieuwe, zevende beheerscontract in werking kan treden vanaf 1 januari 2022. Het is eigenlijk vrij ambitieus om dat op één jaar rond te krijgen, vooral om het wettelijk kader aan te passen. We vinden het wel belangrijk om de nieuwe noden en vragen van alle betrokken partijen – bpost, de Staat en de burgers – zo vlug mogelijk te kunnen omzetten in een nieuwe overeenkomst.

De bevolking zal op verschillende manieren worden betrokken.

Ten eerste is er een publieke raadpleging gepland om aan te tonen dat de opdrachten van openbare dienst waarmee bpost belast zou worden en waarvoor bpost een vergoeding zou krijgen effectief beantwoorden aan een noodzaak en vraag vanuit de bevolking en de maatschappij. Dat kan een studie zijn, in elk geval een analyse van de noden, en of deze matchen met de opdracht die we bpost willen geven.

Ten tweede wensen we actief in dialoog te gaan met de burgers en de verschillende betrokken partijen en belanghebbenden. Dat zal gebeuren via open fora waaronder sociale media. We moeten nog bekijken hoe we dat concreet gaan invullen, maar dat is alvast de intentie.

Daarnaast is er een belangrijke rol voor het Parlement weggelegd. Daarop heb ik al een aantal keren gealludeerd. Artikel 5 van de wet van 1991 bepaalt trouwens dat de minister verslag uitbrengt aan de Kamer over de totstandkoming van nieuwe beheerscontracten. Ik wil verder gaan dan enkel verslag uitbrengen. Ik wil de bezorgdheden meenemen die reeds door u en uw collega's geuit zijn, onder andere toen we de beleidsnota besproken hebben. Een van de breedgedragen suggesties uit deze commissie was toen ook de maatschappelijke rol van de postbode en de postkantoren. Ik neem dit absoluut mee als een aandachtspunt in de onderhandelingen over het zevende beheerscontract.

Wat uw vraag over de SDG's (*sustainable development goals*) van de VN betreft, kan dit zeker. Het is een goed idee. In mijn beleidsnota heb ik vermeld dat bpost een voorbeeldfunctie heeft als overheidsbedrijf op economisch, sociaal en ecologisch vlak, wat duurzaamheid betreft. Bpost is reeds vertrouwd met deze duurzaamheidsdoelstellingen en heeft ervoor gekozen om specifiek te focussen op vijf van de SDG's, met name waardig werk en economische groei (SDG 8), innovatie en infrastructuur (SDG 9), duurzame steden en gemeenschappen (SDG 11), verantwoorde consumptie en productie (SDG 12) en klimaatactie (SDG 13). Dat is volgens mij een heel goeie leidraad.

Ik hoop dat ik uw vragen heb beantwoord en ik kijk oprecht uit naar de discussie met u en de andere commissieleden in de komende maanden rond het tot stand komen van dit zevende beheerscontract.

**12.03** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Dank u wel voor uw antwoorden.

**12.02** **Petra De Sutter**, ministre: La durée de validité du sixième contrat de gestion a été automatiquement prolongée d'un an, jusqu'au 31 décembre 2021. Nous allons tout mettre en œuvre pour que le septième puisse entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Il s'agit d'un objectif assez ambitieux.

Une consultation publique est prévue pour examiner si les services publics pour lesquels bpost est rémunérée répondent à une nécessité et à une demande de la société. Il pourrait s'agir d'une étude dans laquelle les besoins seraient mis en regard de la mission de bpost.

Nous voulons entamer un dialogue actif avec les citoyens et les parties concernées par le biais de forums de discussion ouverts, par exemple dans les médias sociaux. La réalisation concrète du projet est encore à l'étude.

La loi prescrit que le ministre fasse rapport au Parlement de la conclusion de nouveaux contrats de gestion. Je souhaite aller plus loin et je répercuterai lors des négociations les suggestions émises par la commission. Je pense plus spécifiquement au rôle social des facteurs et des bureaux de poste.

En tant qu'entreprise publique, bpost remplit une fonction d'exemple sur le plan de la durabilité. bpost est déjà familiarisée avec les ODD de l'ONU et se concentre spécifiquement sur cinq de ces objectifs: emplois décents et croissance économique, infrastructure et innovation, villes et communautés durables, consommation et production responsables, lutte contre le changement climatique. Il s'agit selon moi d'une ligne de conduite adéquate.

**12.03** **Kim Buyst** (Ecolo-Groen):

Het siert u dat u het verplichte bevragingstraject dat in het kader van de nieuwe beheersovereenkomst staat, wil opentrekken, mevrouw de minister. U wilt open fora organiseren, een analyse uitvoeren. Dat geeft aan dat u participatie ziet als meer dan enkel het organiseren van een enquête. Daar ben ik erg verheugd om. Ook de openheid die u ten opzichte van het Parlement toont, waardeer ik enorm. U zegt dat het wettelijk verankerd is dat u verslag uitbrengt aan het Parlement, maar u wilt meer doen. U wilt met ons in discussie gaan.

Je suis heureuse que la ministre conçoive la participation de façon plus large que le simple fait de répondre à une enquête. J'apprécie aussi l'ouverture qu'elle manifeste à l'égard du Parlement. La coopération avec la Chambre n'est pas une figure imposée pour la ministre.

Ik denk dat ik namens al mijn collega's kan spreken als ik zeg dat u hiervan ook al getuigde toen u uw beleidsnota voorstelde en toen u met uw beleidsnota 2.0 naar voren kwam. Het is heel duidelijk dat het voor u geen verplicht nummertje is om naar de Kamer te komen, maar dat u ook echt wil luisteren. Daarom kijk ik erg uit naar onze verdere samenwerking in verband met de zevende beheersovereenkomst voor bpost.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**13 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het IPA-overleg en bpost" (55012933C)**

**13 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La concertation sur l'AIP et bpost" (55012933C)**

**13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, u weet dat er om de twee jaar een IPA moet worden afgesloten. De loonmarge is bepaald door de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en bedraagt amper 0,4 %. Dat wil zeggen dat de arbeiders en bedienden in dit land een maximale loonsverhoging van 0,4 %, een kruimeltje, mogen verwachten, indien deze marge wordt toegepast.

**13.01 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Le Conseil Central de l'Économie a fixé à 0,4 % à peine, la marge salariale pour les négociations de l'AIP. C'est vraiment très peu et ce pourcentage constitue un indicateur pour les négociations salariales chez bpost.

Hoewel het IPA geen rechtstreeks gevolg heeft voor de werknemers van bpost, is dat onrechtstreeks wel zo. Het IPA is immers tegelijk ook de graadmeter voor de toekomstige loonsonderhandelingen van de werknemers van bpost. Een loonsverhoging van 0,4 % voor een postbode zou ongeveer 7 euro per maand betekenen. Dat is heel weinig, terwijl deze mensen zich de laatste maanden heel hard hebben ingezet.

Au cours de la dernière décennie, quel a été le pourcentage des augmentations barémiques des salaires bruts chez bpost? Quelles sont les positions respectives de la direction de l'entreprise et des partenaires sociaux à propos de la marge salariale? La ministre insistera-t-elle pour qu'une augmentation salariale significative soit accordée au personnel de la poste qui se dépense sans compter?

Bpost is een overheidsbedrijf en internationaal actief in een groeiende sector. Denk maar aan de pakjes en de e-commerce. Bpost is een winstgevend bedrijf, dankzij de inspanningen van het personeel. Bovendien heeft bpost een voorbeeldfunctie in onze maatschappij.

Mevrouw de minister, met hoeveel procent zijn de baremieke brutolonen bij bpost gestegen de laatste tien jaar? Hebt u al gesproken met het management van bpost of de sociale partners over de marge om de lonen van de bpost-werknemers te verhogen? Wat is hun positie?

De Duitse postbodes kregen in 2020 een opslag van 5 %. Gaat u een signaal geven aan de top van bpost om aan te dringen op een gelijkaardige loonsverhoging voor de werknemers van bpost? U zit namelijk in de positie om in te grijpen, net zoals u deed tijdens de pakjesgolf van eind 2020. Wij denken dat u hier ook een rol kunt spelen voor de werknemers, want heel veel mensen bij bpost hebben

een heel laag loon.

**13.02** Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, ik dank u voor uw terechte vraag naar verduidelijking.

Misschien moet ik eerst zeggen dat de loonnorm, die bij een IPA of door de overheid bij gebrek aan een IPA is vastgesteld, sinds enkel jaren wettelijk van toepassing is op bpost en Proximus. Nog voordat zo was, maakte die loondiscussie integraal deel uit van de algemene benadering van het loonbeleid. U zult zich herinneren dat de schaal die met ingang van 1 januari 2010 is ingevoerd voor operationeel personeel zoals chauffeurs, sorteerders en distributeurs, gerevalueerd is in het kader van cao 2018-2019.

Toen bpost een autonoom overheidsbedrijf werd, bijna 10 jaar geleden, heeft het de loonschalen van de Regie der Posterijen geërfd. Die loonschalen waren toen structureel hoger dan de loonschalen in vergelijkbare sectoren op de arbeidsmarkt. Bpost laat mij weten dat de loontarieven om die reden niet meer werden verhoogd. Een dergelijke verhoging zou, volgens wat het management van bpost mij heeft verteld, namelijk de duurzaamheid van de werkgelegenheid in gevaar hebben gebracht.

Inzake uw vraag over de positie van het management en de sociale partners, weet u natuurlijk wel dat het loonbeleid van bpost altijd wordt gevoerd in overleg met de vakbondspartners. Ingevolge dat sociaal overleg worden maatregelen ingevoerd op het gebied van het verhogen van de koopkracht van het personeel en zijn er in het verleden gedurende verschillende jaren wel eenmalige bonussen toegekend.

Over aangelegenheden inzake het loonbeleid van een autonoom overheidsbedrijf wordt onderhandeld in een paritair comité, zoals wettelijk is vastgelegd. U begrijpt dat ik mij niet zal mengen in het besluit van dergelijke bestuursorganen. Voor elke discussie is er een gepast platform. Parallele discussies lijken mij weinig efficiënt, zeker niet in het kader van de IPA-onderhandelingen. Natuurlijk ontmoet ik de bonden bij bpost en luister ik naar hun verzuchtingen. Ik heb ook contacten met het management van bpost.

Voor Deutsche Post moet, naar wat bpost mij aangeeft, de vergelijking in de juiste context worden geplaatst. Duitsland kent namelijk geen automatische loonindexering. U kan dus begrijpen dat eventuele verhogingen tot zelfs 5 % kunnen worden doorgevoerd. Bij ons is er uiteraard wel een automatische loonindexering, die een en ander compenseert.

**13.03** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik verwachtte mij aan uw antwoord. Ik weet dat u ook bezorgd bent over goede werkomstandigheden en een goede verloning voor de werknemers. Er is nu echter een hele scheefgroei bij bpost.

Ten eerste, de oudere werknemers zijn, zoals u opmerkt, geblokkeerd. De nieuwere werknemers, zoals de hulppostbodes, hebben een heel laag loon. Ik vind persoonlijk – ik verwijs daarbij ook naar de campagne van de vakbonden voor een minimumloon – dat die mensen toch minstens 14 euro per uur zouden moeten kunnen verdienen in een overheidsbedrijf. Dat is nu niet het geval, wat

**13.02** **Petra De Sutter**, ministre: Depuis quelques années, la loi prescrit que la norme salariale fixée dans le cadre d'un AIP ou par le gouvernement, en l'absence d'accord entre les partenaires sociaux, s'applique également chez bpost et Proximus. Autrefois aussi, les négociations salariales faisaient partie intégrante de la gestion globale de la politique salariale.

Lorsqu'elle est devenue une entreprise publique, bpost a hérité des échelles barémiques de la Régie des Postes, qui étaient structurellement supérieures à celles appliquées dans des secteurs comparables. Ces taux salariaux n'ont plus été augmentés étant donné qu'une telle adaptation aurait mis en danger le caractère durable de l'emploi.

Conformément à la concertation sociale, des mesures sont prises pour accroître le pouvoir d'achat du personnel et des bonus ont été octroyés à plusieurs reprises dans le passé.

La politique salariale d'une entreprise publique autonome fait l'objet de négociations au sein d'une commission paritaire. Je ne m'immisce pas dans les décisions prises par ces organes de gestion. Il va de soi que je rencontre les syndicats de bpost et que je suis attentive à leurs attentes. J'ai également des contacts avec la direction de bpost.

**13.03** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Les faibles salaires pratiqués chez bpost entraînent une importante rotation du personnel. J'espère que la ministre va rectifier cette dérive en concertation avec les syndicats.

natuurlijk heel veel gevolgen heeft voor het personeelsverloop. Ik heb onlangs iemand aan de lijn gehad die mij vertelde dat hij was gestopt, omdat de arbeidsomstandigheden erg moeilijk waren en het loon heel laag was.

Wij hebben de cijfers ook gekregen. Het feit dat er zo'n groot verloop is, heeft te maken met het feit dat voor een groot deel van de werknemers de lonen bij bpost veel te laag zijn. Wij hopen dus echt dat u in overleg met de bonden – ik begrijp immers dat een en ander in overleg met de bonden en met de werkgevers moet gebeuren – de scheefgegroeide situatie bij bpost rechtrekt.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

**14** Question de Josy Arens à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La difficulté pour le citoyen de joindre Proximus" (55012942C)

**14** Vraag van Josy Arens aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De moeilijkheid voor de burgers om Proximus te contacteren" (55012942C)

**14.01** Josy Arens (cdH): Madame la ministre, ma question concerne les relations entre les citoyens lambda et ce que j'appellerais le géant Proximus. Le citoyen se sent réellement perdu. Je reçois de plus en plus de réactions de la part de citoyens qui ne parviennent pas à joindre correctement Proximus. Ils sont démunis par la complexité, la dépersonnalisation et la déshumanisation des possibilités de contact mises en place par l'entreprise.

Joindre un opérateur par téléphone n'est pas simple du tout. Il faut une dizaine de minutes parfois pour ne pas encore arriver à une solution. Ceci est réellement, pour le citoyen lambda, un problème monumental qu'il rencontre avec cette entreprise.

Vous êtes ministre de tutelle et l'entreprise a également une mission de service public. À ce double titre, je crois vraiment que vous avez une possibilité d'agir pour que cette entreprise organise différemment ses contacts avec les citoyens. Je sais que ce n'est pas simple. Je suis bourgmestre d'une petite commune. Il m'arrive déjà de me battre, même dans une petite commune pour que, de grâce, nous restions des êtres humains en contact les uns avec les autres. Cela simplifie la vie et la rend plus agréable pour tout le monde.

Madame la ministre, j'imagine que d'autres ont reçu de nombreuses plaintes émanant de citoyens concernant cette problématique avec Proximus.

Avez-vous eu des contacts avec l'entreprise concernant ces remarques? À quand remonte la dernière enquête de satisfaction de la clientèle de Proximus concernant la communication du client avec l'entreprise? Combien de plaintes ont-elles été envoyées à Proximus concernant ce problème en 2019 et 2020? Combien depuis le début du premier confinement? Combien d'entre elles concernaient-elles la difficulté d'entrer en contact avec l'entreprise? Combien concernaient-elles un problème de connexion en période de télétravail?

Nous avons parlé lors de la présentation de votre note de politique générale de la problématique des zones blanches en milieu rural. Je peux vous assurer que depuis l'obligation de télétravailler, la vie des

**14.01** Josy Arens (cdH): Veel burgers slagen er niet in Proximus te bereiken. Ze staan machteloos tegenover de complexiteit, de onpersoonlijkheid en de ontmenselijking van de mogelijkheden om contact op te nemen met het bedrijf. U bent de voorgedijminister van dat autonoom overheidsbedrijf.

Hebt u naar aanleiding van die kritiek contact opgenomen met Proximus? Wanneer werd er voor het laatst een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd? Hoeveel klachten ontving Proximus in 2019 en 2020, en hoeveel sinds het begin van de eerste lockdown? Hoeveel van die klachten hadden er betrekking op problemen om in contact te komen met Proximus en hoeveel gingen er over problemen met de internetaansluiting?

Met het verplichte telewerken neemt ook het probleem van de witte zones in landelijke gebieden toe. Wat zult u hieraan doen?

bourgmestres dans les communes à faible densité de population n'était pas simple puisque, au contact des citoyens, nous devons tous les jours répondre à de telles questions. Je réponds toujours que je ne suis pas le patron de Proximus ni la ministre ayant la tutelle sur cette entreprise, mais que je vais m'adresser à la ministre qui, elle, a un réel poids et peut faire changer les choses.

Je souhaiterais, madame la ministre, avoir une réponse de votre part. Je souhaiterais surtout un engagement de votre part pour que les choses changent et que l'on retrouve des contacts plus humains entre les clients et l'entreprise.

**14.02** **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, monsieur Arens, je vous remercie d'avoir attiré mon attention sur ce point.

J'ai bien entendu pris note de votre question relative aux possibilités de contact avec Proximus. Je tiens quand même à souligner que, pour fournir des chiffres, il est plus facile de répondre à une question écrite.

Cependant, j'ai interrogé Proximus qui m'assure que la satisfaction de sa clientèle est au centre de ses préoccupations. Mais, selon elle, un système de mesures ponctuelles ne répondrait plus à la dynamique du marché actuel. Son système de mesure de satisfaction se présente donc sous la forme de mesures continues lors des interactions des clients avec les services. Un outil en ligne permet à son management de connaître, à chaque instant, l'évolution des indicateurs de satisfaction, mais aussi de lire des témoignages écrits dans lesquels est décrit le ressenti à l'occasion des contacts clientèle.

Proximus m'informe que la tendance des plaintes en interne, mais aussi au niveau du service de médiation baisse d'année en année, en ce compris en 2020, année avec un contexte spécifique.

Je voudrais m'étendre un peu sur la période covid et la double pression que la crise sanitaire a occasionnée sur les équipes opérationnelles de Proximus avec un absentéisme accru résultant principalement de l'obligation de quarantaine et avec un niveau d'attente de la clientèle en forte croissance. Cette évolution est liée au télétravail et au confinement.

Proximus estime que 70 % des appels complémentaires auxquels elle a été confrontée pour des raisons techniques, durant ces derniers mois, étaient directement ou indirectement liés à la covid. Ses équipes ont déployé des efforts considérables pour rencontrer les demandes et de nombreuses formations ont été données pour renforcer le personnel de première ligne.

Même si Proximus ne peut nier que ces indicateurs de performance opérationnelle ont souffert durant la pleine période de crise, elle a tout mis en œuvre pour qu'ils retrouvent très rapidement le niveau attendu, niveau qui est actuellement atteint, malgré le cadre sanitaire qui, bien que nécessaire, influence encore négativement son efficacité opérationnelle quotidienne.

Pour conclure, votre question relative à la personnalisation des interactions est très pertinente. En effet, elle constitue un point essentiel dans l'expérience que Proximus désire offrir. Elle y répond,

**14.02** **Minister Petra De Sutter**: Ik heb akte genomen van uw vraag over de mogelijkheden om contact op te nemen met Proximus. Een schriftelijke vraag is meer aangewezen om cijfers op te vragen.

Proximus draagt klantentevredenheid hoog in het vaandel. Het bedrijf wijst erop dat occasionele metingen achterhaald zijn en kiest ervoor om voortdurend metingen uit te voeren tijdens interacties tussen zijn diensten en de klanten. Via een onlinetool kan Proximus de klantentevredenheid opvolgen en schriftelijke feedback doorneemen.

Het aantal interne klachten en klachten via de ombudsman neemt jaar na jaar af. Dat was ook zo in 2020.

Door de coronacrisis moesten de Proximusteams het met minder medewerkers stellen, net nu de klanten steeds meer van hen verwachtten, door het telewerk en de lockdown.

Zowat 70 % van de extra oproepen had iets te maken met het coronavirus. De Proximusteams hebben er alles aan gedaan om aan de noden te voldoen en hebben tal van opleidingen gevolgd.

Tijdens de crisis wezen de prestatie-indicatoren slechte cijfers aan, maar Proximus heeft alles in het werk gesteld om ze weer op het verwachte niveau te brengen. Dat niveau is momenteel bereikt.

Gepersonaliseerde interacties zijn

tout d'abord, en s'assurant que chaque personne de contact dispose de l'historique le plus large possible du dialogue entre le client et l'organisation. Autrement dit, le membre du personnel doit avoir connaissance des précédents contacts. Le but premier est de ne pas imposer au client une répétition du contexte de son interaction. C'est sur cette base que Proximus assure la qualité de réponse de ses opérateurs de première ligne. Toutefois, pour les cas complexes ou à dimensions multiples, l'opérateur pourra demander à une deuxième ligne d'experts de prendre le relais. Si la nature de la transaction le justifie, ces experts prennent en main la relation directe avec le client et assurent un suivi *end-to-end* de la transaction. Vous avez ainsi une idée de la cuisine interne, de la façon dont ils gèrent les transactions.

Toutes les analyses en matière de service à la clientèle montrent cependant qu'il importe d'être très prudent avec la mise en place d'une étape supplémentaire, que serait la désignation spécifique d'un opérateur pour un dossier, du fait de la perte d'efficacité liée à un manque d'effet d'échelle, dans le temps de réponse par exemple. La possible absence de l'interlocuteur désigné lors d'une évolution du dossier, l'aspect multidimensionnel que cache souvent une question, tout cela ne rend souvent pas ce modèle efficace pour des clients au profil télécoms standard. Proximus a donc réfléchi à la meilleure façon de procéder tant d'un point de vue efficacité que satisfaction client.

Votre question me semble aussi être le reflet de problématiques plus spécifiques ou individuelles. Pour les cas spécifiques, Proximus me fait savoir qu'elle se tient à votre disposition pour apporter une solution sur la base d'une compréhension peut-être plus précise des demandes.

**14.03 Josy Arens (cdH):** Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse très complète.

Bien évidemment, j'ai très fortement insisté sur la relation entre les clients lambdas et l'entreprise puisque, au niveau des institutions, des bourgmestres, etc., il y a des contacts privilégiés.

J'ai même tenté de me placer dans la position du citoyen lambda en essayant de contacter Proximus, ce qui n'a vraiment pas été évident. J'insiste donc sur l'humanisation des contacts car, dans notre société, il n'y a rien de plus désagréable que cette déshumanisation complète dans laquelle nous vivons et ce, à tous les niveaux et dans toutes les entreprises.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

**15 Question de Malik Ben Achour à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le déménagement éventuel du bureau de poste de Verviers Collège" (55013054C)**

**15 Vraag van Malik Ben Achour aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De mogelijke verhuizing van het postkantoor Verviers Collège" (55013054C)**

**15.01 Malik Ben Achour (PS):** Monsieur le président, madame la ministre, de source syndicale, il me revient que la poste envisagerait le déménagement du seul bureau de poste verviétois, dit de Verviers-Collège, vers un quartier périphérique. En l'occurrence, c'est le centre commercial Crescend'Eau qui l'accueillerait, bpost se montrant

cruciaal in de belevenis die Proximus zijn klanten wil bieden. Proximus zorgt ervoor dat elke contactpersoon de volledige gespreksgeschiedenis tussen de klant en het bedrijf kan inkijken.

Het is de bedoeling om ervoor te zorgen dat de klant niet telkens opnieuw de context van zijn vraag moet herhalen. Dat is de basis waarop Proximus de kwaliteit van het antwoord van zijn eerstelijns-operatoren verzekert. Complexere problemen kan de operator doorverwijzen naar experten in de tweede lijn. Die zullen zich dan bekommeren over de zaak tot die is afgehandeld.

Er is voorzichtigheid geboden als men een stap verder zou willen gaan door een specifieke operator aan te stellen voor een dossier: dat is niet altijd het meest efficiënte model omwille van het verlies van het schaaleffect, het feit dat de operator soms afwezig kan zijn en de mogelijke complexiteit van het probleem.

**14.03 Josy Arens (cdH):** Ik blijf er toch bij dat er opnieuw meer menselijkheid in de contacten moet komen. Er is niets zo onaangenaam als die ontmenselijking van contacten waarmee we in onze huidige samenleving te maken hebben.

**15.01 Malik Ben Achour (PS):** Naar verluidt overweegt bpost om het enige postkantoor van Verviers te verhuizen naar het winkelcentrum Crescend'Eau in de

intéressée par la surface que pourrait y libérer la banque ING si cette dernière décidait d'y fermer son agence, ce que certains redoutent.

Alors que cette antenne couvre l'entièreté des services proposés par bpost, qu'ils soient d'ordre postal ou bancaire, un départ ne laisserait au cœur de la ville au mieux qu'une offre forcément très réduite.

Je ne peux que m'inquiéter face à ce projet, même s'il est encore hypothétique. Je voudrais rappeler quelques éléments factuels. Verviers est un chef-lieu d'arrondissement, avec une population de plus de 55 000 habitants, ce qui en fait la troisième ville de la province de Liège. Vous conviendrez sans doute, madame la ministre, que l'absence d'un véritable service de poste au centre de la cité représenterait, dans une localité de cette importance, une aberration.

Si je peux comprendre le désir de bpost d'occuper des locaux plus adaptés, j'estime qu'il doit être possible de trouver des solutions alternatives en centre-ville, et pourquoi pas dans des bâtiments dont le propriétaire est la ville de Verviers.

Madame la ministre, confirmez-vous l'information selon laquelle bpost envisagerait le déplacement de ce bureau vers le site de Crescend'Eau? Pourriez-vous plaider auprès de l'entreprise afin qu'elle trouve des solutions alternatives en ville?

**15.02** **Petra De Sutter**, ministre: Monsieur le président, monsieur Ben Achour, pour commencer, bpost me signale qu'elle étudie de manière continue les différentes possibilités d'amélioration de son réseau afin de servir au mieux ses clients dans le cadre d'une gestion responsable.

En ce qui concerne le déplacement du bureau Verviers-Collège vers le site Crescend'Eau, bpost m'indique qu'il n'y a actuellement pas de plan concret de déménagement. Je ne peux en dire davantage.

**15.03** **Malik Ben Achour** (PS): Madame la ministre, je me satisfais d'une réponse aussi courte dans la mesure où elle me rassure, parce que je suis toujours, en tant qu'ancien échevin de la ville de Verviers, très attentif à la centralité et à la polarité des villes. Je suis un adversaire acharné de l'étalement urbain et commercial. Je pense que si l'on veut sauver nos villes, il faut développer le plus possible les services en leur cœur.

Je me réjouis qu'à ce stade-ci, il n'y a pas de velléité de quitter le centre de la ville même si, encore une fois, je peux comprendre que l'on cherche à améliorer ses conditions de travail. Je resterai vigilant à ce que ce genre de rumeur ne se confirme jamais.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**16** **Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De stoomtrein" (55013121C)**

**16** **Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le train à vapeur" (55013121C)**

**16.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, begin 2019 kondigde Train World aan een stoomtrein te willen inzetten om

stadsrand. Daar zou het de plaats innemen van een bankkantoor dat met sluiting bedreigd is. Verviers is een arrondissementshoofdplaats en telt meer dan 55.000 inwoners. Het zou absurd zijn als er geen postkantoor meer is in het stadscentrum.

Kunt u die plannen van bpost bevestigen? Zult u bij bpost op alternatieven in het stadscentrum aandringen?

**15.02** **Minister Petra De Sutter**: bpost heeft momenteel naar eigen zeggen geen concrete plannen om het postkantoor van Verviers elders te vestigen.

**15.03** **Malik Ben Achour** (PS): Uw antwoord is kort maar geruststellend. Ik ben een felle tegenstander van ongebreidelde verstedelijking en commercialisering. Als we onze stadskernen willen redden, moeten we er diensten aanbieden.

**16.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Début 2019, Train World a



bezoekers naar het museum te brengen. Op de oudste spoorlijn van het Europese vasteland, Brussel-Mechelen, zou er dan opnieuw een stoomtrein sporen. Aangezien het onmogelijk is met een dergelijke oude trein aan alle huidige wettelijke eisen te voldoen, zoals automatische deuren, zou er een uitzondering op de wet moeten komen. Gesprekken met de federale regering en de spoorveiligheidsautoriteit DVIS waren hierover lopende, zo zei de heer Jean-Claude Fontinoy, de voorzitter van de raad van bestuur van spoormaatschappij NMBS en directielid van Train World.

Ten eerste, hoever staat het homologatieproces voor de stoomtrein?

Ten tweede, welke uitzonderingen en aanpassingen moeten gebeuren opdat de stoomtrein zou kunnen rijden? Welke wetswijzigingen moeten er gebeuren?

Ten derde, tegen wanneer verwacht u een goedkeuring van de hele procedure? Wanneer kan de stoomtrein naar verwachting beginnen te rijden?

Ten slotte, hoe rijmt u dat met de moeilijke homologatieprocedure die moderne treinen moeten doorlopen, zoals de Drielandentrein of de Nightjet-slaaptrein? Welke stappen neemt u om de homologatieprocedure ook voor die moderne treinen te vergemakkelijken?

**16.02** Minister **Petra De Sutter**: Dank u voor uw vragen, mevrouw Verhaert, waarvoor het antwoord vrij technisch is.

Welke bevoegdheid ligt bij de NMBS, dus bij collega Gilkinet, en welke bij DVIS, dus bij mij? Inzake het homologatieproces voor de stoomtrein kan de NMBS een vergunning voor haar rollend materieel aanvragen bij DVIS, nadat ze onder andere haar rollend materieel in overeenstemming heeft gebracht met de wettelijke eisen. Historische voertuigen voldoen niet aan de huidige Europese en nationale regelgeving. Momenteel gelden dezelfde wettelijke voorwaarden voor historisch rollend materieel als voor klassiek rollend materieel.

De aanpassing van de spoorreglementering is de exclusieve bevoegdheid van mijn collega bevoegd voor Mobiliteit, de heer Gilkinet.

Wat uw vraag over de eventuele aanpassingen betreft, moet ik verwijzen naar mijn collega Gilkinet. DVIS maakt wel deel uit van de stuurgroep die onder de vorige regering werd opgericht. In die context voert DVIS met behulp van een consultant de analyse uit van documenten van de NMBS die voorstellen van eisen formuleren waaraan het historisch materieel zou kunnen voldoen, teneinde een advies te kunnen geven op het vlak van veiligheid. Het is dus ingewikkeld.

De homologatieprocedure voor het afleveren van een vergunning voor moderne transnationale treinen is bepaald door Europese regelgeving. DVIS heeft geen andere mogelijkheid dan die procedure te volgen. "Vergemakkelijken" is dus niet het woord dat we kunnen gebruiken.

In België is de Europese wetgeving trouwens op 31 oktober in werking getreden, toen het technische onderdeel van het vierde spoorweg-

annoncé vouloir mettre en place un train à vapeur pour amener les visiteurs jusqu'au musée.

Où en est le processus d'homologation de ce train à vapeur? Quelles sont les modifications législatives nécessaires? Quand la ministre estime-t-elle que l'ensemble de la procédure sera approuvé? Quand le train à vapeur pourrait-il être mis en en service? Comment la ministre concilie-t-elle cette procédure avec la procédure d'homologation très compliquée à laquelle doivent satisfaire les trains modernes? Quelles démarches entreprend-elle pour simplifier également la procédure d'homologation des trains modernes?

**16.02** **Petra De Sutter**, ministre: En ce qui concerne le processus d'homologation du train à vapeur, la SNCB peut demander une autorisation pour son matériel roulant auprès du Service Sécurité et Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF), après avoir, entre autres, mis son matériel roulant en conformité avec les exigences légales. Les véhicules historiques ne sont pas conformes à la réglementation européenne et nationale actuelle car, pour l'instant, les mêmes exigences légales s'appliquent au matériel roulant historique et au matériel roulant classique.

La modification de la réglementation ferroviaire est de la compétence exclusive du ministre Gilkinet. Le SSICF fait bel et bien partie du comité de pilotage qui peut formuler des avis dans le domaine de la sécurité. La répartition des compétences est donc complexe.

La procédure d'homologation pour la délivrance d'une licence pour les trains modernes sur les lignes transnationales est définie par la réglementation européenne. Le SSICF n'a pas d'autre choix que

pakket zijn intrede deed. Dat heeft net de bedoeling om te harmoniseren en dus treinen minder hinder te laten ondervinden aan de landsgrenzen.

Voor de volledigheid, ik heb bij DVIS informatie opgevraagd specifiek over de twee door u aangehaalde treinen, de Nightjet en de Drielandentrein. De Nightjet is een project dat werd beoordeeld in het wettelijk kader van het derde spoorwegpakket. DVIS deelt mij mee dat de bestaande rijkswagens voor dat project reeds aan internationale eisen voldeden. Er was in dat geval geen aanvullende toelating nodig om met dat materieel in België te rijden.

Het project van de Drielandentrein betreft wel nieuw materieel, dat dus aan technische eisen moet voldoen, geformuleerd op Europees niveau. Dat was hier niet volledig het geval. DVIS meldt mij dat er in de context van het derde spoorwegpakket gesprekken zijn geweest, maar dat er vóór 31 oktober, toen het vierde spoorwegpakket van kracht werd, geen aanvraag voor toelating tot indienststelling werd ingediend bij DVIS.

Ik verontschuldigd mij voor het ingewikkelde antwoord, maar ik hoop dat ik daarmee toch uw vragen heb kunnen beantwoorden.

de suivre cette procédure. En Belgique, la législation européenne est entrée en vigueur le 31 octobre 2020 avec le volet technique du quatrième paquet ferroviaire. Ce volet vise à réduire les problèmes ferroviaires aux frontières nationales.

Le projet Nightjet a été évalué dans le cadre légal du troisième paquet ferroviaire. Les voitures existantes pour ce projet répondaient déjà aux exigences internationales. Aucune autorisation supplémentaire n'a été nécessaire dans ce cas.

Le projet de "train des trois pays" porte, quant à lui, sur du nouveau matériel qui doit donc répondre à des exigences techniques formulées à l'échelon européen. Cette fois, elles n'étaient pas entièrement remplies. Dans le cadre du troisième paquet ferroviaire, des discussions ont été menées mais aucune demande d'autorisation de mise en service n'a été introduite auprès du SSICF avant le 31 octobre, date d'entrée en vigueur du quatrième paquet ferroviaire.

**16.03** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor de antwoorden.

Ik zal ook minister Gilkinet ondervragen en hopelijk kan het initiatief van de Drielandentrein dan eindelijk van start gaan.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**17** **Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Innovaties op de spoorwegen" (55013124C)**

**17** **Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "L'innovation dans les chemins de fer" (55013124C)**

**17.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): *De spoorwereld staat niet stil. Heel wat spoorwegmaatschappijen experimenteren met nieuwe treintypes, nieuwe brandstoffen, nieuwe manieren van besturen, .... In ons land hebben we een van de meest verzadigde spoorwegverbindingen van de wereld. De as door Brussel is het knooppunt dat een verdere uitbreiding van het spoornet vermoelijk. Een calamiteit op de Noord-Zuid verbinding doet het ganse Belgische spoornet vertraging oplopen. Ook op vlak van elektrificatie kan ons land nog heel wat stappen ondernemen. Zo hebben we nog heel wat lijnen waar geen bovenleiding is. Niet enkel in het havengebied, maar*

**17.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): *Quelles initiatives la ministre prendra-t-elle à l'égard de son administration afin de faciliter l'innovation et une plus grande durabilité dans les chemins de fer belges? Un projet pilote consacré notamment à un train à l'hydrogène, à l'instar de celui mené en Allemagne et aux Pays-Bas, ou à un train*

ook op de spoorlijnen zoals in Oost-Vlaanderen moeten nu nog vervuilende en lawaaierige dieseltreinen ingezet worden. Iets dat moeilijk te rijmen valt met onze klimaatambities en de rol die het openbaar vervoer moet spelen in de verduurzaming van onze maatschappij. Maar het gaat altijd om dure investeringen die lange tijd aanslepen.

Gelukkig innoveert men op de sporen. Als alternatief voor de vervuilende dieseltreinen worden er in landen zoals Nederland en Duitsland testen gedaan met waterstoftreinen. Recent kondigde Deutsche Bahn ook een nieuw en langdurig proefproject aan met waterstoftreinen. Vanaf 2024 zal er een jaar lang een waterstoftrein rijden tussen Tübingen, Horb en Pforzheim. Want waterstof wordt beschouwd als een groen alternatief voor dieseltreinen op plaatsen waar de spoorlijnen nog niet geëlektrificeerd zijn.

Ook om de drukke noord-zuid-as door Brussel aan te pakken kan er gerekend worden op innovatie. Zelfrijdende treinen kunnen de capaciteit verhogen en calamiteiten verhinderen. Afgelopen jaar werd er in Nederland een eerste testrit uitgevoerd waarbij een zelfrijdende trein met passagiers op en neer reed tussen Groningen en Zuidhorn.

Een verduurzaming van de spoorwegen in België is een ambitie die u, denk ik, met mij deelt. 2021 is het jaar van het spoor waarin de ambitie moet zijn om de spoorwegen in de toekomst nog sterker te maken. Onze spoorwegen mogen niet stilstaan en moeten mee op het spoor van de innovatie en de verduurzaming. Daarbij is het cruciaal dat diensten zoals DVIS dezelfde ambities delen en uitdragen.

1. Welke initiatieven zal u nemen ten aanzien van uw administratie (DVIS) om innovatie en verduurzaming op de Belgische spoorwegen te faciliteren?

2. Is een proefproject met bv. een waterstoftrein of een zelfrijdende trein nog dit jaar, tijdens het jaar van het spoor, mogelijk volgens u?

**17.02** Minister **Petra De Sutter**: Mevrouw Verhaert, ik zal opnieuw moeten wijzen op de bevoegdheidsverdeling tussen collega Gilkinet voor de NMBS, en mijzelf voor DVIS. DVIS is, zoals u weet, een onafhankelijke instantie. Mijn rol bestaat er eigenlijk in om, waar dat wettelijk bepaald is, de werking van DVIS te faciliteren, zodat die dienst zijn opdrachten optimaal kan uitvoeren.

Een van de opdrachten van DVIS is de aflevering van vergunningen voor rollend materieel, behalve wanneer het bestemd is voor gebruik in meerdere lidstaten. Wanneer er bijvoorbeeld een aanvraag wordt ingediend voor rollend materieel met waterstoftechnologie voor gebruik in België, dan zal DVIS die zoals elke aanvraag behandelen in overeenstemming met de Belgische en de Europese regels. DVIS is uiteraard ook ter beschikking om bij de voorbereiding van een dergelijke aanvraag met de sector in gesprek te gaan om op eventuele problemen te anticiperen.

Als het gebruik van de trein meerdere lidstaten betreft, dan moet niet DVIS maar wel het Europees Spoorwegbureau de vergunning afleveren.

Hoewel zelfrijdende treinen een meer complex voorbeeld zijn, zal

autonome, comme celui déjà mené aux Pays-Bas, est-il encore envisageable cette année?

**17.02** **Petra De Sutter**, ministre: Le Service de Sécurité et d'Interopérabilité des Chemins de Fer (SSICF) est une instance autonome dont je dois faciliter le fonctionnement. La délivrance d'autorisations pour le matériel roulant à usage exclusif en Belgique est l'une de ses missions. S'il s'agit de matériel roulant incluant des technologies à base d'hydrogène, le SSICF traitera cette demande conformément aux réglementations belge et européenne. Il peut, en outre, prêter son concours à la préparation d'une telle demande, en concertation avec le secteur. Si le train circule aussi en dehors du territoire belge, l'autorisation doit être délivrée par l'Agence de l'Union européenne pour les chemins de fer. Une procédure analo-

DVIS die op dezelfde manier behandelen.

Dat is de informatie die ik u als bevoegd minister voor DVIS kan meedelen. Ik kan me indenken dat u ook hierover collega Gilkinet zult aanspreken.

*Voorzitter: Maria Vindevoghel.*

*Président: Maria Vindevoghel.*

**17.03** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. Wij zien dat de buurlanden heel wat initiatieven nemen in het kader van innovatieve treinen, zoals waterstoffreinen, dus ik zal daarover zeker ook minister Gilkinet bevragen.

que s'applique pour les trains autonomes. Le ministre Gilkinet est également partie prenante.

**17.03** **Marianne Verhaert** (Open Vld): J'interpellerai également le ministre Gilkinet à ce sujet.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**18** **Vraag van Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het transport van vuurwerk per post" (55013125C)**

**18** **Question de Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le transport de feux d'artifice par poste" (55013125C)**

**18.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, vuurwerk kan steeds gemakkelijker online aangekocht worden. In Nederland werd in 2018 bijna 50.000 kilogram vuurwerk in beslag genomen en in Polen nog eens 80.000 kilogram vuurwerk onderschept dat bedoeld was voor de Nederlandse markt. Dat was een record.

**18.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Il est de plus en plus facile d'acheter des feux d'artifice en ligne. Non seulement ces feux d'artifice ne répondent pas aux exigences de qualité et de sécurité en vigueur, mais ils sont en outre livrés dans des colis postaux. La réglementation en matière de transport n'est ainsi pas respectée. Il est bien sûr impossible de contrôler chaque colis pour voir s'il contient des feux d'artifice.

Naast de ontbrekende kwaliteits- en veiligheidseisen is vuurwerk bestellen bij webshops levensgevaarlijk. Het via webshops bestelde illegale vuurwerk wordt dan in postpakketten bezorgd bij de particulier. Het transport van illegaal vuurwerk voldoet daarbij niet aan de vereiste vervoersregelgeving met alle risico's van dien. Zowel voor de besteller, maar ook voor de huisgenoten, burens en medewerkers van de post- en distributiediensten is dat zeer gevaarlijk. bpost werd afgelopen jaar overstelpt met pakjes. Controles van alle pakjes op vuurwerk zijn uiteraard onmogelijk. Gelet op het gevaar lijkt een grote aandacht voor dit probleem toch wel noodzakelijk.

Quelles mesures bpost prend-elle pour empêcher l'envoi de feux d'artifice par colis et assurer la sécurité des agents de la poste? Existe-t-il des protocoles pour la manipulation de colis suspects par les employés de la poste? Des contrôles ont-ils été menés l'an passé à cet égard? Qu'ont-ils révélé? Des mesures supplémentaires sont-elles nécessaires pour intercepter les substances interdites dans les colis postaux?

Welke maatregelen neemt bpost om vuurwerk in pakjes te vermijden en de veiligheid van de postmedewerkers te verzekeren?

Zijn er voor de postmedewerkers protocollen rond het omgaan met verdachte pakketten?

Werden er controles uitgevoerd vorig jaar? Wat leverden deze controles op?

Zijn er volgens u bijkomende maatregelen nodig om verboden stoffen in postpakketten te onderscheppen?

*Voorzitter: Jean-Marc Delizée.*

*Président: Jean-Marc Delizée.*

**18.02** **Minister Petra De Sutter**: De vraag heeft ons vrij laattijdig bereikt, waardoor ik in mijn antwoord niet alle details kan geven die het antwoord misschien nodig zou hebben. We kunnen er altijd nog

**18.02** **Petra De Sutter**, ministre: Il est très important pour moi d'assurer la sécurité du citoyen et des

op terugkomen. Ik heb mij uiteraard moeten bevragen bij bpost in een vrij kort tijdsbestek.

Ik vind het als bevoegd minister bijzonder belangrijk dat binnen het wettelijk kader de veiligheid van de burger en de medewerkers via de verschillende overheidsbedrijven wordt bewerkstelligd. Het vervoer van gevaarlijke producten, zoals explosieve materialen, is uiteraard ten strengste verboden. Dat staat ook vermeld in de algemene voorwaarden van bpost. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om deze algemene voorwaarden na te leven.

Bpost heeft geen mandaat om de inhoud van pakjes die haar worden toevertrouwd te controleren.

Bpost verzekert mij dat het de klant op regelmatige basis en op verschillende manieren steeds opnieuw wijst op de algemene voorwaarden. De controle op vuurwerk in pakjes door bpost is dus niet alleen onmogelijk vanwege het aantal, zoals u aanhaalde, maar ook vanwege het mandaat van bpost. Alleen internationale pakketten, pakjes van buiten de Europese Unie, kunnen gecontroleerd worden, niet door bpost maar wel door de douane. De douane kan steekproefsgewijs de pakketten verifiëren en heeft daarvoor de volle bevoegdheid.

Meer kan ik u niet meedelen, maar ik kan u wel zeggen dat ik deze kwestie ter sprake wil brengen bij het management van bpost. Ik wil immers echt wel weten of er inderdaad een gevaar is, of er incidenten geweest zijn en of men andere maatregelen neemt. Ik heb op dit moment nog geen informatie van bpost gekregen dat dit een probleem is, maar ik ga het opvolgen.

**18.03** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik ben blij dat u dit ter harte zult nemen. Wij hebben allemaal de berichten gezien tijdens de nieuwjaarsperiode. Er zijn dramatische zaken gebeurd ten gevolge van illegaal vuurwerk. Ik wil dus toch wel mijn bezorgdheid uitdrukken en vragen om eventueel toch een aantal maatregelen te nemen.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

#### **19** **Samengevoegde vragen van**

- **Marianne Verhaert aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het proefproject inzake zondagslevering" (55013129C)**
- **Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Zondagswerk bij bpost" (55013189C)**

#### **19** **Questions jointes de**

- **Marianne Verhaert à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le projet pilote de livraisons dominicales" (55013129C)**
- **Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le travail dominical chez bpost" (55013189C)**

**19.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, bpost heeft de afgelopen twee maanden een zeer drukke periode achter de rug. Nog nooit werden er zo veel postpakketjes verstuurd. Ondanks de grote uitdagingen bleef de dienstverlening verzekerd. Een pluim voor de vele postbodes en de

collaborateurs de bpost. Le transport de produits dangereux tels que du matériel explosif est bien sûr totalement interdit, ce qui figure d'ailleurs dans les conditions générales de bpost, que les clients sont tenus de respecter. bpost n'est pas mandatée pour contrôler le contenu des colis mais les conditions générales sont rappelées au client régulièrement et de diverses façons. Seuls les colis provenant de l'extérieur de l'UE peuvent être contrôlés, par la douane et au moyen d'échantillons. J'aborderai encore cette question avec bpost.

**18.03** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Je me réjouis que la ministre prenne cette question à coeur car au cours de la période de Nouvel-An les feux d'artifice illégaux ont déjà occasionné des accidents dramatiques.

**19.01** **Marianne Verhaert** (Open Vld): Jamais auparavant de telles quantités de colis postaux ont été expédiés. La continuité du service a été assurée malgré ce défi. À

medewerkers is zeker op zijn plaats.

Naast de vaak negatieve berichtgeving kwam er ook positief nieuws voor de klant. Bpost gaat namelijk vanaf februari pakjes leveren op zondag. Het gaat om een grootschalig proefproject van één jaar waarover vakbonden en directie een akkoord hebben gevonden. Daarmee wordt nu een historische stap gezet in een wereld die verandert, en wordt er ingespeeld op de behoefte om ook op zondag pakjes te leveren.

Het proefproject start op 7 februari en loopt één jaar. Het zondagswerk gebeurt uitsluitend op vrijwillige basis en de werknemers krijgen die dag een loon à rato van 150 %, een eerlijke verloning dus. Na een jaar wordt geëvalueerd of er voldoende pakjes zijn en of er voldoende personeel is om het zondagswerk uit te voeren.

Is alles klaar om het proefproject op 7 februari aan te vatten? Hoeveel werknemers zijn er nodig om de zondagsshift te verzekeren? Zijn de benodigde vrijwilligers reeds gevonden?

Hoeveel pakjes zullen er op zondag geleverd worden? Hoe verhoudt dit zich tot een gewone dag?

Werknemers krijgen, wat mij betreft terecht, een extra compensatie om op zondag te werken. Worden deze extra kosten ook doorerekend aan de klant? Op welke manier zal dit gebeuren?

Wanneer zal bpost spreken van een succesvol proefproject? Zijn er reeds parameters uitgezet? Welke concrete doelstellingen zijn gesteld?

**19.02** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): *Geachte, Bpost gaat vanaf februari ook pakjes leveren op zondag. Het gaat om een grootschalig proefproject van één jaar waarover vakbonden en directie een akkoord hebben gevonden.*

*Het proefproject start op 7 februari en loopt één jaar. Het zondagswerk gebeurt uitsluitend op vrijwillige basis en de werknemers krijgen die dag 150 procent van hun loon. Na een jaar wordt geëvalueerd of er voldoende pakjes zijn en of er voldoende personeel is om het zondagswerk uit te voeren.*

Onze vragen:

\* Hoeveel vrijwilligers hebben zich aangemeld bij bpost om op zondag te werken?

\* Waar zal het proefproject starten? Welke regio of verdeelcentrum?

\* Om hoeveel pakjes zal het gaan? Hoeveel pakjes zullen worden geleverd op zondag 7 februari?

**19.03** **Minister Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Verhaert, mevrouw Vindevoghel, dit onderwerp werd inderdaad al aangeraakt door mevrouw Dewulf. Ik zal op uw vragen dan ook hetzelfde antwoord geven.

Voor het project dat zal starten op 7 februari zijn er in totaal 226 personen nodig. Op dit moment hebben 591 personen zich vrijwillig opgegeven. Daarnaast konden ook jobstudenten zich voor de zondagsleveringen opgeven. Daartoe waren 1.200 jobstudenten

partir du 7 février, bpost livrera des colis le dimanche également. Les syndicats et la direction ont conclu un accord concernant ce projet pilote mené à grande échelle et qui durera un an. Le travail dominical s'effectuera exclusivement sur une base volontaire et les travailleurs percevront ce jour-là une rémunération à raison de 150 %.

Le projet pilote est-il entièrement prêt à être lancé? Combien de travailleurs faut-il pour assurer le service du dimanche? Les travailleurs volontaires sont-ils assez nombreux? Combien de colis postaux seront-ils livrés le dimanche? Quelle est la proportion par rapport à un jour de semaine? La compensation reçue par les travailleurs sera-t-elle répercutée sur les clients? À partir de quand bpost considérera-t-elle que le projet pilote est concluant? Quels sont les objectifs concrets?

**19.02** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): *bpost va livrer des colis postaux le dimanche à partir du début du mois de février. Il sera procédé à une évaluation après un an, pour déterminer si le nombre de colis postaux à livrer et le nombre de membres du personnel disposés à travailler le dimanche sont suffisants.*

*Combien de volontaires ont-ils fait part à bpost de leur intention de travailler le dimanche? Où le projet pilote débutera-t-il? De combien de colis postaux s'agira-t-il?*

**19.03** **Petra De Sutter**, ministre: Au total, 226 personnes sont nécessaires pour ce projet. À l'heure actuelle, 591 personnes se sont proposées volontairement. Des étudiants jobistes pouvaient également se proposer. Ils ont été 1 200 à manifester leur volonté. Il ne devra peut-être pas y être fait

bereid. Mogelijk zullen zij niet moeten worden ingeschakeld, omdat er voldoende vrijwilligers zijn.

Bpost heeft mij laten weten dat al deze personen ongeveer 10.000 pakjes zullen leveren aan het begin van het project. Ze verwachten dat dit tot 20.000 pakjes zou kunnen toenemen op het einde van 2021. Dat lijkt veel, maar dat is iets minder dan 5 % van wat op een gemiddelde weekdag wordt geleverd. Denk aan de hoge cijfers in de moeilijke periode voor Nieuwjaar.

Bpost zegt dat zij het project als succesvol zal evalueren als ze op het einde van dit jaar elke zondag 20.000 pakjes zal bedelen. Dat is misschien een cijfer om te onthouden.

Voor de regio's waar het project van start gaat, zullen 18 kantoren worden gebruikt voor een verdeling over het hele Belgische grondgebied. Ik heb ze daarnet al opgesomd in mijn antwoord aan mevrouw Dewulf. Ik ga dat niet herhalen.

Op de vraag over de sortering in Brussel X had ik ook al een antwoord gegeven.

De klanten van bpost zijn in dezen de e-shops en de ondernemingen. Zij gaan voor de zondagsleveringen een extra tarief betalen, particulieren zullen dat niet betalen.

**19.04 Marianne Verhaert** (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik vind het mooi dat er zo veel enthousiaste mensen zijn die zich ook op zondag willen inzetten. Ik kijk uit naar de evaluatie van dit proefproject, maar in mijn ogen is dit een mooie evolutie.

**19.05 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Wij zullen dit opvolgen en de evaluatie afwachten.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**20 Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De samenwerking tussen Proximus en Youfone" (55013130C)**

**20 Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La collaboration entre Proximus et Youfone" (55013130C)**

**20.01 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Met deze vraag knoop ik aan bij een gelijkaardige discussie, namelijk rond Mobile Vikings.

Proximus heeft een overeenkomst gesloten met Youfone, een van de belangrijkste onafhankelijke operatoren in Nederland. Als gevolg van die overeenkomst zal Youfone vanaf april 2021 vaste en mobiele diensten aanbieden op de Belgische markt via het Proximusnetwerk. Youfone is een virtuele speler zonder eigen netwerk en eigen infrastructuur. Youfone zal wellicht zowel mobiele als vaste internetverbindingen verkopen vanaf april. In Nederland bieden ze ook televisiediensten aan. Het telecombedrijf werkte zich in de Nederlandse telecommarkt op als een prijsbreker. Voor zijn diensten

appel, sachant qu'il y a suffisamment de volontaires.

Environ 10 000 colis seront délivrés au début du projet. bpost s'attend à ce que ce nombre puisse grimper à 20 000 colis à la fin 2021. Cela peut sembler beaucoup, mais c'est moins de 5 % de ce qui est délivré un jour de semaine moyen. Le projet sera considéré comme une réussite si 20 000 colis sont délivrés chaque dimanche d'ici fin 2021.

Dix-huit bureaux seront utilisés en vue d'une distribution sur l'ensemble du territoire belge.

Les boutiques en ligne et les entreprises sont les clients. Elles paieront un tarif supplémentaire pour les livraisons dominicales, ce qui ne sera pas le cas des particuliers.

**19.04 Marianne Verhaert** (Open Vld): Il est réjouissant de constater que tant de personnes enthousiastes sont disposées à travailler également le dimanche. Je suis impatiente de connaître l'évaluation, mais il s'agit d'une belle évolution.

**19.05 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Nous attendrons l'évaluation.

**20.01 Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Proximus a signé un accord avec Youfone, un opérateur néerlandais indépendant ne possédant ni réseau propre ni infrastructure. À partir d'avril 2021, Youfone proposera des services de téléphonie fixe et mobile sur le marché belge par l'entremise du réseau Proximus.

Quelles seront les modalités de la

steunt Youfone op het netwerk van KPN, een gelijkaardige constructie als de constructie die het met Proximus zal opzetten.

Hoe zal de samenwerking tussen Proximus en Youfone zich in België manifesteren?

Organiseert Proximus hiermee zelf niet de concurrentie door virtuele spelers toe te laten die niet eens over een eigen netwerk beschikken en daar dus ook niet in investeren? Zal dat niet leiden tot een leegloop van Proximusklanten naar Youfone? Zo zal Proximus over minder inkomsten beschikken om in het eigen landelijke telecomnetwerk te investeren.

Proximus nam al eerder Mobile Vikings over. Dat richt zich op de jeugd. Proximus richt zich ook al op budgetklanten via Scarlet. Hoe moeten we de samenwerking met Youfone hierin zien? Is Youfone geen tweede Mobile Vikings of Scarlet? Welk profiel zal Youfone in België krijgen?

Is er nog voldoende plaats op het Proximusnetwerk voor nog een speler?

Op hoeveel klanten mikt Youfone in België?

Zal Proximus ook de klantenservice voor Youfone België behandelen?

Heeft Youfone een licentie gekregen van het BIPT?

**20.02** Minister **Petra De Sutter**: Bepaalde zaken kan ik niet meedelen, omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft; Proximus heeft mij voor een aantal andere elementen wel antwoorden bezorgd.

Proximus zal Youfone toegang verlenen tot zijn infrastructuur via een vast en mobiel wholesaleaanbod. Dat betekent dat Youfone als enige verantwoordelijk zal zijn voor de organisatie van zijn producten en alle betrekkingen met zijn klanten. Dat omvat onder meer marketing, verkoop en facturering. Het blijft volledig onafhankelijk.

Wat uw vraag over de concurrentie betreft, wijst Proximus op zijn aanzienlijke investeringen om de naar eigen zeggen en volgens eigen ambitie beste gigabitnetwerken in België aan te leggen.

Proximus heeft besloten om de netwerken, los van de reglementaire verplichtingen, open te stellen voor partners, zowel bestaande operatoren als nieuwe soorten partners, om de rentabiliteit van de investeringen te garanderen en de ambities te kunnen waarmaken. Het blijft een autonoom bedrijf, dat natuurlijk zoekt naar een plaats in de markt.

Met betrekking tot Mobile Vikings heb ik zopas reeds aan de heer Freilich en mevrouw Buyst toelichting gegeven. Met betrekking tot Youfone kan ik zeggen dat Youfone streeft naar innovatieve producten en diensten in de sim-onlymarkt. Dat zijn losse abonnementen zonder toestel. Men krijgt alleen een nieuwe simkaart. Vaak zijn het ook goedkopere abonnementen. Dat is natuurlijk om de kosten voor de consumenten te drukken. Er is daar dus een specifiek marktsegment voor. Proximus informeert mij ook dat Youfone dat

coopération entre Proximus et Youfone? Proximus n'organise-t-elle pas, de la sorte, elle-même la concurrence? Les clients ne risquent-ils pas de désertier Proximus au profit de Youfone? Proximus a déjà racheté l'opérateur Mobile Vikings, lequel cible la jeunesse. Elle fournit aussi déjà ses services à des clients au budget serré par le biais de Scarlet. Quelle doit être, dès lors, notre perception de la coopération avec Youfone? Le réseau Proximus est-il suffisamment étendu pour accueillir un acteur supplémentaire? Combien de clients Youfone souhaite-t-il séduire? Proximus assurera-t-il aussi le service à la clientèle de Youfone en Belgique? L'opérateur néerlandais a-t-il obtenu une licence de l'IBPT?

**20.02** **Petra De Sutter**, ministre: Certaines questions touchent à des informations commercialement sensibles que je ne peux pas divulguer. Youfone aura accès à l'infrastructure de Proximus sur la base d'une offre de gros, ce qui implique que l'opérateur néerlandais sera responsable de l'organisation de ses produits et de ses relations avec la clientèle, marketing, vente et facturation inclus. Youfone conserve sa totale indépendance.

Proximus a investi massivement pour aménager les meilleurs réseaux gigabit en Belgique et afin de garantir la rentabilité de ses investissements, l'entreprise a décidé, indépendamment des obligations réglementaires, d'ouvrir ces réseaux tant à des opérateurs existants qu'à de nouveaux partenaires.

Je viens de donner des précisions concernant Mobile Vikings. Youfone offre des produits et ser-



ondertussen heeft weten te combineren met een aanwezigheid op de alles-in-éénmarkt.

U stelde ook een vraag over een eventuele verzadiging van de netwerken. Ik kan u wat dat betreft geruststellen. Het management van Proximus zegt mij dat de netwerken perfect in staat zijn om die en andere operatoren die reeds actief zijn op de Proximusnetwerken of binnenkort actief zullen worden, te ondersteunen. Op dat vlak zijn er geen problemen.

Dan kom ik aan uw vraag over het marktaandeel en de ambities van Youfone. Proximus zegt mij dat het daarover geen informatie kan verschaffen.

Ten slotte wil ik toelichten dat Youfone verantwoordelijk blijft voor de eigen producten, de eigen klantenservice, zoals overeengekomen in het contract met Proximus. Daarbij meldt Proximus mij ook dat Youfone een licentie heeft verkregen van het BIPT.

vices novateurs sur le marché *sim only*, c'est-à-dire des abonnements seuls, sans appareil, qui sont souvent meilleur marché. Selon Proximus, Youfone combine désormais ce segment avec celui du tout-en-un.

La direction de Proximus précise que les réseaux sont parfaitement à même de supporter cet opérateur et d'autres qui sont actifs ou le seront sur les réseaux de Proximus.

Proximus affirme ne pas pouvoir donner de détails sur la part de marché et les ambitions de Youfone.

Youfone reste responsable de ses propres produits et assurera son propre service à la clientèle, comme le prévoit le contrat avec Proximus. Youfone a obtenu une licence de l'IBPT.

**20.03** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, u hebt op alle vragen geantwoord, waarvoor dank.

*Het incident is gesloten.  
L'incident est clos.*

**21** **Vraag van Maria Vindevoghel aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "Het bpost-verdeelcentrum te Zwijnaarde" (55013168C)**

**21** **Question de Maria Vindevoghel à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le centre de distribution de bpost à Zwijnaarde" (55013168C)**

**21.01** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, tegen eind 2021 wil bpost zijn intrek nemen in een nieuw verdeelcentrum in Zwijnaarde. Bpost zou het pand huren en de verhuizing is volgens bpost noodzakelijk om de pakjes in Gent-Zuid te kunnen blijven verdelen.

De verhuis wekt echter grote ongerustheid bij de buurtbewoners die geen zwaar transport willen in hun woonwijk vlak bij het nieuwe verdeelcentrum. Volgens de buurtbewoners is de verkeersdruk al bijzonder hoog in Zwijnaarde en vrezen zij dat de verhuis wel eens tot een onleefbare situatie zou kunnen leiden.

U weet dat ik al eens heb gevraagd naar de posttrein. Nu zien wij het probleem met de verdeelcentra. Vandaar mijn interesse in de materie.

Ik zal eerst mijn vragen stellen.

Met welke criteria heeft bpost rekening gehouden in de zoektocht naar een nieuwe locatie voor het verdeelcentrum? Is ook rekening gehouden met de lokale verkeershinder, veroorzaakt door de eigen

**21.01** **Maria Vindevoghel** (PVDA-PTB): Pour pouvoir continuer à délivrer des colis au sud de Gand, bpost entend établir un nouveau centre de distribution à Zwijnaarde d'ici la fin de l'année. Les riverains sont inquiets des poids lourds qui emprunteront les rues de leur commune déjà en proie à un trafic très dense.

Comment bpost a-t-elle choisi le lieu d'implantation de ce centre de distribution? Combien de travailleurs y seront-ils actifs? Combien de mouvements de poids lourds s'ajouteront au trafic habituel?

activiteiten in de buurt? Is rekening gehouden met bijvoorbeeld het spoor of transportmogelijkheden over het water?

Hoeveel werknemers zullen aan de slag gaan in het nieuwe verdeelcentrum van bpost in Zwijnaarde? Worden daardoor ook jobs gecreëerd of zullen enkel werknemers verhuizen van locatie?

Hoeveel vrachtwagens zullen dagelijks af en aan rijden in het verdeelcentrum? Zal ook 's nachts worden gewerkt?

**21.02** Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Vindevoghel, ik dank u voor uw vragen.

Ten eerste, bpost meldt mij dat het door de ontwikkeling van de logistieke activiteiten uiteraard altijd op zoek is naar structurele oplossingen om de activiteiten verder te ontwikkelen. De hergroepering van voormalige bpostkantoren in moderne en aangepaste logistieke structuren maakt deel uit van dergelijke oplossingen, wat mij niet onlogisch lijkt.

Door de huidige sites in Mariakerke, Ledeborg, Merelbeke en Sint-Martens-Latem samen te brengen in het nieuwe *mail centre* in Zwijnaarde, kan volgens bpost de aanlevering van vooral pakjes gerichter en efficiënter gebeuren.

Daarbij wordt inderdaad rekening gehouden met een aantal parameters.

Ten eerste, bpost geeft aan dat het er alles aan doet om de impact op de omgeving van de toekomstige site in Zwijnaarde te beperken, met name bijvoorbeeld ook door de mogelijkheden van zachte mobiliteit te bevorderen.

De locatie zal het ook gemakkelijker maken om voertuigen met nul emissie, zoals elektrische voertuigen, in te zetten, wat vandaag niet mogelijk is op alle genoemde sites. Dat heeft te maken met laadpaalinfrastuctuur.

Op uw vraag over de posttreinen heeft bpost mij niet geantwoord. Ik meen echter dat de site voor de trein niet echt toegankelijk zou zijn en dat een posttrein dus niet echt kan.

Op uw vraag over het vrachtverkeer en de bezorgdheid van de omwonenden antwoordt bpost dat het verwacht dat dagelijks tussen veertien en twintig vrachtwagens in het centrum zullen aankomen en er zullen vertrekken. Uiteraard weten wij niet wat de komende jaren qua groei nog kan. Op dit moment is dat echter de berekening.

Die ritten worden over een hele dag verdeeld, dus de veertien tot twintig vrachtwagens komen niet op een piekmoment aan; dat aantal rijdt gedurende de hele dag af en aan.

Ook wordt actief gezocht naar projecten om de overlast te beperken, bijvoorbeeld door de inzet van dubbeldekkers, waardoor het aantal ritten kan dalen. Men is zich dus wel bewust van het probleem.

Betreffende de mobiliteitskwestie is het ook belangrijk om te vermelden dat er in de nabije toekomst een gesprek met de stad Gent

**21.02** **Petra De Sutter**, ministre: Le développement des activités logistiques incite bpost à rechercher en permanence des solutions structurelles, parmi lesquelles le regroupement d'anciens bureaux de poste dans des structures logistiques modernes et mieux adaptées. Tel est le cas pour les sites actuels de Mariakerke, Ledeborg, Merelbeke et Sint-Martens-Latem.

Le choix de Zwijnaarde répond en effet à plusieurs critères. Le site offre des possibilités en matière de promotion de la mobilité douce et d'utilisation de véhicules zéro émissions. Les panneaux solaires sur le toit serviront d'ailleurs spécifiquement à alimenter les bornes de recharge des véhicules électriques.

Tout au long de la journée, il y aurait entre quatorze et vingt arrivées et départs de camions même si la croissance future est imprévisible. Afin de limiter la nuisance, des alternatives sont activement recherchées, comme le déploiement de double-étages. Dans un futur proche, une concertation avec la ville de Gand et les habitants sera organisée.

Neuf collaborateurs supplémentaires seront recrutés, ce qui porte le total des membres du personnel à 177.

zal plaatsvinden en daarna ook met de inwoners zelf, wat een goede zaak is.

U vroeg ook hoeveel werknemers daar tewerkgesteld zullen worden. Het gaat om een toename met in totaal 9 personen, waardoor het totaal op 177 komt. Het aantal werknemers vanuit de nu bestaande locaties leidt dus tot 9 werknemers extra.

Tot slot wil ik ook nog zeggen dat de zonnepanelen die zich op het dak van het nieuw gebouw bevinden, specifiek zullen dienen voor laadpalen om elektrische voertuigen op te laden, van zodra die daar ingezet worden.

**21.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Mevrouw de minister, ik had al vernomen dat er zonnepanelen op de gebouwen worden geïnstalleerd.

Ik stelde deze vraag omdat wij het belangrijk vinden dat bij de oprichting van een nieuw verdeelcentrum meerdere criteria worden overwogen. Zo hoop ik dat u als groene minister bijvoorbeeld mee evalueert of een verdeelcentrum dicht bij een waterweg of spoorweg gelegen kan zijn. Ook de burgemeester van Gent leidt een coalitie waarvan uw partij deel uitmaakt. De toename van vrachtwagens moet beperkt worden, zeker als een verdeelcentrum in een dichtbevolkte woonomgeving gelegen is. Al die elementen moeten vooraf goed bestudeerd worden.

*L'incident est clos.  
Het incident is gesloten.*

*La réunion publique de commission est levée à 16 h 39.  
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.39 uur.*

**21.03 Maria Vindevoghel (PVDA-PTB):** Il importe de prendre en compte des critères tels que la proximité de voies navigables ou ferroviaires. L'augmentation du nombre de camions doit restée limitée, en particulier dans un environnement densément peuplé.