

**LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS  
WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN**

**MINISTERE DES COMMUNICATIONS  
ET DE L'INFRASTRUCTURE**

F. 95 - 1866

[Mac - 14166]

**10 MAI 1995. — Arrêté royal portant approbation d'un avenant au premier Contrat de gestion conclu entre la Régie des Postes et l'Etat belge**

ALBERT II, Roi des Belges.

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, notamment les articles 4 à 6 et 133;

Vu l'arrêté royal du 14 septembre 1992, portant approbation du premier Contrat de gestion de la Régie des Postes et fixant des mesures relatives à cette Régie;

Considérant que le Contrat de gestion précité, notamment l'article 5, § 2, prescrit l'établissement d'un avenant audit Contrat de gestion au sujet de l'amélioration de la qualité du service postal;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances;

Vu l'avis du Conseil d'Etat;

Sur la proposition de Notre Ministre des Communications et des Entreprises publiques et de l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil.

Nous avons arrêté et arrêtons :

**Article 1er.** L'avenant au premier Contrat de gestion conclu entre la Régie des Postes et l'Etat, annexé au présent arrêté, est approuvé.

**Art. 2.** Le présent arrêté et son annexe entrent en vigueur le jour de leur publication au *Moniteur belge*.

**Art. 3.** Notre Ministre des Communications et des Entreprises publiques est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 10 mai 1995.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Communications et des Entreprises publiques,

E. DI RUPO

**MINISTERIE VAN VERKEER  
EN INFRASTRUCTUUR**

N. 95 - 1866

[Mac - 14166]

**10 MEI 1995. — Koninklijk besluit houdende goedkeuring van een avenant aan het eerste Beheerscontract afgesloten tussen de Regie der Posterijen en de Belgische Staat**

ALBERT II, Koning der Belgen.

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, inzonderheid op de artikelen 4 tot 6 en 133;

Gelet op het koninklijk besluit van 14 september 1992 tot goedkeuring van het eerste Beheerscontract van de Regie der Posterijen en tot vaststelling van maatregelen met betrekking tot die Regie;

Overwegende dat voormeld Beheerscontract, inzonderheid artikel 5, § 2, het opstellen van een avenant aan gezegd Beheerscontract voorschrijft inzake de verbetering van de postale dienstverlening;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën;

Gelet op het advies van de Raad van State;

Op de voordracht van Onze Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven en op het advies van Onze in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

**Artikel 1.** De bij dit besluit gevoegde avenant aan het eerste Beheerscontract tussen de Regie der Posterijen en de Staat, is goedgekeurd.

**Art. 2.** Dit besluit en zijn bijlage treden in werking de dag waarop zij in het *Belgisch Staatsblad* worden bekendgemaakt.

**Art. 3.** Onze Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 10 mei 1995.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven,

E. DI RUPO

Annexe

**AVENANT**

au

**Premier Contrat de gestion  
conclu entre la Régie des Postes et l'Etat belge  
et approuvé par l'arrêté royal du 14 septembre 1992**

Vu le premier Contrat de gestion conclu entre la Régie des Postes et l'Etat belge et approuvé par l'arrêté royal du 14 septembre 1992, notamment son article 5, § 2, point a), deuxième tiret, prescrivant l'établissement d'un avenant audit Contrat de gestion au sujet de l'amélioration de la qualité du service postal;

Vu l'avis de la Commission paritaire de LA POSTE, formulé conformément aux dispositions de l'article 4, § 2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;

Vu la délibération au Conseil d'administration de LA POSTE, prévue à l'article 4, § 2, de la loi précitée.

Il est convenu ce qui suit

entre

LA POSTE, entreprise publique autonome visée à l'article 2 de la loi précitée, représentée par son Comité de direction conformément aux dispositions de l'article 4, § 2, de la loi précitée,

et

L'ETAT BELGE, représenté par le Ministre dont relève l'entreprise publique LA POSTE, conformément aux dispositions de l'article 4, § 1er, de la loi précitée;

**Article 1er.** La densité des bureaux de poste et leur proximité avec les usagers.

§ 1er. Sans étendre le nombre de ses bureaux, LA POSTE continuera à mettre tout en œuvre pour inciter en premier lieu sa clientèle à fréquenter les bureaux de poste ou, à titre accessoire, à réaliser ses opérations à domicile.

§ 2. En ce qui concerne la structure géographique de la distribution du courrier, LA POSTE prévoit, pour desservir 589 villes et communes, une structure de base de :

5 centres de tri (Antwerpen, Bruxelles, Charleroi, Gent, Liège);

66 bureaux de poste principaux;

507 bureaux de distribution.

Dans ce domaine, l'objectif prioritaire est de réaliser cette structure géographique pour les cantons postaux qui doivent encore être fusionnés et au sujet desquels tout sera mis en œuvre pour qu'au 1er janvier 1996, ces fusions soient réalisées ou en voie de réalisation.

§ 3. En ce qui concerne les bureaux, LA POSTE maintient le principe de base de prévoir au minimum un bureau de poste par commune.

#### Art. 2. L'attractivité du service postal.

Un des objectifs majeurs de LA POSTE est de rendre l'accueil dans ses bureaux plus convivial et plus commercial. A cette fin, tous les préposés devront devenir polyvalents dans les produits de base pour mieux servir les clients et diminuer ainsi le délai d'attente devant les guichets.

Dans ce même ordre d'idées et afin d'améliorer le contact avec le public, des initiatives seront prises pour personnaliser les responsables des bureaux accessibles au public.

Des efforts seront également consentis pour améliorer l'information des clients sur l'ensemble des services postaux.

La gestion des files d'attente aux guichets reste une des préoccupations majeures de LA POSTE et le "Queuing System" sera dès lors appliqué dans les bureaux qui s'y prêtent. Dans les grands bureaux (où les investissements le justifient), il sera éventuellement procédé à l'application d'un système d'accueil et de guidage électroniques des clients.

#### Art. 3. La formation commerciale du personnel.

Le rôle du futur postier doit être celui d'un représentant d'une entreprise commerciale appelé à offrir les services de son entreprise à son client: il importera dès lors que ce client soit bien accueilli et que son interlocuteur lui explique de façon claire quels sont les services que LA POSTE peut lui rendre et quels en sont les avantages et les inconvénients.

A ce même propos, il importe également que le postier se mette à l'écoute du client, s'informe de ses desiderata et découvre ainsi, le cas échéant, de nouveaux créneaux commerciaux qui pourraient être exploités par LA POSTE.

Cette formation commerciale du personnel est donc la pierre angulaire de la nouvelle approche de la clientèle et, vu son importance, LA POSTE s'engage à consacrer les crédits financiers suivants :

	1995	1996
Guichetiers	11 968 000	8 800 000
Dirigeants	1 000 000	—
Management	5 250 000	—
Total BEF	18 218 000	8 800 000

#### Art. 4. La fluidité du service.

L'organisation actuelle doit être revue de manière à déplacer le centre de gravité des décisions des services centraux vers les organes proches des clients, pour passer d'une organisation centrée sur les buts plutôt que sur les fonctions.

Ce transfert des responsabilités se fera sur base du concept de "subsidiarité" selon lequel une responsabilité ne peut être retirée de la base que si la hiérarchie peut l'assurer plus efficacement. L'autonomie des services opérationnels et du personnel qui se trouvent sur le terrain, sera renforcée afin qu'ils optimisent l'usage des moyens dont ils disposent en fonction des besoins des clients et non plus en appliquant des procédures uniformes pour tous les cas.

#### Art. 5. La satisfaction de la clientèle.

L'objectif majeur et le but final de tous les efforts que LA POSTE consentira est la satisfaction de ses clients. Dès lors, la qualité de toute la gamme des services et produits postaux sera sans cesse améliorée.

En ce qui concerne les heures d'ouverture des bureaux, tout est mis en œuvre pour les étendre et pour les moduler en fonction des nécessités locales.

En ce qui regarde les grandes villes et agglomérations, l'implantation des différents bureaux de poste actuels sera revue avec l'objectif d'obtenir des bureaux de poste avec fonction de guichet complète, où, à la fois l'accueil — et le service au public puissent être organisés de manière optimale pendant toute la durée d'ouverture de 9 à 17 heures (dans certains cas même 18 heures).

Fait à Bruxelles, le 8 février 1995.

Au nom de l'entreprise publique autonome LA POSTE :  
L'Administrateur délégué, Président du Comité de direction,  
J. BECCO

Au nom de l'ETAT BELGE :  
Le Ministre des Communications et des Entreprises publiques,  
E. DI RUPO

Vu pour être annexé à Notre arrêté du 10 mai 1995.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre des Communications et des Entreprises publiques,

E. DI RUPO

## Bijlage

AVENANT  
aan hetEerste Beheerscontract,  
afgesloten tussen de Regie der Posterijen en de Belgische Staat  
en goedgekeurd door het koninklijk besluit van 14 september 1992

Gelet op het eerste Beheerscontract, afgesloten tussen de Regie der Posterijen en de Belgische Staat en goedgekeurd door het koninklijk besluit van 14 september 1992, inzonderheid op zijn artikel 5, § 2, punt a), tweede streepje, dat het opstellen van een avenant aan voornoemd Beheerscontract voorschrijft inzake de verbetering van de postale dienstverlening;

Gelet op het advies van het Paritair Comité van DE POST, verstrekt overeenkomstig de bepalingen van artikel 4, § 2, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

Gelet op de beraadslaging van de Raad van Bestuur van DE POST, voorzien bij artikel 4, § 2, van voornoemde wet,  
wordt overeengekomen wat volgt

tussen

— DE POST, autonoom overheidsbedrijf bedoeld bij artikel 2 van voornoemde wet, vertegenwoordigd door naar Directiecomité overeenkomstig de bepalingen van artikel 4, § 2, van voornoemde wet,

en

— DE BELGISCHE STAAT, vertegenwoordigd door de Minister onder wie DE POST ressorteert, overeenkomstig de bepalingen van artikel 4, § 1, van voornoemde wet;

**Artikel 1.** De dichtheid van het net van postkantoren en hun nabijheid voor de gebruikers.

§ 1. Zonder zijn aantal postkantoren uit te breiden, zal DE POST alles in het werk blijven stellen om zijn cliënteel ertoe aan te zetten zich bij voorkeur te wenden tot de postkantoren of, in hijskomende orde, om zijn bewerkingen ten huize te laten uitvoeren.

§ 2. Voor de geografische structuur van de uitreiking van de briefwisseling, voorziet DE POST een basissstructuur, om 589 steden en gemeenten te bedienen, vanuit:

5 sorteercentra (Antwerpen, Brussel, Charleroi, Gent, Luik);

66 hoofdontvangstlijnen;

507 uitreikingkantoren.

Om deze geografische structuur te realiseren voor de postkantoren die nog moeten fuseren, zal alles in het werk worden gesteld opdat de noodzakelijke fusies op 1 januari 1996 volledig zouden verwezenlijkt of aan de gang zijn.

§ 3. Voor realisatie van nieuwe kantoren, houdt DE POST zich aan het beginsel om minstens één postkantoor te voorzien per gemeente.

**Art. 2.** De aantrekkelijkheid van de postdienst.

Het verbeteren van het onthaal is één van de voornaamste doelstellingen van DE POST. Te dien einde moeten alle loketbeambten polyvalent worden inzake het aanbieden en verkopen van basisproducten zodat de klanten beter kunnen worden bediend en de wachttijden aan de loketten kunnen worden vermindert.

In diezelfde gedachtegang en met het oog op de verbetering van het contact met het publiek, worden initiatieven overwogen om de verantwoordelijke personeelsleden van de kantoren te personaliseren. Inspanningen worden eveneens geleverd om betere produktinformatie te verschaffen.

Het beheer van wachtrijen vóór de loketten blijft een andere bekommernis van DE POST en het "Queuing Systeem" zal derhalve toegepast worden in de kantoren die zich hiertoe lenen. In de grote kantoren (waar de investeringen het verantwoorden) zal er desgevallend overgegaan worden tot de invoering van een elektronisch systeem voor het onthaal en de begeleiding van de klanten.

**Art. 3.** De commerciële vorming van het personeel.

Het postpersoneel moet commerciëler optreden ten aanzien van de klant: een goed onthaal en een duidelijke, getrouwe informatie over voor- en nadelen van diensten en producten is dan ook onontbeerlijk.

Aansluitend is het eveneens van het grootste belang dat ingespeeld wordt op de wensen van de klant zodat nieuwe markten en producten kunnen worden aangeboden.

De commerciële opleiding van het personeel is een hoeksteen voor een nieuw klantvriendelijk beleid waarvoor DE POST zich dan ook verbindt om de volgende financiële kredieten te voorzien:

	1995	1996
Loketbeambten	11 968 000	8 800 000
Leidinggevenden	1 000 000	—
Management	5 250 000	—
Totaal BEF	18 218 000	8 800 000

**Art. 4.** De vlotheid van bediening.

De huidige organisatie moet herzien worden zodat de beslissingsbevoegdheid naar een lager niveau of dichterbij de klant kan worden verplaatst. Daarom zal worden overgeschakeld naar een organisatie die georiënteerd is op het doel dat moet bereikt worden, eerder dan de functies.

Deze verschuiving van de verantwoordelijkheden zal gebeuren op grond van het concept van "subsidiariteit" zodat een verantwoordelijkheid slechts aan de basis mag afgenomen worden wanneer de hiërarchie ze op een méér doeltreffende manier kan waarnemen. De autonomie van de operationele diensten en van het uitvoerend personeel zal uitgebreid worden, hetgeen een meer optimale en klantgerichte bemutting van de ingezette middelen moet mogelijk maken.

**Art. 5.** De voldoening van de cliënteel.

Er zal naar gestreefd worden om een grotere waardering te verkrijgen van het cliënteel. Daarom zal de kwaliteit van de volledige waaier aan posidiensten en postprodukten voortdurend verbeterd worden.

De uren van openstelling van de kantoren zullen worden uitgebreid en aan lokale noodwendigheden aangepast.

In de grote steden en agglomeraties, zal de inplanting van de huidige kantoren herzien worden zodat de volledige loketfunctie kan worden uitgebouwd waar zowel het onthaal als de dienstverlening aan de klanten optimaal kunnen verzekerd worden gedurende de volledige duur van openstelling van 9 tot 17 uur (in bepaalde gevallen zelfs tot 18 uur).

Opgemaakt te Brussel, op 8 februari 1995.

Namens de autonoom overheidsbedrijf DE POST :  
De Gedelegeerd Bestuurder, Voorzitter van het Directiecomité,  
J. BECCO

Gezien om te worden gevoegd bij Ons besluit van 10 mei 1995.

Namens de Belgische Staat :  
De Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven,  
E. DI RUPO

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven.

E. DI RUPO

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

F. 95 - 1867

**23 JUNI 1995.** - Arrêté royal fixant le cadre linguistique des services centraux et des services d'exécution dont le siège est établi à Bruxelles-Capitale et dont l'activité s'étend à tout le pays, du Ministère de la Justice

ALBERT II, Roi des Belges,  
A tous, présents et à venir, Salut.

Vu les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, notamment l'article 43 modifié par la loi du 22 juillet 1993;

Vu l'arrêté royal du 20 juillet 1964 relatif au classement hiérarchique des grades que peuvent porter les agents des administrations de l'Etat, notamment l'article 5, remplacé par l'arrêté royal du 14 septembre 1994;

Vu l'arrêté royal du 14 septembre 1994 déterminant, en vue de l'application de l'article 43 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, les grades des agents soumis au statut des agents de l'Etat, qui constituent un même degré de la hiérarchie;

Vu l'arrêté royal du 6 avril 1995 portant fixation du cadre organique du personnel de l'Administration centrale du Ministère de la Justice;

Considérant qu'il a été satisfait aux prescriptions de l'article 54, alinéa 2, des lois précitées sur l'emploi des langues en matière administrative;

Vu l'avis n° 27.039/A de la Commission permanente de Contrôle linguistique, donné le 11 mai 1995;

Sur la proposition de Notre Ministre de la Justice,

Nous avons arrêté et arrêtons :

**Article 1<sup>er</sup>.** Au Ministère de la Justice, les emplois des services centraux et des services d'exécution dont le siège est établi à Bruxelles-Capitale et dont l'activité s'étend à tout le pays, sont répartis en un cadre linguistique selon le tableau annexé au présent arrêté.

**Art. 2.** L'arrêté royal du 22 septembre 1993 fixant les cadres linguistiques des services centraux et des services d'exécution, dont le siège est établi à Bruxelles-Capitale et dont l'activité s'étend à tout le pays, du Ministère de la Justice, est abrogé à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté.

**Art. 3.** Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

MINISTERIE VAN JUSTITIE

N. 95 - 1867

**23 JUNI 1995.** - Koninklijk besluit tot vaststelling bij het Ministerie van Justitie van het taalkader van de centrale diensten en van de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in Brussel-Hoofdstad gevestigd is en waarvan de werkring het ganse land bestrijkt

ALBERT II, Koning der Belgen.

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, inzonderheid op artikel 43, gewijzigd bij de wet van 22 juli 1993;

Gelet op het koninklijk besluit van 20 juli 1964 betreffende de hiërarchische indeling van de graden waarvan de ambtenaren in de rijksbesturen kunnen titularis zijn, inzonderheid op artikel 5, vervangen bij het koninklijk besluit van 14 september 1994;

Gelet op het koninklijk besluit van 14 september 1994 tot vaststelling, met het oog op de toepassing van artikel 43 van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, van de graden van de ambtenaren onderworpen aan het statuut van het rijkspersoneel, die eenzelfde trap van de hiërarchie vormen;

Gelet op het koninklijk besluit van 6 april 1995 tot vaststelling van de personeelsformatie van het Hoofdbestuur van het Ministerie van Justitie;

Overwegende dat voldaan is geworden aan de voorschriften van artikel 54, tweede lid, van voormelde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken;

Gelet op het advies nr. 27.039/A van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht, gegeven op 11 mei 1995;

Op de voordracht van Onze Minister van Justitie,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

**Artikel 1.** Bij het Ministerie van Justitie worden de betrekkingen van de centrale diensten en van de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in Brussel-Hoofdstad is gevestigd en waarvan de werkring het ganse land bestrijkt, in een taalkader onderverdeeld volgens de bij dit besluit gevoegde tabel.

**Art. 2.** Het koninklijk besluit van 22 september 1993 tot vaststelling bij het Ministerie van Justitie van de taalkaders van de centrale diensten en van de uitvoeringsdiensten waarvan de zetel in Brussel-Hoofdstad gevestigd is en waarvan de werkring het ganse land bestrijkt, wordt opgeheven op de datum van inwerkingtreding van dit besluit.

**Art. 3.** Dit besluit treedt in werking de dag waarop het in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.