

Proximus: AI mag geen dekmantel zijn om jobs te schrappen

Nieuws maandag 23 maart 2026

“Bij Proximus verdwijnen 1.200 banen in vijf jaar tijd.” “Proximus gaat personeelsbestand ‘gecontroleerd’ afbouwen.” “Het aantal ontslagen wordt later vandaag meegedeeld.” “Nieuwe CEO gaat met grove borstel door Proximus.” Het zijn maar enkele van de vele krantenkoppen die op 27 februari 2026 de wereld werden ingestuurd. Wat is er aan de hand?

De aankondiging dat Proximus de komende vijf jaar 1.200 banen wil schrappen, sloeg in als een bom. Voor veel medewerkers was het meer dan even slikken en voelde het alsof hun toekomst bij het bedrijf in een klap werd herleid tot enkele sensationele ‘headlines’. De manier waarop dit nieuws naar buiten kwam, ook al was dit in het kader van de ‘Capital Markets Day’ waar Proximus zijn strategische plannen en financiële ambities voor 2028-2030 presenteerde, zorgde niet alleen voor verwarring, maar vooral voor onzekerheid en ongerustheid.

Wat zit er precies in plannen directie?

Proximus denkt het tegen 2030 met 1.200 mensen minder te kunnen doen, ‘dankzij’ aan onder meer efficiëntiewinsten door vereenvoudiging en artificiële intelligentie (AI). Dit alles kadert in de ‘Strategic Workforce Planning’ (SWP) die eerder al met de medewerkers werd gedeeld, maar de update die nu op tafel ligt, is veel ingrijpender dan wat destijds werd voorgesteld.

CEO Stijn Bijmens verklaarde: “We vernietigen geen banen, we herorganiseren ze.” Allemaal goed en wel, maar achter die boodschap schuilt een harde waarheid: twee op drie werknemers die het bedrijf de komende jaren verlaten via pensionering of natuurlijk verloop, zullen niet worden vervangen. ‘Herorganiseren’ wordt dan gewoon een ander woord voor afbouw. Voor afslanking van teams. Voor meer werk met minder mensen.

De vraag is dus niet of Proximus banen vernietigt of herorganiseert. De vraag is: wie zal het werk doen dat vandaag door 1.200 mensen wordt verricht? En vooral: hoelang blijft dat houdbaar?

Recht op duidelijkheid

In alle communicatie over SWP, AI en ‘herorganisatie’ ontbreekt alvast één cruciaal element: duidelijkheid voor de medewerkers. Zij willen weten waar ze aan toe zijn. Ze willen geen abstracte termen, maar antwoorden op heel concrete vragen die vandaag op de werkvloer leven.

- Zal mijn job verdwijnen?
- Wordt mijn functie hertekend?
- Wat als ik niet meer meekan met de nieuwe digitale verwachtingen?
- Krijg ik de opleiding die nodig is om mijn job te blijven doen?

- Wie vangt het werk op als collega's vertrekken en niet worden vervangen?

Dit zijn geen theoretische vragen. Dit zijn de echte zorgen van duizenden medewerkers die elke dag het beste van zichzelf geven. Een bedrijf dat zegt te investeren in de toekomst, moet ook investeren in duidelijke, eerlijke en tijdige communicatie. Medewerkers verdienen transparantie, geen mistgordijn van strategische termen.

AI mag geen excuus zijn

Ja, AI maakt deel uit van deze wereld. Ja, we mogen de AI-trein niet missen. Ja, we moeten AI omarmen. Maar niet tot in het extreme. Het moet glashelder zijn: AI mag geen dekmantel zijn om jobs te schrappen. Digitalisering kan een hefboom zijn voor vooruitgang, maar ze mag nooit misbruikt worden als excuus om mensen weg te besparen. AI is geen magische oplossing, er zijn grenzen: technisch, ethisch, sociaal en menselijk.

Bovendien, als er één les is die we uit het FFP-plan (Fit For Purpose) van enkele jaren geleden hebben getrokken, dan is het wel dat de digitaliseringskapstok waaraan dat transformatieplan werd opgehangen, vooral een zeepbel bleek te zijn. De beloofde efficiëntiewinsten kwamen er nauwelijks, de werkdruk steeg en de 'resterende' medewerkers bleven achter met meer vragen dan antwoorden. Digitalisering werd toen voorgesteld als een wondermiddel, maar in de praktijk werd te weinig geïnvesteerd in wat echt het verschil maakt: opleiding, begeleiding en ondersteuning.

Investeren in opleiding noodzakelijk

Als Proximus echt wil dat medewerkers mee evolueren met de digitale transformatie, dan volstaat het huidige opleidingsaanbod simpelweg niet. De realiteit is dat er een tand zal moeten worden bijgestoken. Nieuwe technologieën vragen nieuwe vaardigheden en die komen er niet vanzelf. Medewerkers kunnen en willen bijleren, maar dan moet het bedrijf hen daarvoor ook de tijd, de middelen en de begeleiding geven.

Vandaag horen we te vaak dat opleidingen te beperkt zijn, te laat komen, niet aansluiten bij de realiteit van de job of bovenop een al te hoge werkdruk moeten worden gevolgd. Zo werkt het niet. Wie verwacht dat mensen mee zijn met AI, automatisering en nieuwe tools, moet hen ook de kans geven om dat waar te maken.

Opleiding is geen luxe, maar een absolute voorwaarde om deze transformatie menselijk en haalbaar te maken. Dat betekent: massief investeren in opleiding, omscholing en begeleiding, en niet alleen in technologie.

Sociale dialoog als fundament

Minstens even belangrijk: de sociale dialoog moet het fundament blijven van elk beleid. Geen enkele transformatie, hoe technologisch of strategisch ook, kan slagen zonder overleg, transparantie en respect voor de mensen die het werk doen. De ACOD verwacht dat Proximus niet alleen luistert, maar ook echt rekening houdt met de stem van de medewerkers en hun vertegenwoordigers. Sociale dialoog is geen formaliteit, maar een noodzakelijke bouwsteen voor vertrouwen en stabiliteit.

De ACOD zal er daarom over blijven waken, aan en naast de onderhandelingstafel, dat Proximus niet alleen investeert in netwerken en systemen, maar ook in de medewerkers die elke dag het verschil maken. Want een toekomstgericht bedrijf bouw je niet door te besparen op talent, maar door het te versterken: met opleiding,

met kansen en met respect.

Geloof ons: deze boodschap klinkt niet alleen in ons ledenblad, we brengen ze telkens weer luid en duidelijk aan de directie. Medewerkers staan er niet alleen voor, de ACOD blijft hun stem en hun verdediging.

Annuska Keersebilck