

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

van

DINSDAG 20 MEI 2008

Voormiddag

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

du

MARDI 20 MAI 2008

Matin

La séance est ouverte à 10.20 heures et présidée par madame Camille Dieu.

De vergadering wordt geopend om 10.20 uur en voorgezeten door mevrouw Camille Dieu.

01 **Samengevoegde vragen van**

- de heer **Stefaan Vercamer** aan de minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden over "de vaststelling van de pensioenrechten" (nr. 5128)

- mevrouw **Florence Reuter** aan de minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden over "het laatste jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen" (nr. 5251)

01 **Questions jointes de**

- M. **Stefaan Vercamer** à la ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes villes sur "la fixation des droits de pension" (n° 5128)

- Mme **Florence Reuter** à la ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes villes sur "le dernier rapport annuel du Service de médiation Pensions" (n° 5251)

01.01 **Stefaan Vercamer** (CD&V - N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, woensdag 7 mei stelde de ombudsdienst Pensioenen zijn jaarverslag voor. U was daar aanwezig. In dat jaarverslag kan men lezen dat 43% van de klachten die men daar ontvangt over de vaststelling van de pensioenrechten handelt. Dat was ook het thema van het jaarverslag.

De ombudsman stelde dat er dringend nood is aan "proactiviteit, coördinatie en synergie, harmonisatie en transversaliteit". Hij haalde daarbij ook het voorbeeld aan van de gezamenlijke pensioenbeslissing bij een gemengde loopbaan. Dat is een soort éénloketfunctie waarbij degene die het pensioen aanvraagt niet meer naar de drie verschillende diensten zou moeten gaan, maar dat de dienst waar hij de aanvraag doet als één loket zou functioneren. Daarin is nu reeds door de wet voorzien, maar dat wordt nog steeds niet toegepast. Daarom heb ik volgende vragen.

Ten eerste, wat de proactiviteit, coördinatie en synergie, harmonisatie en transversaliteit betreft, welke concrete maatregelen zult u nemen om de klachten over de vaststelling van de pensioenrechten te vermijden of in elk geval te verminderen?

Ten tweede, kunt u mij ook zeggen waarom de gezamenlijke pensioenbeslissing nog niet van toepassing is vandaag? Welke maatregelen zult u nemen opdat dit zo snel mogelijk van toepassing zou zijn? Tegen wanneer, dit is van belang, zou dit dan van toepassing zijn?

01.02 **Florence Reuter** (MR): Madame la présidente, madame la ministre, j'ai lu les articles de presse relatant cette conférence de presse.

Les journaux mettaient en avant la hausse du nombre de plaintes, parlant de "record historique" puisque 1.933 dossiers ont été introduits en un an. Ce nombre n'a jamais été aussi élevé. Les plaintes concernent le calcul de la pension, l'omission d'années de carrière, les retards et interruptions de paiement, des questions de délais.

On sait que les pensions sont gérées par trois organismes, ce qui nécessite bien entendu une communication et un échange d'informations important. Ce n'est pas toujours le cas, si l'on prend pour exemple certains dossiers transmis, dus à une communication défailante.

Madame la ministre, vous avez certainement été interpellée à ce sujet par le médiateur des pensions. Quelles réponses pouvez-vous apporter à ces constats?

Apparemment, le médiateur fait du bon travail puisque dans 86% des cas, on a pu trouver une solution positive pour le plaignant. Mais existe-t-il des moyens suffisants pour répondre à ce nombre croissant de plaintes?

Enfin, le site www.toutsurmapension.be qui permet de simuler le montant de sa future pension et qui est le fruit d'une collaboration entre les trois organismes est un bon outil au service des personnes qui utilisent internet. Comme vous le mentionnez dans votre note de politique générale, il importe de l'améliorer. Jusqu'à quel point cet affinement est-il envisagé?

01.03 Minister **Marie Arena**: Mevrouw de voorzitter, ik kan vooreerst zeggen dat het aantal klachten over de drie grote pensioeninstellingen in ons land inderdaad in relatieve termen beperkt is. Het aantal klachten dat bij de ombudsdienst werd ingediend, blijft relatief stabiel, van 1.626 in 2000 over 1.770 in 2004 tot 1.933 in 2007, waarvan 62% ontvankelijk is. Het gaat dus om 1.240 ontvankelijke klachten, wetende dat het land meer dan twee miljoen gepensioneerden heeft. (...)

(Het geluid van een gsm weerklinkt)
(Une sonnerie de gsm retentit)

Ainsi, 1.240 plaintes ont été jugées recevables sur deux millions de pensionnés: on peut donc y voir une évolution des chiffres. Cependant, il convient aussi, comme je l'ai dit lors de la conférence de presse, de se réjouir de disposer d'une administration qui fonctionne vu le nombre bien maîtrisé de plaintes.

Il ne s'agit nullement de nier le travail des médiateurs, très important pour des cas particuliers: les médiateurs recherchent alors dans les difficultés d'application les droits de chacun. Les pensions engendrent toujours des dossiers complexes. Leur travail est un réel partenariat, terme que j'ai utilisé à la conférence de presse avec les médiateurs. Hier, je me trouvais à l'Office national des Pensions: l'administration travaille main dans la main avec les médiateurs. Une critique n'est pas agréable à entendre, mais nous la voulons constructive pour une amélioration du service à fournir au citoyen.

Certains points ont été mis en lumière. Notre pays connaît depuis plusieurs années une tradition de coopération entre l'ONP, l'INASTI et le Service des pensions du service public (SDPSP). À titre d'exemple, en 2007, l'ONP a mis ses agences régionales à la disposition des fonctionnaires du SDPSP pour recevoir régulièrement les visiteurs. Une collaboration est donc bien en œuvre entre les différents services.

Par ailleurs, l'ONP et l'INASTI organisent des permanences communes dans plus de 220 communes dans le but d'arriver à une information conjointe pour tous les bénéficiaires.

Op de vraag van de heer Vercamer over de gezamenlijke pensioenbeslissing kan ik meedelen dat daarin inderdaad wettelijk is voorzien door het RVP en het RSVZ. Een gezamenlijke werkgroep met vertegenwoordigers van de RVP, het RSVZ en de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid onderzoekt momenteel hoe dit kan worden gerealiseerd zonder de beslissing te vertragen. Het is bedoeling om in de tweede helft van dit jaar met de testen te starten, om daarna over te gaan naar een gefaseerd in productie brengen. Ik denk dat het zeer belangrijk is om dat te doen en wel op een voorzichtige manier.

Là encore, il est très important – je le disais encore hier à l'Office national des Pensions – de veiller à ce que les données soient davantage intégrées mais aussi à ce que le service public fonctionne. Avoir, d'une part, une meilleure intégration et, d'autre part, des pensions payées en retard ou incorrectes engendrerait un nombre plus important de plaintes auprès des médiateurs. Il faut donc pouvoir tout réaliser. C'est pour cette raison qu'une phase test est en cours avant de généraliser le système.

Pour répondre à la question de Mme Reuter sur le site "toutsurmapension", je peux communiquer que cette application informatique permettant à tout citoyen d'obtenir une simulation personnalisée des droits à la pension dans les trois régimes est le fruit d'une étroite collaboration entre les trois institutions de pension. Cela ne tombe pas du ciel. Il faut qu'on puisse travailler ensemble.

Ces modules de calcul sont opérationnels depuis 2006 et sont en évolution constante. Il faut évidemment y introduire toutes les modifications en cours.

Depuis 2007, il faut aussi savoir que la version allemande de l'application est disponible. Le calcul du montant net a été rendu possible et l'interface du site a été rendue plus conviviale. Comme vous pouvez le constater, avec ces mesures, on améliore encore le service rendu à la population. D'autres améliorations sont programmées en 2008.

L'application reste bien entendu en permanence en conformité avec la réglementation en vigueur. Après le Conseil du 23 mai prochain, nous aurons peut-être à nouveau des modifications importantes à introduire en la matière.

Comme je l'ai dit aussi lors de la conférence de presse avec les médiateurs, je ferai tout pour soutenir les différents projets et plus généralement toutes les initiatives destinées à améliorer la communication et les échanges d'informations entre les institutions de pensions.

Lors de cette conférence de presse, on nous a demandé si on disposerait un jour d'un guichet unique des pensions. Je suis quelqu'un de très pragmatique et avant de travailler dans le symbole, je préfère travailler dans le réel. On dit souvent qu'on a de plus en plus de carrières mixtes. C'est vrai mais les futurs retraités posent la question de leur retraite à l'endroit de leur statut final. Par conséquent, s'ils terminent leur carrière en tant qu'indépendant, ils posent leurs questions à l'organisme s'occupant des indépendants. De même, s'ils terminent leur carrière comme enseignant, ils posent leurs questions au service public Pensions publiques. Selon moi, ce n'est pas un problème. En revanche, nous devons garantir que derrière le rideau, les administrations peuvent fournir le flux d'informations nécessaires et suffisant pour que le calcul de la pension soit correct et le plus rapide possible. C'est l'exercice que nous avons à faire avec des bases de données qui ont été construites de manière parallèle, avec des systèmes informatiques qui ne sont pas tous compatibles.

Aujourd'hui, nous devons donc nous atteler à réaliser ce travail sur ce qui se passe en coulisse et sur ce qui parvient au citoyen. En tout cas, nous travaillons en ce sens.

01.04 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, u bepleit niet alleen voorzichtigheid. U bent ook heel voorzichtig, naar mijn aanvoelen zelfs te voorzichtig.

Ten eerste, u verklaart dat er in het najaar een testperiode zal zijn. U hebt mij echter nog niet medegedeeld wanneer u het project effectief en definitief zal opstarten. Immers, het verhaal dat u daarnet bracht, is het verhaal waartoe wij zouden moeten komen, namelijk het eenloketsysteem.

Er moet inderdaad geen symbool van voornoemde systeem worden gemaakt. Het zou echter maar de logica der dingen zijn dat, indien het laatste statuut van een persoon onderwijzer is, de betrokkene aan de dienst Openbare Pensioenen de vraag stelt, waarna de dienst het volledige pensioendossier behandelt.

Het kan toch niet zo moeilijk zijn om het voorgaande zo snel mogelijk te laten functioneren, los van de technische en informaticamitige problemen die er eventueel zijn? De vraag is gewoon wie het dossier behandelt. Wij kunnen daarmee dan toch vrij snel starten?

Ik wil er dus nog even op aandringen dat er sneller werk van de opstart wordt gemaakt en dat er niet wordt gewacht tot alles technisch en informaticamitig mogelijk is. Ik dring er ook op aan dat wij zo snel mogelijk aan de mensen een heel eenduidige boodschap kunnen geven. Wanneer iemand op pensioen gaat, vraagt hij zijn pensioenberekening en de afhandeling van zijn pensioendossier bij de dienst waar zijn laatste statuut op sloeg. De volledige afhandeling gebeurt daarna ook bij voornoemde dienst.

01.05 Florence Reuter (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Bien entendu, une excellente collaboration entre les trois services est nécessaire à la bonne information du citoyen qui arrive à l'âge de la pension. Nous assistons encore souvent à des cas de personnes qui, terminant leur carrière d'indépendant, doivent attendre très longtemps avant qu'elles obtiennent une réponse détaillant les différents emplois qu'elles ont exercés. Dès lors, ces gens ne s'y retrouvent plus.

Je rejoins mon collègue Vercamer. Certes, le guichet unique constitue un symbole. Or l'idée n'est pas d'ouvrir un guichet pour les trois services, mais d'informer la personne de tous les systèmes qui existent. Évidemment, je suis bien consciente que cela ne se fera pas d'un simple coup de baguette magique. Du reste, un trop grand empressement risquerait d'engendrer des erreurs.

Cela dit, comme vous l'avez remarqué, les carrières mixtes sont en train d'augmenter, et ce phénomène ira en s'accroissant puisque la société évolue dans un sens tel que l'on ne passe plus toute sa vie dans la même entreprise ni avec le même statut. Il est donc impératif qu'un vrai service puisse répondre à toutes les questions des citoyens, quel que soit leur régime de pension.

Nous serons attentifs à ce que le dossier avance et à ce que des tests puissent être rapidement organisés, de sorte que nous obtenions des résultats dans les plus brefs délais.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Vraag van mevrouw Sofie Staelraeve aan de minister van Maatschappelijke Integratie, Pensioenen en Grote Steden over "de doorstroming in de sociale economie" (nr. 5152)

02 Question de Mme Sofie Staelraeve à la ministre de l'Intégration sociale, des Pensions et des Grandes villes sur "la transition vers l'économie sociale" (n° 5152)

02.01 Sofie Staelraeve (Open Vld): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, graag had ik u even gesproken over de doorstroming in de sociale economie.

Zoals we weten, zijn er in de sociale economie ook initiatieven bedoeld om mensen beter te laten doorstromen of uiteindelijk beter te laten doorstromen naar een reguliere job.

Uw voorgangster, mevrouw Els Van Weert, heeft in de vorige legislatuur in haar beleidsnota 2005 die doorstroming nog tot een prioriteit uitgeroepen. Zij had een studie besteld over de resultaten van die doorstroming.

Mevrouw de minister, graag had ik van u gehoord wat uw visie is op die doorstroming van de sociale economie naar de reguliere arbeidsmarkt.

Beschikt u over gegevens van die studie van mevrouw Van Weert, of van elders in de periode tussenin, omtrent een evaluatie van die doorstroming? Welke acties plant u daaraan te verbinden?

Hebben wij gegevens over mensen die de meeste kansen op doorstroming maken?

Tot slot, in welke concrete initiatieven voorziet u op dat vlak?

02.02 Minister Marie Arena: Mevrouw de voorzitter, ten eerste, voor mij is het primordiaal dat personen die naast de arbeidsmarkt staan opnieuw een duurzame en kwaliteitsvolle job vinden, ongeacht of het gaat om een sociaaleconomisch bedrijf of een zogenaamd klassiek bedrijf, na doorstroming via een sociaaleconomische structuur.

Ten tweede, op uw tweede vraag heb ik verschillende bemerkingen. Het probleem van de statistieken in de sociale economie zal niet binnen een maand worden opgelost, te meer daar de verschillende systemen die momenteel bij de verschillende instanties worden ontwikkeld, in tegenstelling tot Frankrijk bijvoorbeeld, niet gericht zijn op een logica van trajectstructuur. Deze statistieke databanken zijn gericht op een logica van brutocijfers zoals het aantal werklozen op dat moment of het aantal begunstigden van maatregel x op dat moment. Wij hebben geen cijfers van de trajecten van personen. De voorbije jaren werden echter talrijke projecten uitgevoerd die tot doel hebben de verschillende databanken met elkaar te verbinden, bijvoorbeeld de RVA, maatschappelijke integratie, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de Gewestelijke diensten voor arbeidsbemiddeling. Hierdoor zal het mogelijk zijn een serieuze trajectstudie uit te voeren.

Als minister van Sociale Economie, heb ik geen toezicht op alle maatregelen die de sociale economie beogen. Zoals u weet zijn de meesten van deze maatregelen gewestelijk. De inschakelingsbedrijven en de sociale werkplaatsen zijn gewestelijke maatregelen.

Concreet, als federaal minister van Sociale Economie, heb ik toezicht op een specifieke inschakelingsmaatregel, de terbeschikkingstelling van de sociale economie door de OCMW's in uitvoering van artikel 60 met betrekking tot de verhoogde toelage. Tijdens de vorige legislatuur hebben mijn voorgangers van Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie een studie laten uitvoeren over de

trajecten van de gerechtigden op de leeflonen en gelijkwaardige maatschappelijke hulp. Deze studie bevatte een specifiek deel over de sociale economie. De cijfers toonden een gunstiger slaagpercentage van de herinschakeling in uitvoering van artikel 60 met betrekking tot de verhoogde toelage van de sociale economie als voor het klassieke artikel 60. De resultaten van deze studie zijn beschikbaar op de website van de POD Maatschappelijke Integratie, thema Participatie, rubriek Activering, Andere documenten.

Ten derde, de verschillende cijfers waarover ik beschik in het kader van het samenwerkingsakkoord betreffende de sociale economie hebben betrekking op de begunstigden van de verschillende gewestelijke maatregelen die door het samenwerkingsakkoord worden gefinancierd. Deze gegevens vertegenwoordigen de gesubsidieerde tewerkstelling. Ook hier gaat het om hetzelfde probleem als hierboven vermeld. Het gaat om absolute cijfers die geen rekening houden met de aspecttrajecten.

Ten vierde, een sector die het voorbije jaar meer in detail werd bestudeerd, is de sector van de dienstencheques. De verschillende studies die op vraag van de FOD Werkgelegenheid of door een Waalse minister, bijvoorbeeld van Sociale Economie, werden uitgevoerd, tonen aan dat de arbeidsovereenkomsten in de sociale economie over het algemeen van een betere kwaliteit zijn: een grotere verhouding arbeidsovereenkomsten van onbeperkte duur, waarvan de hoeveelheid uren globaal groter is dan bij andere types van dienstenchequegevers, een grotere verhouding tewerkgestelde personen uit de meest kwetsbare groepen op de arbeidsmarkten – bijvoorbeeld langdurige werklozen en lager geschoolden –, een betere begeleiding en opleiding, een minder hoog vertrekpercentage. Dat blijkt uit het onderzoek van de dienstencheques.

Ook hier is het aspect van het traject weinig aanwezig. Enkel de motivaties die ertoe leidden om het systeem te verlaten, worden bekeken.

Ten vijfde, de cijfers waarover ik beschik, zijn nog niet verdeeld in functie van de activiteitssector. Het zijn globale cijfers. Enkel aan de dienstencheques werd bijzondere aandacht besteed, omdat een jaarlijkse evaluatie van het systeem van dienstencheques door de wet is vereist.

Welke mensen hebben de meeste kansen op doorstroming? De studies die tot nog toe werden uitgevoerd, hielden geen rekening met dat typeonderscheid. Wij hebben dus geen cijfers over het traject.

Zal de minister een expliciet initiatief nemen om de doorstroming te bevorderen? Ik wil binnen mijn bevoegdheden inderdaad voortwerken aan het versterken van de overgang tussen sociale economie en de klassieke arbeidsmarkt. Vele OCMW's zijn ter zake heel actief in de trajecten. Zij maken daarbij gebruik van de hen ter beschikking gestelde instrumenten, zoals artikel 60 en de begeleidingspremie die in het kader van artikel 61 werd vastgelegd. Waar mogelijk zal ik voornoemde instrumenten, in samenwerking met de OCMW's, optimaliseren.

02.03 Sofie Staelraeve (Open Vld): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik stel vast dat u herhaaldelijk aanhaalt dat er een probleem is betreffende de trajectmatige benadering en het samenbrengen van cijfers. Het hoofddomein van de sociale economie ligt uiteraard al bij de Gewesten, maar niettemin is het wel belangrijk om op het federale vlak voort te gaan met de afstemming van databanken en cijfers. Dit kwam ook aan bod in de vraag van mijn collega.

Ik onthoud dat u daarmee bezig bent en verdere stappen onderneemt, op basis van wat in het verleden al gebeurd is.

02.04 Minister Marie Arena: Het is niet zo gemakkelijk, omdat wij een overeenstemming hebben met de gewestelijke maatregelen. De statistieken zijn niet alleen federaal, maar ook gewestelijk. Het is niet zo gemakkelijk de statistieken op het federale vlak te houden. Wij zullen werken aan de sociale economie. Het is de bedoeling statistieken te hebben op een trajectsector.

(...)

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 10.47 uur.
La réunion publique de commission est levée à 10.47 heures.*

