



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

mardi

23-11-2004

Après-midi

dinsdag

23-11-2004

Namiddag

SOMMAIRE

Question de M. Staf Neel au ministre de l'Environnement et ministre des Pensions sur "les temps d'attente lors de contacts téléphoniques avec le service communal des Pensions d'Anvers" (n° 4446)

Orateurs: **Staf Neel, Bruno Tobback**, ministre de l'Environnement et ministre des Pensions

INHOUD

Vraag van de heer Staf Neel aan de minister van Leefmilieu en minister van Pensioenen over "de telefoonwachtijden met de gemeentelijke dienst voor Pensioenen te Antwerpen" (nr. 4446)

Sprekers: **Staf Neel, Bruno Tobback**, minister van Leefmilieu en minister van Pensioenen

COMMISSION DES AFFAIRES
SOCIALES

du

MARDI 23 NOVEMBRE 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE
ZAKEN

van

DINSDAG 23 NOVEMBER 2004

Namiddag

La discussion des questions commence à 14h.55 sous la présidence de M. Hans Bonte.

01 Question de M. Staf Neel au ministre de l'Environnement et ministre des Pensions sur "les temps d'attente lors de contacts téléphoniques avec le service communal des Pensions d'Anvers" (n° 4446)

01.01 Staf Neel (VLAAMS BELANG): Les pensionnés doivent souvent patienter de longues minutes lorsqu'ils téléphonent au service régional des pensions à Anvers. Le ministre est-il au courant de ce problème ? Est-ce également le cas pour d'autres bureaux régionaux ? Le ministre envisage-t-il la mise sur pied d'un service de rappel ?

01.02 Bruno Tobback, ministre (*en néerlandais*): Je suis au courant des longues périodes d'attente lors de communications téléphoniques avec les bureaux régionaux de l'Office national des pensions. Le problème ne se pose d'ailleurs pas qu'à Anvers. Il s'agit bien, en l'occurrence, de certaines périodes de pointe. Il y a quelques mois, il a été décidé que les bureaux ne seraient plus accessibles qu'en matinée afin de pouvoir traiter l'afflux de dossiers.

Il semble qu'après une période d'essai de trois mois, la méthode de travail devrait être revue. Nous examinons actuellement plusieurs options afin de pouvoir apporter une solution dans les meilleurs délais.

01.03 Staf Neel (VLAAMS BELANG): Le ministre a parlé de la fermeture des bureaux pour les contacts téléphoniques. Des informations écrites devraient être disponibles à ce sujet car la situation est à présent bien trop confuse.

De bespreking van de vraag vangt aan om 14.55 uur. Voorzitter : de heer Hans Bonte.

01 Vraag van de heer Staf Neel aan de minister van Leefmilieu en minister van Pensioenen over "de telefoonwachtijden met de gemeentelijke dienst voor Pensioenen te Antwerpen" (nr. 4446)

01.01 Staf Neel (VLAAMS BELANG): Gepensioneerden moeten vaak lang wachten aan de telefoon als zij bellen naar de gewestelijke dienst voor de pensioenen te Antwerpen. Is de minister hiervan op de hoogte? Geldt dit ook voor andere gewestelijke kantoren? Denkt de minister aan een of andere vorm van terugbeldienst?

01.02 Minister Bruno Tobback (*Nederlands*): Ik ben op de hoogte van de lange wachtijden in het telefoonverkeer met de gewestelijke kantoren van de Rijksdienst voor Pensioenen. Het probleem rijst trouwens niet alleen in Antwerpen. Het gaat hierbij wel degelijk om bepaalde piekmomenten. Om de toevloed aan dossiers te kunnen verwerken, werd enkele maanden geleden beslist dat de kantoren enkel nog in de voormiddag bereikbaar zijn.

De methode blijkt na een testperiode van drie maanden aan herziening toe te zijn. Wij onderzoeken momenteel verschillende opties om zo snel mogelijk een oplossing te kunnen bieden.

01.03 Staf Neel (VLAAMS BELANG): De minister had het over het sluiten van de kantoren voor telefonisch contact. Dit moet duidelijk op papier staan, want daarover bestaat nu te veel onduidelijkheid.

01.04 **Bruno Tobbac**, ministre (*en néerlandais*): Il est évident que des modifications s'imposent.

01.04 Minister **Bruno Tobbac** (*Nederlands*): Het is duidelijk dat moet worden bijgestuurd.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 14h.59.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.59 uur.