



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'INTÉRIEUR, DES AFFAIRES
GÉNÉRALES ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

COMMISSIE VOOR DE BINNENLANDSE ZAKEN, DE
ALGEMENE ZAKEN EN HET OPENBAAR AMBT

mercredi

24-11-2004

Matin

woensdag

24-11-2004

Voormiddag

SOMMAIRE

Question de Mme Sophie Pécriaux au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin" (n° 4322)

Orateurs: **Sophie Pécriaux, Christian Dupont**, ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes, de l'Égalité des chances

Questions jointes de 2

- Mme Jacqueline Galant au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "les supérettes de services publics" (n° 4253)

- Mme Annemie Turtelboom au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la création de magasins de services" (n° 4411)

- M. Joseph Arens au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la mise en oeuvre des supérettes de services publics" (n° 4499)

Orateurs: **Jacqueline Galant, Annemie Turtelboom, Joseph Arens, Christian Dupont**, ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes, de l'Égalité des chances

INHOUD

Vraag van mevrouw Sophie Pécriaux aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de rondzendbrief van 9 december 1999 betreffende het verlenen van dienstvrijstelling voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma" (nr. 4322)

Sprekers: **Sophie Pécriaux, Christian Dupont**, minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen

Samengevoegde vragen van 2

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de openbare dienstenwinkels" (nr. 4253)

- mevrouw Annemie Turtelboom aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de oprichting van servicewinkels" (nr. 4411)

- de heer Joseph Arens aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de invoering van de 'overheidsdienstensuperettes' " (nr. 4499)

Sprekers: **Jacqueline Galant, Annemie Turtelboom, Joseph Arens, Christian Dupont**, minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen

**COMMISSION DE L'INTERIEUR,
DES AFFAIRES GENERALES ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE**

du

MERCREDI 24 NOVEMBRE 2004

Matin

**COMMISSIE VOOR DE
BINNENLANDSE ZAKEN, DE
ALGEMENE ZAKEN EN HET
OPENBAAR AMBT**

van

WOENSDAG 24 NOVEMBER 2004

Voormiddag

La réunion publique est ouverte à 10h.19 par M. André Frédéric, président.

01 Question de Mme Sophie Pécriaux au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'octroi d'une dispense de service pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin" (n° 4322)

01.01 Sophie Pécriaux (PS) : La circulaire du 9 décembre 1999 prévoit que l'autorisation donnée à l'agent de s'absenter pendant les heures de service peut être accordée pour le don de sang, de plaquettes et de plasma sanguin et ce pour un maximum global de cinq jours par an. Cette mesure est très positive car elle permet au citoyen de manifester sa solidarité et au travailleur d'apporter sa contribution aux centres de transfusion.

Cependant les donneurs ne sont pas sur un pied d'égalité. Le donneur de sang et de plaquettes peut s'absenter toute la journée mais le donneur de plasma doit commencer son service une heure 54 minutes après le don et le quitter une heure 54 minutes avant celui-ci. Comment s'explique cette différence de traitement qui s'applique en pratique à des situations semblables ?

01.02 Christian Dupont, ministre (*en français*): Les dispenses varient en fonction des dons. Le don de plasma peut être plus fréquent, c'est pourquoi nous avons souhaité que la dispense de service permette aux agents de s'absenter en début ou fin de journée. Les différentes dispenses de service

De vergadering wordt geopend om 10.19 uur door de heer André Frédéric, voorzitter.

01 Vraag van mevrouw Sophie Pécriaux aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de rondzendbrief van 9 december 1999 betreffende het verlenen van dienstvrijstelling voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma" (nr. 4322)

01.01 Sophie Pécriaux (PS): Overeenkomstig de circulaire van 9 december 1999 kan aan ambtenaren de toestemming worden verleend om tijdens de diensturen afwezig te zijn voor het geven van bloed, bloedplaatjes en bloedplasma, en zulks voor een globaal maximum van vijf werkdagen per jaar. Dat is een zeer positieve maatregel, want het biedt de betrokkenen de kans hun solidariteit te betonen en hun steentje bij te dragen ten gunste van de transfusiecentra. De donoren worden echter niet op gelijke voet behandeld.

De personen die bloed en bloedplaatjes geven, mogen immers de hele dag afwezig blijven, terwijl de personen die bloedplasma geven de dienst 1 uur 54 minuten later dan normaal mogen beginnen of 1 uur 54 minuten vroeger dan normaal mogen beëindigen. Hoe verklaart u dat verschil in behandeling, terwijl het in de praktijk gaat om nagenoeg identieke situaties?

01.02 Minister Christian Dupont (*Frans*): De dienstvrijstellingen verschillen naargelang men bloed, bloedplasma of bloedplaatjes geeft. Men kan vaker plasma geven, daarom wilden we dat de ambtenaren 's ochtends of 's avonds een dienstvrijstelling zouden kunnen krijgen. De

peuvent être cumulées mais le nombre de jours de congé ainsi octroyés est limité à cinq jours par an. La circulaire précédente prévoyait quatre jours de dispense de service, à prendre indifféremment pour don de sang, de plaquettes ou de plasma. C'est en accord avec les représentants de la Croix Rouge que la distinction spécifique pour le don de plasma a été établie et qu'un jour de dispense de service supplémentaire a ainsi été octroyé.

01.03 Sophie Pécriaux (PS): Je remercie le ministre pour cet éclairage et je m'en ferai l'écho auprès des personnes qui avaient soulevé la question.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Mme Jacqueline Galant au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "les supérettes de services publics" (n° 4253)
- Mme Annemie Turtelboom au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la création de magasins de services" (n° 4411)
- M. Joseph Arens au ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Égalité des chances sur "la mise en oeuvre des supérettes de services publics" (n° 4499)

02.01 Jacqueline Galant (MR) : Lutter contre l'isolement social est une nécessité. Le ministre Lutgen a lancé l'idée des supérettes de services publics qui regrouperaient dans les zones qualifiées de rurales, en un même lieu, divers services publics. Ces supérettes permettraient de créer de l'emploi et d'assurer aux bénéficiaires un contact de proximité.

Quelles sont les dispositions qui ont été prises au niveau fédéral ? Y a-t-il eu concertation ? M. Lutgen a expliqué qu'il avait déjà eu des contacts avec les syndicats et quelques représentants des services publics. Avez-vous eu des contacts avec les acteurs de ce projet ? Quelle serait l'implication au fédéral ?

02.02 Annemie Turtelboom (VLD): Les premiers magasins de services publics offrant un service bancaire et postal et abritant des antennes de

verschiedene dienstvrijstellingen mogen worden gecumuleerd, maar het aantal vakantiedagen waarop men op die manier recht heeft, is tot vijf dagen per jaar beperkt. Op grond van de vorige rondzendbrief had men recht op vier dagen dienstvrijstelling, ongeacht of men bloed, bloedplaatjes of bloedplasma gaf. In samenspraak met de vertegenwoordigers van het Rode Kruis werd voor het geven van plasma een specifieke regeling uitgewerkt en werd een bijkomende dag dienstvrijstelling toegekend.

01.03 Sophie Pécriaux (PS): Ik dank de minister voor die toelichting en zal de verstrekte informatie doorspelen aan de personen die die vraag hebben opgeworpen.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- mevrouw Jacqueline Galant aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de openbare dienstenwinkels" (nr. 4253)
- mevrouw Annemie Turtelboom aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de oprichting van servicewinkels" (nr. 4411)
- de heer Joseph Arens aan de minister van Ambtenarenzaken, Maatschappelijke Integratie, Grootstedenbeleid en Gelijke Kansen over "de invoering van de 'overheidsdienstensuperettes' " (nr. 4499)

02.01 Jacqueline Galant (MR): We moeten de strijd aangaan tegen de vereenzaming. Waals Minister Lutgen heeft een voorstel gedaan om openbare dienstenwinkels op te richten. In de als landelijk omschreven gebieden zouden in die winkels diverse openbare diensten worden geconcentreerd. Deze winkels zorgen voor nieuwe banen en brengen de gebruikers ervan in nauwer contact met elkaar.

Welke maatregelen heeft het federale niveau reeds getroffen? Is er overleg geweest? De heer Lutgen heeft verklaard dat hij reeds contact heeft gehad met de vakbonden en vertegenwoordigers van de overheidsdiensten. Heeft u contact gehad met de opstellers van dit project? In welke mate zou de federale overheid bij het project betrokken worden?

02.02 Annemie Turtelboom (VLD): Nederland startte enkele jaren geleden met de zogenaamde servicewinkels waar men terecht kan voor bank- en

services publics ont été créés il y a quelques années aux Pays-Bas, à la suite du vieillissement de la population et de la décentralisation.

Quelques expériences sont en cours en Belgique en ce qui concerne les bureaux de poste. Aux Pays-Bas, les services communaux offerts dans les magasins de services publics sont plus nombreux qu'en Belgique. Ils reposent sur une collaboration entre les autorités publiques et privées. Des accords sont conclus avec un commerçant local qui met une surface déterminée de son établissement à la disposition du magasin de services publics. La proximité et l'accessibilité constituent des aspects positifs pour les personnes âgées. Ce projet est également favorable au commerçant qui réalise ainsi un chiffre d'affaires ou un bénéfice plus élevé.

Quelle est la position du ministre par rapport à la création de ces commerces de services ? Envisage-t-il de les introduire en Belgique également ? Qu'en est-il des formes actuelles de collaboration ? Le ministre se concertera-t-il avec les partenaires publics, privés et semi-publics en vue de la création d'un guichet unique pour les services publics et si oui, quand le fera-t-il ?

02.03 Joseph Arens (cdH) : Quelque 62% des communes wallonnes sont en milieu rural. Le gouvernement wallon souhaite trouver des solutions concrètes afin de permettre l'accès aux services publics à l'ensemble des habitants des régions rurales, notamment par la mise en place de supérettes de services publics. Le sujet a été longuement discuté lundi en commission de l'Infrastructure avec M. Vande Lanotte. Quelles sont les initiatives prises par l'administration fédérale pour garantir une offre de qualité aux habitants en milieu rural ? La conclusion d'un partenariat avec la Région wallonne qui est demanderesse afin de mettre en place des supérettes de services publics est-elle envisagée ? Une concertation est-elle prévue au niveau fédéral ? Pourriez-vous me préciser les raisons pour lesquelles l'administration fédérale ne semble pas souhaiter se joindre à une telle initiative ?

02.04 Christian Dupont, ministre (*en français*) : J'en suis comme vous convaincu, il faut lutter contre l'isolement social. Le gouvernement wallon a inscrit dans sa déclaration de politique générale la création de « centres multi-services publics et administratifs » dans les zones moins peuplées. C'est que les fermetures de gares peu fréquentées et de bureaux de poste non rentables ont eu des conséquences sur la vie quotidienne de certaines personnes, nos aînés en particulier. Le gouvernement wallon a réuni le 8 novembre la

postzaken en voor allerlei overheidsdiensten. Deze winkels werden opgericht naar aanleiding van de vergrijzing en de ontvolking van het platteland.

In België lopen enkele experimenten inzake postkantoren. Nederland gaat echter verder met de gemeentelijke dienstverlening in servicewinkels dan België. Het is een publieke-private samenwerking. Men maakt er afspraken met een plaatselijke middenstander die een bepaalde oppervlakte van zijn winkel ter beschikking stelt voor de servicewinkel. Dat is door de nabijheid en toegankelijkheid positief voor de ouderen. Het is ook positief voor de middenstander die zo een extra omzet of winst realiseert.

Hoe staat de minister tegenover de oprichting van die servicewinkels ? Overweegt hij ze ook in België in te voeren ? Wat is de stand van zaken bij de huidige vormen van samenwerking ? Zal de minister overleg plegen met de publieke partners, de privé-partners en semi-publieke partners om een eenheidsloket voor openbare diensten op te richten en zo ja, wanneer ?

02.03 Joseph Arens (cdH) : Zo'n 62 procent van de Waalse gemeenten liggen op het platteland. De Waalse regering wil concrete oplossingen uitwerken om alle bewoners van landelijke gebieden toegang tot de openbare diensten te verschaffen. In dat verband werd aan openbare dienstenwinkels gedacht. In de commissie Infrastructuur van vorige maandag hadden we het daarover uitvoerig met minister Vande Lanotte. Wat doet de federale overheid om de bewoners van landelijke gebieden een goede dienstverlening te bezorgen ? Behoort een partnerschap met het Waals Gewest, dat vragende partij is voor het oprichten van openbare dienstenwinkels, tot de mogelijkheden ? Is terzake overleg op het federale niveau gepland ? Waarom is de federale overheid blijkbaar niet geneigd zich bij het Waalse initiatief aan te sluiten ?

02.04 Minister Christian Dupont (*Frans*) : Net als u ben ik ervan overtuigd dat sociaal isolement moet worden bestreden. De Waalse regering kondigt in haar regeringsverklaring de oprichting van "multifunctionele centra voor openbare en administratieve dienstverlening" in minder dicht bevolkte gebieden aan. De sluiting van stations met weinig reizigers en van niet-rendabele postkantoren is immers niet zonder gevolgen gebleven voor het dagelijks leven van sommige mensen, en inzonderheid dan senioren. De Waalse regering is

Poste, la SNCB et Belgacom afin d'ébaucher les modalités d'une collaboration.

op 8 november met de Post, de NMBS en Belgacom rond de tafel gaan zitten om de modaliteiten van een samenwerking uit te werken.

Au niveau fédéral, c'est surtout mon collègue le ministre Vande Lanotte qui est concerné. J'ai pu constater qu'il prenait ce sujet à cœur. Dans un second temps, il est question d'élargir la palette des services offerts au public au SPF Finances, pour les déclarations d'impôt, à l'ONEM ou à la CAPAC pour les questions liées au chômage, au service en charge du paiement des allocations pour les personnes handicapées. L'exemple des Pays-Bas, de la Finlande et de la Grande-Bretagne nous prouve que le service public offert de cette manière est possible.

Op federaal vlak belangt dat dossier vooral minister Vande Lanotte aan. Ik heb kunnen vaststellen dat die kwestie hem na aan het hart ligt. In een tweede fase is het de bedoeling het dienstenaanbod uit te breiden tot de FOD Financiën voor de belastingaangiften, de RVA en de HVW voor de kwesties die verband houden met de werkloosheid en de dienst die instaat voor de uitbetaling van de uitkeringen voor gehandicapten. In Nederland, Finland en Groot-Brittannië bestaan dergelijke centra trouwens al, en ook in ons land zou een dergelijke vorm van openbare dienstverlening mogelijk moeten zijn.

L'idée est de développer des synergies avec les communes. Par le biais des nouvelles technologies et via les projets liés à la mise en place de services sur la toile, il sera à terme possible à un fonctionnaire communal d'aider chaque citoyen à accéder aux services du gouvernement fédéral. Des contacts informels existent déjà entre le niveau fédéral et la Région wallonne pour rapprocher l'administration du citoyen et offrir à tous des services publics de qualité.

Het is de bedoeling samenwerkingsverbanden met de gemeenten tot stand te brengen. Dank zij de nieuwe technologieën en projecten die erop gericht zijn dienstverlening via internet te bevorderen, zullen de gemeenteambtenaren op termijn de burgers kunnen helpen toegang te krijgen tot de diensten van de federale overheid. De federale overheid en de Waalse regering onderhouden al informele contacten om de kloof tussen de administratie en de burger te verkleinen en aan alle burgers een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

Je suis disponible pour continuer ce dialogue.

Ik ben bereid die dialoog voort te zetten.

02.05 Jacqueline Galant (MR) : J'espère qu'il ne s'agit pas que d'un effet d'annonce et que les concertations aboutiront bientôt à un projet concret.

02.05 Jacqueline Galant (MR): Ik hoop dat het hier niet alleen om een aankondigingseffect gaat en dat het overleg tot een concreet project zal leiden.

02.06 Annemie Turtelboom (VLD): J'espère que ces contacts officieux se transformeront en contacts officiels. Le ministre fait référence à une concertation avec les autorités locales, provinciales et régionales mais, à un certain moment, il devra aller plus loin. Les Pays-Bas offrent aussi des services bancaires dans des magasins de services publics et je propose que la Belgique suive l'exemple de son voisin du nord. Car une partie de la population n'adoptera jamais le système des transactions bancaires en ligne et, dans certains villages, il n'y a même plus de distributeur de billets. Il est impératif d'organiser une véritable collaboration entre secteur public et secteur privé, ce dernier étant associé à l'exploitation des magasins de services publics et aux services qui y sont offerts. Je suis convaincue que cela pourrait présenter des avantages à la fois pour l'autorité publique, le secteur privé et les citoyens.

02.06 Annemie Turtelboom (VLD): Hopelijk evolueren de informele naar formele contacten. De minister verwijst naar het overleg met lokale, provinciale en gewestelijke overheden, maar hij zal op een bepaald ogenblik verder moeten gaan. Nederland biedt ook bankdiensten aan in de servicewinkels en ik stel voor dit ook in België te doen. Een deel van de bevolking zal immers nooit op on-linebankverrichtingen overstappen en in sommige dorpen is er zelfs geen geldautomaat meer. Er moet een echte publiek-private samenwerking ontstaan, waarbij de particuliere sector wordt betrokken bij de uitbating van de servicewinkels en bij de diensten die daar worden aangeboden. Ik ben ervan overtuigd dat dit voordelen kan opleveren voor de overheid, de privé-sector en de burgers.

02.07 Joseph Arens (cdH): Je me réjouis de cette réponse. Vous voulez développer des synergies avec les communes ; ne pourrait-on renforcer les administrations communales en leur permettant de délivrer des actes d'autres services publics qui exigent une confidentialité ? Je soutiens le développement de ces services, à financer par les pouvoirs qui en profitent.

02.07 Joseph Arens (cdH): Dit antwoord verheugt mij. U zegt dat u van plan bent om met de gemeenten synergieën tot stand te brengen. Kan de bevoegdheid van de gemeentebesturen niet worden uitgebreid door hen de mogelijkheid te bieden vertrouwelijke akten van andere overheidsdiensten af te geven? Ik steun de ontwikkeling van dergelijke diensten al ben ik de mening toegedaan dat zij gefinancierd moeten worden door de besturen die er baat bij hebben.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La discussion des questions se termine à 10 h. 46.

De bespreking van de vragen eindigt om 10.46 uur.