

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE
ZAKENCOMMISSION DES AFFAIRES
SOCIALES

van

du

DINSDAG 12 FEBRUARI 2008

MARDI 12 FÉVRIER 2008

Voormiddag

Matin

De vergadering wordt geopend om 10.21 uur door de heer Jean-Marc Delizée, voorzitter.

01 Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de situatie van de mantelzorgers op sociaal, persoonlijk en beroepsvlak" (nr. 1765)

01.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Mantelzorgers spelen een belangrijke rol bij de verzorging van zieken. Hun inzet wordt echter vaak onvoldoende beloond door onze samenleving. Tot op heden ontbreekt elke compensatieregeling. Er bestaan geen aanspreekpunten of praatgroepen. Ze kunnen geen beroep doen op een solidariteitsmechanisme, tenzij dan op betaalde hulp, en dit op een ogenblik dat ze een deel van hun inkomsten moeten missen. Het verenigingswerk biedt dikwijls evenmin uitkomst, wegens de afstand tussen de leefplaats en de opvangvoorzieningen.

Welke stappen zal u doen om aanspreekpunten voor die mensen op te richten en ze er de weg naartoe te doen vinden? Welke compensatiemechanismes en –maatregelen kunnen er worden uitgewerkt voor een betere integratie van die mensen op sociaal en professioneel gebied?

01.02 Minister Laurette Onkelinx (Frans): Uw vragen vallen hoofdzakelijk onder de bevoegdheid van de Gemeenschappen en Gewesten. Ik zal evenwel een aantal maatregelen nemen ter ondersteuning van de mantelzorgers. In samenspraak met de Gemeenschappen en de Gewesten bereid ik een nota voor waarin de doelstellingen uiteengezet worden van de alternatieve zorg- en hulpvormen zoals die werden geformuleerd in het in 2006 ondertekende derde protocolakkoord. Wij denken onder andere aan mogelijkheden voor alternatieve opvang, zoals dagverzorgingscentra of nachtopvang. Deze nota zal worden voorgelegd aan de volgende Interministeriële Conferentie Volksgezondheid, die zal plaatsvinden in de eerste helft van maart.

01.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Het verheugt me dat u zich van het probleem bewust bent. Voor de MR-fractie en mezelf is dit immers een prioriteit.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van de heer Jean-Luc Crucke aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "het voorlopig karakter van de oplossing voor het dossier van de te hoge subsidies die het RIZIV aan de rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen heeft betaald en de toekomstperspectieven van deze laatste" (nr. 1564)

02.01 Jean-Luc Crucke (MR): Dit probleem, dat we op 15 januari jongstleden reeds behandelden (zie *Beknopt Verslag* nr. COM 61, blz. 10-15), werd gisteren opgelost! U hebt woord gehouden: de betaling zal in het kader van uw begrotingsenveloppe gebeuren. Ik ben dus tevreden, maar zouden de door de OCMW's ingestelde vorderingen, die iedereen geld kosten, niet beter worden geannuleerd.

02.02 Minister Laurette Onkelinx (Frans): Als de parlementsleden tevreden zijn, dan is ook de minister blij! Ik zal u het volledige akkoord bezorgen. Er zijn 71 bezwaarschriften, vanwege 61 Franstalige en tien Nederlandstalige instellingen. 42 daarvan zijn commerciële instellingen, 23 overheidsinstellingen, vier vzw's en twee worden er uitgebaat door natuurlijke personen. Om u een idee te geven van de ordegrootte: in totaal

zijn er 1.695 instellingen.

02.03 Jean-Luc Crucke (MR): Ik ben van mening dat men de personen die om louter conservatoire redenen naar de rechter zijn gestapt, moet verwittigen teneinde onnodige gerechtskosten te voorkomen.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van mevrouw Sonja Becq aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "vrijwilligerswerk" (nr. 1783)

03.01 Sonja Becq (CD&V - N-VA): De toepassing van de vrijwilligerswet van 3 juli 2005 geeft aanleiding tot vragen. Deze hebben onder meer betrekking op het maximumbedrag van de onkostenvergoeding, de combinatie van een forfaitaire en reële onkostenvergoeding, de combinatie van vrijwilligerswerk met zwangerschapsverlof en de mogelijkheid om vrijwilligers vrij te stellen van de toepassing van de wet.

De wet bepaalt dat er een evaluatie zal komen van de regelgeving. Is deze evaluatie al gebeurd? Hebben organisaties of overheden al gevraagd om voor bepaalde vrijwilligers een wettelijke uitzondering te formuleren? Staan er initiatieven op stapel om een duidelijke regeling op te stellen voor de combinatie van een forfaitaire en een reële onkostenvergoeding? Kan iemand tijdens haar zwangerschapsverlof vrijwilligerswerk verrichten zonder het risico te lopen haar zwangerschapsuitkering te verliezen?

03.02 Minister Laurette Onkelinx (Nederlands): De wet bepaalt dat de Nationale Arbeidsraad twee jaar na de inwerkingtreding van de wet de vrijwilligersvergoedingen moet evalueren. De resultaten van deze evaluatie, die in de loop van het tweede semester van 2007 moest gebeuren, heb ik nog niet ontvangen. Ik vraag de NAR om me dit rapport te bezorgen.

Intussen heeft een werkgroep van de Hoge Raad voor Vrijwilligers ook al enkele keren vergaderd om de vergoedingen te evalueren. De groep zal de resultaten meedelen als zij klaar is met haar werkzaamheden. Zij zal tevens een praktische oplossing voorstellen voor het combineren van de forfaitaire en de reële vergoeding.

Tot op heden heb ik nog geen aanvraag gekregen voor het toekennen van een afwijking op het bedrag van de forfaitaire vergoeding.

De wet staat niet toe dat iemand tijdens haar moederschapsverlof enige beroepsactiviteit uitoefent. De activiteit van een vrijwilliger is in de zin van de wet gelijkgesteld met een beroepsactiviteit en kan dus leiden tot het verlies van de vergoeding voor moederschapsverlof. Dit is gerechtvaardigd, aangezien het moederschapsverlof wordt toegekend voor het welzijn van kind en moeder.

03.03 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Het verwondert me dat de minister nog niet de vraag kreeg om uitzonderingen te maken op artikel 12. Sommige organisaties hebben mij gemeld dat ze hierover vragen hebben gesteld, maar ik weet niet aan welke minister. Ik vraag dit zeker na.

03.04 Minister Laurette Onkelinx (Nederlands): Ik heb hierover nog geen vragen gekregen.

03.05 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Ik heb een brief in mijn bezit die is gericht aan de minister van Werk, waarin staat dat een duplicaat bezorgd is aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid. Ik zal de verenigingen in kwestie vragen hun vraag opnieuw te stellen.

03.06 Minister Laurette Onkelinx (Nederlands): Ik zal de dialoog hierover zeker aangaan met mijn collega.

Het incident is gesloten.

04 Samengevoegde vragen van

- de heer Josy Arens aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de verdere vertraging in de verwerking van de dossiers voor de pensioenaanvragen van personen met een handicap" (nr. 1568)

- mevrouw Meyrem Almaci aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale Zekerheid" (nr. 1854)

04.01 Josy Arens (cdH): Dossiers inzake de aanvraag om een tegemoetkoming van een persoon met een handicap die jaren geleden in de Zwarte-Lievevrouwstraat werden ingediend, worden niet afgehandeld, hoewel ze volledig zijn. Dergelijke vertragingen zijn onaanvaardbaar.

Bent u ervan op de hoogte dat de afhandeling van sommige dossiers zeer lang kan aanslepen? Gaat het hier om een algemeen verschijnsel? Overweegt u maatregelen om de kwaliteit van deze dienstverlening te verbeteren?

04.02 Minister Laurette Onkelinx (*Frans*): De wettelijk bepaalde termijn voor de behandeling van de dossiers bedraagt acht maanden bedraagt, maar wordt niet voldoende in acht genomen. In een wetsontwerp dat van verval ontheven zal worden verklaard, wordt overigens voorgesteld die termijn nog in te korten.

Volgens de cijfers van december 2007 loopt 38 procent van de dossiers vertraging op. Dat komt deels doordat er bijkomende informatie wordt opgevraagd bij de aanvrager en bij andere instellingen, informatie die nodig is voor de berekening van de tegemoetkoming. Opdat voortgang gemaakt kan worden met de verwerking van de dossiers zal de administratie via de computer rechtstreeks toegang krijgen tot die gegevens bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Het koninklijk besluit daartoe wordt thans voorbereid en zal binnenkort aan de ministerraad worden voorgelegd.

04.03 Josy Arens (cdH): Begint men voor die termijn van acht maanden te rekenen vanaf het moment waarop het dossier volledig is?

04.04 Minister Laurette Onkelinx (*Frans*): Neen, vanaf de indiening van de aanvraag.

04.05 Josy Arens (cdH): Tal van dossiers wachten al meer dan twintig maanden op verdere afhandeling!

04.06 Minister Laurette Onkelinx (*Frans*): Gemiddeld wordt zo een dossier in minder dan acht maanden afgehandeld.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Mathias De Clercq aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de noodzaak van lastenverlagingen voor kleine ondernemingen en handelszaken" (nr. 1934)

05.01 Mathias De Clercq (Open Vld): De personeelskosten vormen voor kleine ondernemers een structureel probleem. Daarom doen ze zoveel mogelijk zelf en laten familieleden inspringen, waardoor een groot potentieel aan jobs nooit op de markt komt.

De overheid kan meer ondersteuning bieden.

Is de minister bereid om bijkomende lastenverlagingen te bepleiten voor de inzet van personeel in kleine handelszaken? Zijn er concrete plannen om een extra loonkostenverlaging voor kleine ondernemingen in te voeren? Zal ook de structurele lastenverlaging worden versterkt?

05.02 Minister Laurette Onkelinx (*Nederlands*): Er is reeds een vermindering van de werkgeversbijdragen voor de kleine ondernemingen. Na de indiening van de eerste werknemer geniet de werkgever van een driemaandelijks vermindering van 1000 euro gedurende vijf trimesters en van 400 euro gedurende de volgende acht trimesters. Voor de tweede werknemer bedraagt de vermindering 400 euro gedurende dertien trimesters. Een derde werknemer geeft recht op een vermindering van 400 euro gedurende negen trimesters. Indien de werkgever zich aansluit bij een sociaal secretariaat, kan hij daarbij nog genieten van een driemaandelijks toelage van 36,45 euro.

(*Frans*) Om recht te hebben op die maatregel mag de werkgever, op het ogenblik waarop de eerste werknemer in dienst wordt genomen, nooit aan de RSZ onderworpen geweest zijn of op dat ogenblik niet langer aan de RSZ onderworpen zijn. Voorts moet worden nagegaan of verschillende werkgevers niet een zelfde technische bedrijfseenheid vormen.

Die regeling is niet van toepassing op bepaalde categorieën van werknemers die andere voordelen of specifieke bijdrageverminderingen genieten. Ze is gericht op kleine ondernemingen, op grond van een criterium inzake jobcreatie. Een maatregel die gestoeld zou zijn op criteria zoals de omvang van de onderneming of de omzet dreigt ongewenste effecten te hebben.

Ten slotte meen ik dat aan een versterking van de structurele bijdragevermindering moet worden gedacht, in het bijzonder voor de lage lonen. De inkomensgrenzen waarmee voor de toekenning van de aanvulling voor de 'hoge' en de 'lage' lonen rekening wordt gehouden, zijn op dit ogenblik niet geïndexeerd.

Volgens het Planbureau is de werkgelegenheid het meest gebaat bij zo een arbeidskostenverlaging. Ik ben van oordeel dat de inkomensgrenzen aan de evolutie van de lonen moeten worden aangepast en ik zal voorstellen in die zin formuleren.

05.03 Mathias De Clercq (Open Vld): Ik pleit voor verdere inspanningen voor jobcreatie in de kleinere ondernemingen. Er zijn te veel handelszaken die een na een verdwijnen.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vraag van de heer Arens waarmee vraag nr. 1854 van mevrouw Almaci samengevoegd was, is al gesteld. Ik verwijs haar naar het verslag.

06 Vraag van mevrouw Meyrem Almaci aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de dienstverlening inzake kinderbijslag via de Kruispuntbank" (nr. 1844)

06.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Kinderbijslag is geen recht dat automatisch wordt toegekend. Kinderbijslagfondsen behandelen hun dossiers op basis van vragenlijsten die ze aan de eventuele rechthebbenden bezorgen. Dossiers waarin sprake is van wezen of pleegkinderen, zijn natuurlijk wat ingewikkelder en kunnen daardoor langer aanslepen.

Zelf heb ik weet van een kinderbijslagdossier dat maar liefst vijf jaar heeft aangesleept. De vader was overleden, maar de verhoogde wezenbijslag werd al die tijd niet toegekend omdat de beroepsloopbaan van de vader, een Belg met een niet zo ingewikkelde loopbaan, zo lang werd onderzocht en gereconstrueerd. Zelfs het inschakelen van de ombudsdienst bracht niet veel soelaas.

De kruispuntbank beschikt over alle nodige gegevens, maar zou deze niet vrijgeven omwille van de bescherming van de privacy. Dat begrijp ik, maar waarom kan zij deze gegevens wel vrijgeven voor bijvoorbeeld het automatisch toekennen van de gewestelijke bijdrage voor watersanering aan alle vrijgestelden?

Weet het ministerie hoeveel kinderbijslagdossiers lang aanslepen? Ligt dit aan structurele problemen? Hoe denkt de minister dit op te lossen? Heeft ze hierover geen aanbevelingen ontvangen van de ombudsdienst?

06.02 Minister Laurette Onkelinx (Nederlands): De kinderbijslagfondsen worden via de permanente elektronische stroom berichten automatisch op de hoogte gebracht van gewijzigde gezinssituaties. De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers heeft de fondsen verplicht om bij het overlijden van een van beide ouders automatisch een onderzoek in te stellen naar het recht op wezenbijslag.

Uit de jaarlijkse controle op het administratief beheer van de kinderbijslagfondsen blijkt dat in 98,38 procent van de 1621 gevallen het recht op wezenbijslag vlekkeloos werd vastgesteld. In 1,62 procent van de gevallen werd een opmerking gemaakt over het ontbreken van een formulier of een onzorgvuldig onderzoek. Slechts in enkele uitzonderlijke gevallen bleek dat het onderzoek langer aansleepte dan de vier maanden die worden opgelegd door het Handvest van de Sociaal Verzekerde.

Er is dus geen sprake van structurele problemen bij de behandeling van wezendossiers. Wel worden nog nieuwe verbeteringen overwogen. Zo bepaalt de wet van december 2005 dat het recht op wezenbijslag bij het overlijden van een ouder ook gevestigd kan worden bij een andere rechthebbende dan de ouder. Door de introductie van de elektronische consultatie van de werkloosheidsgegevens en van de ziekte- en invaliditeitsuitkeringen, beschikken de kinderbijslagfondsen over bijkomende gegevens om dit recht te onderzoeken. Dit moet de onderzoekstermijn nog verkorten en de kans op fouten nog verkleinen.

06.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): De reductie van de papierwinkel en het verder automatiseren van de overheidsadministratie moeten aandachtspunten blijven. Ik ben blij dat het niet om een structureel probleem gaat, maar we moeten er wel voor zorgen dat de uitzonderlijk lang aanslepende dossiers een uitzondering blijven.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van de heer Willem-Frederik Schiltz aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "studentenarbeid" (nr. 1789)

07.01 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld): Een koninklijk besluit van 10 november 2005 heeft de tewerkstellingsvoorwaarden voor studenten aangepast. Het was de bedoeling dat dit KB tegen 31 maart 2007 geëvalueerd zou worden door de Nationale Arbeidsraad. Is deze evaluatie ondertussen achter de rug?

07.02 Minister Laurette Onkelinx (Nederlands): Wie tewerkgesteld is onder het regime van een schriftelijke overeenkomst voor studenten, is niet onderworpen aan het algemene regime van bijdragen voor de sociale zekerheid. Er zijn wel twee bijzondere beperkingen. De student mag in de loop van de maanden juli, augustus en september niet meer dan 23 dagen tewerkgesteld zijn. Deze beperking tot 23 werkdagen geldt ook voor de negen overige maanden van het jaar. Er mag bovendien uitsluitend worden gewerkt tijdens periodes van niet-verplichte aanwezigheid in de onderwijsinstellingen.

De telling gebeurt per kalenderjaar. Elke overschrijding van de periode van 23 dagen leidt tot een onderwerping aan de normale sociale bijdragen bij de werkgever waar de overschrijding gebeurt. Bij elke tewerkstelling na die overschrijding, zelfs bij een andere werkgever, blijft de student onderworpen aan de gewone sociale bijdragen. Zelfs prestaties die vóór de overschrijding bij de betrokken werkgever werden verricht, worden onderworpen aan de gewone bijdragen.

De RSZ kan via controles overschrijdingen vaststellen, maar tot dusver heeft die dienst zich beperkt tot regularisaties indien de overschrijding bij dezelfde werkgever gebeurt.

Dit regime werd in de loop van 2007 door de NAR geëvalueerd. De NAR heeft op 12 juli 2007 aan de RSZ gevraagd om te onderzoeken of het mogelijk is via Dimona een systeem op poten te zetten waarbij de werkgever kan nagaan of de student het maximum aantal werkdagen al dan niet heeft overschreden. De RSZ heeft hierop een voorstel gedaan waarbij de werkgever, na het beëindigen van het Dimona-contract, zou moeten opgeven hoeveel dagen de student al heeft gewerkt.

Een volgende werkgever zou bij de registratie van een student via Dimona dan een bericht ontvangen waarin het resterende aantal dagen vermeld staat.

Dit systeem is vrij duur. Het voorstel werd op 26 november 2007 voorgelegd aan de NAR. De sociale partners hebben er echter geen consensus over kunnen bereiken.

Ik ben nu, bij ontstentenis van een officieel standpunt vanwege de sociale partners, van plan aan de regering een vereenvoudiging van het huidige systeem voor te stellen.

07.03 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld): Hopelijk kunnen de sociale partners alsnog een consensus bereiken en, indien mogelijk, zelfs een verdere versoepeling van de studentenarbeid in overweging nemen.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van mevrouw Muriel Gerkens aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de naleving door de stad Verviers van haar RSZ-verplichtingen inzake maaltijdcheques" (nr. 1967)

08.01 Muriel Gerkens (Ecolo-Groen!): In december jongstleden ondervroeg ik de ministers Donfut en Jamar reeds over het vermoeden dat de stad Verviers de fiscale wetgeving en de socialezekerheidswetgeving niet naleeft.

In de collectieve arbeidsovereenkomsten van 2001 en 2002 stelt de gemeente voor om het vakantiegeld gefaseerd te verhogen, en daarbij slechts 30 procent van de eindejaarspremie uit te keren en dat verlies te compenseren door de toekenning van maaltijdcheques gedurende vier jaar. De gemeente heeft het over een opschorting en niet over een afschaffing van de premie. Wil men maaltijdcheques echter als een van socialezekerheidsbijdragen vrijgesteld sociaal voordeel beschouwen, dan mogen ze niet worden toegekend ter vervanging van een bezoldiging of een premie. Die voorwaarde lijkt hier niet vervuld, ondanks het feit dat Verviers met de woorden opschorting en afschaffing jongleert.

De RSZ was van oordeel dat dit een probleem vormde en dat er op die maaltijdcheques mogelijk sociale bijdragen zouden moeten betaald worden.

Volgens de RSZ moest er twaalf procent van de gedurende twee jaar gestorte bedragen worden terugbetaald, wat neerkwam op ongeveer één miljoen euro. De minister kon me geen verdere inlichtingen verschaffen omdat er een onderzoek aan de gang was.

Op zaterdag 9 februari jongstleden las ik dat MR-schepen Pierre Moson heeft beslist de regeling van de maaltijdcheques niet te verlengen, gelet op mijn vraag, waarop dus nog altijd geen antwoord gekomen is, en gezien ook het risico dat die bedragen zouden moeten worden terugbetaald.

Volgens de vakbondsafgevaardigden heeft het personeel waarborgen gekregen en zou het geen nadelige gevolgen ondervinden.

Wat zijn de conclusies van de inspectie door de RSZ? Welke gevolgen heeft ze voor de stad Verviers en haar ambtenaren?

08.02 Minister Laurette Onkelinx (Frans): Sinds u mijn voorganger hierover hebt ondervraagd, is er een en ander gebeurd.

In december 2007 heeft de RSZ een definitief standpunt ingenomen.

Door de manier waarop die maaltijdcheques werden toegekend, komen ze inderdaad niet in aanmerking voor een vrijstelling van socialezekerheidsbijdragen. Ze worden dus beschouwd als een gedeelte van het loon en zijn als dusdanig zowel aan socialezekerheidsbijdragen als aan fiscale heffingen onderworpen.

De eerste berichten van wijziging van aangifte werden reeds verzonden. Per kwartaal wordt 25.000 euro aan bijdragen geëist van de stad Verviers en 19.000 euro van het OCMW, wat neerkomt op een totaal van 225.000 euro voor het laatste kwartaal van 2006 en het jaar 2007.

Die regularisatie zal voor de werknemers geen financiële gevolgen hebben.

De fiscale gevolgen van die regularisatie behoren tot de bevoegdheid van mijn collega. Net als u hoop ik evenwel dat snel een oplossing kan worden gevonden die niet nadelig is voor de werknemers.

08.03 Muriel Gerkens (Ecolo-Groen!): De werknemers hadden via hun vakbondsafvaardiging laten weten dat er een probleem was.

Die toestand valt te betreuren. Indien nog andere gemeenten in dezelfde situatie verkeren, kan men daaruit afleiden dat een en ander niet goed begrepen werd. Zo niet is het duidelijk de bedoeling om minder uit te geven door de werknemers op een andere manier uit te betalen. Uiteindelijk neemt men dan zijn toevlucht tot

praktijken waarmee men aan de bijdrageplicht kan ontsnappen, maar waarmee men soms ook bepaalde rechten met voeten treedt.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van de heer Stefaan Vercamer aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid over "de sociale wantoestanden in sommige callcenters" (nr. 1993)

09.01 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA): Vorige week vestigde het weekblad *Knack* de aandacht op de sociale wantoestanden in sommige callcenters die voor humanitaire organisaties werken.

De vakbonden spreken van regelrechte uitbuiting. Bovendien behoren de werknemers vaak tot de meest kwetsbare groepen, zoals jonge beginners, oudere vrouwen, alleenstaande moeders of allochtonen.

Velen van hen werken als interim-kracht, op proef, als jobstudent of als gepensioneerde bijklusser. Het personeelsverloop en het ziekteverzuim zijn zeer groot. Men vraagt van de mensen ook een verregaande flexibiliteit.

Is de minister op de hoogte van die wantoestanden? Doet de arbeidsinspectie gerichte controles in die sector? Wat zal de minister ondernemen om de wantoestanden te bestrijden?

09.02 Minister Laurette Onkelinx (*Nederlands*): Het is niet mogelijk om uit de databanken de gegevens te halen die specifiek betrekking hebben op de callcenters. Deze kunnen immers worden uitgebaat als zelfstandige bedrijven of als afdeling van een bedrijf dat een andere hoofdactiviteit heeft.

Er kon wel een opzoeking gedaan worden op de NACE-code, een code waaronder de bedrijven bij de RSZ geregistreerd zijn en die de hoofdactiviteit aangeeft. Op die manier kunnen we echter enkel de bedrijven opsporen die dit als hoofdactiviteit hebben en die ook gecontroleerd werden.

Ik bezorg de vraagsteller een overzicht van de resultaten van het onderzoek voor de periode 2006-2007. Deze resultaten geven aan welke de vastgestelde overtredingen waren en welk gevolg eraan werd gegeven. In 2007 werden er bijvoorbeeld vijf dossiers doorgestuurd aan Justitie en waren er vijftien regularisaties voor een totaal van 95 werknemers en een totaal bedrag van 12.092 euro.

Anderzijds blijkt uit de inlichtingen die ingewonnen werden bij de gewestelijke directies van de Sociale Inspectie dat er praktisch geen enkele klacht is afkomstig van privépersonen of vakbonden met betrekking tot callcenters. Dit is te verklaren door het soort problemen dat de vraagsteller aan de kaak stelt. Die problemen behoren hoofdzakelijk tot de bevoegdheid van de inspectiediensten van de FOD Werk.

09.03 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA): Uit het antwoord blijkt dat we geen vat hebben op de situatie. Welke maatregelen zal de minister nemen om de wantoestanden te bestrijden?

09.04 Minister Laurette Onkelinx (*Frans*): De minister van Werk Josly Piette gaat grotendeels over deze materie. U kan hem eveneens die vraag stellen. Wat mijn inspectiedienst betreft, heb ik nauwelijks klachten, maar er werden misschien klachten ingediend bij de twee diensten van de arbeidsinspectie.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.22 uur.

La réunion publique est ouverte à 10 h 21 par M. Jean-Marc Delizée, président.

01 Question de M. Jean-Jacques Flahaux à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la situation des aidants proches sur un plan professionnel, social et personnel" (n° 1765)

01.01 Jean-Jacques Flahaux (MR) : Le travail des aidants proches des personnes malades est fondamental. Leur dévouement est souvent mal récompensé par notre société. Aucun mécanisme de compensation n'est mis en place. Aucun service d'écoute ou de groupe de parole n'existe. Aucun système de solidarité ne leur est offert si ce n'est des aides payantes alors même qu'ils connaissent une baisse de leurs revenus. Les actions associatives sont souvent difficiles à mettre en œuvre à cause de l'éloignement entre le lieu de vie et les structures d'accueil.

Quelles actions comptez-vous mettre en œuvre pour développer les lieux d'écoute en direction de ces personnes et une information performante sur l'accès à ces derniers ? Quels sont les outils et les mesures de compensation envisageables en faveur d'une insertion dans la vie professionnelle et sociale de ces personnes ?

01.02 Laurette Onkelinx, ministre (en français) : Vos questions relèvent pour l'essentiel de la compétence des Communautés et des Régions. Je vais cependant prendre une série d'initiatives qui soutiennent les aidants proches. Je prépare, en concertation avec les Communautés et les Régions, une note dans laquelle sont décrits les objectifs des formes alternatives de soins et d'aides telles que formulées dans le troisième protocole d'accord signé en 2006. Nous pensons entre autres à des possibilités d'accueil alternatif comme des centres de soins de jour ou l'accueil de nuit. Cette note sera soumise à la prochaine conférence interministérielle Santé publique dans la première moitié du mois de mars.

01.03 Jean-Jacques Flahaux (MR) : Je suis heureux que vous soyez consciente du problème. Il s'agit pour moi comme pour le groupe MR d'une priorité.

L'incident est clos.

02 Question de M. Jean-Luc Crucke à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le caractère provisoire de la solution développée dans le dossier des excédents de subventions versées par l'INAMI aux maisons de repos et aux maisons de repos et de soins et les perspectives d'avenir de celles-ci" (n° 1564)

02.01 Jean-Luc Crucke (MR) : Ce problème, que nous avons déjà évoqué le 15 janvier dernier (voir *Compte rendu analytique* n° COM 61, p. 10-15) a trouvé une solution hier ! Vous avez respecté votre parole : le paiement se fera dans le cadre de votre enveloppe budgétaire. Je suis heureux, mais n'y aurait-il pas lieu de supprimer les procédures lancées par des CPAS, qui coûtent à tout le monde ?

02.02 Laurette Onkelinx, ministre (en français) : A parlementaires heureux, ministres heureux ! Je vous ferai parvenir l'accord dans son intégralité. Il y a 71 réclamations, 61 établissements francophones et 10 néerlandophones, 42 établissements commerciaux, 23 établissements publics, 4 ASBL et 2 établissements exploités par des personnes physiques. En tout, pour vous donner un ordre de grandeur, il existe 1.695 établissements.

02.03 Jean-Luc Crucke (MR) : Afin d'éviter des frais inutiles, il importe d'avertir les personnes qui ont cité pour des raisons conservatoires.

L'incident est clos.

03 Question de Mme Sonja Becq à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le bénévolat" (n° 1783)

03.01 Sonja Becq (CD&V - N-VA) : Un certain nombre de questions se posent dans le cadre de l'application de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires. Ces questions portent notamment sur le montant maximum de l'indemnité pour frais, la combinaison d'une indemnité pour frais forfaitaire et d'une indemnité pour frais réels, le travail volontaire durant un congé de maternité et la possibilité de dispenser certains volontaires de l'application de la loi.

La loi prévoit une évaluation de la nouvelle réglementation. Cette évaluation a-t-elle déjà eu lieu ? Certaines organisations ou autorités ont-elles déjà demandé une dérogation pour certains volontaires ? Des initiatives vont-elles être prises en vue de l'élaboration d'une réglementation précise en ce qui concerne la combinaison

d'une indemnité pour frais forfaitaire et d'une indemnité pour frais réels ? Une personne peut-elle faire du volontariat durant un congé de maternité sans risquer de perdre son allocation de maternité ?

03.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : En vertu de la loi, le Conseil national du travail doit évaluer deux ans après l'entrée en vigueur de la loi les indemnités octroyées aux volontaires. Je n'ai pas encore reçu les résultats de cette évaluation, qui devait être menée dans le courant du deuxième semestre 2007. Je demanderai au CNT de me fournir ce rapport.

Entre-temps, un groupe de travail du Conseil supérieur des volontaires s'est déjà réuni à quelques reprises, lui aussi, pour évaluer les indemnités. Ce groupe communiquera ses résultats dès qu'il aura terminé ses travaux. Il proposera également une solution pratique pour la combinaison des indemnisations forfaitaire et réelle.

Je n'ai encore reçu aucune demande, jusqu'ici, pour l'octroi d'une dérogation au montant de l'indemnité forfaitaire.

La loi n'autorise pas les personnes en congé de maternité à exercer une activité professionnelle, quelle qu'elle soit. L'activité de volontaire est assimilée à une activité professionnelle au sens de la loi et peut donc entraîner la perte de l'indemnité pour congé de maternité. Cette disposition est justifiée puisque le congé de maternité est octroyé pour le bien-être de l'enfant et de la mère.

03.03 Sonja Becq (CD&V - N-VA) : Je m'étonne que la ministre n'ait encore reçu aucune demande visant à prévoir une dérogation à l'article 12. Certaines associations m'ont fait savoir qu'elles avaient posé plusieurs questions à ce sujet, mais elles ne m'ont pas précisé à quel ministre elles avaient adressé ces questions. Je vais m'en enquérir.

03.04 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : Je n'ai encore reçu aucune question portant sur cette matière.

03.05 Sonja Becq (CD&V - N-VA) : J'ai en ma possession une lettre adressée au ministre de l'Emploi, dont il ressort qu'une copie a été envoyée au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique. Je demanderai aux associations concernées de poser à nouveau leur question.

03.06 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : Je ne manquerai pas de me concerter à ce sujet avec mon collègue.

L'incident est clos.

04 Questions jointes de

- **M. Josy Arens à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "les retards accumulés dans le traitement des dossiers de demande de pensions pour personnes handicapées" (n° 1568)**

- **Mme Meyrem Almaci à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la Direction générale Personnes handicapées du SPF Sécurité sociale" (n° 1854)**

04.01 Josy Arens (cdH) : Des dossiers de demande d'allocation pour personne handicapée introduits il y a plusieurs années rue de la Vierge noire n'aboutissent pas alors qu'ils sont complets. De tels retards sont inacceptables.

Êtes-vous informée de la longueur des délais de traitement de certains dossiers ? Est-ce une généralité ? Envisagez-vous des mesures pour améliorer la qualité de ces services ?

04.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en français*) : Le délai légal de traitement, qui est de huit mois, n'est pas assez respecté. En outre, un projet de loi, qui va être relevé de caducité, propose de le réduire.

D'après les chiffres de décembre 2007, 38 % des demandes subissent un retard. Une partie de ce retard est imputable à l'obtention d'informations nécessaires pour le calcul de l'allocation auprès des demandeurs et auprès d'autres institutions. Afin d'accélérer le traitement, il est prévu que l'administration ait un accès informatique direct à ces données, via la Banque Carrefour de la sécurité sociale. L'arrêté royal est en préparation et sera soumis sous peu au Conseil des ministres.

04.03 Josy Arens (cdH) : Les huit mois sont-ils comptabilisés à partir du moment où le dossier est complet ?

04.04 Laurette Onkelinx, ministre (*en français*) : Non, ils le sont à partir de l'introduction de la demande.

04.05 Josy Arens (cdH) : De nombreux dossiers attendent depuis plus de vingt mois !

04.06 Laurette Onkelinx, ministre (*en français*) : Le délai moyen d'instruction d'un dossier est inférieur à huit mois.

L'incident est clos.

05 Question de M. Mathias De Clercq à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "la nécessité de réduire les charges pour les petites entreprises et les commerces" (n° 1934)

05.01 Mathias De Clercq (Open Vld) : Pour les petites entreprises, les frais de personnel représentent un problème structurel. C'est la raison pour laquelle elles essaient de faire le maximum en interne, en faisant appel notamment à des membres de la famille. Un important potentiel d'emplois est ainsi perdu.

Les autorités peuvent apporter davantage d'appui.

Le ministre est-il disposé à plaider en faveur de réductions supplémentaires de charges pour l'engagement d'effectifs dans de petits commerces? Des projets concrets sont-ils prévus afin d'introduire une réduction des coûts salariaux à destination de petites entreprises? La diminution structurelle des charges sera-t-elle également renforcée ?

05.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : Une réduction des cotisations patronales est déjà appliquée aux petites entreprises. L'employeur bénéficie, après l'entrée en service du premier employé, d'une réduction trimestrielle de 1000 euros pendant cinq trimestres et de 400 euros pendant les huit trimestres suivants. Pour le deuxième employé, la réduction s'élève à 400 euros pendant treize trimestres et, pour le troisième, il s'agit de 400 euros pendant neuf trimestres. Si l'employeur s'affilie à un secrétariat social, il peut bénéficier, de plus, d'une allocation trimestrielle de 36,45 euros.

(*En français*) Pour bénéficier de cette mesure, il faut que lors de l'engagement du premier travailleur, l'employeur n'ait jamais été assujéti à l'ONSS ou ne le soit plus, et il faut vérifier si plusieurs employeurs ne constituent pas une même unité technique d'exploitation.

Cette disposition ne s'applique pas à certaines catégories de travailleurs qui bénéficient d'autres avantages ou réductions de cotisations spécifiques. En outre, elle cible les petites entreprises sur base d'un critère de création d'emplois alors qu'une mesure sur des critères comme la taille de l'entreprise ou le chiffre d'affaires risquerait d'engendrer un effet pervers.

Enfin, je pense qu'un renforcement de la réduction structurelle doit être envisagé, particulièrement pour les « bas salaires ». Les bornes de revenus pris en compte pour les compléments « hauts » et « bas » salaires ne sont actuellement pas indexées.

Selon le Bureau du plan, cette réduction du coût du travail est la plus efficace pour l'emploi. Je considère que l'adaptation des bornes de revenus à l'évolution des salaires est nécessaire et je ferai des propositions en ce sens.

05.03 Mathias De Clercq (Open Vld) : Je plaide en faveur d'efforts renouvelés dans l'optique de la création d'emplois nouveaux dans les petites entreprises. Il y a trop de commerces qui disparaissent l'un après l'autre.

L'incident est clos.

Le **président**: La question de M. Arens, à laquelle était jointe la question n° 1854 de Mme Almaci, a déjà été posée. Je renvoie au rapport.

06 Question de Mme Meyrem Almaci à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le rôle de la Banque carrefour dans le cadre du paiement des allocations familiales" (n° 1844)

06.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!) : Le droit aux allocations familiales n'est pas automatique. Les caisses d'allocations familiales traitent les dossiers des éventuels ayants droit sur la base de questionnaires qu'elles leur soumettent. Les dossiers d'orphelins ou d'enfants placés étant évidemment un peu plus complexes, leur traitement est plus long.

J'ai personnellement connaissance d'un dossier d'allocations familiales dont le traitement s'est éternisé pendant cinq ans. Le père était décédé mais l'allocation majorée octroyée aux orphelins n'avait pas été versée pendant tout ce temps parce que la carrière professionnelle pourtant peu complexe du père, qui était Belge de surcroît, a été examinée et reconstituée très longuement. Même le recours au service de médiation n'a pas remédié à cette situation.

La banque-carrefour dispose de toutes les informations utiles mais se refuse à les communiquer en vertu de la protection de la vie privée. Je comprends mais pourquoi les communique-t-elle volontiers aux personnes qui sont dispensées de la taxe régionale pour l'assainissement des eaux lorsqu'elle procède à l'envoi automatique de cette taxe ?

Le ministère connaît-il le nombre exact des dossiers d'allocations familiales dont le traitement s'éternise ? Est-ce dû à des problèmes structurels ? Comment la ministre envisage-t-elle de résoudre ce problème ? N'a-t-elle pas reçu de recommandations du service de médiation ?

06.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : Les fonds d'allocations familiales sont automatiquement informés des changements de la situation familiale par le biais du flux électronique permanent de communications. L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés a imposé aux fonds de mener automatiquement une enquête sur le droit aux allocations d'orphelin lors du décès de l'un des parents.

Il ressort du contrôle annuel de la gestion administrative des fonds d'allocations familiales que dans 98,38 % des 1.621 cas, le droit aux allocations d'orphelin a été constaté sans problème. Dans 1,62 % des cas, une observation a été formulée à propos d'un formulaire manquant ou d'une enquête peu soignée. L'enquête n'a dépassé le délai de quatre mois imposé par la Charte de l'assuré social que dans quelques cas exceptionnels.

Aucun problème structurel ne se pose donc dans le cadre du traitement des dossiers d'orphelins. En revanche, de nouvelles améliorations sont envisagées. Ainsi, la loi de décembre 2005 prévoit qu'en cas de décès d'un parent, le droit aux allocations familiales d'orphelin peut également être attribué à un autre ayant droit que le parent. Grâce à l'introduction de la consultation électronique des données en matière de chômage et d'indemnités de maladie et d'invalidité, les caisses d'allocations familiales disposent de données supplémentaires pour examiner ce droit, ce qui doit encore raccourcir le délai d'examen et réduire le risque d'erreur.

06.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!) : La réduction des formalités administratives et la poursuite de l'informatisation de l'administration doivent continuer à retenir toute notre attention. Je me réjouis d'entendre qu'il ne s'agit pas d'un problème structurel mais nous devons en tout état de cause veiller à ce que les dossiers dont le traitement prend exceptionnellement beaucoup de temps restent l'exception.

L'incident est clos.

07 Question de M. Willem-Frederik Schiltz à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le travail des étudiants" (n° 1789)

07.01 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) : Un arrêté royal du 10 novembre 2005 a modifié les conditions de mise au travail des étudiants. Le but visé était que cet arrêté soit évalué par le Conseil national du Travail avant le 31 mars 2007.

Le CNT a-t-il procédé à cette évaluation ?

07.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : La personne employée sous le régime d'un contrat écrit d'étudiant n'est pas soumise au régime général des cotisations de sécurité sociale. Cependant, deux restrictions particulières sont prévues. L'étudiant ne peut pas être occupé pendant plus de 23 jours durant les mois de juillet, août et septembre. Cette limite de 23 jours de travail vaut aussi pour les neuf autres mois de l'année. De plus, l'étudiant peut travailler seulement dans les périodes où sa présence dans les établissements scolaires n'est pas obligatoire.

Le comptage s'effectue par année civile. Tout dépassement de la période de 23 jours entraîne l'assujettissement aux cotisations sociales normales pour l'employeur responsable de ce dépassement. Pour toute embauche ultérieure, même par un autre employeur, l'étudiant restera assujetti aux cotisations sociales normales. Même les prestations effectuées avant le dépassement chez l'employeur concerné seront soumises à cotisation.

L'ONSS peut constater des dépassements lors de contrôles mais le service s'est limité jusqu'ici aux régularisations pour des dépassements survenus chez le même employeur.

Ce système a été évalué par le CNT dans le courant de 2007. Le 12 juillet 2007, le CNT a demandé à l'ONSS d'étudier la possibilité de mettre sur pied, par le biais de Dimona, un système permettant aux employeurs de vérifier si un étudiant a dépassé ou non le nombre maximum de jours de travail. L'ONSS a formulé une proposition selon laquelle chaque employeur serait obligé, après la fin du contrat Dimona, de déclarer le nombre de jours de travail déjà comptabilisés pour l'étudiant.

Lors de l'enregistrement de l'étudiant dans le système Dimona, l'employeur suivant recevra un message indiquant le nombre de jours restants.

Ce système est assez onéreux. La proposition a été soumise au CNT le 26 novembre 2007. Les partenaires sociaux n'ont cependant pas pu s'unir sur cette question.

En l'absence d'une position officielle des partenaires sociaux, j'ai l'intention de proposer au gouvernement une simplification du système actuel.

07.03 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld) : Nous espérons que les partenaires sociaux parviendront tout de même à un consensus et qu'ils envisageront même de faciliter davantage encore le travail étudiant.

L'incident est clos.

08 Question de Mme Muriel Gerkens à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "le respect ou non par la ville de Verviers des obligations vis-à-vis de l'ONSS relatives aux chèques repas" (n° 1967)

08.01 Muriel Gerkens (Ecolo-Groen!) : En décembre dernier, j'interrogeais déjà les ministre Donfut et Jamar à propos du soupçon d'infraction aux législations fiscales et de sécurité sociale par la Ville de Verviers.

Par conventions collectives conclues en 2001 et 2002, la commune propose de phaser l'évolution du pécule de vacances en ne payant plus que 30 % de l'allocation de fin d'année et en compensant la perte par l'octroi

de chèques-repas pendant quatre années renouvelables. La commune parle de suspension et non de suppression de la prime. Pour ne pas être considérés comme de la rémunération soumise aux conditions de la sécurité sociale, les chèques-repas ne peuvent être octroyés en remplacement ou en conversion de la rémunération ou de primes. Cette condition ne me semblait pas remplie malgré le jeu de mots de la Ville de Verviers entre suspension et suppression.

L'ONSS a estimé qu'il y avait un problème qui risquait d'aboutir à la réclamation de cotisations sociales pour ces chèques-repas.

Selon l'ONSS, cela représentait 12 % des montants versés sur deux ans à rembourser, soit plus ou moins un million d'euros. Le ministre ne pouvait me donner plus d'éléments parce qu'une enquête était en cours.

Ce samedi 9 février, j'ai lu que l'échevin MR Pierre Moson a décidé de ne pas prolonger le système des chèques-repas en raison de ma question dont on ignorait toujours la réponse et, donc, des risques de remboursement.

Selon les représentants syndicaux, le personnel a obtenu des garanties et ne subirait aucune retombée.

Quelles sont les conclusions de cette inspection de l'ONSS ? Quelles sont les répercussions pour la Ville de Verviers et pour les travailleurs ?

08.02 **Laurette Onkelinx**, ministre (*en français*) : Depuis que vous avez posé la question à mon prédécesseur, les choses ont bougé.

La position définitive de l'ONSS a été arrêtée en décembre 2007.

La manière dont ces chèques-repas ont été octroyés ne répond en effet pas aux conditions d'exonération des cotisations de sécurité sociale. Ils sont donc considérés comme de la rémunération et soumis tant à la sécurité sociale qu'aux prélèvements fiscaux.

Les premières rectifications de déclaration ont été introduites. Les cotisations réclamées par trimestre sont de l'ordre de 25.000 euros pour la Ville de Verviers et de 19.000 euros pour le CPAS, soit un total de 225.000 euros pour le dernier trimestre 2006 et l'année 2007.

Cette régularisation n'aura aucun impact financier pour les travailleurs.

Les conséquences fiscales de cette régularisation relèvent de la compétence de mon collègue. Cependant, j'espère comme vous qu'une solution rapide et non préjudiciable pour les travailleurs pourra être trouvée.

08.03 **Muriel Gerkens** (Ecolo-Groen!) : Les travailleurs s'étaient exprimés par l'intermédiaire de leur représentation syndicale pour faire savoir qu'un problème se posait.

Cette situation est regrettable. Si d'autres communes sont dans la même situation, on peut en déduire qu'il existe un problème de compréhension des données. Si non, il y a manifestement intention de récupérer de l'argent en utilisant des modes alternatifs de paiement des travailleurs. On en revient à ces pratiques qui permettent d'éviter des cotisations mais aussi, parfois, de ne pas respecter certains droits.

L'incident est clos.

09 **Question de M. Stefaan Vercamer à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique sur "les situations sociales intolérables dans certains centres d'appel" (n° 1993)**

09.01 **Stefaan Vercamer** (CD&V - N-VA) : La semaine passée, l'hebdomadaire *Knack* a attiré l'attention sur les situations sociales intolérables au sein de certains centres d'appel au service d'organisations

humanitaires.

Les syndicats font état d'exploitation pure et simple. En outre, les travailleurs appartiennent souvent aux groupes les plus vulnérables, tels les travailleurs débutants, les femmes âgées, les mères isolées et les personnes d'origine étrangère.

De nombreuses personnes travaillent comme intérimaires et comme jobistes sont en période d'essai ou effectuent ce travail à titre de profession accessoire alors qu'ils sont à la retraite. La rotation du personnel et l'absentéisme pour cause de maladie y sont très importants. Une large flexibilité est par ailleurs demandée au personnel.

La ministre a-t-elle connaissance de ces situations intolérables ? L'inspection du travail procède-t-elle à des contrôles ciblés dans ce secteur ? Quelles initiatives la ministre entend-elle développer pour lutter contre ces abus ?

09.02 Laurette Onkelinx, ministre (*en néerlandais*) : Il n'est pas possible d'extraire des bases de données les renseignements qui concernent spécifiquement les centres d'appels. Ceux-ci peuvent en effet être exploités sous la forme d'une entreprise autonome ou d'un département d'une entreprise qui exerce une autre activité principale.

Une recherche a toutefois pu être effectuée sur la base du code NACE, sous lequel les entreprises sont enregistrées auprès de l'ONSS et qui traduit l'activité principale. De cette manière, nous ne pouvons toutefois qu'identifier les entreprises qui exercent précisément cette activité à titre principal et qui ont également été contrôlées.

Je fournirai à l'auteur de la question un aperçu des résultats de l'étude pour la période 2006-2007. Ces résultats renseignent sur les infractions constatées et sur la suite qui y a été réservée. En 2007, par exemple, cinq dossiers ont été transmis à la Justice et quinze régularisations ont été opérées pour un total de 95 travailleurs et un montant global de 12.092 euros.

Il ressort par ailleurs des renseignements recueillis auprès des directions régionales de l'Inspection sociale que pratiquement aucune des plaintes relatives aux centres d'appels n'émane de particuliers ou de syndicats, ce qui s'explique par le type de problème soulevé par l'auteur de la question. Ces problèmes relèvent essentiellement de la compétence des services d'inspection du SPF Emploi.

09.03 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA) : Il ressort de la réponse qu'on n'a aucune prise sur la situation. Quelles dispositions le ministre envisage-t-il de prendre afin de combattre les situations intolérables ?

09.04 Laurette Onkelinx, ministre (*en français*) : Cette compétence échoit, en grande partie, au ministre de l'Emploi, M. Josly Piette. Posez-lui également la question. Pour mon inspection, je n'ai pratiquement aucune plainte mais des plaintes ont pu être déposées auprès des deux services de l'inspection de l'emploi.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 11 h 22.