



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

mardi

23-11-2004

Après-midi

dinsdag

23-11-2004

Namiddag

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a-spirit</i>	<i>Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht</i>
<i>Vlaams Belang</i>	<i>Vlaams Belang</i>
<i>VLD</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>	<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>	<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>
	<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>		<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>	<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>
<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>	<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.laChambre.be</i>	<i>www.deKamer.be</i>
<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de M. Staf Neel au ministre de 1
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 1
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
SOCIALESCOMMISSIE VOOR DE SOCIALE
ZAKEN

du

van

MARDI 23 NOVEMBRE 2004

DINSDAG 23 NOVEMBER 2004

Après-midi

Namiddag

De vragen en interpellaties beginnen om 14.55 uur.

Voorzitter: de heer Hans Bonte.

Les questions et les interpellations commencent à 14.55 heures.

Président: M. Hans Bonte.

De **voorzitter**: Mevrouw D'hondt, die een aantal vragen had, is niet aanwezig.

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 **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): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, collega's, ik heb een korte, maar toch belangrijke vraag, omdat ze betrekking heeft op een steeds groeiende groep gepensioneerden.

Mijnheer de minister, verschillende gepensioneerden hebben mij ingelicht over al te lange telefoonwachtijden, toen zij zich trachtten in verbinding te stellen met de gewestelijke dienst voor de pensioenen te Antwerpen. Ik heb dat persoonlijk gecontroleerd en juist bevonden. Ik heb driemaal gecontroleerd, niet zomaar, maar omdat ik de dienst nodig had. Ik kreeg tweemaal hetzelfde resultaat, met name een wachttijd van een kwartier en een wachttijd van 17 minuten. Dat is veel te lang, zeker voor gepensioneerden die over een klein pensioen beschikken of zullen beschikken.

Ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, bent u op de hoogte van de al te lange telefoonwachtijden voor de gepensioneerden bij het gewestelijk bureau te Antwerpen?

Ten tweede, is het een alleenstaand geval of is dat ook het geval voor andere gewestelijke kantoren?

Ten derde, gaat de minister ermee akkoord dat euvel te verhelpen door bijvoorbeeld het instellen van een recalldienst of een persoon die opneemt en terugbelt naar de betrokkene?

01.02 **Minister Bruno Tobbacq**: Mijnheer Neel, ik ben inderdaad op de hoogte van het probleem van de relatief lange wachttijden die kunnen optreden in telefoonverkeer met de gewestelijke kantoren van de Rijksdienst voor Pensioenen, niet alleen in Antwerpen. Anderzijds wil ik er ook op wijzen dat piekmomenten, de momenten waarop er

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 Tobbacq**, ministre: Je suis au courant des longues périodes d'attente lors de communications téléphoniques avec les bureaux régionaux de

vaak problemen zijn met wachttijden, niet dagelijks optreden, maar veeleer verband houden met een aantal specifieke gebeurtenissen, bijvoorbeeld de wekelijkse afgifte bij gepensioneerden van de kennisgevingen van het bedrag van de pensioenen. Dat is een moment waarop er zeer enthousiast gebeld wordt naar de diensten.

Om de toevloed aan dossiers te kunnen verwerken en ervoor te zorgen dat de pensioenen tijdig ter kennis worden gebracht – dat is ook het belangrijkste – werd enkele maanden geleden beslist om de kantoren alleen nog 's ochtends bereikbaar te houden. Die werkwijze wordt ook door de meerderheid van de gemeentebesturen gehanteerd en heeft bij heel veel diensten ingang gevonden.

Na een testperiode van enkele maanden blijkt dat die methode niet altijd in het voordeel is van de gepensioneerden en dat die dus aan herziening toe is. In elk geval zijn wij op dit ogenblik verschillende opties inzake telefonisch contact met de Rijksdienst voor de Pensioenen, zowel nationaal als gewestelijk, aan het onderzoeken. Wij zijn ook aan het onderzoeken of wij eventueel een enquête bij de gebruikers moeten doen.

Hoe dan ook streven wij ernaar op korte termijn een oplossing te vinden, niet alleen voor de inwoners van de provincie Antwerpen maar voor al de betrokken gepensioneerden, vertrekkend vanuit de bekommernis voor een zo goed mogelijke dienstverlening aan wie uiteindelijk toch onze klanten zijn.

01.03 Staf Neel (VLAAMS BELANG): Mijnheer de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik heb natuurlijk over Antwerpen gesproken en ik heb bewust niet de andere regio's aangesproken, omdat dat enkel nog een telefoontje meer zou zijn. Ik heb enkel Antwerpen gecontacteerd.

U hebt het ook over het sluiten van de kantoren voor telefonisch contact. Als dat betekent dat men in de toekomst na 14 uur bijvoorbeeld niet meer mag bellen, wil ik vragen dat dat ook op de papieren zou staan, want nu is het net alsof de gepensioneerden nog na 14 uur mogen bellen, wat niet het geval blijkt.

01.04 Minister Bruno Tobback: Voor alle duidelijkheid, het is in vele gevallen al zo, maar het blijkt niet te werken. Dus zal een en ander op een aantal manieren bijgestuurd worden. Ik denk dat dat duidelijk genoeg is.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.59 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14.59 heures.*

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.

01.04 Bruno Tobback, ministre: Il est évident que des modifications s'imposent.