

COMMISSIE VOOR DE SOCIALE ZAKEN

van

DINSDAG 12 FEBRUARI 2008

Voormiddag

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES

du

MARDI 12 FEVRIER 2008

Matin

La séance est ouverte à 10.21 heures et présidée par M. Jean-Marc Delizée.

De vergadering wordt geopend om 10.21 uur en voorgezeten door de heer Jean-Marc Delizée.

Le **président**: Au point 1 de l'agenda, il y a une question de M. Crucke. Nous attendrons qu'il nous rejoigne. Au point 2, il y a les questions jointes de M. Josy Arens, qui est présent et qui a toujours une longueur d'avance; dès lors il est toujours forcément à l'heure! Et de Mme Meyrem Almaci, qui suite à un problème de train nous rejoindra dès que possible. Elle demande si l'on peut attendre son arrivée. M. Arens est-il d'accord pour attendre?

Josy Arens (cdH): Monsieur le président, je vais attendre.

Le **président**: Je remercie M. Arens de sa compréhension. C'est son choix d'accepter ou non. Nous passons au point 4 de l'ordre du jour avec la question de M. Flahaux.

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 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): Monsieur le président, madame la ministre, notre système de santé, chacun se plaît à le reconnaître, est un bon système. Tous les malades y reçoivent l'assistance dont ils ont besoin lorsqu'ils se retrouvent éprouvés par la maladie. Certains d'entre eux ont cependant besoin, outre des médicaments et soins prodigués par des professionnels, d'être accompagnés par des aidants proches.

C'est sur la situation de ces derniers, qui représentent près de 6% de notre population, que porte ma question.

En effet, leur travail, si je peux l'appeler ainsi, et je pense qu'il faudrait l'appeler ainsi, est fondamental pour permettre aux personnes souffrant de pathologies longues et/ou lourdes de continuer à vivre dans des conditions décentes et dignes. Or, la situation de ces personnes est souvent insuffisamment prise en compte.

Elles oeuvrent pourtant souvent au sacrifice même de leur vie professionnelle, alors même qu'elles sont souvent diplômées, de leurs loisirs, quand ce n'est pas au détriment de leur propre santé physique et mentale, et ce pour la plupart sans rémunération. Ces personnes, des femmes pour la plupart, à plus des deux tiers, consacrent pourtant en moyenne plus de 17 heures par semaine à cette aide, souvent au sein de leur foyer ou de leur famille, ce qui les amène à devoir aménager leur temps de travail ou à renoncer à toute activité. Si certains sont pensionnés ou prépensionnés, certains sont sans revenus. Si les malades ont une allocation, les aidants quant à eux se retrouvent lésés, quand ils ne sont pas précarisés par cette situation d'aide.

Si cette aide est essentiellement liée aux tâches ménagères et administratives, elle a aussi pour vocation à dispenser des soins corporels, quand ce ne sont pas des soins infirmiers.

Cette générosité, source de baisse de revenu, d'isolement et de souffrance est donc souvent bien mal récompensée par notre société, puisqu'aucun mécanisme de compensation n'est mis en place.

Aucun service d'écoute, aucun groupe de parole autour de cette problématique, afin de leur permettre d'échanger ou de se libérer du poids qu'ils peuvent à certains moments éprouver, aucun système de solidarité permettant un remplacement auprès du malade afin de leur permettre de souffler un peu, si ce n'est quelques aides payantes, alors même qu'ils sont en baisse de revenu, ou des actions d'origine associative, aides qui sont en outre souvent difficiles à mettre en œuvre pour des problèmes d'éloignement entre le lieu de vie et les structures d'accueil ou d'aide. Et surtout un manque d'information sur les aides disponibles et la législation.

Madame la ministre, pourriez-vous nous informer sur les actions que vous comptez prendre en direction de ces personnes, en termes de développement de l'accès à l'information sur la législation et les services d'aide?

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 outils pensez-vous mettre en œuvre en faveur d'une insertion dans la vie professionnelle et sociale de ces personnes, lorsque le besoin s'en fait sentir?

Quelles mesures de compensation pensez-vous qu'il soit possible de mettre en œuvre pour ces personnes dont l'activité professionnelle s'est trouvée réduite par leur action d'aide et, du coup, le montant de leur pension?

01.02 Laurette Onkelinx, ministre: Monsieur le président, la situation des aidants proches est effectivement un domaine très sensible. Des changements devraient être proposés par notre société. Comme nous l'avons dit, à travers un contact plus personnel, cette compétence est largement partagée. Vos questions relèvent particulièrement de la compétence des Communautés et des Régions. Qu'il s'agisse de l'aide aux personnes handicapées ou des soins palliatifs, ces compétences sont du ressort communautaire.

Par ailleurs, ces activités sont de type domestique et ne consistent pas en actes médicaux ou infirmiers réglés par l'arrêté royal 1978 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé. Dans ce cadre, elles ne relèvent pas des compétences propres de la Santé publique au niveau fédéral.

Toutefois, cette problématique m'interpellant, je vais 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. Ce protocole a été signé en 2006, sous l'égide de mon prédécesseur avec tous les niveaux de pouvoir concernés par la politique relative aux personnes âgées.

Un de ces objectifs a été explicitement décrit comme soutien à l'aidant proche. Nous savons que les soins à domicile ne sont faisables qu'avec l'aide informelle du partenaire, des enfants ou d'autres membres de la famille ou d'amis et qu'à l'inverse, l'aide informelle n'est possible qu'en combinaison avec l'aide formelle. Les aides formelles et informelles sont donc complémentaires.

L'aidant proche doit être soutenu par une panoplie de services. Nous pensons entre autres à des possibilités d'accueil alternatif comme des centres de soins de jour, l'accueil de nuit, etc. Ces formes de soins permettent à l'aidant proche de souffler un peu, de partir en vacances ou continuer tout simplement à avoir une vie sociale. 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): Monsieur le président, je tiens à remercier Mme la ministre qui a souligné aussi les implications communautaires en la matière. Je pense qu'elle est bien consciente du problème et je suis content que, par le biais de sa réponse, elle nous ait communiqué les actions qu'elle compte mener dans ce domaine.

C'est en effet l'une de mes priorités, ainsi qu'une des priorités du groupe MR.

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

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 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): Monsieur le président, madame la ministre, j'ignore si cette question a pu motiver la rapidité de la solution. Quoi qu'il en soit, la solution est intervenue hier.

Le **président**: C'est formidable!

02.02 **Jean-Luc Crucke** (MR): J'ai pris connaissance du communiqué de l'INAMI. Je suis donc un parlementaire heureux.

Le 15 janvier 2008, madame la ministre, je vous interpellais déjà à ce propos. Nous avions à l'époque – je le reconnais bien volontiers – trouvé une solution provisoire avec un double paiement pour le mois de janvier. Comme une solution est intervenue, je ne tiens pas à m'éterniser sur le sujet. C'est une bonne chose! Je constate, madame la ministre, que vous avez respecté ce qui avait été dit, à savoir que le paiement se ferait dans le cadre de votre enveloppe budgétaire. C'est le cas et c'est, selon moi, positif pour les MR, les maisons de repos, et MRS, les maisons de repos et de soins. Ceci dit, c'est peut-être aussi une bonne chose pour le MR! Je ne parle pas des maisons de repos!

Le **président**: Pas de confusion!

02.03 **Jean-Luc Crucke** (MR): Pour ma part, je ne me sens pas du tout au repos pour l'instant!

Monsieur le président, malgré mon petit retard, je suis venu jusqu'ici car je tenais à remercier la ministre. Je suis heureux que ce dossier ait pu trouver une solution opportune!

Madame la ministre, je souhaiterais néanmoins encore vous interroger sur le nombre de citations ou de procédures qui auraient été lancées par des CPAS. Je ne vous demande évidemment pas de répondre à la virgule près. N'y aurait-il pas une initiative à prendre pour supprimer ces procédures qui coûtent à tout le monde ou pour éviter qu'elles ne se poursuivent inutilement?

Le **président**: Madame la ministre, voilà donc un parlementaire heureux puisqu'il a la solution avant d'avoir eu la réponse à sa question.

02.04 **Laurette Onkelinx**, ministre: Monsieur le président, les parlementaires heureux font les ministres heureux.

Monsieur Crucke, je vous déposerai la réponse écrite qui reprend tout l'accord.

Pour en venir à la question sur le nombre de réclamations, elles sont au nombre de 71. Il y a 61 établissements francophones et 10 néerlandophones, 42 établissements commerciaux, 23 établissements publics, 4 ASBL et 2 établissements exploités par des personnes physiques. Il y a en tout 1.695 établissements pour vous donner un ordre de grandeur.

02.05 **Jean-Luc Crucke** (MR): Je pense qu'il faut avertir les personnes qui ont cité et qui l'ont fait pour des raisons conservatoires de manière à éviter la production de frais de justice et d'avocat inutiles.

02.06 **Sonja Becq** (CD&V - N-VA): (...)

Le **président**: Madame Becq, vous souhaitez une copie de la réponse de la ministre?

02.07 **Sonja Becq** (CD&V - N-VA): Oui.

Le **président**: En effet, le compte rendu ne reprendra que ce qui a été dit. Je suggère qu'une copie de la réponse soit remise aux membres qui la souhaitent.

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

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

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): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de vrijwilligerswet die hier toch een hele weg heeft afgelegd, dateert van 3 juli 2005. Er zijn wel aanpassingen geweest, maar uiteindelijk stel ik toch vast dat ik reacties krijg – u krijgt die wellicht ook – rond de werking van die vrijwilligerswet, met daarbij een aantal vragen over concrete toepassingen.

Dat gaat onder andere over de voorziene onkostenvergoeding en het maximum bedrag daarvoor, maar ook over de mogelijkheid om een forfaitaire en een reële onkostenvergoeding te kunnen combineren. Daarbij wordt vanuit vrijwilligersorganisaties en –platforms gesteld dat een combinatie eventueel mogelijk is, maar zeker niet wanneer het gaat om eenzelfde organisatie. Als bijvoorbeeld een OCMW of een bestuur oppashulp organiseert en vervoer, waarbij het ene forfaitair is en het andere op grond van reële prestaties, dan zou dat niet kunnen voor dezelfde vrijwilliger bijvoorbeeld.

Een ander punt is de eventuele combinatie met zwangerschapsverlof. In de wet is specifiek opgenomen dat er een regeling is rond arbeidsongeschiktheid, waarbij door een arts kan worden gezegd dat een combinatie van vrijwilligerswerk en arbeidsongeschiktheid kan. Ik zie geen dergelijke bepaling voor zwangerschap. Is dat een vergetelheid? Moet dat worden aangepast? Of is dat een interpretatiemogelijkheid die mij niet duidelijk is? Dat is ook zo een van die voorbeelden.

Daarnaast wordt in artikel 12 van de wet gesteld dat bepaalde categorieën vrijwilligers kunnen worden vrijgesteld van toepassing van deze wet. Daarbij denkt men onder andere aan oppashulp, omdat die de grenzen van de forfaitaire vergoeding overschrijden als ze effectief heel regelmatig aan oppashulp doen. Zijn er organisaties die effectief al hebben gevraagd te voorzien in een uitzondering op deze wet?

Ik overloop systematisch mijn vragen. Ten eerste. Er is in de wet in een evaluatie voorzien. Is die al gebeurd? Is men daarmee bezig? Wanneer zouden we die kunnen verwachten?

Ten tweede, bepaalde categorieën vrijwilligers kunnen volgens artikel 12 worden uitgesloten. Zijn er door bepaalde organisaties of overheden als Gemeenschappen, Gewesten of lokale besturen al vragen geformuleerd om daar een uitzondering op te formuleren? Zijn daar initiatieven in genomen?

Dan is er de vraag op welke manier tegemoet kan worden gekomen aan de vraag naar een combinatie van forfaitaire en reële onkostenvergoeding in hoofde van de vrijwilligers. Staan er daarvoor initiatieven op stapel?

Loopt ten slotte iemand die tijdens haar zwangerschapsverlof vrijwilligerswerk presteert en daarbij binnen de wettelijk voorziene vergoeding blijft, het risico haar zwangerschapsuitkering te verliezen? Zo ja, moet hiervoor dan niet in regelgeving worden voorzien?

03.02 Minister Laurette Onkelinx: Mijnheer de voorzitter, de wet voorziet er inderdaad in dat twee jaar na de inwerkingtreding een evaluatie over het deel van de vergoedingen zal gebeuren door de Nationale Arbeidsraad. Ik ontvang de resultaten van deze evaluatie, die in de loop van het tweede semester van 2007 moest worden uitgevoerd, nog niet. Ik zal vandaag een brief proberen te sturen naar de NAR om te vragen de evaluatie alsnog mee te delen.

Gelijklopend heeft de Hoge Raad voor Vrijwilligers van zijn kant eveneens een werkgroep ingesteld inzake vergoedingen zodat de vertegenwoordigers van de vrijwilligers ook hun evaluatie kunnen uitvoeren. Deze groep heeft reeds meerdere malen vergaderd en zal, zodra ze haar werkzaamheden heeft afgerond, de resultaten meedelen en een voorstel formuleren voor een praktische oplossing van de problematiek van het combineren van de forfaitaire en de reële vergoeding.

Tot op heden heb ik van de sector of van organisaties echter nog geen aanvraag gekregen voor het toekennen van een afwijking op het bedrag van de forfaitaire vergoeding die is bepaald in artikel 10 van de wet, wat – zoals u hebt gezegd – mogelijk werd gemaakt door artikel 12 van de wet.

Tijdens het moederschapverlof staat de wet in tegenstelling met een periode van arbeidsongeschiktheid niet toe dat de sociaal verzekerde enige beroepsactiviteit uitoefent met of zonder het advies van de adviserende geneesheer van zijn ziekenfonds. In het onderhavige geval is de activiteit van de vrijwilliger in de zin van de wet in principe gelijkgesteld met een beroepsactiviteit en zou die inderdaad kunnen leiden tot het verlies van de vergoeding voor moederschapverlof. Het moederschapverlof wordt immers toegekend voor zowel het welzijn van de moeder als het welzijn van het kind. De uitzondering lijkt dus gerechtvaardigd te zijn.

Zoals reeds vermeld, zal ik mij terug tot de NAR wenden met de vraag mij het rapport te bezorgen.

03.03 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Ik dank mevrouw de minister voor haar antwoord.

Ik denk dat het belangrijk is dat die evaluatie er komt en dat er aanpassingen kunnen gebeuren. Ik wil even mijn verwondering uitdrukken over het feit dat er nog geen reacties of vragen zijn gekomen om eventueel een uitzondering te voorzien op artikel 12. Ik meen mij ter herinneren – ik wil zoeken naar de documenten – dat er wel brieven zijn geschreven. Ik weet niet of die brieven naar de minister van Sociale Zaken of naar een andere minister werden gestuurd maar organisaties hebben zeker gevraagd of daar eens naar kon worden gekeken. Ik zal het eens nagaan en ik zal het u zeker bezorgen. Het gaat om de vraag om een uitzondering te krijgen op artikel 12.

03.04 Minister Laurette Onkelinx: Ik heb geen vraag over artikel 12.

03.05 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Ik geef toe dat ik een brief heb, gericht aan minister Peter Vanvelthoven. Hij was minister van Werk. Ik wil hem u ook bezorgen, om duidelijk te maken dat er nogal wat organisaties zijn die dat hebben gevraagd. Ik ga uit van de continuïteit van het beleid.

03.06 Minister Laurette Onkelinx: Dat is voor mijn collega Piette.

03.07 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Excuus, maar ik ga ervan uit dat men dat voor een stuk toch wel gezamenlijk doet.

Er staat ook wel: "Wij sturen een duplicaat van onze brief aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid Rudy Demotte." Hij moet dat dus toen ook hebben gekregen hebben.

03.08 Minister Laurette Onkelinx: Ik zal met mijn collega dialogeren over de uitvoering van artikel 12, voor mijn bevoegdheid.

De **voorzitter:** Er kan altijd een vraag worden gesteld aan minister Piette.

03.09 Sonja Becq (CD&V - N-VA): Zeker, dat is geen probleem.

Mevrouw de minister, ik zal aan die organisaties vragen dat zij u nog eens opnieuw dezelfde vraag stellen die zij in de vorige legislatuur hebben gesteld, maar die blijkbaar niet is doorgekomen.

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

Le **président:** Monsieur Arens, je vous vois faire des gestes désespérés. Votre patience semble avoir des limites. Vous me demandez la parole pour votre question figurant au point 3 de l'agenda.

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 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): Monsieur le président, madame la ministre, je m'inquiète lorsque des citoyens viennent me trouver pour suivre des dossiers de demandes d'allocations pour personnes handicapées, introduits auprès de la Vierge noire. J'estime, en effet, que de tels dossiers devraient être gérés sans appuis politiques. Dans le cas qui nous occupe ici, je suis très surpris d'observer le retard considérable que prennent certains dossiers.

Je suis de très près plusieurs dossiers et quelques-uns d'entre eux, introduits depuis plusieurs années, n'ont toujours pas abouti alors qu'ils sont complets. Outre le fait que joindre les services de la Vierge noire n'est pas chose aisée – il faut l'essayer pour s'en rendre compte –, je trouve inacceptable que les délais de traitement soient aussi longs alors que les personnes concernées sont souvent dans des situations problématiques et comptent sur cette allocation pour survivre.

Madame la ministre, êtes-vous informée de la longueur des délais de traitement de certains dossiers ou bien est-ce une généralité?

Deuxièmement, envisagez-vous de prendre des mesures afin d'améliorer la qualité de ces services?

04.02 Laurette Onkelinx, ministre: Monsieur le président, monsieur Arens, le délai légal de traitement est actuellement de huit mois. Vous n'ignorez pas qu'un projet de loi, qui va être relevé de caducité, propose d'ailleurs de réduire ce délai.

Ce délai est-il respecté? Pas assez! D'après les chiffres de décembre 2007, 62% des demandes sont traitées dans le délai imparti; donc 38% subissent un certain retard. Le délai moyen d'instruction d'un dossier est actuellement de 7 mois et 28 jours. Bien que l'administration ait géré en 2007 près de 150.000 dossiers, le solde des demandes à traiter était de 86.112 au 31 décembre 2007.

Il faut savoir qu'une partie du retard est imputable à la durée d'obtention d'informations nécessaires pour le calcul de l'allocation auprès des demandeurs et auprès d'autres institutions. Concrètement, afin d'accélérer le traitement des demandes, il est prévu que la direction générale des Personnes handicapées ait un accès informatique direct à ces données. L'arrêté royal est en préparation et sera soumis, à brève échéance, au Conseil des ministres.

Cet accès automatisé, via la Banque-Carrefour de la sécurité sociale, concernera les données provenant du registre national, les données relatives au revenu imposable du demandeur, de son activité salariée, de son revenu professionnel et des revenus résultant de la législation en matière de victime de guerre.

Cet accès automatique permettra à l'administration de disposer immédiatement d'informations fiables et complètes, ce qui lui permettra dès lors de réduire le délai actuellement trop long.

04.03 Josy Arens (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse. Je suppose que les huit mois sont comptabilisés à partir du moment où le dossier est complet.

04.04 Laurette Onkelinx, ministre: Non, ils sont comptabilisés à partir de l'introduction de la demande. C'est d'ailleurs pour cette raison que des délais sont fixés, de manière à recueillir toutes les informations sur les revenus, etc.

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

04.06 Laurette Onkelinx, ministre: Comme je vous l'ai dit, 32% des dossiers ne sont pas traités dans les délais, même si le délai global de traitement est de moins de huit mois.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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 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): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag handelt over een acute nood en een sterk fenomeen binnen de kleinhandelszaken. De personeelskost vormt een structureel probleem voor heel wat kleine ondernemers. Kleine familiebedrijven, vaak sterk gespecialiseerd en authentieke handelszaken proberen de loonkost te beperken door zoveel mogelijk zelf te doen of met de hulp van familieleden die af en toe bijspringen. Op deze manier laten we een serieus potentieel aan jobs liggen.

De voorbije jaren heeft de regering ernstige inspanningen geleverd om de loonkost structureel te verlagen. Dit is heel belangrijk voor alle ondernemingen. Vermits kleine ondernemingen een zeer belangrijke werkgever zijn in ons land, heeft het hen ook de nodige zuurstof gegeven. Desondanks is de vraag naar een extra inspanning bijzonder groot.

Heel wat kleine ondernemingen zijn authentieke handelszaken met een zekere graad van specialisatie. Als wij willen dat dergelijke mooie ondernemingen, die toch wel een meerwaarde bieden in onze samenleving, verder gemotiveerde en goed betaalde werknemers kunnen aanwerven, is het aangewezen dat de overheid een extra inspanning doet om de loonkost voor deze werknemers te beheersen.

Ik weet dat het in het kader van de nakende begrotingsbesprekingen duidelijk is geworden dat de ruimte budgettair krap is, maar ik vraag toch een signaal – ik denk dat er een signaal van de regering wordt verwacht – dat ze verder de weg inslaat van de lastenverlaging.

Maar specifiek zou ik volgende vragen stellen.

Is mevrouw de minister bereid om tijdens die begrotingsbesprekingen, bijkomende lastenverlagingen te bepleiten voor de inzet van personeel in kleine ondernemingen en handelszaken teneinde die personeelskost beheersbaar te houden en de continuïteit te vrijwaren van dergelijke mooie kleine handelszaken?

Heeft de minister concrete pistes in gedachten om die loonkostverlaging voor de kleine ondernemingen en de handelszaken concreet te versterken boven op de structurele loonkostverlaging voor alle werknemers?

Ziet mevrouw de minister ook ruimte om een structurele lastenverlaging te versterken?

05.02 Minister Laurette Onkelinx: Mijnheer de voorzitter, mijnheer De Clercq, in antwoord op uw eerste twee vragen kan ik u meedelen dat er reeds een vermindering bestaat van de werkgeversbijdragen die speciaal is gericht op het scheppen van banen in de kleine ondernemingen.

Krachtens deze vermindering voor de doelgroepen geniet een werkgever die een eerste, tweede of derde werknemer in dienst neemt van bepaalde lastenverlagingen tijdens de (...) trimesters die volgen op de aanwerving van elk van deze werknemers.

Na de aanwerving van de eerste werknemer geniet de werkgever van een driemaandelijks vermindering van 1.000 euro, gedurende vijf trimesters, en van 400 euro gedurende de volgende acht trimesters. Voor de tweede werknemer bedraagt de vermindering 400 euro gedurende 13 trimesters. De aanwerving van een derde werknemer geeft recht op een vermindering van 400 euro gedurende negen trimesters.

Deze verminderingen zijn niet verbonden aan een specifieke werknemer. De werkgever kan elk trimester aanduiden op welke werknemer ze betrekking hebben. Het is niet nodig dat de werknemer die aanleiding gaf tot het recht op vermindering nog werkzaam is. Wanneer de werkgever zich bovendien aansluit bij een sociaal secretariaat, kan hij eveneens, gedurende de trimesters waarvoor hij een vermindering voor de eerste werknemer vraagt, een driemaandelijks bijdrage van 36,45 euro genieten in de kosten voor het sociaal secretariaat.

Pour bénéficier de cette mesure, il faut qu'au moment de l'engagement du premier travailleur, l'employeur n'ait jamais été assujéti à l'ONSS ou ne le soit plus depuis au moins 4 trimestres consécutifs. Si cette condition est remplie, il faut en outre vérifier si plusieurs employeurs ne constituent pas une même unité technique d'exploitation.

Les travailleurs ouvrant le droit à une réduction de cotisations ne peuvent pas remplacer un travailleur qui a été occupé dans la même unité d'exploitation au cours des 4 trimestres précédant celui de l'engagement.

Il faut aussi préciser que cette mesure n'est pas d'application pour certaines catégories de travailleurs qui ouvrent déjà des droits à d'autres avantages ou réductions de cotisations spécifiques. Il s'agit des apprentis, des travailleurs domestiques, des travailleurs occasionnels dans les secteurs de l'horeca, de l'agriculture et de l'horticulture, ainsi que des jeunes de moins de 18 ans. En outre, elle cible les petites entreprises sur la base d'un critère lié à la création d'emplois alors qu'une mesure reposant uniquement sur des critères tels que la taille de l'entreprise ou le chiffre d'affaires engendrerait peut-être un risque d'effet pervers important.

Enfin, pour répondre à votre troisième question, je pense en effet qu'un renforcement de la réduction structurelle doit être envisagé, particulièrement en ce qui concerne sa composante "bas salaires". Les bornes de revenus pris en compte pour octroyer les compléments "hauts salaires" et "bas salaires" ne sont actuellement pas indexées. Dès lors, chaque augmentation des salaires, notamment via l'indexation a comme conséquence directe de diminuer le nombre de réductions ciblées sur les bas salaires.

Selon le Bureau fédéral du Plan, ce type de réduction du coût du travail est la plus efficace au niveau de l'emploi. Je considère donc pour ma part que l'adaptation des bornes de revenus à l'évolution des salaires est une nécessité. Je ferai d'ailleurs prochainement des propositions dans ce sens.

05.03 Mathias De Clercq (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, je vous remercie pour votre réponse maar dit was volgens mij toch een beetje te weinig. Ik denk dat kleinhandelszaken wezenlijk zijn voor onze samenleving. Zij zorgen voor jobcreatie en voor een bepaalde ziel in stad of gemeente. Zij hebben een eigenheid.

Ik denk dat het in het belang is van die werkgelegenheid en eigenheid om nog meer zuurstof te geven aan de kleinhandelszaken die soms meer dan 3 à 4 mensen tewerkstellen, maar het kan ook gaan om 10 of 20 mensen. Het zijn nu net die zaken die het zeer moeilijk hebben en daarom één na één wegvallen. Er zijn een aantal zeer bekende handelszaken, ook in het Gentse, die nu wegvallen.

Ik zou ervoor willen pleiten om dit ernstig te nemen en dat er verdere inspanningen worden gedaan in het belang van de jobcreatie en de eigenheid van kleinere handelszaken die voor de consument bijzonder relevant zijn, ook inzake artisanale productie en dergelijke meer.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

De **voorzitter**: Mevrouw Almaci, mijn excuses maar de heer Arens heeft ongeveer 40 minuten gewacht. Hij moest echter weg en daarom is punt drie nu reeds afgehandeld. U kunt uiteraard het verslag erop nalezen.

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 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!): Mijnheer de voorzitter, ik wil eerst mijn excuses aanbieden omdat ik te laat ben aangekomen, maar de treinen hebben de laatste tijd veel problemen om tot hier te geraken, en ik dus ook. Ik zal het antwoord op mijn eerste vraag inderdaad in het verslag moeten lezen. Het spijt mij ook dat de heer Arens op mij heeft moeten wachten.

Mijn vraag gaat over de dienstverlening van de Kruispuntbank met betrekking tot de kinderbijslag. De Kruispuntbank is een gecentraliseerd gegevensbestand van de overheid en heeft eigenlijk heel veel mogelijkheden. Vooral voor mensen die niet zo geletterd zijn en kansarme groepen is dit zeer interessant. Zij hebben vaak baat bij een ruime toepassing van de Kruispuntbank omdat ze vaak verloren lopen in de papiermolen.

Dit is onder andere het geval voor de kinderbijslagfondsen. Kinderbijslag wordt niet automatisch als een recht toegekend. Kinderbijslagfondsen sturen de rechthebbenden verschillende vragenlijsten op, die zij zelf moeten invullen. Op basis daarvan wordt het dossier behandeld. In bijzondere gevallen, zoals bij pleegkinderen of bij wezen, is het dossier iets ingewikkelder en kan dit lang aanslepen.

Wij hebben weet van een aantal dossiers die zeer lang aanslepen en eentje zelfs al vijf jaar. In dat dossier is de vader overleden, maar de verhoogde wezenbijslag werd nog steeds niet toegekend, omdat de beroepsloopbaan van de vader al twee jaar wordt onderzocht en gereconstrueerd. De overleden persoon in dit geval was een Belg die hier leefde en wiens beroepsloopbaan niet bijster interessant of ingewikkeld was. Zelfs na de uiteindelijke inschakeling van de federale ombudsdienst, nu meer dan een jaar geleden, was er weinig beweging. Gelukkig is dat dossier onlangs afgesloten. Een termijn van vijf is echter heel onbehoorlijk, vooral voor een alleenstaande moeder met verschillende kinderen.

De Kruispuntbank heeft al die gegevens. Wij vragen ons af hoe het komt dat dit niet sneller kan gaan. Men zegt dat de gegevens niet kunnen worden vrijgegeven om de privacy te beschermen. Dat is begrijpelijk. Wij zien echter dat wel een koppeling mogelijk is voor de gewestelijke bijdrage voor watersanering, die automatisch wordt toegepast voor alle vrijgestelden. De rechthebbenden kunnen spontaan van het voordeel genieten. Die sociale vrijstelling wordt zelfs toegekend als een gezinslid zijn domicilie heeft op hetzelfde adres als de abonnee.

Wij stellen ons de vraag hoe het kan dat die koppeling en de automatisatie daar mogelijk is, maar niet voor de kinderbijslag, waarmee vaak een sociale problematiek gepaard gaat.

Mevrouw de minister, wij hebben met de betrekking tot het gebruik van de Kruispuntbank en de kinderbijslag een aantal specifieke vragen.

Ons zijn een aantal gevallen bekend, maar wij vroegen ons af hoeveel gevallen op het ministerie bekend zijn? Liggen structurele problemen ten grondslag aan de ietwat moeilijke dienstverlening? Zijn er daarom ook verbeteringen in de dienstregeling gepland? Ik kan mij voorstellen dat de ombudsdienst bij haar tussenkomst ook aanbevelingen heeft gedaan en dat op basis daarvan wijzigingen zijn gepland.

06.02 Minister **Laurette Onkelinx**: Mijnheer de voorzitter, de kinderbijslagfondsen worden via de permanente elektronische stroom aan berichten automatisch op de hoogte gebracht van alle gewijzigde gezinssituaties zodat ze het recht op wezenbijslag automatisch kunnen vestigen en correct kunnen volgen.

Als regulator van het kinderbijslagstelsel voor werknemers heeft de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers aan de kinderbijslagfondsen de verplichting opgelegd om bij het overlijden van een van beide ouders automatisch een onderzoek in te stellen naar het recht op wezenbijslag. Tijdens de jaarlijkse controle op de kwaliteit van het administratief beheer van de kinderbijslagfondsen besteedt de Rijksdienst jaarlijks specifiek aandacht aan de behandeling van de wezendossiers. Hieruit blijkt dat in 98,38% van de 1621 onderzochte gevallen het recht op wezenbijslag vlekkeloos werd vastgesteld. In 1,62% van de gevallen werd een opmerking gemaakt omdat een formulier ontbrak, omdat de verlating van het kind door de overlevende ouder niet werd nagegaan of omdat het onderzoek onzorgvuldig werd gevoerd. Slechts in enkele uitzonderlijke gevallen werd vastgesteld dat het ingestelde onderzoek te lang aansloopte, dat wil zeggen langer dan de vier maanden voorzien in het Handvest van de Sociaal Verzekerde.

Ten tweede, uit wat voorafgaat blijkt dat er zich in het stelsel van de werknemers geen structurele problemen voordoen in de dienstverlening bij de behandeling van de wezendossiers.

Ten derde, er worden echter nog nieuwe verbeteringen overwogen. Zo kan krachtens de wet van december 2005 het recht op wezenbijslag ook worden gevestigd bij het overlijden van een ouder in hoofde van een andere rechthebbende dan de ouder. Het recht op wezenbijslag kan dus ook ontstaan wanneer de ouders van de wees geen beroepsloopbaan hebben in België of in het buitenland.

Met de introductie van twee nieuwe elektronische fluxen in 2008, in casu de consultatie van de werkloosheidsgegevens en de ziekte-en invaliditeitsuitkeringen, zullen de kinderbijslagfondsen beschikken over bijkomende, authentieke gegevens om dit recht te kunnen onderzoeken. Hierdoor zullen de sociaalverzekerden minder worden bevraagd waardoor de onderzoekstermijnen verder verkorten en de kans op fouten geringer wordt.

06.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen!): Mijnheer de voorzitter, ik dank de minister voor haar antwoord.

Het doet mij deugd om te horen dat het geen structureel probleem is, maar dat in anderhalf procent van de gevallen de termijn van vier maanden wordt overschreden. Het is zeer spijtig dat het in sommige gevallen dan vijf jaar moet duren. Het doet mij ook deugd om te horen dat er verbeteringen worden overwogen.

Gezien de specificiteit van het voorbeeld dat hier wordt geschetst en van de situatie rond wezen en kansarmen, denk ik dat een verdere reductie van de papiermolen en een verdere automatisering toch een belangrijk aandachtspunt is. Honderd procent is het ideaal, voor iedereen. Er zijn altijd vertragingen, maar als de termijn van vier maanden wordt overschreden, is het ook belangrijk om te proberen die overschrijding zo kort mogelijk te houden en niet naar termijnen van vijf jaar te gaan.

Ik dank u in ieder geval hartelijk voor de uitleg en ik hoop dat de kwestie niet meer ter sprake moet komen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag gaat over de studentenarbeid, een problematiek die mij ten zeerste aanbelangt of interesseert. Tijdens de vorige legislatuur werden de voorwaarden voor tewerkstelling van studenten aangepast, wat hoognodig was. Dit gebeurde in een koninklijk besluit van 10 november 2005.

Het KB zelf geeft aanleiding tot een evaluatie die in de Nationale Arbeidsraad zou moeten gebeuren en de vooropgestelde termijn was 31 maart 2007.

Mevrouw de minister, is de arbeidsraad daarmee bezig? Indien ja, hoever staat het onderzoek en wanneer mogen wij de resultaten ervan verwachten?

07.02 Minister Laurette Onkelinx: Studenten die tewerkgesteld zijn met een schriftelijke overeenkomst voor studenten zijn niet onderworpen aan het algemene regime van bijdragen voor de sociale zekerheid, maar wel aan twee bijzondere bijdragen.

Om dit gunstige regime te kunnen genieten, moeten de volgende voorwaarden zijn vervuld. Ten eerste, de student wordt in de loop van de vakantiemaanden juli, augustus en september niet meer dan 23 dagen tewerkgesteld. Ten tweede, tijdens de overige maanden van dat kalenderjaar wordt hij ook niet meer dan 23 dagen tewerkgesteld. Hij mag ook enkel werken tijdens periodes van niet-verplichte aanwezigheid in de onderwijsinstellingen. Hij mag dus niet werken op de ogenblikken dat hij wordt geacht cursussen of andere activiteiten te volgen.

De telling gebeurt per kalenderjaar, ongeacht het feit of de studentenovereenkomst het kalenderjaar overschrijdt. De teller wordt dus voor elk kalenderjaar opnieuw op nul gezet. Elke overschrijding van de 23 dagen heeft tot gevolg dat de tewerkstelling bij de werkgever waar de overschrijding gebeurt volledig is onderworpen.

Bij elke tewerkstelling die hij na de overschrijding nog zou aanvatten, al dan niet bij dezelfde werkgever, is hij bovendien eveneens onderworpen aan de gewone bijdragen voor de sociale zekerheid voor werknemers. Ook prestaties die voor de overschrijding bij die werkgever werden verricht, worden onderworpen.

De RSZ kan via a posteriori-controles overschrijdingen vaststellen, maar heeft tot nu toe enkel regularisaties opgesteld indien de overschrijding bij dezelfde werkgever gebeurt. Dit regime, dat ingevoerd werd in het kader van het KB van 10 november 2005, was reeds het voorwerp van evaluatiewerkzaamheden binnen de Nationale Arbeidsraad, gedurende het jaar 2007.

De nationale raad heeft tijdens de vergadering van 12 juli 2007 aan de vertegenwoordigers van de RSZ

gevraagd om te onderzoeken of het mogelijk is om via Dimona een systeem te ontwikkelen dat de werkgever toelaat na te gaan of hij een student kan aanwerven in het systeem van de solidariteitsbijdrage en dus, met andere woorden, of deze student het maximumaantal te presteren dagen al dan niet heeft overschreden.

De RSZ heeft hiertoe een voorstel gedaan, waarbij een werkgever bij het beëindigen van het Dimona-contract zou moeten opgeven hoeveel dagen de student reeds heeft gewerkt.

Een volgende werkgever die dezelfde student via Dimona aangeeft, zal een dimona-bericht ontvangen waarop het resterende aantal dagen vermeld zal zijn.

Er zijn evenwel een aantal belangrijke nadelen aan dit systeem verbonden waaronder in eerste instantie de hoge kostprijs. Het voorstel werd voorgelegd op de vergadering van de Nationale Raad van 26 november, waar er evenwel geen unanimité werd bereikt tussen de sociale partners over hoe de situatie in de toekomst moet worden aangepakt.

Sedertdien zijn er mij geen verdere evoluties meer bekend. Gelet op het ontbreken van een officieel standpunt van de sociale partners in de Nationale Raad, ben ik van plan om mijn collega's van de regering te raadplegen om een vereenvoudiging van het huidige systeem in overweging te nemen.

07.03 Willem-Frederik Schiltz (Open Vld): Dank u mevrouw de minister voor de uitvoerige uiteenzetting van de wetswijziging in het KB van 10 november, en ook voor uw accuraat antwoord. Het verheugt mij zeer dat over de problematiek wordt nagedacht. Ik ben ook bekend met de problematiek die zich rond de controle door werkgevers heeft gesteld en de piste waarvan u gewag maakt is zeker interessant. Ik hoop dat wij in de toekomst ook genoeg impulsen vanuit de regering zullen voelen om de sociale partners er toe te bewegen tot een unaniem standpunt te komen en mogelijks zelfs verder te gaan in het versoepelen van studentenarbeid.

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

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 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!): Monsieur le président, madame la ministre, en décembre dernier, j'interrogeais déjà le ministre Donfut, votre prédécesseur, et parallèlement M. Jamar, en charge des Finances, à propos du soupçon d'infraction aux législations fiscales et de sécurité sociale par la ville de Verviers. Pour remettre rapidement dans le contexte, il y a eu une convention collective en 2001-2002 où la commune propose de phaser l'évolution du pécule de vacances en finançant ce phasage par la suspension partielle de l'allocation de fin d'année. La commune avait proposé de ne plus payer que 30% de cette allocation et de compenser la perte par l'octroi de chèques-repas pendant quatre années renouvelables.

Quand elle évoque le passage de cette prime à 30% de sa valeur initiale, la commune utilise le mot de suspension et non celui de suppression, comme si implicitement elle imaginait revenir après quelques années à un système de paiement intégral de la prime sans recourir aux chèques-repas. Cela dit, cette disposition n'a jamais été confirmée par le pouvoir communal. Le dispositif que je viens de décrire a été avalisé par le conseil communal de Verviers en mars 2006 malgré l'opposition d'une des organisations syndicales.

Quand j'ai interrogé le ministre Donfut, je lui ai rappelé – et il a acquiescé – que pour ne pas être considérés comme de la rémunération soumise aux conditions de la sécurité sociale, les chèques-repas ne peuvent pas 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. Je considérais que cette compensation budgétaire récupérée sur le dos d'un outil public visant à la juste répartition des moyens entre les citoyens était critiquable sur le plan des principes comme sur le plan légal.

Plus ou moins au même moment, l'ONSS a estimé qu'il y avait un problème. Une inspection de ses services

risquait d'aboutir à la réclamation de cotisations sociales pour ces chèques-repas puisque, selon eux, le mécanisme en question ne respectait pas la légalité.

Selon l'ONSS, cela représentait 12% des montants versés sur deux ans à devoir lui rembourser, soit plus ou moins un million d'euros. Le ministre avait dit qu'il ne pouvait me donner plus d'éléments parce qu'une enquête était en cours. J'attendais d'avoir des éléments supplémentaires à propos du déroulement de l'affaire mais je n'en ai pas eu, ni de lui, ni du ministre des Finances, que je réinterrogerai également.

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 argumentant que j'avais posé une question parlementaire dont on ignorait toujours la réponse et qu'il y avait donc des risques de remboursement. Il estimait que si la ville devait s'acquitter des impôts et des cotisations sociales, cela coûterait 400.000 euros.

Les représentants syndicaux du personnel ont dit que le personnel avait obtenu des garanties à l'époque et qu'il ne subirait aucune retombée. Ils ont encore fait savoir qu'il serait illégal qu'un employeur se substitue à la personne et que la ville était donc coincée. Il y a un mélange d'obligations fiscales et d'obligations sociales.

J'aurais voulu savoir quelles étaient les conclusions de cette inspection de l'ONSS, quelles en étaient les répercussions pour la ville de Verviers et pour les travailleurs qui ont fait confiance à leur employeur.

08.02 Laurette Onkelinx, ministre: Monsieur le président, madame, depuis que vous avez posé la question à mon prédécesseur, les choses ont bougé. En effet, la position définitive de l'ONSSAPL a été arrêtée et communiquée à l'employeur dans le courant du mois de décembre 2007.

En ce qui concerne la manière dont ces chèques-repas ont été octroyés, il apparaît effectivement qu'elle ne répond pas aux conditions qui permettent de les exonérer des cotisations de sécurité sociale, conformément au prescrit de l'article 19bis de l'arrêté royal du 28 novembre 1969. Les chèques-repas ainsi octroyés sont donc considérés comme de la rémunération et soumis tant à la sécurité sociale qu'aux prélèvements fiscaux.

Les premières rectifications de déclaration tant pour la ville elle-même que pour le CPAS 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 montant total de 225.000 euros pour le dernier trimestre 2006 et l'année 2007.

Vu les principes en vigueur en matière de sécurité sociale selon lesquels l'employeur est le seul responsable du paiement des cotisations, cette régularisation n'aura aucun impact financier pour les travailleurs.

Je ne puis évidemment pas me prononcer sur les conséquences fiscales de cette régularisation puisque celle-ci relève de la conséquence 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!): Monsieur le président, madame la ministre, je partage évidemment votre souhait.

Je rappelle que les travailleurs s'étaient exprimés par l'intermédiaire de leur représentation syndicale pour faire savoir qu'un problème se posait.

Cela dit, la décision avait été prise pour quatre ans. Cela signifie donc que le système en cours doit être interrompu. En effet, vous parlez de régularisation à dater du dernier trimestre 2006. Or la convention a été conclue en 2001-2002 pour quatre ans. Madame la ministre, dois-je comprendre que le système n'a démarré qu'au dernier trimestre 2006?

08.04 Laurette Onkelinx, ministre: (...) c'est en tout cas pour cette période.

08.05 Muriel Gerkens (Ecolo-Groen!): Je trouve, pour ma part, cette situation regrettable.

Je ne sais pas si d'autres communes sont dans la même situation. Si c'est le cas, on peut en déduire qu'il existe un problème au niveau de la compréhension des données. Sinon, il y a manifestement intention de récupérer de l'argent en utilisant des modes alternatifs de paiement des travailleurs. On en revient alors encore une fois à la question de ces modes de financement qui permettent d'éviter des cotisations, mais

aussi parfois de ne pas respecter certains droits.

Cela dit, je vous remercie pour votre réponse, madame la ministre, et j'espère que les autorités verviétoises en tiendront compte.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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 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): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, vorige week verscheen in het weekblad Knack een artikel over de sociale wantoestanden in sommige callcenters die werken voor humanitaire organisaties.

Elementaire arbeids- en woonvoorwaarden zouden in die sector niet worden gerespecteerd. De vakbonden spreken van regelrechte uitbuiting en sociale wantoestanden. Daarbovenop blijkt dat de werknemers dikwijls behoren tot de zwakke en kwetsbare groepen, zijnde jonge beginners, oudere vrouwen, alleenstaande moeders of allochtonen.

Velen onder hen werken als interim, op proef, als jobstudent of gepensioneerde bijklusser. Ook blijkt dat het personeelsverloop en het ziekteverzuim er groot is. Gemiddeld zijn er 5,5% zieken in die callcenters tegenover 2,3% in de klassieke receptionisten en telefonisten.

Er is in de sector blijkbaar ook een heel grote en verregaande flexibiliteit, soms met nacht- en weekendwerk of met gesplitste shifts tijdens de piekuren 's ochtends en 's avonds.

Ik stel mij daarbij toch een aantal vragen. Ten eerste, bent u op de hoogte van de sociale wantoestanden in sommige callcenters?

Ten tweede, doet de arbeidsinspectie gerichte onderzoeken in die sector?

Ten derde, wat zult u ondernemen om de wantoestanden in die sector weg te werken?

09.02 Minister Laurette Onkelinx: Mijnheer de voorzitter, het is niet mogelijk om uit de gegevensbanken alle informatie te halen die specifiek betrekking heeft op de callcenters. Zij kunnen immers worden uitgebaat als autonome bedrijven of in de vorm van een afdeling van een bedrijf dat een heel andere activiteit heeft.

Er kon niettemin via de NACE-code, een code op basis van dewelke de ondernemingen bij de RSZ zijn geregistreerd om te bepalen welke de hoofdactiviteit van de onderneming is, worden gezocht. Deze code geeft echter alleen de callcenters weer die deze activiteit hebben en die ook werden gecontroleerd.

U vindt de resultaten van dat onderzoek voor de jaren 2006 en 2007 in de tabel die ik u zal overhandigen. Er zijn 7 gecontroleerde ondernemingen. Deze resultaten geven aan welke de vastgestelde overtredingen waren en welk gevolg eraan werd gegeven. Zo telt men bijvoorbeeld voor 2007 in totaal 5 dossiers die werden overgemaakt aan Justitie en 15 regularisaties voor een totaal van 95 werknemers en een totaal bedrag van 12.092 euro.

Anderzijds blijkt uit inlichtingen die werden ingewonnen bij de gewestelijke directies van de sociale inspectie dat er praktisch geen enkele klacht is afkomstig van privépersonen of van syndicaten inzake callcenters. Het feit dat er geen klachten zijn bij de sociale inspectie is te verklaren door het soort problemen dat u aan de kaak stelt.

Die problemen hebben bijna hoofdzakelijk betrekking op de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg en lenen in het bijzonder de twee inspectiediensten van de FOD Werkgelegenheid, namelijk de dienst Toezicht op de Sociale Wetten en de dienst Controle op het Welzijn tegen stress op het werk. Deze diensten vallen onder de bevoegdheid van mijn collega, minister Piette.

Ik overhandig u hierbij de tabel.

09.03 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, uit uw antwoord blijkt dat wij geen vat hebben op de situatie, zeker bij de bedrijven die zich schuldig maken aan misbruik en die door de sector als cowboys worden omschreven.

Mevrouw de minister, welke maatregelen zult u nemen om de wantoestanden te bestrijden? U zei zelf dat wij er geen vat op hebben. Het komt erop aan de geschikte maatregelen te vinden.

09.04 Minister Laurette Onkelinx: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Vercamer, gelieve mij te verontschuldigen, maar ik was even in gesprek.

09.05 Stefaan Vercamer (CD&V - N-VA): Mevrouw de minister, uit uw antwoord blijkt dat wij helemaal geen vat hebben op de zogenaamde cowboys in die sector. U zei dat er geen klachten zijn en dat bovendien de codes van de gezochte callcenters niet kunnen worden gevonden. Mijn vraag is welke maatregelen u zult nemen om tegen de wantoestanden op te treden. Door te zeggen dat wij er geen vat op hebben zullen wij het probleem van de sociale wantoestanden zeker niet oplossen.

09.06 Laurette Onkelinx, ministre: Cette compétence échoit, en grande partie, à Josly Piette. Je verrai donc avec lui. Comme je vous l'ai dit, pour mon inspection, je n'ai pratiquement aucune plainte, mais des plaintes ont éventuellement – je ne tiens pas à préjuger – pu être déposées auprès des deux services de l'inspection de l'emploi. En fonction de ces plaintes, nous verrons alors avec mon collègue la possibilité de répondre de manière structurelle aux problèmes de secteur. Donc, avant tout, je dois voir auprès de mon collègue s'il existe des plaintes et analyser le genre de plainte.

Posez-lui également la question: vous aurez ainsi une vue globale des plaintes dans le secteur.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 11.22 heures.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.22 uur.