DOC 56 **0886/001**

BELGISCHE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 juni 2025

VERMOEDEN VAN FRAUDE BIJ DE TOEKENNING VAN LEEFLONEN DOOR DE OCMW'S

Hoorzittingen

Verslag

namens de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen uitgebracht door de heren **Wouter Raskin** en **Vincent Van Quickenborne**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS DE BELGIQUE

6 juin 2025

SUSPICIONS DE FRAUDE À L'OCTROI DE REVENUS D'INTÉGRATION SOCIALE PAR LES CPAS

Auditions

Rapport

fait au nom de la commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions par MM. **Wouter Raskin** et **Vincent Van Quickenborne**

Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport
Voorzitter/Président: Denis Ducarme

A. — Vaste leden / Titulaires:		**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**
N-VA	Frieda Gijbels, Wouter Raskin, Axel Ronse	Eva Demesmaeker, Kathleen Depoorter, Lotte Peeters, Wim Van der Donckt
VB	Kurt Moons, Ellen Samyn	Britt Huybrechts, Dieter Keuten, Dominiek Sneppe
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter	Daniel Bacquelaine, Christophe Bombled, Victoria Vandeberg
PS	Caroline Désir, Marie Meunier	Frédéric Daerden, Dimitri Legasse, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Nadia Moscufo, Robin Tonniau	Roberto D'Amico, Kim De Witte, Raoul Hedebouw
Les Engagés	Isabelle Hansez, Anne Pirson	Xavier Dubois, Jean-François Gatelier, Aurore Tourneur
Vooruit	Anja Vanrobaeys	Fatima Lamarti, Funda Oru
cd&v	Nathalie Muylle	Leentje Grillaert, Nahima Lanjri
Ecolo-Groen	Sarah Schlitz	Petra De Sutter, Dieter Vanbesien
Open Vld	Vincent Van Quickenborne	Alexia Bertrand, Irina De Knop

N-VA	:	*Nieuw-Vlaamse Alliantie*
VB	:	*Vlaams Belang*
MR	:	*Mouvement Réformateur*
PS	:	*Parti Socialiste*
PVDA-PTB	:	*Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique*
Les Engagés	:	*Les Engagés*
Vooruit	:	*Vooruit*
cd&v	:	*Christen-Democratisch en Vlaams*
Ecolo-Groen	:	*Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen*
Open Vld	:	*Open Vlaamse liberalen en democraten*
DéFI	:	*Démocrate Fédéraliste Indépendant*

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		*Abréviations dans la numérotation des publications:*	
DOC 56 0000/000	*Parlementair document van de 56e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*	*DOC 56 0000/000*	*Document de la 56e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi*
QRVA	*Schriftelijke Vragen en Antwoorden*	*QRVA*	*Questions et Réponses écrites*
CRIV	*Voorlopige versie van het Integraal Verslag*	*CRIV*	*Version provisoire du Compte Rendu Intégral*
CRABV	*Beknopt Verslag*	*CRABV*	*Compte Rendu Analytique*
CRIV	*Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*	*CRIV*	*Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)*
PLEN	*Plenum*	*PLEN*	*Séance plénière*
COM	*Commissievergadering*	*COM*	*Réunion de commission*
MOT	*Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*	*MOT*	*Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*

Inhoud

Blz.

Deel 1. Hoorzitting van 27 november 2024 5
I. Mevrouw Karine Lalieux, minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris 5
II. Vertegenwoordigers van de POD Maatschappelijke Integratie, de heer Francis Vyncke, directeur-generaal, en mevrouw Bérengère Steppé, hoofd van de dienst Inspectie 34
III. De heer Ivan Van De Cloot, econoom 48
IV. Vertegenwoordigers van de OCMW-federaties: de heer Alain Vaessen (Féderation des CPAS – UVCW), de heer Georgy Manalis (Federatie van Brusselse OCMW's – Brulocalis), en de heer Piet Van Schuylenbergh (VVSG) 56
V. De heren Stef Van Meerbergen en Victor Van Driessche, journalisten bij de VRT 78
VI. De heer Harold Peeters, secretaris generaal van het OCMW Anderlecht 84
VII. De heer Erwin Moeyaert, Inspectie van Financiën en mevrouw Bernadette Schaeck, vzw Association de Défense des Allocataires Sociaux (aDas) 100

Deel 2. Hoorzitting van 10 december 2024 114
I. Hoorzitting met de heer Mustapha Akouz, gewezen voorzitter van het OCMW van Anderlecht 114
II. Hoorzitting met de heer José Fernandez Lopez, lid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van Anderlecht 160
III. Hoorzitting met de heer Lofti Mostefa, voormalig voorzitter van het OCMW van Anderlecht 173
IV. hoorzitting van mevrouw Thérèse Dumst, directrice van de Dienst voor Sociale Actie OCMW Anderlecht 188
V. Uiteenzetting van de heer Grégory Jacques, voorzitter van de vereniging van OCMW-secretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 205

Deel 3. Hoorzitting van 11 december 2024 223
I. Mevrouw Liesbeth Vandenbergen, financieel directrice van het OCMW van Anderlecht 223
II. De heer Jérôme Malazdra, permanent afgevaardigde voor het ABVV bij het OCMW van Anderlecht en de heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht en mevrouw Sophie Faut, SFLP 248
III. De heer Eric Luna, algemeen directeur van de vzw STICS, Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social 271

Deel 4. Hoorzitting van 18 december 2024 280
I. — Mevrouw Marjolijn De Wilde, KU Leuven 280
II. De heer Rudi De Coster, ACV Openbare Diensten, en de heer Maxime Nys, ACOD-LRB Brussel 294
III. De heren Carlo Caldarini, Xavier Polfliet, mevrouw Sophie Vanneste, GERAS (Groupe d'étude pour la réforme de l'action sociale), de heer Ümit Karanfil, voorzitter van de Federatie Vlaamse OCMW Maatschappelijk Werkers, de dames Sarah Vanhoyland en Angela van de Wiel, SAAMO 309
IV. De heer Bart Van de Ven en mevrouw Christine Mahy, *Belgian Anti-Poverty Network* (BAPN) 321
V. De heer Bart Stalpaert, directeur van de Sociale Inlichtingen- en Onderzoeksdienst (SIOD) 336

Sommaire

Pages

Partie 1re. Audition du 27 novembre 2024 5
I. La ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, Mme Karine Lalieux 5
II. Représentants du SPP Intégration sociale, M. Francis Vyncke, Directeur général, et Mme Bérengère Steppé, Cheffe de service "Inspection" 34
III. M. Ivan Van De Cloot, économiste 48
IV. Les fédérations des CPAS, M. Alain Vaessen (Fédération des CPAS – UVCW), M. Georgy Manalis (Fédération des CPAS – Brulocalis) et M. Piet Van Schuylenbergh (VVSG) 56
V. MM. Stef Van Meerbergen et Victor Van Driessche, journalistes à la VRT 78
VI. M. Harold Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht 84
VII. M. Erwin Moeyaert, Inspection des Finances, et Mme Bernadette Schaeck, ASBL Association de Défense des Allocataires Sociaux (aDas) 100

Partie 2. Audition du 10 décembre 2024 114
I. Audition de M. Mustapha Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht 114
II. Audition de M. José Fernandez Lopez, membre du comité spécial du service social d'Anderlecht 160
III. Audition de M. Lofti Mostefa, ancien président du CPAS d'Anderlecht 173
IV. Audition de Mme Thérèse Dumst, directrice du Service de l'Action Sociale CPAS Anderlecht 188
V. Intervention de M. Grégory Jacques, président de l'association des secrétaires de CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale 205

Partie 3. Audition du 11 décembre 2024 223
I. Mme Liesbeth Vandenbergen, directrice financière du CPAS d'Anderlecht 223
II. M. Jérôme Malazdra, délégué permanent CGSP auprès du CPAS d'Anderlecht, M. Matthias Baert, délégué permanent CSC auprès du CPAS d'Anderlecht et Mme Sophie Faut, SLFP 248
III. M. Eric Luna, directeur général de l'asbl STICS, Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social 271

Partie 4. Audition du 18 décembre 2024 280
I. Mme Mme Marjolijn De Wilde, KU Leuven 280
II. M. Rudi De Coster, CSC – Services publics, et M. Maxime Nys, CGSP-ALR Bruxelles 294
III. MM. Carlo Caldarini, Xavier Polfliet, Mme Sophie Vanneste, GERAS (Groupe d'étude pour la réforme de l'action sociale), M. Ümit Karanfil, président de la fédération des travailleurs sociaux au sein des CPAS flamands, Mmes Sarah Vanhoyland et Angela van de Wiel, SAAMO 309
IV. M. Bart Van de Ven et Mme Christine Mahy, *Belgian Anti Poverty Network* (BAPN) 321
V. M. Bart Stalpaert, directeur du Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS) 336

DAMES EN HEREN,

Naar aanleiding van de uitzending van de Pano-reportage op de VRT van 19 november 2024, heeft de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen op 27 november en 10, 11 en 18 december 2024 een reeks hoorzittingen georganiseerd met betrekking tot vermoedens van sociale fraude binnen het OCMW van Anderlecht.

Op 11 maart 2025 heeft de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen beslist over te gaan tot de oprichting van een "Werkgroep naar aanleiding van de vermoedens van fraude binnen het OCMW van Anderlecht". Deze werkgroep heeft nieuwe hoorzittingen georganiseerd op 31 maart en 7 april 2025.

Tijdens haar vergaderingen van 28 en 29 april 2025 heeft de werkgroep de overwegingen en aanbevelingen onderzocht die door de verschillende politieke fracties zijn ingediend (zie DOC 56 0886/002).

Op 21 mei 2025 heeft de commissie voor Sociale Zaken, Werk en Pensioenen de eindbespreking gehouden en gestemd over de overwegingen en aanbevelingen afkomstig van de werkgroep (DOC 56 0886/003).

MESDAMES ET MESSIEURS,

À la suite de l'émission Pano diffusée sur la VRT le 19 novembre 2024, la commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions a organisé une série d'auditions les 27 novembre et 10, 11 et 18 décembre 2024 concernant des suspicions de fraude sociale au sein du CPAS d'Anderlecht.

Le 11 mars 2025, la commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions a décidé de procéder à la création d'un "Groupe de travail à la suite des suspicions de fraude au sein du CPAS d'Anderlecht". Ce groupe de travail a organisé de nouvelles auditions le 31 mars et 7 avril 2025.

Lors de ses réunions des 28 et 29 avril 2025, le groupe de travail a examinés les considérants et recommandations déposés par les différents groupes politiques (voir DOC 56 0886/002).

La commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions a procédé le 21 mai 2025 à la discussion final et au vote sur les considérants et recommandations émanant du groupe de travail (DOC 56 0886/003).

DEEL 1

HOORZITTING VAN 27 NOVEMBER 2024

I. — MEVROUW KARINE LALIEUX, MINISTER VAN PENSIOENEN EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, BELAST MET PERSONEN MET EEN HANDICAP, ARMOEDEBESTRIJDING EN BELIRIS

A. Vragen van de leden

De heer Wouter Raskin (N-VA) was nogal onder de indruk van de tekortkomingen die de Pano-reportage van 19 november 2024 aan het licht heeft gebracht in OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, en meer bepaald in Anderlecht.

De maatschappelijke werkers lijden onder een ongezonde hoge werkdruk. Onder politieke druk kennen ze leeflonen toe zonder altijd huisbezoeken of sociale middelenonderzoeken te kunnen uitvoeren. Dit lijdt tot cliëntelisme, domiciliefraude enzovoort.

Zoals uit de inspectieverslagen 2022 en 2023 van POD Maatschappelijke Integratie (hierna "POD MI") blijkt, doen deze problemen zich ook in andere Brusselse OCMW's voor. Het lid somt enkele voorbeelden op. Dit roept vragen op over de effectiviteit van en de controles op de OCMW's.

In het inspectieverslag van 2023 van het OCMW van Anderlecht stelt de POD MI: "Voor alle uitgevoerde controles is vastgesteld dat de opmerkingen die de voorbije jaren gemaakt zijn naar aanleiding van inspecties nog steeds aan bod komen. Er is dan ook geen positieve evolutie vast te stellen."

Op welke manier zijn deze bevindingen aan het OCMW van Anderlecht gecommuniceerd? Welke initiatieven heeft de POD MI of de minister genomen om het OCMW aan te sporen zich in regel te brengen? Is het inspectieverslag van het OCMW Anderlecht – en de vele inbreuken die er zijn vastgesteld – besproken met de minister en haar beleidscel? Zo niet, waarom niet? Zo ja, hoe is hier dan verder mee aan de slag gegaan?

Het valt de spreker op dat het inspectieverslag uit 2019 van het OCMW van Anderlecht minder opmerkingen formuleert over het sociaal onderzoek (in het

PARTIE 1RE

AUDITION DU 27 NOVEMBRE 2024

I. — LA MINISTRE DES PENSIONS ET DE L'INTÉGRATION SOCIALE, CHARGÉE DES PERSONNES HANDICAPÉES, DE LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET DE BELIRIS, MME KARINE LALIEUX

A. Questions des membres

M. Wouter Raskin (N-VA) a été frappé par les manquements que le reportage de Pano du 19 novembre 2024 a mis en évidence en ce qui concerne les CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale et, plus particulièrement, celui d'Anderlecht.

Les travailleurs sociaux sont confrontés à une charge de travail élevée et malsaine. Ils subissent des pressions politiques les incitant à octroyer des revenus d'intégration sans nécessairement pouvoir réaliser des visites à domicile ou des enquêtes sociales sur les ressources. Cette situation donne lieu, entre autres, à des pratiques de clientélisme et de fraude domiciliaire.

Comme le montrent les rapports d'inspection établis par le SPP Intégration sociale (ci-après "SPP IS") en 2022 et 2023, des problèmes de ce type se rencontrent également dans d'autres CPAS bruxellois. Le membre cite quelques exemples. Cela soulève des questions quant à l'efficacité des CPAS et aux contrôles auxquels ils sont soumis.

Dans le rapport d'inspection 2023 du CPAS d'Anderlecht, le SPP IS précise ce qui suit: "Comme l'ensemble des contrôles réalisés ont permis de le constater, les observations formulées à la suite des inspections réalisées les années précédentes restent d'actualité. Par conséquent, aucune évolution positive ne peut être observée" (traduction).

De quelle manière ces observations ont-elles été communiquées au CPAS d'Anderlecht? Quelles initiatives ont été prises par le SPP IS ou par la ministre pour inciter le CPAS à se mettre en règle? Le rapport d'inspection du CPAS d'Anderlecht – et les nombreuses infractions qui y sont constatées – ont-ils été examinés avec la ministre et sa cellule stratégique? Dans la négative, pourquoi cet examen n'a-t-il pas eu lieu? Dans l'affirmative, quelles suites y ont été données?

L'orateur s'étonne que le rapport d'inspection du CPAS d'Anderlecht établi en 2019 contienne moins d'observations relatives aux enquêtes sociales (menées dans le

kader van het recht op maatschappelijke integratie) dan het verslag uit 2023. De kritiek in het verslag van 2019 heeft vooral betrekking op de medische terugbetalingen. Over het sociaal onderzoek met het oog op het recht op maatschappelijke integratie komt het verslag uit 2019, op basis van een steekproef van 20 dossiers, tot de volgende conclusie: “Na controle is vastgesteld dat de wettelijke bepalingen over het algemeen correct worden toegepast.”

In welke mate is het onderzoek van de POD MI in 2019 anders gevoerd dan in 2023? Hoe is het mogelijk dat de problematiek in 2019 niet in dezelfde mate geïdentificeerd wordt? Was de steekproef van dossiers in 2023 groter?

De Pano-reportage gaat uitgebreid in op het cliëntelisme door de OCMW-voorzitter van Anderlecht. In het rapport van de inspectie van de POD MI komt dit niet even sterk naar voren. Was de POD MI hiervan op de hoogte? Is de POD MI in staat om cliëntelisme door de OCMW-voorzitter of het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) vast te stellen? Zo niet, wat kan er veranderen om dat in de toekomst wel mogelijk te maken?

In welke mate doet de situatie zoals die bestaat in Anderlecht zich ook voor in andere Brusselse, maar ook Vlaamse en Waalse OCMW’s? Met andere woorden, in welke mate komt het ontbreken of te laat opmaken van een verplicht Geïndividualiseerd Project Maatschappelijke Integratie (GPMI) en het uitblijven van inkomensonderzoeken of huisbezoeken ook in andere OCMW’s voor?

Is de minister van mening dat er strafbare feiten gepleegd zijn door de OCMW-voorzitter of het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD)? Zal de minister contact opnemen met het arbeidsauditoraat om de situatie te laten onderzoeken? In de pers valt te lezen dat het arbeidsauditoraat al in gang is geschoten. Weet de minister hier meer over?

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan de OCMW-voorzitter van Anderlecht in principe schorsen. Zal de minister contact opnemen met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met het oog op dergelijke schorsing? Zo niet, waarom niet? Zal de minister ook onderzoeken of een schorsing van het mandaat van andere OCMW-voorzitters op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nodig is? Zal de minister het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vragen om te onderzoeken of het nuttig en noodzakelijk kan zijn om het OCMW van Anderlecht onder curatele te plaatsen?

Volgens de heer Raskin kan het OCMW van Anderlecht niet verder blijven functioneren op de manier waarop het

cadre du droit à l’intégration sociale) que le rapport de 2023. Les critiques formulées dans le rapport de 2019 ont principalement trait aux remboursements médicaux. En ce qui concerne les enquêtes sociales auxquelles est subordonné le droit à l’intégration sociale, le rapport de 2019 formule la conclusion suivante, basée sur un échantillon de 20 dossiers: “Le contrôle a permis de constater que les dispositions légales sont, de manière générale, appliquées correctement”.

Dans quelle mesure l’enquête du SPP IS a-t-elle été menée différemment en 2019 par rapport à 2023? Comment est-il possible que le problème n’ait pas été identifié dans la même mesure en 2019? L’échantillon était-il été constitué d’un plus grand nombre de dossiers en 2023?

Le reportage de Pano s’étend longuement sur le clientélisme du président du CPAS d’Anderlecht. Dans le rapport de l’inspection du SPP IS, ce point n’est pas souligné aussi nettement. Le SPP IS était-il au courant de ce problème? Le SPP IS est-il capable de constater des faits de clientélisme de la part d’un président de CPAS ou du Comité spécial du Service social (CSSS)? Dans la négative, que peut-on faire pour qu’il le soit à l’avenir?

Dans quelle mesure la situation qui existe à Anderlecht existe-t-elle aussi dans d’autres CPAS bruxellois, mais aussi flamands et wallons? Autrement dit, dans quelle mesure peut-on également constater l’absence ou l’élaboration trop tardive de projets individualisés d’intégration sociale (PIIS) obligatoires, et l’absence d’enquêtes sur les revenus ou de visites à domicile dans d’autres CPAS?

La ministre estime-t-elle que des faits punissables ont été commis par le président du CPAS ou par le Comité spécial du Service social (CSSS)? La ministre prendra-t-elle contact avec l’auditorat du travail afin qu’il examine la situation? La presse indique que l’auditorat du travail est déjà passé à l’action. La ministre en sait-elle davantage?

En principe, la Région de Bruxelles-Capitale peut suspendre le président du CPAS d’Anderlecht. La ministre prendra-t-elle contact avec la Région de Bruxelles-Capitale en vue d’une suspension? Si non, pourquoi pas? La ministre examinera-t-elle également s’il est nécessaire de suspendre le mandat d’autres présidents de CPAS sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale? La ministre demandera-t-elle à la Région de Bruxelles-Capitale d’examiner s’il pourrait être utile et nécessaire de mettre le CPAS d’Anderlecht sous curatelle?

Selon M. Raskin, le CPAS d’Anderlecht ne peut pas continuer à fonctionner comme maintenant, avec le

vandaag functioneert en met dezelfde OCMW-voorzitter en aansturing. Is de minister het hiermee eens?

Voorts verneemt de spreker graag of de Fédération des CPAS – UVCW, de Fédération des CPAS – Brulocalis en de VVSG weten hoeveel OCMW's een gespecialiseerde cel hebben om fraude aan te pakken. Zijn dergelijke cellen in kleine gemeenten haalbaar en wenselijk? Zijn OCMW's voldoende in staat om zelf een actief beleid rond sociale fraude te voeren? Zo niet, wat is er nodig om dit te verbeteren? Op welke manier kan de POD MI een actievere rol spelen om sociale fraude met maatschappelijke integratie aan te pakken?

Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) is samengesteld uit politiek aangestelde mensen. Enerzijds zorgt dat ervoor dat de politieke voorkeur van de inwoners veruitwendigd wordt in het sociaal beleid. Anderzijds kan dit cliëntelisme in de hand werken. Hoe kijken bovengenoemde organisaties naar dit spanningsveld?

De sociale fraudebestrijding wordt in België gecoördineerd door de SIOD (Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst). De meeste sociale inspectiediensten worden heel actief betrokken bij de werking van de SIOD. Het valt de spreker echter op dat de POD MI niet structureel betrokken wordt bij de opmaak van de actieplannen inzake sociale fraudebestrijding van de SIOD. De POD MI is ook niet betrokken bij het structurele overleg met de arbeidsauditoraten op arrondissementeel niveau ("arrondissementscellen").

In welke mate werkt de POD MI vandaag samen met de SIOD in het kader van de sociale fraudebestrijding? Kan en moet deze samenwerking intensiever?

Het arbeidsauditoraat is bevoegd om sociale fraude met het leefloon te onderzoeken. Op welke manier werkt de POD MI samen met het arbeidsauditoraat? Is er regelmatig overleg? Heeft de POD MI de gewoonte om het arbeidsauditoraat in te lichten als ze stuit op sociale fraude?

Mevrouw Ellen Samyn (VB) wil graag weten volgens welke mechanismen de OCMW-diensten worden gecontroleerd. Hoe regelmatig heeft de minister op die controles toegezien?

Hoe zal de minister ervoor zorgen dat maatschappelijk assistenten hun werk naar behoren kunnen doen, zonder politieke inmenging?

Hoeveel klachten van misbruik heeft de minister ontvangen in 2023 en 2024? Over welke OCMW's gaat het?

même président et la même gestion. La ministre est-elle d'accord?

L'intervenant demande ensuite si la Fédération des CPAS–UVCW, la Fédération des CPAS–Brulocalis et la VVSG connaissent le nombre de CPAS qui disposent d'une cellule spécialisée dans la lutte contre la fraude. Pourrait-on mettre en place des cellules de ce type dans les petites communes, et est-ce souhaitable? Les CPAS sont-ils suffisamment équipés pour mener eux-mêmes une politique active en matière de fraude sociale? Comment le SPP IS pourrait-il jouer un rôle plus actif dans la lutte contre la fraude sociale liée à l'intégration sociale?

Le comité spécial du service social (CSSS) est constitué de personnes nommées politiquement. D'une part, cela permet de traduire les préférences politiques des habitants dans la politique sociale mais, d'autre part, cela peut favoriser le clientélisme. Que pensent les organisations précitées de cette ambiguïté?

En Belgique, la lutte contre la fraude sociale est coordonnée par le SIRS (Service d'information et de recherche sociale). La plupart des services d'inspection sociale sont très étroitement associés au fonctionnement du SIRS. L'orateur estime cependant qu'il est frappant de constater que le SPP IS n'est structurellement associé ni à l'élaboration des plans d'action de lutte contre la fraude sociale du SIRS, ni à la concertation structurelle avec les auditorats du travail au niveau des arrondissements ("cellules d"arrondissement').

Dans quelle mesure le SPP IS collabore-t-il aujourd'hui avec le SIRS dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale? Cette collaboration peut-elle et doit-elle s'intensifier?

L'auditorat du travail est compétent pour enquêter sur la fraude sociale liée au revenu d'intégration sociale. Comment le SPP IS collabore-t-il avec l'auditorat du travail? Y a-t-il des concertations régulières? Le SPP IS a-t-il l'habitude d'informer l'auditorat du travail lorsqu'il découvre un cas de fraude sociale?

Mme Ellen Samyn (VB) souhaiterait connaître les mécanismes appliqués pour contrôler les services des CPAS. À quelle fréquence la ministre a-t-elle veillé au respect de ces contrôles?

Comment la ministre veillera-t-elle à ce que les assistants sociaux puissent faire correctement leur travail sans interférence politique?

Combien de plaintes pour abus la ministre a-t-elle reçues en 2023 et en 2024? Quels étaient les CPAS visés?

Verschillende personeelsleden van de Brusselse OCMW's hebben aangegeven dat zij van hun politieke oversten een "bevel tot het verlaten van het grondgebied" moéten aanvaarden als een geldig identiteitsbewijs om recht te krijgen op steun. Is de minister op de hoogte van deze feiten? Wat heeft ze hiertegen ondernomen? Wat zal ze hieraan doen?

De minister heeft op 21 november 2024 in de plenaire vergadering van Kamer verklaard dat alle frauduleus uitbetaalde bedragen dienen terugbetaald te worden. Hoever in het verleden zal men teruggegaan om na te gaan of er onterechte bedragen werden uitbetaald? Op welke manier zal de terugvordering gebeuren? En wat met personen die naar het buitenland zijn verhuisd?

Hoe verklaart de minister dat 52,2 % van de leeflonen naar niet-Belgen gaat?

Uit een brief van de Inspectie van Financiën blijkt dat de POD MI destijds bijkomende budgettaire vragen had ontvangen met betrekking tot de kredieten inzake leeflonen van Oekraïense vluchtelingen. Noch de POD MI noch de vertegenwoordigers van de beleidscel konden hierop antwoorden. Er is zelfs sprake van budgettering met deels verouderd cijfermateriaal zodat het budget niet erg betrouwbaar zou blijken. Als dat het verslag is van de budgettering van de leeflonen van Oekraïense vluchtelingen, dan houdt de spreekster haar hart vast voor wat er nog allemaal uit de kast zal vallen.

Tot slot verneemt ze graag van de minister of het klopt dat er inzage wordt geweigerd in bepaalde dossiers.

Mevrouw Florence Reuter (MR) brengt in herinnering dat het OCMW van Anderlecht al met argusogen werd gevolgd, nadat meerdere rapporten tekortkomingen en pijnpunten in het beheer aan het licht hadden gebracht. In 2019 kon het OCMW van Anderlecht rekenen op een budget van 119 miljoen euro. Voor 2024 zou het gaan om 182 miljoen euro. Nochtans zou het aantal aanvragers van een leefloon met slechts 10 % zijn toegenomen. Uit de VRT-reportage blijkt echter dat dat aantal hoger ligt. Mevrouw Reuter vraagt dan ook om verduidelijking. De VRT-reportage onthult ook dat in Anderlecht een op de tien personen op beroepsactieve leeftijd een leefloon aanvraagt. Klopt dat cijfer?

Hebben de bevoegde diensten lessen getrokken uit de onderzoeken? Hoe heeft de minister de tekortkomingen aangepakt? Wordt er echt politieke druk uitgeoefend op de maatschappelijk werkers? In hun getuigenissen maken zij gewag van herhaaldelijke politieke inmenging in dossiers. Heeft het OCMW van Anderlecht de opmerkingen

Plusieurs membres du personnel des CPAS bruxellois ont déclaré que leurs supérieurs politiques leur imposaient l'obligation de considérer un "ordre de quitter le territoire" comme une pièce d'identité valable pour avoir droit à l'aide sociale. La ministre a-t-elle connaissance de cette obligation? Qu'a-t-elle fait pour y remédier et que compte-t-elle faire?

Le 21 novembre 2024, la ministre a déclaré en séance plénière de la Chambre que toutes les sommes indûment versées devraient être remboursées. Jusqu'où remontera-t-on dans le passé pour vérifier si des aides ont été indûment versées? Comment ces sommes seront-elles réclamées? Et *quid* des personnes qui ont déménagé pour s'installer à l'étranger?

Comment la ministre explique-t-elle que 52,2 % des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sont des personnes d'origine étrangère?

Selon une lettre de l'Inspection des Finances, le SPP Intégration sociale a reçu *in illo tempore* des questions budgétaires supplémentaires concernant les crédits relatifs aux revenus d'intégration sociale alloués aux réfugiés ukrainiens. Ni le SPP Intégration sociale ni les représentants de la cellule stratégique n'ont toutefois pu y répondre. Ces revenus d'intégration auraient même été budgétisés sur la base de chiffres partiellement dépassés, de sorte que ce budget ne serait pas fiable. Si tel est bien le bilan de la budgétisation des revenus d'intégration sociale alloués aux réfugiés ukrainiens, l'intervenante craint ce que l'enquête va révéler d'autre.

Enfin, elle demande à la ministre s'il est vrai que l'accès à certains dossiers est refusé.

Mme Florence Reuter (MR) rappelle que le CPAS d'Anderlecht faisait déjà l'objet d'une attention particulière. Les rapports faisaient déjà état de dysfonctionnements et de faiblesses dans la gestion. En 2019, le budget alloué au CPAS d'Anderlecht était de 119 millions d'euros. Il serait de 182 millions d'euros en 2024. Par ailleurs, le nombre de demandeurs de revenus d'intégration sociale (RIS) a augmenté de 10 %. Or, le reportage de la VRT révèle que ce nombre est plus important. L'intervenante souhaite avoir plus de précisions à ce sujet. Le reportage de la VRT a également démontré qu'une personne sur 10 en âge de travailler à Anderlecht est demandeur de RIS. Ce chiffre est-il correct?

Concernant les enquêtes, les services compétents ont-ils tiré des bilans? Quelle a été la réponse de la ministre face à ces manquements? Est-ce qu'il y a vraiment une pression politique sur les assistants sociaux? Les témoignages des assistants font état d'une ingérence du politique dans les dossiers et cela s'est démontré

aan zijn adres echt ter harte genomen? Is er wel een tekort aan maatschappelijk werkers? Waarom blijven aanwervingsprocedures uit?

Tot besluit zegt de spreekster dat de inspectie jaarlijks willekeurig veertig dossiers onder de loep neemt. Bestaat de vrees dat Brussel dezelfde weg opgaat? Hoeveel controles zijn er geweest in Anderlecht?

Mevrouw Caroline Désir (PS) zegt andermaal dat ze met open mond heeft zitten te kijken naar de VRT-reportage over de situatie bij het OCMW van Anderlecht.

Uiteraard is het ondenkbaar dat mensen een leefloon krijgen zonder dat goed en wel zou worden nagegaan of ze wel degelijk in de gemeente wonen en zonder dat het onontbeerlijke maatschappelijke onderzoek naar de bestaansmiddelen van de aanvrager is gedaan. Waarom is dat ondenkbaar? De procedures en regels ter zake zijn klaar en duidelijk en de OCMW's worden voortdurend gecontroleerd.

Worden die procedures en regels in de wind geslagen, dan heeft dat gevolgen: de POD vordert de onterecht aan de OCMW's toegekende bedragen terug, de controles worden verscherpt en de problematische OCMW's moeten maatregelen treffen. Mevrouw Désir verzoekt om de nodige verduidelijking en toelichting, teneinde een goed inzicht te krijgen in de controlesystemen en -regelingen. Ook dus voor de twee gevallen die in de reportage worden aangekaart. De spreekster eist duidelijkheid: zijn er inderdaad alarmbellen afgegaan, zoals valt te lezen in de inspectieverslagen? Zijn de valse gegevens die de journalist heeft opgegeven opgemerkt tijdens de controles?

Het is thans zaak op een algemene schaal na te gaan hoe de dingen beter kunnen, zonder evenwel afbreuk te doen aan het fantastische werk van de maatschappelijk werkers.

De spreekster vraagt ook of de huidige controlesystemen voorzien in een analyse van de procedures bij de verschillende OCMW's, teneinde ze waar nodig bij te schaven aan de hand van praktijken die hun deugdelijkheid hebben bewezen. Kan het bovendien nuttig zijn de inspectiemethodes beter af te stemmen op de risico's die eigen zijn aan de OCMW-werking? Waarom nemen procedures soms maanden in beslag alvorens er sancties volgen?

à plusieurs reprises. Est-ce que le CPAS d'Anderlecht a tenu compte des remarques à son encontre? Y a-t-il vraiment un manque d'assistants sociaux? Pourquoi les procédures de recrutements ne sont pas mises en place?

Pour conclure, l'intervenante affirme qu'une quarantaine de dossiers par an sont analysés de façon aléatoire par l'inspection. Est-ce qu'il y a une crainte de situations similaires à Bruxelles? Combien de contrôles ont été effectués à Anderlecht?

Mme Caroline Désir (PS) réitère sa stupéfaction suite à la diffusion du reportage de la VRT sur la situation du CPAS d'Anderlecht.

Il est évidemment impensable d'accorder un revenu d'intégration sociale sans même vérifier que la personne vit bel et bien dans la commune, sans mener l'enquête sociale indispensable à la vérification des ressources dont dispose le demandeur. Pourquoi est-ce impensable? Les procédures et les législations sont très claires en la matière et les CPAS sont contrôlés en permanence.

Si les procédures et les législations ne sont pas respectées, les conséquences sont là: le SPP récupère les montants indus auprès des CPAS, les contrôles sont intensifiés et des mesures doivent être prises par les CPAS où se trouvent les problèmes. À cet égard, l'intervenante souhaite toutes les clarifications et explications nécessaires à la compréhension des dispositifs et mécanismes de contrôle. De même pour les deux cas illustrés dans le reportage. L'intervenante souhaite des clarifications: des clignotants d'alerte ont-ils été allumés comme on peut le lire dans les rapports d'inspection? Les fausses informations transmises par le journaliste ont-elles, par exemple, été détectées lors des contrôles menés?

Il faut aujourd'hui voir comment on peut améliorer les choses collectivement mais sans remettre en cause le travail remarquable effectué par l'ensemble des travailleurs sociaux.

Concernant les mécanismes de contrôle qui sont aujourd'hui en place, existe-t-il une analyse des processus des différents CPAS pour permettre le cas échéant, via les bonnes pratiques, une amélioration de ceux-ci? Par ailleurs, ne serait-il pas intéressant de revoir la façon de mener les inspections afin qu'elles soient davantage calibrées en fonction des risques présentés par les CPAS? Pourquoi les procédures peuvent-elles, dans certains cas, prendre plusieurs mois avant que les sanctions ne soient appliquées?

De spreekster stelt tot slot dat men niet blind mag zijn voor de situatie van de OCMW's. Door de opeenvolgende crisissen is de werkdruk bij de OCMW's en hun maatschappelijk werkers thans torenhoog. Mevrouw Désir stelt ook vast dat er een groot verloop is onder de maatschappelijk werkers, wat het werk uiteraard nog zwaarder maakt. De OCMW's komen er soms zelfs niet meer toe nieuwe mensen aan te werven, waardoor de werkdruk op de resterende werknemers maar blijft toenemen. Daardoor kunnen zij hun werk niet naar behoren doen en zien ze de zin van hun job almaar minder in.

De minister heeft heel wat maatregelen genomen om de OCMW's financieel te ondersteunen, denk bijvoorbeeld aan de extra middelen om de covidpandemie het hoofd te bieden of de toestroom aan Oekraïense vluchtelingen op te vangen. Kan de minister die maatregelen nader toelichten? Welke hulpmiddelen zijn er gekomen om de druk op de maatschappelijk werkers te verlichten of het personeel te helpen informatie beter te controleren? Hoe kunnen de maatschappelijk werkers beter worden bijgestaan in hun dagtaak? Hoe is het wat dat betreft gesteld met de proactiviteit van de inspectiediensten?

Sinds haar indiensttreding heeft de minister verschillende OCMW's bezocht. Hoe zijn die bezoeken verlopen? Werden de inspectieverslagen besproken met de mensen in het werkveld? Werden er steeds aanbevelingen geformuleerd?

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) noemt de problemen in het OCMW van Anderlecht, die de Pano-reportage van de VRT naar boven heeft gebracht, schrijnend. Die problemen zijn echter niet nieuw en worden al heel lang aangeklaagd.

Het lid hekelt om te beginnen de reactie van minister Lalieux: ze veroordeelt niets en minimaliseert de situatie. Het ziet er ook niet naar uit dat er concrete acties zullen volgen.

Zo heeft de minister nog niet gereageerd op de wanpraktijken die naar boven zijn gekomen. Het is nochtans het absolute minimum dat een publieke dienst, zoals een OCMW, de wetgeving strikt respecteert, op basis van duidelijke procedures en heldere criteria en zonder enige vorm van cliëntelisme waar mensen geholpen worden in ruil voor een stem.

Het lid vindt het waanzinnig dat sommige politici pretenderen "mensen te helpen", niet door de sociale problemen in onze samenleving aan te klagen, laat staan er iets aan te doen, maar door mensen te beloven hun aanvraag persoonlijk te behandelen en dossiers bovenaan de stapel te leggen.

Enfin, il ne faut pas se voiler la face concernant la situation des CPAS. Crise après crise, la charge de travail qui pèse sur les CPAS et leurs travailleurs sociaux a explosé. L'intervenante constate aussi un grand *turn-over* au sein des travailleurs sociaux, ce qui rend évidemment le travail beaucoup plus complexe. Parfois même, les CPAS ne parviennent plus à recruter, avec un report de charge sur les travailleurs présents, qui ne peuvent plus faire leur travail correctement, et clairement une perte de sens par rapport au métier qu'ils ont choisi.

La ministre a pris de nombreuses mesures pour soutenir financièrement les CPAS comme les aides liées au COVID-19 et l'accueil des Ukrainiens. Peut-elle détailler ces mesures? Quels outils ont été mis en place pour faciliter le travail des assistants sociaux? Pour faciliter les mécanismes de contrôle des données par les travailleurs? Comment les travailleurs sociaux pourraient-ils être davantage aidés dans leurs tâches quotidiennes? Qu'en est-il de la proactivité des services d'inspection dans ce cadre?

La ministre a effectué de nombreuses visites au sein des CPAS depuis sa prise de fonction. Comment se sont déroulées celles-ci? Les rapports de l'inspection ont-ils été examinés avec les acteurs de terrain? Des recommandations ont-elles systématiquement été formulées?

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) qualifie d'affligeants les problèmes du CPAS d'Anderlecht révélés par le reportage Pano de la VRT. Ces problèmes ne sont toutefois pas nouveaux et ils sont dénoncés depuis bien longtemps.

Le membre commence par fustiger la réaction de la ministre Lalieux: elle ne condamne rien et minimise cette situation. Rien ne laisse en outre présager qu'elle prendra des mesures concrètes.

Par exemple, la ministre n'a pas encore réagi aux pratiques abusives révélées. Or, le strict minimum que l'on peut attendre d'un service public tel qu'un CPAS, c'est qu'il respecte strictement la loi en s'appuyant sur des procédures et des critères clairs et qu'il ne pratique aucune forme de clientélisme en aidant les gens en échange de leur voix.

Le membre estime qu'il est aberrant que certains responsables politiques prétendent "aider les gens" non pas en dénonçant les problèmes sociaux de notre société, et encore moins en s'efforçant d'y remédier, mais bien en leur promettant de traiter personnellement leurs dossiers et en leur réservant un traitement prioritaire.

Ook over de enorme werkdruk waar maatschappelijk assistenten onder lijden heeft de minister nog niets gezegd. Ze behandelen 150 dossiers of meer per persoon terwijl dat er maximaal 50 zouden mogen zijn. Elke sociaal assistent moet dus voor drie werken, dat houdt niemand vol. Ze nemen ziekteverlof op zodat ze hun dossiers kunnen afwerken zonder nieuwe binnen te krijgen. Ze krijgen te maken met agressie van mensen die al maanden op een antwoord wachten, en waar zij niets aan kunnen doen. Er zijn immers te weinig middelen en te weinig personeel. Er is gewoon geen tijd om een fatsoenlijk sociaal onderzoek uit te voeren.

Het probleem speelt zich niet alleen af in Anderlecht, zoals blijkt uit getuigenissen van OCMW's over het hele land. Te veel dossiers per persoon, geen ruimte om huisbezoeken uit te voeren, politieke druk, administratieve belasting: dit is een structureel probleem waarvan de maatschappelijke assistenten en mensen die hulp nodig hebben het eerste slachtoffer zijn.

Er moet dringend een onderzoek komen naar het cliëntelisme en de werkomstandigheden van de maatschappelijk assistenten, besluit de heer Tonniau. Het zijn immers zij die de OCMW's draaiende houden en de problemen naar buiten brengen.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) wijst erop dat het arbeidsauditoraat een onderzoek heeft ingesteld naar aanleiding van de onthullingen betreffende de praktijken bij het OCMW van Anderlecht. De spreekster is van oordeel dat de politieke spelers verantwoordelijk zijn voor die misstanden en dat deze dienst ten behoeve van de bevolking correct moet functioneren, met inachtneming van de wettelijke bepalingen en zonder cliëntelisme. Zo er sprake is van misbruik, komt het er absoluut op aan dat de verantwoordelijke minister haar verantwoordelijkheid neemt om alle antwoorden te verstrekken en een einde te maken aan de chaos bij het OCMW van Anderlecht.

Aldus rijst de volgende vraag: wat voor OCMW wil men? Een OCMW met een voorzitter die aan cliëntelisme doet of met een voorzitter die erop toeziet dat elk dossier gelijk wordt behandeld en die goede arbeidsomstandigheden waarborgt?

De spreekster wijst erop dat de wettelijke doorlooptijd van 30 dagen voor een dossier niet wordt nageleefd. Voorts heeft de VRT-reportage voor het voetlicht gebracht dat de voorzitter druk uitoefent op het OCMW-personeel, vooral wanneer het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst beslist om sociale steun toe te kennen, tegen het negatief advies van de maatschappelijk werker in.

La ministre n'a pas davantage évoqué l'énorme charge de travail des assistants sociaux, qui doivent chacun traiter 150 dossiers, voire plus, alors qu'ils sont censés en traiter 50 au maximum. Chaque assistant doit donc faire le travail de trois personnes, ce qui est intenable. Ils prennent des congés de maladie pour pouvoir clôturer leurs dossiers sans en recevoir de nouveaux. Ils sont agressés par des demandeurs qui attendent une réponse depuis plusieurs mois bien qu'ils ne puissent rien y faire. Trop peu de moyens et de personnel sont en effet alloués à ces tâches. Ces assistants n'ont tout simplement pas le temps de réaliser une enquête sociale digne de ce nom.

Comme l'indiquent des témoignages de CPAS de tout le pays, ce problème ne se pose pas seulement à Anderlecht. Ces témoignages dénoncent un trop grand nombre de dossiers par assistant, un manque de temps pour effectuer des visites à domicile, des pressions politiques ou encore des contraintes administratives: il s'agit d'un problème structurel dont les assistants sociaux et les personnes dans le besoin sont les premières victimes.

M. Tonniau conclut en demandant d'urgence une enquête sur le clientélisme et sur les conditions de travail des assistants sociaux. Ce sont en effet eux qui font tourner les CPAS et qui ont révélé les problèmes au grand jour.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) énonce que l'auditorat du travail a ouvert une enquête suite aux révélations des abus perpétrés au CPAS d'Anderlecht. L'intervenante est d'avis que les acteurs politiques sont responsables de ces abus et que ce service pour la population doit fonctionner correctement en respectant le cadre légal et sans clientélisme. En cas d'abus, il est impératif que la ministre en charge prenne ses responsabilités pour apporter toutes les réponses et arrêter le chaos au sein du CPAS d'Anderlecht.

La question à se poser est la suivante: que souhaite-t-on comme modèle de CPAS? Celui qui compte à sa tête un président adepte du clientélisme ou un président soucieux que chaque dossier soit traité de la même manière et qui garantit de bonnes conditions de travail?

L'intervenante remarque que les délais de 30 jours ne sont pas respectés. Le reportage de la VRT a également mis en lumière la mise sous pression des collaborateurs du CPAS par le président, surtout dans le cas où le conseil spécial du service décide d'octroyer une aide malgré l'avis négatif de l'assistante sociale.

De lastige arbeidsomstandigheden van de werknemers waren jammer genoeg algemeen bekend. Zo moeten ze 100 à 180 dossiers beheren, terwijl de Federatie van OCMW's een maximum van 80 dossiers per maatschappelijk werker aanbeveelt. Uit empathie en sociaal gevoel hebben die werknemers voor dit beroep gekozen. Wanneer die motivatie verloren gaat, belanden velen van hen in een burn-out. Hoe luidt het antwoord van de minister op die onmenselijke arbeidsomstandigheden?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) vindt de onthullingen betreffende de gangbare praktijken bij het OCMW van Anderlecht ernstig en onaanvaardbaar. Ze doen meerdere vragen rijzen: er is immers sprake van wanbeheer bij een overheidsdienst, van verontrustende politieke inmenging en van een volstrekt gebrek aan optreden van de bevoegde overheden.

Die misstanden doen afbreuk aan het imago van het OCMW en van de maatschappelijk werkers, aan de geloofwaardigheid van het beleid en aan het beeld dat men van de uitkeringsgerechtigden heeft. De spreekster benadrukt dat zij in haar hoedanigheid van burgermeester die situatie ontoelaatbaar vindt. Deze hoorzittingen zijn dus de gelegenheid om de politici te wijzen op hun plichten ten aanzien van de burgers en de instellingen. Deze situatie vereist derhalve duidelijke, snelle en ambitieuze antwoorden, want de zaken op hun beloop laten is geen optie. Wanneer precies werd de beleidscel van de minister op de hoogte gebracht van de misstanden bij het OCMW van Anderlecht? Wat werd vervolgens ondernomen? Vinden soortgelijke praktijken ook plaats bij andere OCMW's?

Zijn de huidige normen inzake de werkdruk van de maatschappelijk werkers toereikend? Zijn de controlemechanismen doeltreffend? Welke maatregelen worden getroffen om het tekort aan maatschappelijk werkers in de OCMW's aan te pakken? Hoeveel heeft het OCMW van Anderlecht terugbetaald na de verschillende controles? Hoeveel werd daarnaast in totaal terugbetaald na de controles van de OCMW's? Hoeveel OCMW's hadden fouten begaan? Wat zijn de speerpunten van de minister om het vertrouwen in de sociale instellingen te herstellen na de beschuldigingen van cliëntelisme?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) bedankt om te beginnen de sociaal werkers voor hun moed om aan de alarmbel te trekken. Ze was gechoqueerd door wat dankzij hen via de Pano-reportage en ook nadien aan het licht is gekomen.

Het lid benadrukt dat de praktijken van cliëntelisme die zijn bekendgemaakt niet synoniem zijn voor socialisme. Cliëntelisme voert de druk op sociaal werkers nog meer op, met als gevolg dat ze ziek vallen. Hierdoor

Les conditions de travail pénibles des collaborateurs étaient malheureusement connues. En effet, ils doivent gérer 100 à 180 dossiers alors que la Fédération des CPAS préconise une gestion de maximum 80 dossiers par assistant social. Ces travailleurs ont choisi ce métier par empathie et une fibre sociale. En perdant ce sens, beaucoup tombent en *burn-out*. Que répond la ministre à ces conditions de travail inhumaines?

Pour *Mme Aurore Tourneur (Les Engagés)*, les révélations sur les abus perpétrés par le CPAS sont graves et inacceptables. Elles interpellent à plusieurs niveaux: elles exposent une mauvaise gestion administrative, une ingérence politique préoccupante et une absence de réaction venant des autorités compétentes.

Qui paie le prix de ces abus? L'image du CPAS et des assistants sociaux, la crédibilité des politiques et la perception des allocataires sociaux. En tant que bourgmestre, l'intervenante tient à souligner combien cette situation est intolérable. Ces auditions sont donc l'occasion de rappeler les devoirs du politique au citoyen et envers les institutions. Cette situation appelle donc des réponses claires, rapides et ambitieuses puisque le *statu quo* n'est pas une option. Quand précisément le cabinet de la ministre a été mis au courant des dysfonctionnements du CPAS d'Anderlecht? Quelles actions ont été mises en place? Ces dysfonctionnements sont-ils similaires à d'autres CPAS?

Les normes actuelles relatives à la charge de travail des assistants sociaux sont-elles adaptées? Les mécanismes de contrôle sont-ils efficaces? Quelles sont les mesures en place pour pallier au manque d'assistants sociaux dans les CPAS? Quel montant a été remboursé par le CPAS d'Anderlecht suite aux différents contrôles? Quel montant global a aussi été remboursé suite aux contrôles de CPAS? Combien de CPAS étaient en tort? Quelles sont les priorités de la ministre pour restaurer la confiance dans les institutions sociales face aux accusations de clientélisme?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) commence par remercier les travailleurs sociaux pour le courage dont ils ont fait preuve en tirant la sonnette d'alarme. Elle se dit choquée par ce qu'ils ont révélé dans le cadre du reportage Pano et par les révélations qui ont suivi.

La membre souligne que les pratiques de clientélisme qui ont été mises en lumière ne sont pas synonymes de socialisme. Le clientélisme accroît encore davantage la pression sur les travailleurs sociaux, pression qui se

verhoogt de werkdruk op anderen nog verder en worden de wachtlijsten van mensen die nood hebben aan ondersteuning steeds langer. Het draagvlak van ons systeem van solidariteit wordt hierdoor ondermijnd.

De spreekster vraagt zich af hoe het komt dat, ondanks het ene negatieve inspectieverslag na het andere, er geen alarmbellen zijn afgegaan. Bestaan er geen procedures om in die gevallen extra controles uit te voeren? Waarom werd er niet vroeger ingegrepen? Volstaan volgens de POD MI de bestaande procedures of dienen ze te worden aangepast, uitgebreid? Kunnen er administratieve stappen worden ondernomen of zijn er wetsaanpassingen nodig om de controles effectiever en sneller uit te voeren?

De minister heeft extra controles aangekondigd. Wat bedoelt ze hier juist mee? Nu is er een jaarlijkse steekproef. Komen er nu maandelijkse controles? Zullen OCMW's onder curatele worden geplaatst? Is de nieuwe procedure al in gang gezet?

Voorts verneemt het lid graag hoeveel OCMW's gelijkaardige inspectieverslagen hebben. Welke klachten komen erin voor? Welke maatregelen worden ertegen genomen?

De minister had ook aangekondigd het bedrag van de onterecht uitbetaalde leeflonen terug te vorderen. Hoe is dat in het verleden verlopen? Hoe hoog is dat bedrag? Is deze procedure al opgestart? Gaat het enkel om de bedragen van de fraudegevallen in de steekproeven of niet?

Mevrouw Vanrobaeys informeert zich dan over de rol van de OCMW-voorzitter. Volgens de POD MI is hij zijn boekje te buiten gegaan. Kan de minister tegen dit soort cliëntelisme optreden? Bestaan er deontologische richtlijnen voor de voorzitters van OCMW's?

Welke oplossingen ziet de minister op korte termijn en welke alternatieven zijn er om cliëntelisme te vermijden?

Hoe verloopt de samenwerking met de verschillende beleidsniveaus? Worden de inspectieverslagen verstuurd naar de gewesten? Kan de POD MI de gewesten vragen om audits uit te voeren wanneer er alarmbellen afgaan?

In het OCMW van Anderlecht zijn er gemiddeld 200 dossiers per sociaal werker. Hoe gaan andere OCMW's met de hoge werkdruk om? Zijn er nog

traduit par des absences pour maladie qui alourdissent encore la charge de travail de leurs collègues et allongent simultanément la liste des personnes dans l'attente d'une aide sociale. Ces pratiques de clientélisme sapent les bases de notre système de solidarité.

L'intervenante se demande pourquoi personne n'a tiré la sonnette d'alarme bien que les rapports d'inspection négatifs se soient enchaînés. N'existe-t-il pas de procédure pour renforcer les contrôles en pareil cas? Pourquoi n'est-on pas intervenu plus tôt? Le SPP Intégration sociale estime-t-il que les procédures actuelles sont suffisantes ou qu'elles doivent être revues ou étendues? Des mesures administratives peuvent-elles être prises ou des modifications législatives sont-elles nécessaires pour que les contrôles soient plus efficaces et plus rapides?

La ministre a annoncé des contrôles supplémentaires, mais qu'entend-elle exactement par-là? Les contrôles sont actuellement réalisés sur un échantillon annuel. Y aura-t-il dorénavant des contrôles mensuels? Certains CPAS seront-ils placés sous curatelle? La nouvelle procédure a-t-elle déjà été entamée?

Par ailleurs, la membre souhaiterait savoir combien de CPAS ont reçu des rapports d'inspection de cette nature. Quelles plaintes contiennent-ils? Quelles mesures a-t-on prises pour y remédier?

La ministre a également annoncé le remboursement des revenus d'intégration sociale indûment versés. Comment ces revenus ont-ils été remboursés par le passé? À combien ce montant s'élève-t-il? La procédure a-t-elle déjà été engagée? S'agit-il uniquement des montants correspondant aux fraudes identifiées dans les échantillons ou d'autres montants?

Mme Vanrobaeys s'interroge ensuite sur le rôle du président du CPAS. Selon le SPP Intégration sociale, il a outrepassé ses compétences. La ministre peut-elle agir contre cette forme de clientélisme? Les présidents des CPAS sont-ils soumis à des règles déontologiques?

Quelles solutions la ministre envisage-t-elle à court terme et quelles sont les alternatives pour éviter le clientélisme?

Comment la collaboration avec les différents niveaux de pouvoir se déroule-t-elle? Les rapports d'inspection sont-ils transmis aux Régions? Le SPP Intégration sociale peut-il demander aux Régions de procéder à des audits lorsqu'il tire la sonnette d'alarme?

Au CPAS d'Anderlecht, chaque travailleur social traite, en moyenne, 200 dossiers. Comment les autres CPAS gèrent-ils une charge de travail aussi lourde? Existe-t-il

voorbeelden van *good practices* zoals in Gent waarbij er meer sociaal werkers worden aangeworven wanneer het aantal aanvragen stijgt? Wat vindt de POD MI van het concept van de snelle *check-ins*? Bestaan er *good practices* voor het verminderen van agressie tegen sociaal werkers?

De spreekster hoopt dat het cliëntelisme dankzij deze zaak zal verminderen en dat de sociale bijstand van mensen die in armoede leven overeind kan blijven, opdat ze begeleid kunnen worden om uit de spiraal van armoede te geraken.

Na het bekijken van de Pano-reportage is *mevrouw Tine Gielis (cd&v)* vooral bekommerd om het feit dat de klokkenluiders niet de geijkte procedures hebben gevolgd om hun beklag te doen, maar zich eerder tot de openbare omroep hebben gericht. Ze leidt hieruit af dat er ofwel geen vertrouwen was of dat het volgen van de geijkte procedures niet naar behoren heeft gewerkt.

Daarom vraagt ze aan de minister een plan van aanpak om zulke wantoestanden in de toekomst te vermijden. Het lid doet hiertoe enkele suggesties en verneemt graag wat de minister ervan vindt.

Zo dringt cd&v Brussel aan op het aanstellen van een commissaris als crisismanager. Het zou gaan om een onafhankelijke expert die tijdelijk het beheer van het OCMW in handen moet krijgen om orde op zaken te stellen en transparantie te waarborgen.

Daarnaast vraagt het lid ook de oprichting van een klachtenmeldpunt en een externe audit.

Tot slot moet de fusie van de Brusselse OCMW's ook op de onderhandelingstafel van de Brusselse regering komen.

Hoewel de POD MI duidelijk ingelicht was door controles enerzijds en de vele klachten anderzijds is er nood aan een systeem van *checks and balances* dat vroegtijdige alarmsignalen tijdig capteert en aanleiding kan geven tot sancties mocht dat nodig blijken.

Enkele concrete *benchmarks* kunnen daarbij helpen als alarmsignalen voor inspectiediensten van de POD MI.

Zo zou er bijvoorbeeld, wanneer door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) systematisch en

d'autres exemples de bonnes pratiques semblables à celles de Gand, où davantage de travailleurs sociaux sont recrutés lorsque le nombre de demandes augmente? Que pense le SPP Intégration sociale de l'idée de mettre en place des contrôles rapides? Existe-t-il de bonnes pratiques qui permettent de réduire les agressions à l'encontre des travailleurs sociaux?

L'intervenante espère que cette affaire entraînera une diminution du clientélisme et que l'assistance sociale des personnes qui vivent dans la pauvreté pourra être maintenue, afin qu'elles puissent recevoir l'accompagnement nécessaire pour sortir de la spirale de la pauvreté.

Après avoir visionné le reportage de Pano, *Mme Tine Gielis (cd&v)* se dit principalement préoccupée par le fait que les lanceurs d'alerte se sont adressés à la chaîne publique pour dénoncer les dysfonctionnements, plutôt que de suivre les procédures établies. Elle estime que l'on peut en tirer deux conclusions: soit les lanceurs d'alerte n'avaient pas confiance dans ces procédures, soit celles-ci n'ont pas fonctionné comme il se doit.

C'est la raison pour laquelle elle demande à la ministre un plan d'action pour éviter ces situations intolérables à l'avenir. La membre émet une série de suggestions à cette fin et demande l'avis de la ministre sur ce point.

Ainsi, la section bruxelloise du CD&V demande avec insistance la désignation d'un commissaire chargé de gérer la crise. Il s'agirait d'un expert indépendant qui se verrait confier temporairement la gestion du CPAS afin d'y remettre de l'ordre et de garantir la transparence.

En outre, l'intervenante demande la création d'un point de contact pour le dépôt des plaintes, ainsi qu'un audit externe.

Enfin, il conviendra de mettre la fusion des CPAS bruxellois sur la table de négociation du gouvernement bruxellois.

En dépit du fait que le SPP IS ait été clairement informé par le biais, d'une part, de contrôles, et d'autre part, de nombreuses plaintes, il est nécessaire d'élaborer un système de freins et de contrepoids afin de pouvoir capter les signaux d'alerte à un stade précoce et, le cas échéant, imposer les sanctions nécessaires.

Les services d'inspection du SPP IS peuvent utiliser certains points de référence concrets comme signaux d'alerte.

Par exemple, lorsque le comité spécial du service social (CSSS) déroge systématiquement et à grande échelle à

op grote schaal afgeweken wordt van het advies van een sociaal assistent, een versnelde en verstrengde controle moeten komen van de POD MI op het OCMW in kwestie.

Het aantal sancties dat een OCMW uitvaardigt ten opzichte van andere OCMW's in dezelfde regio zou ook als een *benchmark* kunnen dienen. In vier jaar tijd heeft het OCMW in Anderlecht bijvoorbeeld amper zeven sancties uitgevaardigd door het leefloon tijdelijk te schorsen. Wat opvallend weinig is ten opzichte van de andere Brusselse OCMW's.

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) is van oordeel dat de onthullingen betreffende het OCMW van Anderlecht zorgwekkende ontsporingen aan het licht hebben gebracht. Het cliëntelisme brengt het rechtsgevoel in het gedrang en ondermijnt het vertrouwen van de burgers in de Belgische instellingen. Het is onaanvaardbaar dat de toekenning van sociale steun kan afhangen van politieke druk of van persoonlijke relaties en niet wordt toegekend op grond van een neutrale en objectieve behandeling van de dossiers. Dergelijke praktijken ondergraven de fundamentele beginselen van gelijkheid en rechtvaardigheid. In werkelijkheid zijn fraude en vriendjespolitiek zeer asociale praktijken.

De spreekster plaatst meerdere vraagtekens.

– Hoe kan worden gezorgd voor een betere coördinatie tussen de controlediensten om van bij de opening van de dossiers de fraudegevallen eruit te halen?

– Wie was op de hoogte van wat en op welk ogenblik, gelet op de bijzondere aandacht die nog voor de VRT-reportage uitging naar het OCMW van Anderlecht?

– De termijnen om de aanvragen te onderzoeken worden kennelijk niet overal nageleefd. Over welke informatie beschikte de minister? Wat bepaalt de wet zo de termijnen systematisch worden overschreden?

Het valt moeilijk te geloven dat de controverse rond het OCMW van Anderlecht beperkt blijft tot een lokaal probleem: een en ander brengt structurele tekortkomingen met gevolgen voor het hele socialezekerheidsstelsel voor het voetlicht. In dat verband komt het erop aan de verantwoordelijkheden te verduidelijken, op te komen voor de rechten van de burgers, de arbeidsomstandigheden van het OCMW-personeel te onderzoeken en de onaanvaardbare praktijken krachtig aan de kaak te stellen.

Inzake de coördinatie met de andere beleidsniveaus vraagt de spreekster of de samenwerking tussen de federale overheid en de gemeenten toereikend is om de bestuursproblemen van de OCMW's in kaart te brengen en op te lossen. Is de minister van plan de verslagen

l'avis d'un assistant social, le SPP IS pourrait effectuer un contrôle accéléré et renforcé du CPAS concerné.

Le nombre de sanctions qu'un CPAS prend par rapport à d'autres CPAS de la même Région peut également servir de point de référence. C'est ainsi qu'en quatre ans, le CPAS d'Anderlecht n'a pris que sept sanctions consistant en la suspension temporaire du revenu d'intégration, ce qui est très peu par rapport aux autres CPAS bruxellois.

Selon *Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen)*, les révélations sur le CPAS d'Anderlecht illustrent des dérives préoccupantes. Le clientélisme compromet l'équité et fragilise la confiance des citoyens dans nos institutions. Il est inadmissible que l'octroi des aides sociales puisse dépende de pressions politiques ou de relations personnelles plutôt que d'un traitement neutre et objectif des dossiers. Ces pratiques sapent les principes fondamentaux d'égalité et de justice. En fait, la fraude et le copinage sont des pratiques profondément anti sociales.

L'oratrice s'interroge:

– Comment garantir une meilleure coordination entre les services de contrôle pour détecter les cas de fraude dès l'ouverture des dossiers?

– Qui était au courant de quoi et quand vu l'attention particulière accordée au CPAS d'Anderlecht préalable au reportage de la VRT?

– Les délais d'instruction des demandes ne sont manifestement pas respectés partout. Quelles informations la ministre avait-elle en sa possession? Que prévoit la loi en cas de dépassement systématique?

Il est difficile de croire que la controverse entourant le CPAS d'Anderlecht se limite à un problème local: elle met en lumière des dysfonctionnements structurels affectant l'ensemble du système d'aide sociale. Face à cette situation, il est crucial de clarifier les responsabilités, de défendre les droits des citoyens, de se pencher sur les conditions de travail du personnel du CPAS et de dénoncer fermement les pratiques inacceptables.

Concernant la coordination avec les autres niveaux de pouvoir, l'intervenante se demande si la collaboration entre le fédéral et les communes est suffisante pour identifier et résoudre les problèmes de gouvernance des CPAS? La ministre envisage-t-elle de partager plus

van haar administratie systematischer te delen met de gewestelijke en lokale overheden, om aldus de coördinatie te verbeteren?

Het is essentieel dat het debat gaat over de structurele onrechtvaardigheden die burgers hun grondrechten ontzeggen. De niet-toegekende sociale steun moet minstens evenveel aandacht krijgen als de fraude, omdat nietsdoen op dit gebied de armoede en de ongelijkheid doet toenemen.

De maatschappelijk werkers behandelen veel te veel dossiers per persoon, en de vele crisissen hebben niet geholpen. Wat heeft de minister gedaan om tegemoet te komen aan die noodkreten? Volgens een opiniestuk van een spreekster die tijdens een andere hoorzitting zal worden gehoord, werden bepaalde tekortkomingen gemeld. Wat voor gevolg werd daaraan gegeven? Welke maatregelen zullen worden getroffen om tegemoet te komen aan de herhaalde waarschuwingen van het personeel en om ervoor te zorgen dat alle OCMW's in het hele land hun opdrachten naar behoren kunnen uitvoeren?

Daarenboven dient de misvatting te worden tegengegaan dat een beroep doen op het OCMW een voorrecht zou zijn.

In werkelijkheid gaat het om niet-opname van rechten: maar al te vaak zien kwetsbare burgers af van hun rechten, uit schaamte, uit angst te worden beoordeeld of omdat ze bepaalde administratieve stappen als vernederend ervaren. Tijdens de covidpandemie werd die problematiek overduidelijk zichtbaar.

Wat voor initiatieven neemt de administratie om de praktijken van de OCMW's te harmoniseren op nationaal niveau? Welke werkmethode werd samen met de Federaties van OCMW's gekozen om de procedures doeltreffender en transparanter te maken?

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) oppert om te beginnen dat het beeld dat de Pano-reportage van het Anderlechtse OCMW schetst vernietigend is. Er is sprake van gesjoemel, cliëntelisme, machtsmisbruik, wanbeheer, politieke inmenging, negatieve rapporten waar weinig mee gedaan werd… Het zou niet mogen uitmaken of men een OCMW-voorzitter kent of niet, het zou moeten gaan over zij die het meeste hulp nodig hebben. Net die mensen, evenals de maatschappelijk assistenten die gedwongen worden om te werken in een systeem waarin ze hun werk niet naar behoren kunnen doen, zijn het slachtoffer van de wanpraktijken.

systématiquement les rapports de son administration avec les autorités régionales et locales pour une meilleure coordination?

Il est crucial de centrer le débat sur les injustices structurelles qui privent les citoyens de leurs droits fondamentaux. Les aides sociales non attribuées doivent recevoir au moins autant d'attention que les fraudes car l'inaction dans ce domaine aggrave la pauvreté et les inégalités.

Les assistants sociaux traitent un nombre bien trop important de dossiers par personne, les multiples crises n'ont pas aidé. Qu'a fait la ministre pour prendre en compte ces cris de détresse? D'après une carte blanche d'une intervenante qui sera entendue lors d'une autre audition, des dysfonctionnements ont été rapportés. Quelles suites ont été données? Quelles actions vont-elles être mises en place pour répondre aux alertes répétées du personnel et garantir que tous les CPAS de tout le pays puissent remplir correctement leurs missions?

De surcroît, il convient de combattre l'idée erronée que recourir au CPAS serait un privilège.

Le non-recours aux droits est une réalité: trop souvent, des citoyens en situation de précarité renoncent à leurs droits par honte, par peur des jugements ou face à des démarches administratives perçues comme humiliantes. Cela a été flagrant pendant la période COVID-19 par exemple.

Concernant l'harmonisation des pratiques, quelles initiatives l'administration prend-elle pour harmoniser les pratiques des CPAS au niveau national? Quelle méthode de travail a été choisie avec les fédérations des CPAS pour améliorer l'efficacité et la transparence des procédures?

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) fait d'abord observer que le portrait du CPAS d'Anderlecht dressé par le reportage de Pano est accablant. Il y est question de fraudes, de clientélisme, d'abus de pouvoir, de mauvaise gestion, d'ingérence politique, de rapports négatifs restés sans suite, etc. Le fait de connaître un président de CPAS ne devrait jouer aucun rôle. La mission principale d'un CPAS est d'aider les personnes qui en ont le plus besoin. Ce sont précisément ces personnes, ainsi que les assistants sociaux qui sont contraints de travailler dans un système qui ne leur permet pas d'effectuer correctement leur travail, qui sont les victimes de ces pratiques intolérables.

De spreker betreurt het dat de minister tijdens de plenaire vergadering van 21 november 2024 voor al die problemen geen enkele oplossing aanreikte. Hij vraagt haar nu dat cliëntelisme duidelijk te veroordelen.

Het lid verneemt verder graag of er op federaal niveau ook iets kan worden gedaan aan het tekort aan maatschappelijke werkers. Of is dat een zuiver lokale bevoegdheid?

Hij vraagt zich ook af of de problemen die in het Anderlechtse OCMW zijn vastgesteld zich ook in andere OCMW's voordoen.

De heer Vandemaele is voorstander van automatische rechtentoekenning. Heeft de minister deze legislatuur al stappen in die richting gezet of gelooft ze daar niet in?

Wat gebeurt er eenmaal de POD MI een negatief rapport ontvangt? Wordt de minister of een van haar kabinetsmedewerkers daarvan op de hoogte gebracht? Gebeurt dat al na een eerste negatief rapport of pas na verschillende negatieve rapporten? Wie kan er welke sancties inzetten eenmaal de POD MI en het kabinet op de hoogte zijn van de problemen? Welke mechanismen kan de minister aanwenden en welke heeft ze aangewend?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) citeert vooreerst de heer Mustapha Akouz, voormalige voorzitter van het OCMW van Anderlecht: "U kan mij beschuldigen van cliëntelisme, maar ik ben een socialist en ik ben fier dat ik die mensen geholpen heb." Wat vindt de minister van deze uitspraak? Staat ze hierachter? De spreker herinnert haar eraan dat 70 % van de leeflonen in Anderlecht ook betaald wordt door de Belgische belastingbetaler, niet door de inwoners van Anderlecht.

Het lid verneemt verder graag of de minister of haar kabinet contacten heeft gehad met de huidige en vorige voorzitter van het OCMW van Anderlecht. Zo ja, wat is er besproken geweest?

Vindt de minister het normaal dat een (voormalige) voorzitter van een OCMW tussenkomt in persoonlijke dossiers?

Volgens de spreker wordt de toon van de inspectieverslagen (2019, 2020, 2022 en 2023) steeds negatiever. In het laatste verslag staat zelfs: "Maand na maand, jaar na jaar, worden leeflonen toegekend zonder verdere opvolging." Waarom is de minister pas na de Panoreportage in Anderlecht tussengekomen?

L'intervenant déplore que la ministre n'ait pas proposé la moindre solution à tous ces problèmes au cours de la séance plénière du 21 novembre 2024. Il lui demande aujourd'hui de condamner expressément ce clientélisme.

Le membre demande si des mesures peuvent également être prises au niveau fédéral pour lutter contre la pénurie d'assistants sociaux ou s'il s'agit d'une compétence exclusivement locale.

Il demande si les problèmes constatés au CPAS d'Anderlecht se produisent également dans d'autres CPAS.

M. Vandemaele est favorable à l'octroi automatique des droits. La ministre a-t-elle déjà entrepris des démarches à cette fin sous l'actuelle législature, ou ne croit-elle pas en cette solution?

Que se passe-t-il concrètement lorsque que le SPP IS reçoit un rapport négatif? La ministre ou l'un de ses collaborateurs de cabinet en sont-ils informés? Sont-ils informés dès le premier rapport négatif ou seulement après plusieurs rapports de cette nature? Qui peut prendre des sanctions, et lesquelles, lorsque le SPP IS et le cabinet de la ministre sont au courant des problèmes? À quels mécanismes la ministre peut-elle recourir et quels mécanismes a-t-elle effectivement utilisés?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) entame son intervention en citant M. Mustapha Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht: "Vous pouvez m'accuser de clientélisme, mais je suis socialiste et je suis fier d'avoir aidé ces personnes". Que pense la ministre de ces propos? Est-elle du même avis? L'intervenant rappelle que 70 % des revenus d'intégration sociale à Anderlecht sont également payés par le contribuable belge, et non par les habitants d'Anderlecht.

Le membre demande si la ministre ou son cabinet ont eu des contacts avec l'ancien et l'actuel président du CPAS d'Anderlecht et, dans l'affirmative, quels sujets ont été abordés.

La ministre trouve-t-elle normal qu'un (ancien) président de CPAS intervienne dans des dossiers personnels?

L'intervenant fait observer que le ton des rapports d'inspection (2019, 2020, 2022 et 2023) est de plus en plus négatif. On peut même lire dans le dernier rapport que "mois après mois, année après année, des revenus d'intégration sont accordés sans le moindre suivi" (traduction). Pourquoi la ministre n'est-elle intervenue à Anderlecht qu'après la diffusion du reportage de Pano?

De inspectiediensten van de POD MI doen goed hun werk, meent het lid. Klopt het evenwel dat de Federale Interne Audit (FIA) een audit heeft uitgevoerd op die inspectiediensten? Zo ja, waarom heeft de minister die niet publiek gemaakt? Wat staat er in die audit? Kan de minister die overmaken aan het Parlement?

In zijn advies van 7 februari 2023 geeft een inspecteur van Financiën aan een gesprek te hebben gevraagd met de vertegenwoordigers van de OCMW's van Gent en Antwerpen. De kabinetschef van de minister zou hem hebben gecontacteerd en gezegd "dat de Inspectie geen controlebevoegdheid heeft en dat die vergadering niet wordt georganiseerd". De inspecteur van Financiën concludeert: "We dienen eens te meer vast te stellen dat de Inspectie in de onmogelijkheid verkeert om de budgettaire weerslag van federale voorstellen te beoordelen omwille van de volstrekte onwil van het kabinet van minister Lalieux om op een transparante en correcte wijze beleidsbeslissingen op te volgen en te evalueren." Het lid hekelt het gebrek aan transparantie en samenwerking van de minister.

De heer François De Smet (DéFI) onderscheidt in dezen twee problemen: vooreerst is er het overduidelijk slecht functioneren van het OCMW van Anderlecht, waarbij nog niet is uitgeklaard in welke mate dat te wijten is aan manifest wanbeheer dan wel aan een teveel aan aanvragen. Bovendien zijn de maatschappelijk werkers overbevraagd en raken ze ontmoedigd, waardoor ze leeflonen toekennen zonder na te gaan of de wettige voorwaarden zijn vervuld.

Te oordelen naar de strenge rapporten die de POD Maatschappelijke Integratie al jaren over dat OCMW opstelt, zijn de diensten dus wel degelijk goed van de situatie op de hoogte.

De belangrijkste vraag is: "Hoe komt het dat de inspectieverslagen zo weinig gevolgen hebben?" Er werden inderdaad terugbetalingen gevraagd en de verslagen werden nog strenger, maar daar bleef het bij. Waarom is al die jaren niet méér met die bevindingen gedaan? Handelen de bevoegde diensten te weinig proactief, of heeft de toezichthoudende overheid te weinig juridische en regelgevende instrumenten ter beschikking?

En mocht het om een hr-probleem bij het management van de OCMW's gaan, staat de POD daar dan machteloos tegenover? Indien de GGC daarover gaat, lopen er dan contacten vanuit de POD naar de GGC? Bestaan er uitwisselingen tussen de twee toezichthouders over dat soort dossiers, zowel ad hoc als systematisch?

Le membre estime que les services d'inspection du SPP IS font bien leur travail. Est-il vrai, cependant, que l'Audit interne fédéral (AIF) a réalisé un audit de ces services d'inspection? Dans l'affirmative, pourquoi la ministre ne l'a-t-elle pas rendu public? Quel est le contenu de cet audit? La ministre peut-elle le transmettre au Parlement?

Dans son avis du 7 février 2023, un inspecteur des Finances indique avoir demandé un entretien avec les représentants des CPAS de Gand et d'Anvers. Le directeur de cabinet de la ministre l'aurait contacté pour lui dire que l'Inspection n'a pas de compétence de contrôle et que cette réunion ne serait dès lors pas organisée. L'inspecteur des Finances tire la conclusion suivante dans son rapport: "Force est de constater une nouvelle fois que l'Inspection est dans l'impossibilité d'évaluer l'incidence budgétaire des propositions fédérales en raison du manque total de volonté du cabinet de la ministre Lalieux d'assurer le suivi des décisions politiques et de les évaluer de façon transparente et correcte" (traduction). Le membre déplore le manque de transparence et de coopération de la ministre.

M. François De Smet (DéFI) souligne deux problèmes: le premier est le dysfonctionnement évident du CPAS d'Anderlecht, dont il n'est pas clair encore aujourd'hui à quel point il est dû à une apparente mauvaise gestion ou à un trop-plein de demandes. De plus, les assistants sociaux sont noyés et découragés et se retrouvent à accorder des revenus d'intégration sociale sans vérifier si les conditions légales étaient remplies.

Or cette situation est connue des services du SPP Intégration sociale au vu des rapports sévères rendus sur ce CPAS depuis des années.

La question principale qui se pose ici est: "Pourquoi les rapports de l'inspection ont si peu de conséquences? Oui, des remboursements sont réclamés, les rapports sont encore plus sévères, mais encore? Pourquoi ne se passe-t-il rien de plus sur plusieurs années?". S'agit-il d'un manque de proactivité des services compétents, ou s'agit-il d'un manque des outils juridiques, réglementaires à disposition de la tutelle?

Et si le problème réside dans le management du CPAS, en termes de RH, est-ce que le SPP est impuissant à agir sur ce volet? Si cela dépend de la Cocom, des contacts sont-ils pris du SPP vers la Cocom? Y a-t-il un échange entre les deux tutelles sur ce genre de dossiers, de manière spécifique mais aussi de manière systématique?

Het tweede probleem is dat er klaarblijkelijk twee toekenningstrajecten mogelijke zijn: vooreerst het normale traject, maar wanneer de behandeling van het dossier te lang aansleept (wat vaak het geval is door het teveel aan dossiers) ook het traject waarbij tegelijk druk wordt uitgeoefend op de OCMW-voorzitter of de OCMW-raadsleden.

OCMW-raden lijken courant af te wijken van de adviezen van de maatschappelijk werkers, al dan niet onder druk van hun voorzitter. Kan die praktijk in cijfers worden uitgedrukt? Is het mogelijk om per gewest of voor het hele land zicht te krijgen op het aantal dossiers waarbij de OCMW-raad het advies van de maatschappelijk werkers niet heeft gevolgd?

Dient men tot slot en met het oog op de toekomst niet iets te doen aan de mogelijke onduidelijkheid en de ontoereikende omkadering van de OCMW's door de federale overheid en de gewesten? Zou het niet goed zijn die onduidelijkheid weg te werken via wetsingrepen, dus door de overheid en met name de federale regering, die daarbij de regels zou verduidelijken, zoals professor Daniel Dumont in de pers heeft gesuggereerd?

B. **Antwoorden van de minister**

Mevrouw Karine Lalieux, minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, herinnert eraan dat ze alle vormen van sociale fraude veroordeelt, aangezien ze het systeem van sociale zekerheid en solidariteit ondermijnen. Voorts wijst de minister erop dat die problemen zich zowel in het Noorden als het Zuiden van het land voordoen.

Door de opeenvolgende crisissen (covidcrisis, energiecrisis, overstromingen in Wallonië en de oorlog in Oekraïne) werden de OCMW's, die al te weinig maatschappelijk werkers hadden, met extra werk overstelpt.

De minister heeft regelmatig en overal te lande OCMW's bezocht. Daarbij kreeg ze telkens hetzelfde verzoek, namelijk dat de noodzakelijke middelen voor een goede werking van de OCMW's zouden worden toegekend. Binnen de regering heeft ze daar ook altijd voor gepleit.

De sociale bijstand in ruime zin wordt door twee wetten geregeld: de leefloonwet van 2002 en de organieke OCMW-wet van 1976. Het recht op sociale bijstand en het recht op maatschappelijke integratie zijn residuaire rechten van de sociale zekerheid, wat betekent dat elk ander socialezekerheidsrecht eerst moet zijn uitgeput voordat men ze kan doen gelden. Die rechten vormen

Le second problème est qu'il existe manifestement deux files: le trajet normal, et, si le dossier prend trop de temps, ce qui est souvent le cas à cause du trop-plein de dossiers induit par le débordement, la file incluant une pression envers le président du CPAS ou les conseillers de l'action sociale.

La pratique de conseils de l'action sociale s'écartant des avis des assistants sociaux, avec ou sans pression du président, semble courante. Peut-on mesurer cette pratique? Est-il possible de déterminer, pour l'ensemble des CPAS d'une région ou du pays, le taux de dossiers pour lesquels le conseil du CPAS ne suit pas l'avis des assistants sociaux?

Enfin, pour l'avenir, n'y a-t 'il pas un certain flou, un manque d'encadrement des CPAS par le fédéral et les régions? Est-ce que ce flou ne devrait pas être corrigé par la voie légale, par les pouvoirs publics, et singulièrement par le gouvernement fédéral en précisant les règles – telle est l'une des suggestions du professeur Daniel Dumont dans la presse.

B. **Réponses de la ministre**

Mme Karine Lalieux, ministre des pensions et de l'intégration sociale, chargée des personnes handicapées, de la lutte contre la pauvreté et de Beliris, rappelle qu'elle condamne toute forme de fraude sociale car cela fragilise le système de sécurité sociale et de solidarité. De plus, la ministre indique que ces problèmes sont présents tant au nord qu'au sud du pays.

Les crises successives comme la crise COVID-19. la crise énergétique, les inondations en Wallonie et la crise ukrainienne ont entraîné une surcharge de travail pour les CPAS qui sont déjà confronté à une pénurie d'assistants sociaux.

La ministre a régulièrement effectué des visites dans les CPAS du pays. Les demandes étaient à chaque fois les mêmes et la ministre a toujours plaidé au sein du gouvernement pour consacrer des moyens nécessaires au bon fonctionnement des CPAS.

L'aide sociale au sens large est régie par deux lois: la loi de 2002 concernant le revenu d'intégration sociale et la loi organique de 1976 sur les CPAS. Le droit à l'aide sociale et le droit à l'intégration sociale sont des droits résiduaires à tout autre droit, ce qui relève de la sécurité sociale. Ces droits sont donc le dernier filet de sécurité et ce caractère résiduaire justifie une attention

aldus het laatste vangnet en door de residuaire aard ervan dient men ze te bejegenen met bijzondere aandacht. Dat gebeurt in de praktijk tijdens de gesprekken met de aanvrager en bij het inschatten van diens concrete situatie. Het is de rol van de OCMW's erover te waken dat iedereen op een bestaansminimum aanspraak kan maken. Het gaat erom de menselijke waardigheid te waarborgen. Dat bestaansminimum mag echter enkel en alleen worden toegekend als de bij wet bepaalde voorwaarden zijn vervuld.

In artikel 5 van de bijzondere wet tot hervorming der instellingen is het volgende beginsel opgenomen: de bijstand aan personen is een bevoegdheid van de gemeenschappen en enkel de uitzonderingen die zijn opgenomen onder punt II van artikel 5, § 1, zijn federale bevoegdheden. Op basis daarvan is het de federale overheid die de toekenningscriteria en de procedure voor verzoeken om bijstand bepaalt; die criteria hebben voorrang, vanaf de indiening van de aanvraag tot een eventueel beroep. Het is aan de deelstaten en lokale overheden om ervoor te zorgen dat de OCMW's daartoe over de juiste middelen en methoden beschikken. Daaruit volgt dat de Federale Staat alleen kan controleren wat binnen zijn bevoegdheid valt; hetzelfde geldt voor zijn sanctionerende bevoegdheid.

De Federale Staat kan bijvoorbeeld vaststellen dat de procedure niet wordt gevolgd; hij kan sancties opleggen, maar hij kan het betrokken OCMW niet aanmanen deze of gene middelen en methodes te gebruiken met het oog op de naleving van de toekenningsprocedures. De middelen en methoden zijn een exclusieve verantwoordelijkheid van de OCMW's en de gemeenten en van de deelstaten. De Federale Staat kan bijvoorbeeld geen extra onthaalmedewerkers eisen om de aanvragen sneller in ontvangst te nemen, en evenmin extra maatschappelijk werkers om die aanvragen tijdig te verwerken.

Het controleproces

Het betreft een drieledige controle.

De eerste controle via Nova Prima is automatisch, ononderbroken en permanent. Controles zijn er het hele jaar door, in alle 569 OCMW's van het land en voor alle formulieren die in het systeem worden geregistreerd, dat wil zeggen voor alle geregistreerde aanvragen. Zodra een formulier, dus een aanvraag, niet aan de wettelijke leefloonvoorwaarden voldoet, gaan er knipperlichten af, waarvan de OCMW's ook echt kennisnemen. Dat systeem kan ook automatisch het dossier en dus het leefloon blokkeren.

particulière. Elle est donnée à l'écoute de l'intéressé, à la suite de la prise en compte de sa situation concrète. Le rôle des CPAS est de veiller à ce que chacun puisse prétendre au minimum vital. Il s'agit de garantir la dignité humaine mais le bénéficiaire doit pouvoir prétendre à ce minimum vital si et seulement si les conditions d'octroi telles que définies dans la loi le justifient.

L'article 5 de la loi spéciale des réformes institutionnelles énonce le principe suivant: l'aide aux personnes relève de la compétence communautaire et seules les exceptions citées dans l'article 5 du paragraphe 2 de la loi spéciale précitée, sont des compétences fédérales. Sur cette base, l'État fédéral détermine les critères d'octroi et la procédure d'une demande d'aide et ce sont ces critères qui priment dès l'introduction jusqu'au recours. Il appartient aux entités fédérées et aux pouvoirs locaux de s'assurer que les CPAS disposent des moyens et des méthodes corrects pour y parvenir. Il en découle que l'État fédéral ne peut contrôler que ce qui relève de ses compétences et il en va de même de son pouvoir des sanctions.

Par exemple, l'État fédéral peut constater que la procédure n'est pas respectée; il sanctionne, mais il ne peut pas donner d'injonction concernant les moyens et les méthodes que le CPAS devrait mettre en œuvre pour respecter les procédures d'attributions. Les moyens et les méthodes relèvent uniquement de la compétence des CPAS et des communes, et des autorités fédérées. Ainsi, l'État fédéral ne peut, par exemple, pas exiger qu'il y ait plus d'agents d'accueil pour réceptionner plus rapidement les demandes ou plus d'assistants sociaux pour traiter les demandes dans les temps.

Le processus de contrôle

Il y a trois types de contrôles cumulatifs.

Le premier contrôle via Nova Prima est automatique, continu et permanent. Il y a un contrôle tout au long de l'année, dans tous les CPAS, donc pour les 569 CPAS du pays, et pour l'ensemble des formulaires enregistrés dans le système, c'est-à-dire pour l'ensemble des demandes qui sont enregistrées. Dès qu'un formulaire, c'est-à-dire une demande, n'est pas conforme aux conditions légales du revenu d'intégration sociale, des clignotants s'allument et les clignotants effectivement vont vers les CPAS. Ce système peut aussi bloquer automatiquement le dossier et donc le RIS.

De tweede controle, de "*on desk*-controle", wordt uitgevoerd door de dienst Budget van de POD Maatschappelijke Integratie. Hier gaat het om een boekhoudcontrole.

De derde controle van de sociale dossiers wordt uitgevoerd door de inspectiedienst. Die dienst gaat het veld in en heeft rechtstreeks toegang tot de individuele dossiers. Hij helpt de OCMW's zicht op hun verplichtingen te krijgen en de pijnpunten in hun organisatie te identificeren door middel van procesanalyses. Die inspectiedienst werkt volledig transparant, want de verslagen staan online. De verslagen zijn in de taal van de inspecteur die het verslag heeft opgesteld. In het geval van Anderlecht is dat dus in het Nederlands. Die verslagen zijn beschikbaar voor alle burgers, alle OCMW's en natuurlijk de deelstaten.

De minister wijst erop dat de POD de commissiesecretariaten de bijlagen heeft bezorgd van de verslagen die niet online zijn gepubliceerd; die verslagen zijn immers geanonimiseerd. Hoewel die verslagen beschikbaar waren voor de leden, heeft niemand inhoudelijke vragen gesteld. Wat het uitblijven van een reactie van de leden betreft: zij dachten misschien dat de dienst goed werk leverde en dat men erop kon vertrouwen dat hij degelijk toezicht hield op de wettelijkheid van de door de OCMW's behandelde dossiers en de toegekende leeflonen. Moet daaruit worden besloten dat vóór de reportage iedereen van mening was dat het controleprocesbeheer voor de terugbetalingen van de OCMW's correct werd uitgevoerd door de POD Maatschappelijke Integratie en dat sinds de reportage de zaken plotseling totaal zijn veranderd? De minister vindt van niet.

De reportage verandert niets aan de inhoud van de beschikbare verslagen, noch aan de aard van de informatie die beschikbaar was. Ze brengt daarentegen nieuwe elementen aan die niet mogen worden genegeerd. Er moet dus actie worden ondernomen om te begrijpen wat er is gebeurd, maar het is zeker niet door het manipuleren van verslagen die vóór de reportage zijn gepubliceerd dat we op een serene en constructieve manier vooruitgang zullen boeken. Het begrip "sociale fraude" staat nergens vermeld in die openbare verslagen, niet in die over het OCMW van Anderlecht maar ook niet in die over enig ander OCMW. Hoe zou de minister vermeende gevallen van sociale fraude kunnen verdoezelen als degenen die verantwoordelijk zijn voor het toezicht op en de opsporing ervan die fraude niet opmerken? De minister werd ook beschuldigd van nalatigheid in het raam van haar bevoegdheden, omdat ze geen gevolg zou hebben gegeven aan de opmerkingen van de administratie in de jaarlijkse inspectieverslagen. De minister is verrast door die opmerkingen. De verslagen wijzen inderdaad

Le deuxième contrôle, nommé "le contrôle on-desk", est fait par l'intermédiaire du service budget du SPP intégration sociale. Il s'agit d'un contrôle comptable.

Le troisième contrôle des dossiers sociaux est réalisé par le service d'inspection. Ce service se rend sur le terrain et il est en contact direct avec les dossiers individuels. Il accompagne les CPAS dans la compréhension de leurs obligations et il aide à identifier les failles dans leur organisation via les analyses de processus. Ce service d'inspection travaille en parfaite transparence car les rapports sont en ligne. Ces rapports sont dans la langue de l'inspecteur qui a fait le rapport et donc, pour le cas d'Anderlecht, il est rédigé en néerlandais. Ces rapports sont à disposition de l'ensemble des citoyens, de l'ensemble des CPAS et bien évidemment aussi des entités fédérées.

La ministre signale que le SPP a communiqué aux secrétariats de la commission les annexes des rapports qui ne sont pas publiées en ligne puisque ces rapports ont été anonymisés. Alors que ces rapports étaient à la disposition des membres, aucun n'a interrogé sur leurs contenus. Au regard de la non-réaction des membres, peut-être estimaient-ils que le service faisait alors du bon travail et qu'on pouvait lui faire confiance quant au suivi de la légalité des dossiers traités par les CPAS et des revenus d'intégration sociale octroyés. Faut-il conclure qu'avant le reportage, chacun considérait que la gestion du processus de contrôle de remboursement des CPAS était correctement mené par le SPP intégration sociale et que soudainement depuis leur reportage les choses ont totalement changé? La ministre n'est pas de cet avis.

Le reportage ne change pas le contenu des rapports mis à disposition ni la nature des informations qui étaient disponibles. Par contre, il apporte des éléments nouveaux qu'il ne faut pas ignorer. Il y a donc lieu d'agir pour comprendre ce qui s'est passé, mais ce n'est certainement pas en manipulant des rapports publiés avant le reportage que l'on avancera sereinement et de manière constructive. Le terme de "fraude sociale" n'est pas repris dans l'ensemble de ces rapports publics, que ce soit encore les rapports pour le CPAS d'Anderlecht ou un autre. Comment la ministre pourrait couvrir des supposés cas de fraude sociale si ceux chargé de la contrôler et de la détecter, ne l'identifient pas? La ministre a également été accusée de négligence dans le cadre de ses compétences, et ce au regard du fait que la ministre n'aurait pas agi pour donner suite aux remarques de l'administration figurant dans les rapports d'inspections annuelles. La ministre se dit surprise par ces propos. Les rapports pointent effectivement des dysfonctionnements récurrents mais la récurrence

op terugkerende disfuncties, maar dat betekent geenszins dat de administratie van de POD Maatschappelijke Integratie niet optreedt.

Wat het OCMW van Anderlecht betreft, is de voorzitter van de POD Maatschappelijke Integratie een eerste keer tussenbeide gekomen in 2022. Dat gebeurde andermaal in 2023, toen hij het OCMW uitdrukkelijk vroeg een actieplan op te stellen, met bijbehorende welbepaalde opmerkingen. Bij gebrek aan duidelijke verbeteringen besloot de administratie begin oktober 2024 om het OCMW te straffen voor de dossiers die de doorlooptijd van 30 dagen niet haalden. De administratie heeft het OCMW ook gevraagd concrete verbeteringen door te voeren vanaf 2025. Bij ontstentenis daarvan zullen de op basis van steekproefanalyses uitgevoerde terugvorderingen worden geëxtrapoleerd naar alle dossiers voor het OCMW van Anderlecht. Al die maatregelen zijn volstrekt onafhankelijk genomen en de minister is nooit betrokken geweest bij een dossier betreffende disfuncties bij welk OCMW ook, noch bij eender welke uitloper daarvan. De administratie heeft ook nooit een van haar voorgangers gevraagd sancties op te leggen. Dus hoe en op welke basis zou de minister nu kunnen worden verweten sociale fraude te hebben verborgen of toegedekt?

Gelet op haar bevoegdheden heeft de minister beslist drie aanvullende beslissingen te nemen. Ten eerste heeft zij de inspectiedienst gevraagd de twee dossiers die in de reportage worden genoemd in behandeling te nemen en te analyseren. Wat die twee dossiers betreft, is de analyse heel duidelijk: de steun was onwettig. De POD Maatschappelijke Integratie heeft al om de terugbetaling verzocht.

Ten tweede heeft de minister verzocht om een volledige analyse van alle nieuwe dossiers die het OCMW van Anderlecht sinds 1 september 2024 heeft geregistreerd. Het verslag zal tegen het einde van het jaar beschikbaar zijn.

Ten derde heeft de minister besloten vooruit te lopen op de sanctiemaatregelen ten aanzien van het OCMW van Anderlecht, en wel voor elk dossier dat pas na meer dan 30 dagen, dus buiten de termijn, wordt afgehandeld.

De vaststellingen en aanbevelingen van de inspectie

Het controleproces van de POD Maatschappelijke Integratie combineert drie soorten automatische en ononderbroken "*on desk*-controle", zijnde een boekhoudkundige controle en de inspectie van de sociale dossiers. Op het niveau van Nova Prima, dat de binnenkomende gegevens automatisch en voortdurend controleert, wordt het dossier geblokkeerd als de applicatie een

n'implique nullement l'inaction de l'administration du SPP intégration sociale.

Concernant le cas du CPAS d'Anderlecht, le président du SPP intégration sociale est intervenu une première fois en 2022. Il est intervenu une seconde fois en 2023 en demandant expressément au CPAS de rédiger un plan d'actions avec des remarques identifiées. Faute d'améliorations significatives, l'administration a décidé début octobre 2024, de sanctionner le CPAS pour les dossiers hors délais des 30 jours d'attribution. L'administration a également demandé au CPAS d'apporter des améliorations concrètes dès 2025. Dans le cas contraire, les récupérations effectuées partant des analyses d'échantillons des dossiers seront alors extrapolées à l'ensemble des dossiers pour le CPAS d'Anderlecht. Toutes ces mesures ont été prises en toute indépendance et la ministre n'a jamais été sur un dossier concernant les dysfonctionnements de l'un ou l'autre CPAS, ni sur l'extension qui en découle. L'administration n'a également jamais demandé à aucun de ses prédécesseurs d'agir en matière de sanction. Dès lors, comment et sur quelle base pourrait-on aujourd'hui reprocher à la ministre d'avoir caché ou couvert une quelconque fraude sociale?

Au vu de ses compétences, la ministre a décidé de prendre trois décisions complémentaires. Premièrement, la ministre a demandé au service d'inspection de se saisir des deux dossiers repris dans le reportage et de les analyser. Pour ces deux dossiers l'analyse est sans équivoque: les aides étaient illégitimes. Le SPP intégration sociale a déjà demandé le remboursement.

Deuxièmement, la ministre a demandé une analyse complète de tous les nouveaux dossiers enregistrés par le CPAS d'Anderlecht depuis le 1er septembre 2024 et le rapport sera disponible dès la fin d'année.

Troisièmement, la ministre a décidé d'anticiper les mesures visant à sanctionner le CPAS d'Anderlecht pour tout dossier finalisé au-delà des 30 jours, c'est-à-dire hors délai.

Les constats, les recommandations de l'inspection

Le processus de contrôle du SPP intégration sociale combine trois types de contrôle automatique et continu "on desk", c'est-à-dire un contrôle comptable et l'inspection pour les dossiers sociaux. Au niveau de Nova Prima qui vérifie automatiquement et en continu les données à partir des flux, le dossier est bloqué si l'application détecte une anomalie. Pour Anderlecht, ce sont par

onregelmatigheid detecteert. Voor Anderlecht werd bijvoorbeeld 0,9 % van de aanvragen op dat niveau geblokkeerd, op een totaal van 3831 ingediende formulieren in 2023. Er is geen sanctie omdat de aanvraag is afgewezen door de POD Maatschappelijke Integratie. Zodra een dossier door die registratie wordt geweigerd, is er geen terugbetaling. Gedurende de hele doorlooptijd van een dossier kunnen in Nova Prima knipperlichten verschijnen. Zodra dat gebeurt, worden de data en stromen van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gekruist met de door het OCMW geregistreerde gegevens. Als voor een OCMW onregelmatigheden worden gedetecteerd, gaan er knipperlichten branden en moet het OCMW reageren. Zo niet zal het OCMW niet worden terugbetaald.

Belgisch niveau

Alles samen gaat het om 39.000 knipperlichten voor het hele land, ten belope van in totaal 11.376.000 euro dat door de Federale Staat wordt teruggevorderd. De boekhoudkundige controle vindt elk jaar plaats en de inspectiedienst heeft een op een controlemechanisme gelijkende methodologie uitgewerkt waarbij in advies en ondersteuning, maar ook in sancties wordt voorzien. Die sancties omvatten de onmiddellijke terugvordering van de onverschuldigde leeflonen. Wat het OCMW van Anderlecht betreft, heeft deze dienst voorgesteld om de dossiers die niet binnen de wettelijke termijn zouden zijn afgerond, niet terug te betalen.

Betaling weigeren bij onregelmatigheden

De POD MI kan dit doen en doet dit ook. Die weigering gebeurt volledig automatisch zodra een knipperlicht aangaat, dat wil zeggen zodra de uitkeringsgerechtigde niet voldoet aan de door de wet bepaalde criteria.

De enorme toename van het budget voor leeflonen

De stijging van dat budget heeft een objectieve oorzaak, namelijk de stijging van het aantal uitkeringsgerechtigden. De minister is van oordeel dat het aantal uitkeringsgerechtigden is toegenomen in alle OCMW's. De huidige regering, thans in lopende zaken, heeft beslist het leefloon dichter bij de armoedegrens te brengen; ook hebben meerdere indexeringen plaatsgevonden. Daarnaast heeft België meerdere crisissen doorgemaakt: de covidcrisis, de energiecrisis, de Oekraïnecrisis, om nog maar te zwijgen van de doorverwijzing van de uitkeringsgerechtigden van andere socialezekerheidsinstellingen met een betalingsachterstand, met name wat de betaling van uitkeringen betreft. Zo hebben de OCMW's tussen 2014 en 2023 een stijging van het aantal leefloongerechtigden met 38,6 % laten optekenen voor heel

exemple 0,9 % des dossiers qui ont été bloqués à ce niveau sur un total de 3831 formulaires entrés en 2023. Il n'y a pas de sanction car la demande est refusée par le SPP intégration sociale. Dès qu'il y a un dossier qui est refusé par cet enregistrement, il y a le remboursement qui ne se fait pas. Nova Prima émet aussi des clignotants tout au long de l'existence du dossier. À partir de cela, il y a un croisement des données et des flux entre la Banque carrefour de la sécurité sociale et les données enregistrées par le CPAS. Si des anomalies sont détectées au niveau d'un CPAS, des clignotants apparaissent et le CPAS doit répondre. Si le CPAS ne répond pas, il ne sera pas remboursé.

Niveau belge

Cela représente 39.000 clignotants pour l'ensemble du pays pour un montant de 11.376.000 euros récupérés par l'État fédéral. Le contrôle comptable est annuel et le service inspection a développé une méthodologie basée sur un mécanisme de contrôle de conseils et d' accompagnement mais aussi de sanction. Ces sanctions sont la récupération immédiate des revenus d'intégration sociale indus. Pour le CPAS d'Anderlecht, ce service a proposé le non-remboursement des dossiers qui ne seraient pas clôturés dans les délais légaux.

Refuser des paiements en cas d'irrégularités

Le SPP intégration sociale peut le faire et le fait. Ce refus se fait totalement automatiquement dès qu'il y a un clignotant, c'est-à-dire dès que le bénéficiaire ne correspond pas aux critères prévus par la loi.

Les explosions des budgets concernant les revenus d'intégration sociale

L'augmentation de ce budget a une cause objective, à savoir l'augmentation des bénéficiaires. La ministre est d'avis qu'il y a une augmentation des bénéficiaires dans l'ensemble des CPAS. Le gouvernement actuel, qui est en affaires courantes, a décidé d'augmenter le RIS pour essayer d'atteindre le seuil de pauvreté et il y a eu plusieurs indexations. Le pays a également traversé de nombreuses crises: la crise du COVID-19. la crise énergétique, la crise ukrainienne, sans parler du renvoi des bénéficiaires venant d'autres institutions de la sécurité sociale qui avaient des retards, notamment des paiements d'allocations. Entre 2014 et 2023, les CPAS ont enregistré une augmentation de 38,6 % de bénéficiaires de revenus d'intégration sociale à l'échelle de la Belgique. Le CPAS d'Anderlecht compte une

België. Het OCMW van Anderlecht kende een stijging met 63,5 % terwijl het voor het OCMW van Mechelen om een stijging met 98,7 % ging.

Verantwoordelijkheid van de OCMW's

De leeflonen worden deels door de lokale overheden, deels door de Federale Staat gefinancierd, naargelang van het aantal gewogen leefloongerechtigden per OCMW. De Federale Staat verleent een toelage tussen de 55 % en de 100 % van het op regelmatige wijze toegekende leefloon. De OCMW's wordt dus verantwoordelijkheidsbesef bijgebracht inzake de rol die ze vervullen. Anderlecht ontvangt een toelage ten belope van 70 %. De broodnodige verhoging van het leefloon richting de armoedegrens en de opeenvolgende indexeringen hebben geleid tot een extra last voor de lokale overheden ten belope van meer dan 310.000.000 euro voor de periode 2021-2024. Voor een OCMW zoals dat van Anderlecht komt een en ander neer op een budget van bijna 10 miljoen euro over vier jaar. Er gaan geruchten dat de toekomstige regering de druk op de OCMW's nog wil verhogen en dat zij ook de personen zouden moeten gaan ondersteunen die automatisch van een werkloosheiduitkering worden uitgesloten, wat meer dan 100.000 personen extra zou betekenen.

Optreden van de voorzitter bij een noodgeval

Dat concept bestaat niet in de federale wetgeving, aangezien zulks onder de bevoegdheid van de deelstaten valt. De federale overheid ziet erop toe dat de rechten van de gebruikers worden geëerbiedigd. De federale overheid hanteert de volgende regel: binnen de 30 dagen na ontvangst van de aanvraag moet de betrokkene een antwoord ontvangen (de beslissing tot toekenning dan wel weigering). Veel OCMW's slagen er niet in die termijn na te leven. Nogal wat leden hebben verwezen naar het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst van Anderlecht, dat vrij systematisch beslissingen wijzigt. Het federaal niveau beschikt evenwel niet over de informatie om uit te maken of de door de maatschappelijk werker voorgelegde beslissingen in verband met de toekenning naderhand al dan niet werden gewijzigd door het comité. De federale overheid is bevoegd om na te gaan of de gronden voor toekenning in overeenstemming zijn met de wettelijke vereisten. Het arbeidsauditoraat heeft de dossiers in behandeling genomen en inzake andere vraagstukken zal het recht zijn beloop hebben.

Arbeidsomstandigheden en politieke inmenging

Het OCMW en zijn interne structuur moeten ervoor zorgen dat de maatschappelijk werkers hun werk kunnen doen zonder politieke inmenging. De minister heeft geen enkele klacht van misbruik ontvangen inzake

augmentation de 63,5 % tandis que le CPAS de Malines enregistre une augmentation de 98,7 %.

Responsabilité des CPAS

Dans le cadre des revenus d'intégration sociale, ce dernier n'est qu'en partie financé par les pouvoirs locaux et en partie financé par l'État fédéral selon le nombre de bénéficiaires pris en charge de la commune. Le taux de remboursement du fédéral oscille entre 55 % et 100 %. Les CPAS sont donc responsabilisés par rapport à leurs rôles. Le taux de remboursement pour Anderlecht est de 70 %. La revalorisation justifiée indispensable du RIS vers le seuil de pauvreté, les indexations successives ont concrètement fait peser sur les pouvoirs locaux une charge supplémentaire de plus de 310.000.000 d'euros sur la période 2021 – 2024. Pour un CPAS comme Anderlecht, cela représente un budget de presque 10 millions d'euros cumulés en quatre ans. Certaines rumeurs laissent entendre que le futur gouvernement souhaite encore alourdir la charge du CPAS pour accompagner des personnes qui seraient exclues automatiquement du chômage, ce serait plus de 100.000 nouvelles personnes.

Intervention du président en cas d'urgence

Cette notion n'existe pas dans la législation fédérale car cela est du ressort de la compétence des entités fédérées. Le niveau fédéral contrôle si les droits des usagers sont respectés. La règle contrôlée par le fédéral est la suivante: il faut une réponse soit d'octroi soit de refus dans les 30 jours. Pour beaucoup de CPAS, ces délais ne sont pas respectés. Beaucoup de membres ont fait référence au conseil spécial de l'action sociale d'Anderlecht qui modifie les décisions assez systématiquement. Le niveau fédéral ne dispose pas d'informations permettant de savoir si les décisions d'octroi présentées par l'assistant social ont été modifiées ou pas par le conseil. Le fédéral est compétent pour vérifier si les conditions d'octroi correspondent aux prescrits de la loi. L'auditorat du travail s'est saisi des dossiers et la justice suivra son cours par rapport à d'autres types de questions.

Condition de travail et interférence politique

C'est au CPAS et à sa structure interne de veille à garantir que les assistants sociaux puissent faire le travail sans interférence politique. La ministre n'a reçu aucune plainte pour abus pour aucun CPAS du pays, ni

een OCMW, noch met betrekking tot het OCMW van Anderlecht, noch rechtstreeks van een burger, noch onrechtstreeks via de administratie.

Uitkeringsgerechtigde met een bevel om het grondgebied te verlaten

De minister is niet op de hoogte van praktijken waarbij een bevel om het grondgebied te verlaten wordt beschouwd als een verblijfsdocument. Het is een van de basisbeginselen van de OCMW's dat een dergelijk document enkel dient om personen te identificeren. De minister begrijpt niet hoe dat document het verblijf van de betrokkene formeel zou vastleggen. Het is louter een middel om een openbaar veiligheidsnummer te hebben, gekoppeld aan het verblijfsrecht van de betrokkene. Door het verblijfsdossier te raadplegen, zal de maatschappelijk werker de verblijfsvergunning kunnen verifiëren. Iemand zonder verblijfsvergunning heeft geen recht op het leefloon. Het systeem Nova Prima onderzoekt de gegevens, met name of de betrokkenen voldoen aan de zes voorwaarden in artikel 3 van de wet van 2002. Een van die voorwaarden betreft de verblijfplaats; de betrokkene dient over een attest van hoofdverblijfplaats te beschikken en aan nog andere voorwaarden te voldoen.

Fusie van de 19 Brusselse OCMW's

De minister is niet bevoegd om het initiatief te nemen tot een dergelijke regeling, maar de toekomstige regering zal dienaangaande een beslissing kunnen nemen. De minister is echter geen voorstander van een enkel OCMW voor heel het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, omdat grote structuren controles nog ingewikkelder maken en de nabijheid bij de burgers essentieel is om aan hun respectieve verzoeken te kunnen voldoen.

Terugbetaling bij fraude

De controleketen inzake de toekenning van de toelagen op het niveau van de POD MI omvat controles op verschillende beleidsniveaus. Zo zal de toelageaanvraag voor een uit de bevolkingsregisters afgevoerde persoon die niet meer op het grondgebied verblijft automatisch worden geweigerd. Een controle ter plaatse van de OCMW's is in dit geval niet nodig. De toelage zal dus worden geblokkeerd wanneer de status in het Rijksregister van de natuurlijke personen wijzigt. De minister wijst erop dat de federale overheid de middelen terugvordert van het OCMW, dat zelf alle onverschuldigd uitbetaalde leeflonen moet terugbetalen, dat wil zeggen de leeflonen waarbij de wettelijke procedures niet werden nageleefd. Met het oog op de terugbetaling hebben de status van uitkeringsgerechtigde of diens vermogen om te betalen weinig belang.

à l'égard du CPAS d'Anderlecht, ni de manière directe d'un citoyen, ni de manière indirecte via l'administration.

Bénéficiaire avec ordre de quitter le territoire

La ministre n'est pas au courant de pratiques selon lesquelles on considère un ordre de quitter le territoire comme un document de séjour. Il relève de l'ABC des CPAS que ce document sert uniquement comme moyen d'identification des personnes. La ministre ne comprend pas en quoi ce document établit formellement le séjour de la personne. C'est simplement un moyen d'avoir un numéro de sureté publique qui permet de lier la personne à son droit de séjour. Sur base de la consultation de ce dossier de séjour, l'assistance sociale pourra vérifier le titre de séjour. Une personne qui n'a pas de titre de séjour n'a pas droit au revenu d'intégration sociale. Le système Nova Prima vérifie les données, notamment si les personnes remplissent les six conditions prévues par l'article 3 de la loi de 2002. Une des conditions concerne la résidence et donc il faut avoir une inscription de résidence et d'autres conditions.

Fusion des 19 CPAS bruxellois

La ministre n'est pas compétente pour initier un tel dispositif mais le futur gouvernement pourra prendre une décision en la matière. Toutefois, la ministre n'est pas favorable à la mise sur pied d'un seul CPAS pour toute la région bruxelloise car les grandes structures rendent les contrôles plus compliqués encore et la proximité avec les citoyens est fondamentale pour pouvoir répondre à leurs demandes respectives.

Remboursement des fraudes

La chaîne de contrôle de l'octroi des subventions au niveau du SPP intégration sociale contient des contrôles à différents niveaux de pouvoir. Ainsi, par exemple, pour une personne radiée qui ne réside plus sur le territoire, la demande de subvention sera automatiquement refusé. Un contrôle sur place des CPAS pour ce cas de figure n'est pas nécessaire. Il y aura donc un blocage de la subvention s'il y a un changement de statut au niveau du registre national. La ministre signale que la récupération du fédéral se fait sur le CPAS qui lui-même doit rembourser l'ensemble des revenus d'intégration sociale indus, c'est-à-dire ceux qui ont été signalés comme ne respectant pas les procédures légales. Le statut de bénéficiaire ou sa solvabilité importent peu au remboursement.

Toekenning van het leefloon aan niet-Belgen

De bewering als zou 52,2 % van de leefloongerechtigden van vreemde afkomst zijn klopt niet. In geen enkel gewest ging een dergelijk percentage van de toekenningen naar mensen van vreemde afkomst.

Vallen er enkel opmerkingen te maken over het OCMW van Anderlecht?

In de inspectieverslagen worden opmerkingen geuit aan het adres van veel OCMW's. Wat problematische weigeringen betreft, zou het om 23 OCMW's gaan. Bij 37 OCMW's wordt de termijn van 30 dagen herhaaldelijk niet nageleefd. Wat de registratie van de aanvragen betreft, hebben 45 OCMW's volgens de verslagen van de inspectieadministratie een probleem.

Contact met het arbeidsauditoraat

Het arbeidsauditoraat werkt volledig autonoom, maar de volledige administratie van de POD Maatschappelijke Integratie is bereid ermee samen te werken.

Nog andere onderzoeken?

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kondigt aan dat het een audit van de werking van het OCMW van Anderlecht zal laten uitvoeren en de burgemeester van Anderlecht heeft eveneens een onderzoek binnen zijn bevoegdheden in het vooruitzicht gesteld.

Antifraudecel

Deze aangelegenheid houdt verband met de organisatie van de OCMW's en met het toezicht erop. De POD Maatschappelijke Integratie is alleszins van plan een antifraudecel op te richten. In 2014 werd een externe studie naar fraude gevoerd. Aan het initiatief, dat van de POD Maatschappelijke Integratie kwam, namen heel wat Brusselse OCMW's deel waaronder ook dat van Anderlecht.

Aan de OCMW's toegekende toelagen

In het geval van de leeflonen gaat het niet om subsidies. Het gaat veeleer om een procentueel aandeel in de leeflonen. Indien een OCMW geen leeflonen uitkeert, krijgt het daar geen financiering voor. Het is niet zo dat alle OCMW's bij het begin van het jaar een subsidie krijgen.

Octroi du RIS à des non-Belges

L'affirmation selon laquelle 52,2 % des bénéficiaires du RIS sont des personnes d'origine étrangère est fausse. Aucune région n'a réalisé ce type de pourcentage sur l'octroi du RIS à des étrangers.

CPAS d'Anderlecht: le seul concerné par des remarques?

Beaucoup de CPAS ont fait l'objet de remarques qui figurent dans les rapports de l'inspection. Au niveau des refus problématiques, 23 CPAS sont signalés comme faisant des refus problématiques. Au niveau du non-respect des délais de 30 jours, 37 CPAS sont problématiques de manière récurrente au niveau du non-respect des délais. Au niveau de l'enregistrement des demandes, 45 CPAS sont problématiques dans le cadre des rapports de l'administration d'inspection.

Contact avec l'auditorat du travail

L'auditorat du travail fonctionne en toute autonomie mais toute l'administration du SPP Intégration Sociale est prête à collaborer.

D'autres enquêtes?

La région bruxelloise annonce un audit sur le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht et le bourgmestre d'Anderlecht a également annoncé la mise en place d'une enquête dans le respect des compétences.

Cellule anti-fraude

Cette question est du ressort de l'organisation des CPAS et de leur tutelle. Néanmoins, le SPP intégration sociale à l'objectif de mettre en place une telle cellule. Il y a eu en 2014 une étude externe au sujet de la fraude. L'initiative venait du SPP intégration sociale et beaucoup de CPAS bruxellois y ont participé dont celui d'Anderlecht.

Subventions octroyées aux CPAS

Il ne s'agit pas de subventions dans le cas des revenus d'intégration sociale. Il s'agit plutôt d'un pourcentage des revenus d'intégration sociale qui est octroyé. Il n'y a pas de revenus Intégration sociale, il n'y a pas de financement des CPAS. Il ne s'agit pas d'une subvention donnée en début d'année à l'ensemble des CPAS.

Sociaal-economische situatie van de gemeente

Anderlecht is de derde armste gemeente van België.

Klachten

Tegen het OCMW van Anderlecht werd één klacht ingediend en die kwam van “Medi-migrant”.

Analyse van de binnen de verscheidene OCMW’s gangbare processen

Sinds 2016 vinden er analyses plaats van de lopende processen binnen de OCMW’s. Er werden tot nog toe 392 analyses door de POD Maatschappelijke Integratie uitgevoerd, wat aanleiding gaf tot 172 actieplannen.

De werklast van de maatschappelijk werkers

De deelstaten dienen er in de eerste plaats voor te zorgen dat de OCMW’s hun werk naar behoren kunnen doen door hen daartoe de middelen te geven. Tijdens de crisisperiodes heeft de minister binnen het kader van haar bevoegdheden getracht ter zake een doorbraak te forceren door aanvragen voor bijzondere steun in het leven te roepen. Zo werd met de toestroom van Oekraïense vluchtelingen het leefloon de eerste jaren voor 135 % terugbetaald. Op die manier konden de OCMW’s worden ondersteund voor de bijzondere inspanningen die de Federale Staat en de regering van hen vroegen. De minister heeft er ook samen met de federaties van OCMW’s voor gezorgd dat er meer gegevensstromen voor de maatschappelijk werkers beschikbaar werden; dus in plaats van documenten aan de rechthebbenden te moeten vragen hadden ze toegang tot alle stromen uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De administratie heeft ook op dienstige wijze met de OCMW-federaties samengewerkt aan een herverdeling van de taken tussen het administratief personeel en de maatschappelijk werkers, zodat die laatsten konden worden ontlast en zich op hun sociaal werk konden focussen. Voor de organisatie van de OCMW’s, de interne procedures en het management zijn de deelstaten en de OCMW’s zelf verantwoordelijk. De bevoegdheid van het federale niveau blijft beperkt tot de toekenning van het leefloon en de handhaving van de wettelijke criteria. Hoe dan ook heeft de minister de OCMW’s ondersteund bij het aantrekken van extra personeel tijdens crisissen.

Contacten met de deelstaten

Er is geen direct contact tussen de inspectie of de dienst voor Maatschappelijke Integratie en de deelstaten. Is er nood aan een sterkere samenwerking? Over die vraag moet grondig worden nagedacht.

Niveau socio-économique de la commune

Anderlecht est la troisième commune la plus pauvre de Belgique.

Plaintes

Une plainte de “Médi-migrant” a été déposée à l’encontre du CPAS d’Anderlecht et c’est la seule.

Analyse des processus des différents CPAS

Depuis 2016, il y a des analyses des processus mis en place au niveau des CPAS. Il y a eu 392 analyses et suite à ces analyses réalisées par le SPP Intégration Sociale il y a eu 172 plans d’actions qui ont été mis en place.

La charge de travail des assistants sociaux

Ce sont d’abord et avant tout les entités fédérées qui doivent permettre aux CPAS de réaliser correctement leur travail en leur donnant les moyens d’assumer leur mission. Dans le cadre de ses compétences, la ministre a essayé d’avancer en temps de crise, en introduisant des demandes particulières. Par exemple, avec l’afflux de réfugiés ukrainiens, il y a eu un remboursement dans les premières années de 135 % du revenu de l’intégration sociale. C’était une manière de soutenir les CPAS puisque l’État fédéral et le gouvernement leur demandaient de faire des efforts particuliers. La ministre a aussi travaillé avec les fédérations de CPAS pour faire en sorte qu’il y ait effectivement aussi plus de flux pour les assistants sociaux, c’est-à-dire que les assistants sociaux, au lieu de devoir demander des documents aux bénéficiaires, ont accès à l’ensemble des flux, c’est-à-dire à l’ensemble des informations qui sont dans la banque Carrefour de la sécurité sociale. L’administration a aussi fait un travail fondamental avec les fédérations de CPAS pour une répartition des tâches entre le personnel administratif et les assistants sociaux pour les soulager et pour qu’ils fassent leur travail social. L’organisation des CPAS, les procédures internes et management sont de la responsabilité des entités fédérées et des CPAS eux-mêmes. Le niveau fédéral est limité à l’attribution de revenus d’intégration sociale et au respect des critères légaux. Quoi qu’il en soit, la ministre a quand même soutenu les CPAS pour qu’ils puissent engager des personnes en cas de crise.

Contacts avec les entités fédérées

Il n’y a pas de contact direct entre l’inspection ou le service d’intégration sociale et les entités fédérées. Est-ce qu’il faut une collaboration renforcée? Cette question doit être réfléchie de manière approfondie.

Het voorbeeld van het Gentse OCMW

Het verslag over het OCMW van Gent bevat een aantal opmerkingen over de niet-naleving van de wettelijke termijnen. Geen enkel OCMW is perfect en de rol van de administratie bestaat er ook in de wettelijke voorschriften te omkaderen, te verbeteren en deze te doen naleven.

Externe audit

De GGC kan de verscheidene Brusselse OCMW's uiteraard aan een externe audit onderwerpen.

Controlecel

De huidige regering in lopende zaken heeft de administraties verzocht om 2 % lineaire besparingen door te voeren. De minister heeft steeds haar veto gesteld tegen een personeelsvermindering binnen de inspectiedienst van de POD Maatschappelijke Integratie. Ondanks de gevraagde budgettaire inspanningen is het aantal inspecteurs binnen de dienst gestegen van 20 in 2014 naar 28 in 2024. Controle is zeer belangrijk, aangezien daarmee blijk wordt gegeven van respect voor de sociale zekerheid en solidariteit.

Positie van de minister

De minister spreekt de commissieleden toe als federaal minister voor Maatschappelijke Integratie en niet als socialistisch militante.

Audit door de POD Maatschappelijke Integratie

De minister is er zeer trots op dat de dienst door de federale dienst aan een audit werd onderworpen en dat hij gevolg heeft gegeven aan alle opmerkingen van die laatste. De federale dienst zal zijn audit trouwens in 2025 en 2026 voortzetten ter verbetering van de dienst. Geen enkele openbare dienst is perfect en het is dan ook noodzakelijk dat de openbare diensten voortdurend worden verbeterd door hun daartoe de middelen ter beschikking te stellen.

Het advies van de Inspectie van Financiën

Het advies betreft de terugbetaling van de leeflonen die werden toegekend in het kader van de opvang van Oekraïners op de vlucht voor de oorlog.

Het ontbreken van een wettelijke basis voor samenwerking

Er dient te worden nagedacht over instrumenten voor samenwerking. De minister heeft trouwens de IMC

L'exemple du CPAS de Gand

Le rapport du CPAS de Gand reprend quelques remarques parce que le respect des délais prévus par la loi ne sont pas respectés. Aucun CPAS n'est parfait et le rôle de l'administration est aussi d'accompagner, améliorer et de faire respecter les prescrits légaux.

Audit externe

La COCOM peut mettre en place un audit externe au niveau des différents CPAS bruxellois bien évidemment.

Cellule de contrôle

Le gouvernement actuel en affaires courantes a fait des demandes d'économies linéaires de 2 % sur les administrations. La ministre n'a jamais accepté une diminution de personnel dans le service de l'inspection du SPP intégration sociale. Entre 2014 et 2024, le nombre de collaborateurs du service est passé de 20 inspecteurs à 28 inspecteurs malgré les efforts budgétaires demandés. Le contrôle est fondamental car il représente le respect de la sécurité sociale et de la solidarité.

Position de la ministre

La ministre est présente devant les membres de la commission en tant que ministre fédérale de l'intégration sociale et pas comme militante socialiste.

Audit du SPP intégration sociale

La ministre est très fière que le service a été audité par le service fédéral et l'ensemble des remarques qui ont été faites par le service fédéral sont implémentées au niveau du service. D'ailleurs, le service fédéral reviendra en 2025 et 2026 pour continuer son audit et pour en améliorer le service. Aucun service public n'est parfait et l'amélioration continue des services publics en leur donnant les moyens est indispensable.

L'avis de l'inspection des finances

L'avis concerne le remboursement des revenus d'intégration sociale par rapport aux réfugiés ukrainiens, pour accueillir ces gens qui fuyaient la guerre.

Manque de base légale pour une collaboration

Il faut réfléchir à des outils. La ministre a d'ailleurs rétabli la CIM intégration sociale qui n'existait plus et le

Maatschappelijke Integratie nieuw leven ingeblazen; de dialoog tussen de verschillende beleidsniveaus verliep er veeleer zeer positief.

Besluit

De beslissingen die vandaag worden genomen, betreffen de OCMW's van het hele land, die alle met tekorten en opeenvolgende crisissen worden geconfronteerd. Volgens de minister moet worden ingezet op een verdere uitbouw van de controle- en opvolgingsprocedures van de inspectiedienst maar tegelijk ook op een betere begeleiding van de OCMW's. Daarbij moet het federale niveau de administraties de middelen ter beschikking stellen om hun rol te vervullen. Er moet worden toegezien op de verdere ontwikkeling van instrumenten om het werk van de maatschappelijk werkers te vergemakkelijken en hun werkvoorwaarden te verbeteren. De federale regering en andere overheidsniveaus moeten ervoor zorgen dat de OCMW's voldoende financiële middelen krijgen; ze zijn immers de eerstelijnsdiensten in de strijd tegen bestaansonzekerheid en ter ondersteuning van de maatschappelijke integratie.

C. **Replieken**

De heer Wouter Raskin (N-VA) erkent dat afgelopen crisissen heel veel druk hebben gelegd op de OCMW's, maar hij vindt het te gemakkelijk dat de minister haar uitleg daarmee begint.

Bovendien gebruikt ze, volgens hem, de regelgeving vooral om haar verantwoordelijkheid te ontlopen. De minister verwijst naar het gewestelijke en lokale niveau, en zelfs naar de parlementsleden. De spreker vindt dat ze beter de hand in eigen boezem zou steken: zij is de verantwoordelijke minister.

Als de controles zo goed werken als de minister beweert, dan denkt het lid dat men in Anderlecht heel creatief is geweest. Dat de inspectieverslagen niets vermelden over sociale fraude betekent niet dat er geen sociale fraude gebeurt, vervolgt hij. Het is niet voor niets dat het arbeidsauditoraat in gang schoot. De spreker merkt op dat de minister weigert te antwoorden op de vraag of er volgens haar fraude in het spel was in Anderlecht.

Het schrijven van een lid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) van Anderlecht, dat bovendien elementen bevat die verder gaan dan dit concrete dossier, maakt in ieder geval duidelijk dat de wens van het personeel om een antifraudecel op te richten werd tegengewerkt door de top van het OCMW.

dialogue entre l'ensemble du niveau de pouvoir y était plutôt très positif.

Conclusion

Les décisions qui sont prises maintenant concernent les CPAS de l'ensemble du pays qui sont confrontés à des pénuries et à des crises successives. La ministre est d'avis qu'il y a lieu d'une part de continuer à développer des procédures de contrôle et suivi du service inspection et de renforcer l'accompagnement du CPAS. Le niveau fédéral doit donner les moyens aux administrations de remplir leur rôle. Il y a lieu de veiller à poursuivre le développement des outils mis à disposition des assistants sociaux pour faciliter leur travail et leur offrir de meilleurs conditions de travail. Il y a lieu, tant de la part du fédéral que des autres niveaux de pouvoir de veiller à un financement adéquat des CPAS qui sont des services de première ligne dans la lutte contre la précarité et le soutien à l'intégration sociale.

C. **Répliques**

M. Wouter Raskin (N-VA) reconnaît que les récentes crises ont mis beaucoup de pression sur les CPAS, mais il estime qu'il est trop facile pour la ministre de commencer ses explications par ce rappel.

En outre, selon lui, la ministre se sert surtout de la réglementation pour se dédouaner de toute responsabilité. Elle renvoie en effet aux niveaux régional et local, et même aux députés. L'intervenant estime que la ministre devrait faire son autocritique car c'est elle la ministre responsable.

Si les contrôles fonctionnent aussi bien que la ministre l'affirme, le membre est d'avis que l'on a été très créatif à Anderlecht. Selon lui, le fait que les rapports d'inspection ne mentionnent pas de fraude sociale ne signifie pas qu'il n'y en a pas. L'auditorat du travail n'a pas commencé une enquête sans raison. L'intervenant fait observer que la ministre refuse de répondre à la question de savoir si elle estime que des fraudes ont été commises à Anderlecht.

Un courrier d'un membre du Comité spécial du Service social (CSSS) d'Anderlecht, qui contient en outre des éléments qui vont plus loin que le dossier concret à l'examen, indique en tout cas clairement que la volonté du personnel de créer une cellule antifraude a été contrariée par la direction du CPAS.

Het is eveneens duidelijk dat met de huidige voorzitter het aantal referentieadressen in de aanvragen van leeflonen explodeert, wat zou kunnen wijzen op sociale fraude.

De heer Raskin besluit dat er een groot probleem is met het management van het Anderlechtse OCMW. Hij vraagt zich dan ook af of dit OCMW niet gelijk is aan de PS in Brussel.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) merkt op dat de automatische controles die de minister aanhaalt niet stroken met de realiteit. Zoals uit de Pano-reportage blijkt, zijn er heel wat dossiers tussen de mazen van het net gevallen.

De spreekster betreurt de manier waarop de minister de vragen met betrekking tot de sociale controle heeft afgewimpeld. Tijdens de vorige legislatuur zijn er immers heel wat vragen over sociale fraude gesteld. Misschien moet deze commissie in de toekomst een jaarlijkse vergadering organiseren voor de bespreking van de controleverslagen.

Voorts herhaalt het lid dat de werkdruk op de maatschappelijke assistenten, die bovendien de hete adem van de politici in hun nek voelen, dient te verminderen.

In tegenstelling tot de minister is de spreekster wel voorstander van een fusie van de 19 Brusselse OCMW's. Dat zou zorgen voor een betere werklastverdeling, een betere controle en een betere dienstverlening.

Dat 52,2 % van de leeflonen naar niet-Belgen gaat is door de administratie van de minister aan het lid gecommuniceerd als antwoord op een schriftelijke vraag. Ze verwondert zich bijgevolg over de reactie van de minister hieromtrent.

Mevrouw Florence Reuter (MR) vindt dat de minister toch vooral heeft gesproken als een socialistische minister. De minister heeft gezegd dat de verslagen geen fraude voor het voetlicht hebben gebracht, maar de speekster wijst erop dat fraude altijd wordt verhuld.

Mevrouw Reuter wijst erop dat de maatschappelijk werkers niet durven te zeggen wat er zich binnen de OCMW's afspeelt. Nader onderzoek is dus wenselijk. De deelstaten hebben zeker ook hun verantwoordelijkheid, maar het komt de minister toe nauwkeurige antwoorden te verstrekken en de voorzitters van de OCMW's ervan te overtuigen dat ze voor deze commissie komen getuigen om dit dossier tot op de bodem uit te zoeken.

Il est également clair que, sous la présidence actuelle, le nombre d'adresses de référence a explosé dans les demandes de revenus d'intégration sociale, ce qui pourrait constituer une indication de fraude sociale.

M. Raskin conclut son intervention en soulignant le problème important de gestion au CPAS d'Anderlecht. Il se demande dès lors si ce CPAS n'est pas comparable à la section bruxelloise du PS.

Mme Ellen Samyn (VB) fait observer que les contrôles automatiques dépeints par la ministre ne correspondent pas à la réalité. Ainsi que l'a montré le reportage de Pano, nombreux sont les dossiers à passer entre les mailles du filet.

L'intervenante déplore la façon dont la ministre a balayé les questions relatives au contrôle social. Sous la précédente législature, de nombreuses questions ont en effet été posées à propos de la fraude sociale. Peut-être qu'à l'avenir, cette commission devrait consacrer chaque année une réunion à l'examen des rapports de contrôle.

La membre répète en outre que la charge de travail qui pèse sur les assistants sociaux, qui sont par ailleurs talonnés par les mandataires politiques, doit diminuer.

Contrairement à la ministre, l'intervenante est favorable à une fusion des 19 CPAS bruxellois, car cette fusion permettrait une meilleure répartition des charges, un meilleur contrôle et un service de meilleure qualité.

En réponse à une question écrite qu'elle a posée, la membre a été informée par les services de la ministre que la part des revenus d'intégration sociale alloués à des non-Belges était de 52,2 %. Elle s'étonne dès lors de la réaction de la ministre à ce sujet.

Mme Florence Reuter (MR) considère que la ministre a tout de même parlé en tant que ministre socialiste. Lorsque la ministre dit que les rapports ne démontrent pas de fraude, l'intervenante souligne qu'une fraude est toujours cachée.

Mme Reuter rappelle que les assistants sociaux ont peur d'oser dire ce qui se passe au sein des CPAS. Il convient donc d'aller plus loin. Bien que les entités fédérées aient également leurs responsabilités, la ministre doit donner des réponses précises et convaincre les présidents de CPAS de venir témoigner au sein de cette commission pour faire toute la lumière dans ce dossier.

Mevrouw Caroline Désir (PS) bedankt de minister voor de uitvoerige antwoorden op de vele vragen.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) is teleurgesteld door de antwoorden van de minister. De PVDA-PTB-fractie heeft de minister meermaals vragen gesteld over de gang van zaken bij de OCMW's.

De minister schuift de schuld af op de deelstaten en dat is jammer.

Mevrouw Moscufo heeft nog altijd geen toelichting gekregen over het cliëntelisme.

Het komt erop aan de onderliggende omstandigheden aan te pakken, met name de werkdruk van de maatschappelijk werkers. Dat probleem wegwerken vereist structurele maatregelen.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) benadrukt dat het naïef zou zijn om te denken dat hiermee alle aspecten van de situatie grondig werden onderzocht en aangepakt. Zo zijn de documenten van de heer José Fernandez Lopez bijzonder verhelderend: zij brengen een chaotisch beheer voor het voetlicht, gekenmerkt door een flagrant gebrek aan administratieve striktheid en door moeilijk te aanvaarden gangbare praktijken.

Het arbeidsauditoraat heeft inderdaad stappen ondernomen. De conclusie van deze voormiddag mag zich echter niet beperken tot louter enkele personen met de vinger te wijzen. Het komt erop aan de nodige lessen te trekken uit die misstanden en degelijke, duurzame hervormingen door te voeren.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) erkent op haar beurt de toegenomen druk op de OCMW's door de opeenvolgende crisissen.

De minister heeft de bestaande controleprocedures helder uitgelegd. Toch blijkt uit de Pano-reportage dat er gaten zijn in dat controlenet, zeker wanneer sociaal werkers uit angst bepaalde zaken niet melden.

Voor de spreekster volstaat het niet om naar de online publicaties van de rapporten te verwijzen. Als er bij de ene overheid fraude wordt vastgesteld, zou dit automatisch moeten worden doorgegeven aan de andere bevoegde overheid. Om ons systeem van solidariteit overeind te houden, moet er tussen alle beleidsniveaus samengewerkt worden en moet fraude worden tegengegaan.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) komt terug op NOVA PRIMA, het softwarepakket waarmee aanvragen worden

Mme Caroline Désir (PS) remercie la ministre pour les réponses détaillées aux nombreuses questions qui ont été posées.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) se dit déçue des réponses fournies par la ministre. Le groupe PTB a souvent interpellé la ministre sur la situation des CPAS.

La ministre renvoie la balle aux entités fédérées, ce qui est regrettable.

Concernant le clientélisme, Mme Moscufo attend encore des explications.

Il faut résoudre les conditions de fond, notamment la pression au travail des assistants sociaux. Il y a des mesures structurelles à prendre pour résoudre cette problématique.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) souligne qu'il serait naïf de considérer que l'on a fait le tour de la question. Les documents issus de M. José Fernandez Lopez sont particulièrement édifiants: ils mettent en lumière une gestion chaotique, marquée par une absence flagrante de rigueur administrative et des pratiques difficilement acceptables.

Certes, l'auditorat du travail a entamé ses démarches. Toutefois, la conclusion de cette matinée ne peut se résumer à attribuer des torts à certaines personnes. Il convient de tirer des leçons de ces dérives afin de mettre en place des réformes solides et durables.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) reconnaît, quant à elle, que les crises successives ont renforcé la pression exercée sur les CPAS.

Si la ministre a clarifié les procédures de contrôle en vigueur, le reportage de Pano a néanmoins révélé des failles en matière de contrôle, *a fortiori* en ce qui concerne les faits que les travailleurs sociaux ne signalent pas car ils ont peur.

L'intervenante estime qu'il ne suffit pas de renvoyer aux rapports publiés en ligne. Chaque fois qu'une fraude est constatée à un certain niveau de pouvoir, elle devrait automatiquement être transmise à l'autre autorité compétente. Pour assurer la pérennité de notre système de solidarité, il faut assurer la collaboration entre tous les niveaux de pouvoir et lutter contre la fraude.

Mme Tine Gielis (cd&v) revient sur le logiciel NOVA PRIMA utilisé pour traiter les demandes. Selon la ministre,

behandeld. Volgens de minister wordt 0,9 % van de aanvragen op NOVA PRIMA geblokkeerd.

In een brief uit 2011 op de website van de POD MI wordt aangegeven dat het toenmalige computersysteem PRIMA dringend aan vervanging toe was. Sinds 2013 zou die software normaal gezien in een nieuwe vorm terug operationeel moeten zijn. Staat die 0,9 % wel in verhouding tot het aantal aanvragen? Zijn de parameters in het softwarepakket correct ingesteld?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) benadrukt dat ze een en ander ontoereikend vindt. Het is essentieel dat een einde wordt gemaakt aan de in de reportage aan de kaak gestelde praktijken van cliëntelisme. Dergelijke praktijken vormen een bedreiging voor de OCMW's en zijn koren op de molen van wie een essentiële instelling ter bescherming van de allerzwaksten beoogt te beschimpen.

Het komt erop aan alles tot op de bodem uit te zoeken. Er moet worden opgehelderd wat zich in het raam van de federale bevoegdheden heeft afgespeeld.

Vervolgens komt het de nieuwe regering toe de oplossingen voor de aan de kaak gestelde problemen uit te werken.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) merkt op dat de minister fraude in algemene termen veroordeelt. Wat heeft ze te zeggen over de uitspraken van de OCMW-voorzitters van Anderlecht? Wat zal ze tegen het cliëntelisme doen?

Over de werklast van de maatschappelijke assistenten haalt de minister elk mogelijk excuus aan, meent het lid. Voor de meeste van de crisissen heeft de federale overheid extra ondersteuning voorzien. Er moeten oplossingen worden gezocht voor de structurele werklast, vindt hij.

De minister stelt dat dit de bevoegdheid is van de deelstaten. Heeft zij contacten gehad met de deelstaten hieromtrent?

De heer Vandemaele hekelt voorts de passiviteit van de minister wat de verslagen betreft. Net als de parlementsleden had ook zij ze online kunnen raadplegen en ermee aan de slag kunnen gaan. Hij vindt het ook problematisch dat haar diensten haar niet alarmeren en in staat stellen om een beleid te ontwikkelen wanneer ze op dergelijke negatieve verslagen vallen.

Volgens de minister is het aantal controles toegenomen, maar controles waar geen gevolg aan wordt gegeven vindt de spreker zinloos. Hij is er allerminst

0,9 % des demandes introduites à l'aide de NOVA PRIMA sont bloquées.

Une lettre de 2011 publiée sur le site web du SPP IS indique que le système informatique PRIMA utilisé à cette date devait être remplacé d'urgence. Depuis 2013, ce logiciel devait être à nouveau opérationnel dans une nouvelle version. Le pourcentage de 0,9 % est-il proportionnel au nombre total de demandes? Ce logiciel a-t-il été correctement paramétré?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) souligne rester sur sa faim. Ce qui est fondamental, c'est de mettre fin aux pratiques clientélistes dénoncées dans le reportage. Ce sont ces pratiques qui menacent les CPAS et qui donnent le bâton pour se faire battre à une institution fondamentale pour protéger les plus faibles.

Il est essentiel de faire toute la lumière sur ce qui se passe. Il convient d'aller au bout des choses dans le cadre des compétences fédérales.

Les solutions aux problèmes dénoncés devront venir du prochain gouvernement.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) fait observer que la ministre condamne la fraude en général. Qu'a-t-elle à déclarer en réaction aux propos des présidents des CPAS d'Anderlecht? Que compte-t-elle faire pour lutter contre le clientélisme?

Concernant la charge de travail des assistants sociaux, le membre estime que la ministre se retranche derrière toutes sortes d'excuses. Lors de la plupart des crises, l'autorité fédérale a prévu des aides supplémentaires. Il estime qu'il faut chercher des solutions pour remédier à la charge de travail structurelle.

La ministre indique que cela relève de la compétence des entités fédérées. A-t-elle eu des échanges avec celles-ci à ce sujet?

M. Vandemaele fustige en outre la passivité de la ministre en ce qui concerne les rapports. Comme les parlementaires, elle aurait pu, elle aussi, consulter ces rapports en ligne et se mettre au travail. À ses yeux, il est également problématique que les services de la ministre n'aient pas sonné l'alarme et ne lui permettent pas de réagir politiquement face à de tels rapports négatifs.

La ministre prétend que les contrôles ont augmenté, mais l'intervenant estime que les contrôles ne servent à rien lorsqu'ils restent sans suite. Il n'est pas du tout

van overtuigd dat dergelijke fouten in de toekomst zich niet meer zullen voordoen.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) herhaalt dat hij geen schuldinzicht ziet bij de minister. Ze verklaart de problemen in het OCMW van Anderlecht door het personeels- en middelentekort en schuift de schuld af op de Gewesten en zelfs de parlementsleden.

De minister zegt dat ze vandaag in haar hoedanigheid als minister optreedt en niet als militante van de PS. Het lid vindt dat een te gemakkelijk excuus.

Hij vraagt de minister of haar kabinet de voorbije weken contact heeft gehad met de huidige en/of voormalige OCMW-voorzitter. Zo ja, wat is er tijdens die gesprekken besproken geweest?

Een van die OCMW-voorzitters heeft verklaard tussen te komen in individuele dossiers. Wat vindt de minister van die verklaring?

In zijn brief aan de commissie, legt de heer José Fernandez Lopez (lid van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) van het OCMW van Anderlecht) uit dat er vermoedens van fraude waren in het OCMW. Toch is er geweigerd om een antifraudecel op te richten. Klopt dit? Zo ja, waarom werd de oprichting van een antifraudecel tegengehouden?

De heer François De Smet (DéFI) heeft er nota van genomen dat materieel niet kan worden achterhaald bij welke dossiers het advies van de maatschappelijk werkers niet werd gevolgd door het comité, en dat zulks alleen door de OCMW's zelf kan worden uitgemaakt. Ergens is dat logisch, maar het zou toch interessant zijn mocht die informatie kunnen worden verstrekt om een beter zicht te krijgen op de werk- en werkingsdynamiek van de verschillende OCMW's.

Inzake de samenwerking tussen de deelstaten erkent de spreker dat de minister de IMC nieuw leven heeft ingeblazen.

Er is evenwel geen coördinatie tussen het overheidstoezicht, wat er wellicht toe bijdraagt dat bij bepaalde OCMW's een gevoel van straffeloosheid heerst.

D. **Replieken van de minister**

De minister benadrukt dat ze de door mevrouw Samyn gevraagde cijfers aan het secretariaat zal bezorgen. Wat de analyse van de knipperlichten betreft, doet de administratie haar werk.

convaincu que ce genre d'erreurs ne se reproduiront plus à l'avenir.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) répète qu'il ne voit pas de prise de conscience des fautes commises de la part de la ministre, laquelle attribue les problèmes du CPAS d'Anderlecht à un manque de moyens humains et financiers et renvoie la faute sur les Régions, et même sur les députés.

La ministre déclare qu'elle intervient aujourd'hui en sa qualité de ministre et non en tant que militante du PS. Le membre estime que cette excuse est trop facile.

Il demande à la ministre si son cabinet a eu des contacts avec l'actuel ou avec l'ancien président du CPAS au cours des semaines précédentes. Dans l'affirmative, de quoi a-t-il été question lors de ces échanges?

L'un des présidents des CPAS a déclaré qu'il intervenait dans les dossiers individuels. Que pense la ministre de cette déclaration?

Dans la lettre qu'il a adressée à cette commission, M. José Fernandez Lopez (conseiller du comité spécial du service social (CSSS) du CPAS d'Anderlecht) explique qu'il existait des soupçons de fraude au CPAS. Il a pourtant été refusé de créer une cellule de lutte contre la fraude. Est-ce exact? Dans l'affirmative, pourquoi avoir empêché la mise sur pied de cette cellule?

M. François De Smet (Défi) prend note qu'il n'est pas matériellement possible de déterminer les dossiers pour lesquels l'avis des assistants sociaux n'est pas suivi par le conseil et que cela ne peut être établi que par les CPAS eux-mêmes. C'est logique mais ce serait tout de même une donnée intéressante à solliciter pour saisir les dynamiques de travail et de fonctionnement entre CPAS.

Concernant la coopération entre les entités, le membre reconnaît que la ministre a réanimé la CIM.

Mais il n'y a pas de coordination entre les tutelles, ce qui participe sans doute au sentiment d'impunité de certains CPAS.

D. **Réplique de la ministre**

La ministre souligne qu'elle enverra les chiffres demandées par Mme Samyn au secrétariat. Concernant l'analyse des clignotants, l'administration fait son travail.

De minister is van oordeel dat ze de interne werkzaamheden van haar beleidscel niet hoeft te verantwoorden.

E. **Replieken van de leden**

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) stelt vast dat de minister weigert op zijn vraag te antwoorden over de eventuele contacten tussen haar kabinet en de OCMW-voorzitters van Anderlecht. Hij leidt daaruit af dat de minister iets te verbergen heeft. Voor hem is de afwezigheid van de OCMW-voorzitters in de commissie het resultaat van afspraken met (het kabinet van) de minister, om te vermijden dat de waarheid naar boven zou komen.

De heer Wouter Raskin (N-VA) verneemt graag of de OCMW-voorzitters al hebben geantwoord op de uitnodiging van de commissie. Zo niet, dan dienen er in een regeling der werkzaamheden afspraken te worden gemaakt om hen te kunnen zien. Indien de OCMW-voorzitters niet ingaan op de uitnodiging van de commissie, zal hij alle wettelijke middelen inzetten om ze te kunnen horen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) vindt het normaal dat de hoofdverantwoordelijken omtrent de aan de orde gestelde fraude kunnen worden gehoord.

II. — **VERTEGENWOORDIGERS VAN DE POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE, DE HEER FRANCIS VYNCKE, DIRECTEUR-GENERAAL, EN MEVROUW BÉRENGÈRE STEPPÉ, HOOFD VAN DE DIENST INSPECTIE**

A. **Inleidende uiteenzetting**

Mevrouw Bérengère Steppé, hoofd van de dienst Inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie, brengt vooreerst de wettelijke grondslagen in herinnering. Zij verwijst met name naar de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie en naar het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie. Zij verwijst tevens naar de wetteksten op basis waarvan de controles worden uitgevoerd. Het betreft de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de Federale Staat, in het bijzonder de artikelen 121 en 122 ervan. Voorts gaat het om artikel 45 van de wet van 26 mei 2002, dat betrekking heeft op de weigering om de toelage te betalen of de beslissing ze te verminderen wanneer het OCMW zijn sociaal onderzoek niet goed uitvoert of zijn terugvorderingsverplichting niet naleeft. Artikel 57 van het koninklijk besluit van 11 juli

La ministre considère qu'elle n'a pas à se justifier sur le travail interne de son cabinet.

E. **Répliques des membres**

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) constate que la ministre refuse de répondre à sa question concernant d'éventuels contacts entre son cabinet et les présidents du CPAS d'Anderlecht. Il en conclut que la ministre a quelque chose à cacher. Il estime que l'absence des présidents du CPAS en commission découle d'arrangements conclus avec (le cabinet de) la ministre pour éviter de faire éclater la vérité.

M. Wouter Raskin (N-VA) demande si les présidents des CPAS ont déjà répondu à l'invitation de la commission. Dans la négative, il convient de prendre des dispositions au niveau de l'ordre des travaux pour pouvoir les rencontrer. Si ceux-ci ne répondent pas à l'invitation de la commission, il mettra tous les moyens légaux en œuvre afin de pouvoir les auditionner.

Mme Florence Reuter (MR) considère qu'il est normal de pouvoir entendre les principaux responsables de ces fraudes.

II. — **REPRÉSENTANTS DU SPP INTÉGRATION SOCIALE, M. FRANCIS VYNCKE, DIRECTEUR GÉNÉRAL, ET MME BÉRENGÈRE STEPPÉ, CHEFFE DE SERVICE "INSPECTION"**

A. **Exposé introductif**

Mme Bérengère Steppé, Cheffe du Service Inspection du SPP Intégration Sociale, introduit son exposé avec un rappel des bases légales. Ainsi, elle cite la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ainsi que l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale. Elle précise également les textes légaux sur la base desquels les contrôles sont effectués. Il s'agit de la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'État fédéral, plus particulièrement en ses articles 121 et 122. L'article 45 de la loi de 11 juillet 2002 qui porte sur le refus de payer la subvention ou décider de diminuer la subvention lorsque le CPAS n'effectue pas correctement son enquête sociale ou ne respecte pas son obligation de récupération. Son article 57 stipule que: "Pour pouvoir bénéficier de la subvention de l'État, les centres publics d'aide sociale sont tenus de se soumettre au contrôle organisé par le

2002 bepaalt: “Om te mogen genieten van de toelage van de Staat, zijn de openbare centra voor maatschappelijk welzijn ertoe gehouden zich te onderwerpen aan de controle ingericht door de minister.” Tot slot werd bij koninklijk besluit van 3 oktober 2016 in het koninklijk besluit van 11 juli 2002 een artikel 18/1 ingevoegd, dat onder meer het volgende bepaalt: “De inspectiedienst van de POD Maatschappelijke Integratie zal de voorwaarden van de uitvoering van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie controleren.”

Wat de controleketen betreft, bevestigt mevrouw Steppé de uiteenzetting van de minister. Zij licht de drie controleniveaus toe. Ze wijst erop dat het proces is georganiseerd als een keten, dat elke controle de andere aanvult en dat er een hele procedure is waarin de inspectie het zichtbare deel is, aangezien het de inspectie is die de verslagen publiceert.

Het eerste controleniveau wordt geautomatiseerd door de Nova Prima-applicatie, die sinds 2012 actief is en de vorige Prima-toepassing vervangt. Nova Prima is de applicatie die de OCMW’s gebruiken om hun terugbetalingsaanvragen in te dienen. In de praktijk komt het erop neer dat een OCMW dat een beslissing neemt, via een “formulier” automatisch de terugbetaling aanvraagt bij de POD Maatschappelijke Integratie. Voor elke beslissing van het OCMW is er een formulier. Een dossier kan bestaan uit meerdere beslissingen en dus uit meerdere formulieren. Die worden beheerd door de POD Maatschappelijke Integratie via de Nova Prima-applicatie.

Die eerste controle via die applicatie gebeurt op drie manieren. Het formulier wordt geweigerd: de applicatie detecteert een onregelmatigheid in het verzonden formulier. Deze controle vindt uitsluitend plaats bij de indiening. Een geweigerd formulier kan niet worden geregulariseerd. Het OCMW moet een nieuw formulier indienen. In die fase is er geen enkele financiële transactie. Enkele voorbeelden: het formulier kan worden geweigerd vanwege een inputfout in het leefloonbedrag, de betrokkene is jonger dan 18, het betreft een illegaal enzovoort.

Een tweede controleniveau is de blokkering van het formulier. Die blokkering kan plaatsvinden op het moment dat het formulier wordt ingediend of op enig ander moment tijdens de geldigheidsduur van het formulier, wanneer zich wijzigingen kunnen voordoen, zoals een wijziging in de status van de betrokken persoon, die bijvoorbeeld uit de bevolkingsregisters kan worden geschrapt. In dat specifieke geval vereist het deblokkeren van een formulier een actie, zoals een verbetering in het register waarbij de status van de persoon wordt bijgewerkt. Tijdens de blokkering zijn er geen financiële transacties.

ministre.” Enfin, l’AR du 03 octobre 2016 a introduit un article 18, 1er, dans l’AR du 11 juillet 2002, qui stipule que: “Le service d’inspection du SPP Intégration sociale vérifiera les modalités de mise en œuvre du projet individualisé d’intégration sociale.”

S’agissant de la chaîne de contrôle, Mme Steppé confirme les propos de la ministre en présentant les trois niveaux de contrôle. Elle souligne que celui-ci s’organise sous la forme d’une chaîne, que chaque contrôle est complémentaire l’un à l’autre et que toute une procédure est en place où l’inspection est la partie visible, puisque c’est effectivement elle qui publie les rapports.

Le premier niveau de contrôle est automatisé par l’application Nova Prima, active depuis 2012 en remplacement de l’ancienne application Prima. Nova Prima est l’application par laquelle les CPAS introduisent leurs demandes de remboursement. Dans la pratique, lorsqu’un CPAS prend une décision, il demande le remboursement au SPP Intégration sociale de façon automatisée via un “formulaire”. Un formulaire représente une décision du CPAS. Un dossier peut être composé de plusieurs décisions donc de formulaires. Ceux-ci sont gérés au niveau du SPP Intégration sociale via l’application Nova Prima.

Ce premier niveau de contrôle via l’application Nova Prima s’effectue de 3 façons. Il y a le refus du formulaire: l’application détecte une anomalie dans le formulaire transmis. Ce contrôle est unique au moment de l’introduction. Un formulaire refusé ne peut pas être régularisé. Le CPAS doit introduire un nouveau formulaire. Il n’y a aucune transaction financière à ce stade. Pour donner quelques exemples, le formulaire peut être refusé à la suite d’une erreur d’encodage dans le montant du revenu d’intégration octroyé, la personne a moins de 18 ans, la personne est illégale…

Un deuxième niveau de contrôle est le blocage du formulaire. Ce blocage peut intervenir au moment de l’introduction du formulaire ou à tout moment pendant la période de validité du formulaire où peuvent intervenir des modifications comme le changement de statut de la personne concernée qui peut, par exemple, être radiée des registres de population. Dans ce cas précis, le déblocage d’un formulaire nécessite une action comme une correction dans le registre mettant à jour le statut de la personne. Pendant la période de blocage, il n’y a pas de transaction financière.

Om een idee te geven van de omvang, stipt mevrouw Steppé aan dat de FrontOffice, die de OCMW's antwoordt en hen ondersteunt bij het beheer van de formulieren, in 2023 23.643 vragen over de formulieren heeft behandeld.

Het derde niveau van geautomatiseerde controle wordt gesymboliseerd door wat mevrouw Steppé "knipperlichten" noemt. Bij dit systeem worden de gegevensstromen van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gekruist met de data inzake leefloontoekenning bij de POD Maatschappelijke Integratie. Die kruising werd gelanceerd in 2014 in het raam van het federaal plan voor de strijd tegen sociale fraude, dat tot stand kwam als gevolg van aanbevelingen in een door de toenmalige minister aangevraagde studie over dit thema.

Die derde controle is permanent en is bedoeld om de middelen op te sporen waarmee rekening zou moeten worden gehouden bij de toekenning van een leefloon. Een "knipperlicht" signaleert een verandering, zoals een retroactieve inning van werkloosheidsuitkeringen. Die waarschuwing wordt naar het OCMW gezonden dat het dossier van de betrokkene behartigt. Het OCMW ontvangt het "knipperlicht" ter indicatie van een onregelmatigheid en moet dit opvolgen. Op basis van de elementen die het OCMW voor dat dossier verzamelt, zal het bepalen of het knipperlicht al dan niet gerechtvaardigd is en zal het een feedbackcode invoeren. De betalingen worden niet geblokkeerd, aangezien een knipperlicht foutief kan zijn. Mevrouw Steppé neemt als voorbeeld de zogeheten kadasterstroom, die het bestaan van een eventueel kadastraal inkomen zal aangeven. Als het gezin echter bestaat uit minstens twee kinderen ten laste, dan is er een vermindering. In dat geval is het knipperlicht niet gerechtvaardigd.

Jaarlijks worden er in ons land 39.000 knipperlichten gegenereerd. Ongeveer 6000 daarvan worden opgelost door de OCMW's, 6600 worden geregulariseerd door de OCMW's zelf en 8841 hebben aanleiding gegeven tot een terugbetaling. Voor de knipperlichten die de OCMW's niet oplossen, verschijnt twee keer per jaar een rappel. Uiteindelijk controleert de inspectie die knipperlichten en de manier waarop de OCMW's ze hebben behandeld. Het gaat dus om een getrapt controlesysteem.

Mevrouw Steppé geeft vervolgens toelichting bij de controles die worden uitgevoerd op de toelagen die worden toegekend door de toepassing Uniek Jaarverslag. Dat heeft betrekking op twee soorten financiering: de dossierkosten die aan de OCMW's worden toegekend voor het beheer van de dossiers inzake het recht op maatschappelijke integratie en de verhoogde toelage voor het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI). Elk jaar moet het OCMW de aanwending van de ontvangen middelen verantwoorden;

Pour donner un ordre de grandeur, Mme Steppé précise que le *Front office*, qui répond aux CPAS et les soutient pour la gestion des formulaires, a traité 23.643 questions en 2023 sur les formulaires.

Le troisième niveau de contrôle automatisé est symbolisé par ce que Mme Steppé appelle les alertes "clignotants". Ce système de croisement des flux de la Banque carrefour de la sécurité sociale avec le flux d'octroi de revenu d'intégration sociale du SPP Intégration Sociale. Ce croisement a été lancé en 2014 dans le cadre du plan fédéral de lutte contre la fraude sociale faisant suite des recommandations faites dans une étude sur cette thématique commandée par la ministre de l'époque.

Ce troisième contrôle est permanent et vise à détecter les ressources qui devraient être prises en compte dans le cadre de l'octroi d'un revenu d'intégration sociale. Un "clignotant" met en évidence un changement tel qu'une perception rétroactive des allocations de chômage. Ce clignotant est envoyé au CPAS qui s'occupe de la personne. Le CPAS reçoit le clignotant signalant une anomalie et doit en faire un suivi. Sur la base des éléments que le CPAS va récolter pour ce dossier, il va déterminer si le clignotant est justifié ou non et va introduire un code "feedback". Il n'y a pas de blocage des paiements, un clignotant pouvant être erroné. Mme Steppé prend comme exemple le flux "cadastre" qui va signaler la présence d'un revenu cadastral. Cependant si le ménage est composé d'au moins deux enfants à charge, il y a un abattement. Dans ce cas, le clignotant n'est pas justifié.

Annuellement, 39.000 clignotants sont générés sur l'ensemble du territoire, environ 6000 de ces clignotants sont résolus par les CPAS, 6600 sont régularisés par les CPAS eux-mêmes et 8841 ont donné lieu à un remboursement. Ces clignotants font l'objet de deux rappels par an lorsqu'ils restent non résolus au niveau des CPAS. Au final, l'inspection contrôle ces clignotants et le traitement qu'en ont fait les CPAS. Il s'agit donc de plusieurs contrôles effectués en cascade.

Mme Steppé s'attache maintenant à présenter les contrôles effectués en matière de subsides octroyés par l'application Rapport unique. Cela porte sur deux types de financements: les frais de dossiers octroyés aux CPAS pour la gestion des dossiers dans le droit à l'intégration sociale et la subvention majorée pour le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS). Annuellement, le CPAS doit justifier l'utilisation des moyens qu'il a reçus et il justifie en année N+1 les moyens reçus en année N. Un contrôle est effectué automatiquement par l'application Rapport

in jaar N+1 verantwoordt het de in jaar N ontvangen middelen. Een controle wordt automatisch uitgevoerd door de toepassing Uniek Jaarverslag door kruisverwijzingen tussen verschillende betoelagingskanalen. De niet-verantwoorde bedragen zullen automatisch worden teruggevorderd.

De spreekster stipt aan dat de toepassing Uniek Jaarverslag momenteel wordt herschreven, net om de OCMW's beter in staat te stellen hun toelageverantwoording in te dienen en terwijl het toezicht op de controles te automatiseren en te versterken.

De inspectie is het sluitstuk van de eerder uitgevoerde controles.

De opdracht van de inspectiedienst is drieledig: controle, advies aan de OCMW's (wetgeving, werking van formulieren enzovoort) en het delen van kennis als schakel tussen de administratie en de actoren in het veld.

Mevrouw Steppé benadrukt dat alle gebieden die binnen een OCMW moeten worden gecontroleerd ook daadwerkelijk periodiek worden gecontroleerd in alle OCMW's. De inspectiedienst controleert al die gebieden in het raam van een driejaarlijkse inspectiecyclus. Dat wil zeggen dat er dus minstens om de drie jaar een inspectie plaatsvindt. De OCMW's worden ingedeeld volgens grootte. Vanwege het risico worden alle gebieden van de grootste OCMW's jaarlijks gecontroleerd. De middelgrote OCMW's worden tweejaarlijks gecontroleerd, terwijl de kleine OCMW's een driejaarlijkse controle ondergaan betreffende de gebieden waarvoor de Staat een toelage toekent. Die methodologie werd meerdere jaren geleden in samenspraak met het Rekenhof vastgelegd. De inspectieprocedures zijn evenwel niet onwrikbaar geregeld; er wordt altijd gezocht naar manieren om de processen te verbeteren. Zo werd de knipperlichtcontrole ingevoerd in 2014, terwijl de inspectiedienst in 2015, naar aanleiding van de studie met betrekking tot sociale fraude bij OCMW's, analyses van de interne processen bij de OCMW's heeft uitgewerkt met respect voor hun beheersautonomie. Beoogd werd een duidelijk kader aan te reiken inzake de aanvraagprocedure binnen de OCMW's en met het oog op de follow-up ervan. Voorts werd in 2019 een federale audit uitgevoerd betreffende het controleproces bij terugbetaling, die geleid heeft tot verschillende aanbevelingen. Meerdere daarvan werden al geïmplementeerd in de interne organisatie van de dienst. Een nog niet gerealiseerde aanbeveling is het creëren van een wettelijke grondslag voor de mogelijkheid om sancties op te leggen, evenals een aanbeveling

unique via des croisements sur différents canaux de subsides. Les montants non justifiés seront récupérés d'office.

L'oratrice mentionne que l'application Rapport unique est en cours de réécriture, justement pour faciliter l'introduction par les CPAS de leur justification de subvention et l'automatiser tout en renforçant le suivi des contrôles.

L'inspection vient compléter les contrôles qui ont été faits précédemment.

La mission du service inspection se situe à trois niveaux: le contrôle, le conseil aux CPAS (législation, fonctionnement des formulaires…) et le partage de connaissances comme relais entre l'administration et les acteurs de terrain.

Mme Steppé souhaite souligner que tous les CPAS font l'objet d'un contrôle organisé de façon périodique sur l'ensemble des matières qui doivent être contrôlées au sein d'un CPAS. Le service d'inspection couvre l'ensemble des matières sur un cycle de trois ans. Il y a donc au minimum une inspection tous les trois ans. L'ensemble des CPAS sont classés par taille. En raison du risque, les grands CPAS sont contrôlés tous les ans sur l'ensemble des matières. Les CPAS de taille moyenne sont contrôlés tous les deux ans, alors que les petits CPAS sont contrôlés une fois tous les trois ans sur les matières subventionnées par l'État. Cette méthodologie a été définie il y a plusieurs années en concertation avec la Cour des comptes. Cependant, les procédures d'inspection ne sont pas figées puisqu'il y a une recherche visant à améliorer les processus. Ainsi, le contrôle des clignotants a été intégré en 2014 tandis qu'en 2015, à la suite de cette étude sur la fraude sociale en CPAS, le service inspection a développé les analyses des processus internes des CPAS tout en respectant leur autonomie de gestion. L'objectif était de donner un cadre clair sur la procédure de demande à l'intérieur des CPAS et d'en faire le suivi. Par ailleurs, le processus de contrôle de remboursement a fait l'objet d'un audit fédéral en 2019 qui a donné lieu à plusieurs recommandations. Plusieurs ont déjà été mises en place au niveau de l'organisation interne du service. Une recommandation non encore atteinte vise la création d'une base légale pour octroyer une sanction, ainsi qu'une recommandation d'évolution vers une procédure de contrôle plus orientée sur les risques. Ce projet sera lancé tout début 2025. Comme l'a

om over te stappen naar een meer risicogebaseerde procedure. Dat project zal begin 2025 van start gaan. Zoals de minister gezegd heeft zal de Federale Interne Audit (FIA) de inspectiedienst ondersteunen bij die nieuwe procedure.

Terugkomend op de controle van de OCMW's, licht mevrouw Steppé uitvoerig toe wat de drie wijzen van controle behelzen. Zo is er een boekhoudkundige controle die ertoe strekt de uitgaven van de POD aan een OCMW te kruisen en de uitgaven en de ontvangsten van het OCMW als zodanig te controleren. De spreekster licht toe dat alle boekhoudgegevens achtereenvolgens worden gecontroleerd. Er wordt geen boekhoudjaar overgeslagen. Na de controle worden boekhoudjaren ook afgesloten in het systeem van de POD MI en kan er geen wijziging meer in worden aangebracht.

Tegelijkertijd met de boekhoudkundige controle vindt de controle van de knipperlichten plaats. Dat is de tweede wijze van controle en die wordt, zoals de boekhoudkundige controle, uitgevoerd voor het jaar N-2. Zodoende werd in 2024 het boekhoudjaar 2022 gecontroleerd. De inspecteur controleert de juistheid van de door het OCMW ingevoerde codes en ook de verantwoordingsstukken. Als er bijvoorbeeld een werkloosheidsuitkering werd toegekend, er een inkomen of een bron van inkomsten was, werd de terugvorderingsprocedure dan in gang gezet? Heeft het OCMW die follow-up niet gedaan, dan wordt de toelage ambtshalve teruggevorderd. Heeft het OCMW wel een follow-up gedaan maar was die niet correct, dan wordt de toelage teruggevorderd, maar was de follow-up correct, dan schakelt de inspectiedienst het knipperlicht uit. Mevrouw Steppé licht nog toe dat het OCMW niet zelf een knipperlicht kan uitschakelen. Het knipperlicht blijft zichtbaar voor de inspectie zolang het niet door een inspecteur werd gecontroleerd.

Een derde wijze betreft de controle van de sociale dossiers, waarbij een steekproef van de sociale dossiers van de OCMW's wordt gecontroleerd. Worden gecontroleerd in dat verband: de inhoud van het sociaal dossier, het onderzoek van de gronden voor toekenning, de toepassing van de categorieën volgens de samenstelling van het huishouden, de termijn van het GPMI en de naleving van de wetgeving, de inaanmerkingneming van de middelen in het raam van de toekenning, de weigering of de intrekking van het recht, de inhoud van de beslissingen en de naleving van de wettelijke termijnen. Volgende stukken worden gecontroleerd: het ontvangstbewijs, het aanvraagformulier, het verslag van sociaal onderzoek, de verantwoordingsstukken, de beslissingen en de kennisgevingen. De inspecteurs hebben toegang tot exact dezelfde gegevens in de Kruispuntbank als de maatschappelijk werkers wanneer zij hun sociaal onderzoek uitvoeren.

dit la ministre, l'Audit fédéral interne (FIA) accompagnera le service inspection dans cette nouvelle procédure.

Revenant sur le contrôle des CPAS, Mme Steppé détaille les trois modalités de contrôle. Il y a un contrôle comptable, qui vise à réconcilier les dépenses du SPP envers un CPAS et à contrôler la dépense et les recettes du CPAS en tant que telles. Elle précise que toutes les données comptables sont vérifiées les unes après les autres. Dans le cadre des contrôles, on ne saute pas une année de comptabilité. Une fois le contrôle effectué, les années comptables sont aussi clôturées dans le système du SPP IS, on ne peut plus introduire de modification sur les années comptables clôturées.

La vérification des clignotants est effectuée en même temps que le contrôle comptable. Il s'agit de la deuxième modalité de contrôle qui est, comme le contrôle comptable, effectuée en N-2. Ainsi, en 2024, le contrôle portait sur l'année comptable 2022. L'inspecteur vérifie l'exactitude des codes encodés par le CPAS et aussi les pièces justificatives. Par exemple, s'il y a eu un octroi du chômage ou encore d'un revenu ou d'une ressource, est-ce que les démarches de récupération ont été entamées? Si le CPAS n'a pas fait de suivi, nous récupérons d'office la subvention. Si le CPAS a fait un suivi et qu'il n'était pas correct, la subvention est récupérée tandis que si le suivi était correct, le service de l'inspection éteint le clignotant. Mme Steppé précise à ce sujet que le CPAS ne peut pas éteindre lui-même un clignotant. Il reste visible pour l'inspection aussi longtemps qu'il n'a pas été contrôlé par un inspecteur.

Une troisième modalité est le contrôle des dossiers sociaux lors duquel un échantillon de dossiers sociaux des CPAS est contrôlé. Les points de contrôle sont le contenu du dossier social, les examens des conditions d'octroi, l'application des catégories suivant la composition de ménage, la vérification du délai du PIIS et sa conformité par rapport à la législation, la prise en compte des ressources dans le cadre de l'octroi, le refus ou le retrait du droit, le contenu des décisions et le respect des délais légaux. Les pièces contrôlées sont l'accusé de réception, le formulaire de demande, le rapport d'enquête sociale, les pièces justificatives, les décisions et les notifications. Les inspecteurs disposent exactement des mêmes données dans la banque Carrefour que les assistants sociaux lors de leurs enquêtes sociales.

Die controle wordt steekproefsgewijs uitgevoerd, naargelang van de grootte van het OCMW om voor de hand liggende redenen in verband met de personele middelen. De dossiers worden automatisch geselecteerd in de applicatie Nova Prima, volgens een aantal criteria op grond van het profiel van de dossiers. De inspecteur is niet betrokken bij de selectie van de dossiers. Wat de follow-up van de inspectie betreft: na de controle wordt een inspectieverslag opgesteld en aan de voorzitter van het OCMW bezorgd. Die heeft vijftien werkdagen de tijd om de beslissing te betwisten dan wel aanvullende stukken te verstrekken. Na het verstrijken van die termijn zal worden overgegaan tot de eventuele terugvorderingen waarin het verslag voorziet, in het raam van de boekhoudkundige controle, waarbij het onverschuldigd betaalde bedrag in een keer zal worden teruggevorderd. In de praktijk zal een en ander worden verrekend met een toekomstige toelage. In de applicatie Nova Prima zal het terug te vorderen bedrag worden ingevoerd, dat in mindering wordt gebracht op de volgende toelage.

Bij de controle van de knipperlichten wordt voor elk betwist formulier een sanctie opgelegd. Wanneer de kruising van gegevens bijvoorbeeld een financiële bron aan het licht heeft gebracht waarmee rekening had moeten worden gehouden en waarmee het OCMW geen rekening heeft gehouden bij het toekennen van de uitkering, zal voor het betrokken formulier een sanctie worden opgelegd.

Tot slot wordt bij de correctie van de formulieren in Nova Prima, wat de dossiers betreft waarvoor een sanctie werd opgelegd, het onterecht toegekende bedrag worden teruggevorderd volgens hetzelfde compensatiebeginsel. De terugvordering gebeurt dus door verrekening met een toekomstige toelage. In het geval van dossiers met te ontvangen tekorten waarbij het OCMW geen toelagen heeft aangevraagd, moet het OCMW zelf opnieuw de toelageaanvragen indienen waarop het eventueel recht heeft.

Mevrouw Steppé legt de vinger op de relatief beperkte sanctiemogelijkheden. Binnen het wettelijke kader vormt de toelage, waarop de onterecht uitgekeerde bedragen worden teruggevorderd, de hefboom voor eventuele sancties. Er kan dus geen administratieve sanctie aan een OCMW worden opgelegd, aangezien de wet de POD dit niet voorziet. Bij dossiers waarin sprake is van onterechte weigeringen, kan de POD geen sancties treffen. Er hebben immers geen financiële transacties tussen de POD en het OCMW plaatsgevonden.

De administratie heeft verscheidene denkoefeningen gehouden over het opzetten van een juridische basis om sanctiemechanismen in te voeren, onder meer in het beheerscontract 2016 maar ook naar aanleiding van de

Ce contrôle est réalisé par échantillon de dossiers en fonction de la taille du CPAS pour des raisons assez évidentes de ressources humaines. Les dossiers sont sélectionnés dans l'application Nova Prima de façon automatique selon plusieurs critères par rapport au profil des dossiers. Il n'y a pas d'intervention de l'inspecteur dans la sélection. Au niveau du suivi des inspections, une fois le contrôle terminé, un rapport d'inspection est établi et envoyé au président du CPAS. Ce dernier a un délai de quinze jours ouvrables pour éventuellement contester les conclusions du rapport et apporter des pièces supplémentaires. Passé ce délai, les éventuelles récupérations prévues dans le rapport sont exécutées au niveau du contrôle comptable en récupérant en une fois la somme indue. Pratiquement, il s'agit d'une compensation sur une prochaine subvention. Le montant à récupérer sera encodé dans l'application Nova Prima et sera déduit de la prochaine subvention.

Lors du contrôle des clignotants, les formulaires litigieux sont sanctionnés. Par exemple, si un croisement des flux d'informations a révélé une ressource financière qui aurait dû être prise en compte et dont le CPAS n'a pas tenu compte au moment de l'octroi, le formulaire concerné est sanctionné.

Enfin, lors de la correction des formulaires dans Nova Prima pour les dossiers sanctionnés, le montant indûment octroyé est récupéré via le même principe de la compensation. La récupération se fait donc par compensation sur une prochaine subvention à recevoir. Dans le cas de dossiers avec des manques à recevoir où le CPAS n'a pas fait des demandes de subventions, le CPAS doit réintroduire lui-même les demandes de subventions auxquelles il aurait éventuellement droit.

Mme Steppé met en évidence un système de sanctions relativement limité. Dans le cadre de la loi, le levier est la subvention sur laquelle sont récupérés les montants indus. Il n'est donc pas question de donner une sanction administrative à un CPAS car la loi ne le permet pas au SPP IS. Ainsi, si des refus d'octroi d'un revenu d'intégration n'étaient pas corrects, le SPP ne pourrait pas sanctionner ce dossier car il n'y a pas eu de transactions financières entre le SPP et le CPAS.

Différentes réflexions ont été menées par l'administration sur la création d'une base juridique pour introduire un mécanisme de sanction, notamment dans le contrat de gestion 2016 mais aussi dans l'audit mené par le

door de FIA gevoerde audit, waarin werd aanbevolen een wettelijke basis voor de sanctionering van de OCMW's uit te werken. In zijn memorandum 2024 heeft de POD MI eveneens de mogelijke ontwikkeling van een wettelijke basis voor sanctionering geopperd.

Gezien het bijzondere kader waarbinnen de POD MI werkt, heeft de dienst enkele procedures in het leven geroepen om de OCMW's aan het wettelijke kader te herinneren. Zo organiseert de inspecteur op het einde van elke inspectie een debriefing voor het OCMW en overloopt hij samen met het personeel zijn vaststellingen, wijst hij op de pijnpunten en doet hij aanbevelingen. Die aanbevelingen worden jaar na jaar opgevolgd en men stelt vast dat sommige OCMW's jaar na jaar meer aanbevelingen krijgen omdat de pijnpunten aanhouden. Voorts kan de inspecteur ook de frequentie van de controles opdrijven, bij een klein OCMW bijvoorbeeld, waar de boekhouding slechts om de drie jaar wordt gecontroleerd. Wanneer een probleem zich blijft voordoen, kan die frequentie worden opgedreven. Er wordt ook overleg georganiseerd, op vraag van hetzij de POD MI, hetzij het OCMW. De dienst is het hele jaar beschikbaar om vragen over de toepassing van de wetgeving, over de formulieren enzovoort te beantwoorden. De inspectiedienst neemt eveneens samen met de juridische dienst deel aan het maandelijkse overleg met de OCMW-federaties, waardoor er gelegenheid is tot uitwisselingen met de verscheidene actoren. De inspectiedienst werkt ook nauw samen met de andere initiatieven binnen de POD MI om licht te werpen op bepaalde praktijkvaststellingen.

De procesanalyses maken deel uit van het fraudebestrijdingsplan dat werd opgestart in 2011 en meer bepaald in het kader van een aanbeveling naar aanleiding van een studie over sociale fraude in de OCMW's. Deze aanbeveling had tot doel een duidelijk kader vast te leggen voor de procedure binnen de OCMW's.

Als antwoord op deze aanbeveling werden een aantal initiatieven genomen, waaronder het koninklijk besluit en de omzendbrief over de minimumvoorwaarden voor het sociaal onderzoek van 2014. Het is ook in dit kader dat de procesanalyses voor het opstarten van een OCMW-audit van de aanvraagprocedure werden opgestart. De methodologie is gebaseerd op de analyse van twaalf processen, die gedefinieerd zijn en overeenkomen met het theoretische traject van de aanvraag van een gebruiker. De risico's in elk proces worden geïdentificeerd op het niveau van het OCMW en er wordt een actieplan opgesteld. Dat actieplan bevat een aantal acties die het betrokken OCMW tegen een deadline moet uitvoeren. Ongeveer drie jaar later volgt een evaluatie van het actieplan door de inspectie samen met de betrokken OCMW's. Tot nu toe heeft bij 332 OCMW's een procesanalyse plaatsgevonden en werd bij 172 OCMW's een

FIA qui recommandait de trouver une base légale pour sanctionner les CPAS. Dans son mémorandum 2024, le SPP IS a aussi émis cette possibilité d'une création de base légale pour une sanction.

Au vu de ce cadre particulier, le SPP IS a mis en place plusieurs procédures pour rappeler le cadre légal aux CPAS. Ainsi, à la fin de chaque inspection, l'inspecteur organise un *débriefing* avec le CPAS où il va parcourir ces constats, pointer les problèmes et faire des recommandations. Ces recommandations sont suivies d'année en année et on peut constater des recommandations plus appuyées à certains CPAS présentant des difficultés répétées d'année en année. De plus, l'inspecteur peut également augmenter la fréquence des contrôles, par exemple sur un petit CPAS où l'on ne contrôle la comptabilité que tous les trois ans. Cette fréquence peut être raccourcie en cas de problèmes récurrents. Des concertations sont également organisées, soit à la demande du SPP IS, soit à la demande du CPAS. Le service est disponible tout au long de l'année pour répondre à des questions d'application de la législation, de formulaires, et cetera. Le service inspection participe également avec le service juridique aux concertations mensuelles avec les fédérations de CPAS, ce qui permet aussi d'avoir un échange entre les différents acteurs. Le service inspection travaille aussi en étroite collaboration avec les autres initiatives faites par le SPP Intégration sociale afin d'intégrer les constats du terrain dans ces initiatives.

Les analyses de processus s'inscrivent dans le cadre du plan de lutte contre la fraude, qui avait été initié en 2011 et plus spécifiquement dans le cadre d'une recommandation émise suite à une étude sur la fraude sociale en CPAS. Cette recommandation visait l'établissement d' un cadre clair pour la procédure au sein des CPAS.

Pour répondre à cette recommandation, plusieurs initiatives ont été prises, notamment l'arrêté royal et la circulaire sur les conditions minimales de l'enquête sociale de 2014. C'est également dans ce cadre que les analyses de processus permettant d'initier un audit du CPAS sur la procédure de demande ont été lancées. La méthodologie est basée sur l'analyse de douze processus qui sont définis et correspondent au chemin théorique de la demande d'un usager. Les risques dans chaque processus sont identifiés au niveau du CPAS et un plan d'action est établi. Ce dernier contient un certain nombre d'actions à mettre en place avec une échéance pour le CPAS. Environ trois années plus tard, l'inspection fait une évaluation de ce plan d'action avec les CPAS. Actuellement, il y a déjà 332 CPAS qui ont fait l'objet d'une analyse de processus et 172 ont bénéficié d'une évaluation de leur plan d'action. Le plan d'action est

evaluatie van hun actieplan gemaakt. Het actieplan wordt in samenwerking met het betrokken OCMW opgesteld, teneinde de risico's in kaart te kunnen brengen en er een draagvlak voor te creëren. Aangezien de POD MI niet dwingend kan optreden ten aanzien van de OCMW's, kan er enkel via goede samenwerking vooruitgang worden geboekt en ervoor worden gezorgd dat het OCMW uitvoering geeft aan het actieplan.

Mevrouw Steppé benadrukt dat dat de manier is waarop haar programmatorische overheidsdienst werkt te maken heeft met de verschillende bevoegdheidsniveaus binnen de OCMW's. Er wordt prioritair gestreefd naar een dialoog met de OCMW's opdat elk OCMW het actieplan naar behoren kan inschatten en de in samenspraak bepaalde aanbevelingen en acties kan toepassen met het oog op het voorkomen van de vastgestelde risico's tijdens de aanvraagprocedure.

Vervolgens heeft mevrouw Steppé het over wat de inspectie met betrekking tot het OCMW Anderlecht heeft vastgesteld. Er werden inderdaad reeds jarenlang verscheidene problemen vastgesteld. Van die problemen, die vanaf 2020 aan het uitdijen waren, is ook melding gemaakt. De verscheidene crisissen waarmee de OCMW's werden geconfronteerd, zijn daaraan ook debet. Wil een OCMW aan dergelijke crisissen het hoofd bieden, dan moet zijn interne werking immers voldoende robuust zijn. De inspectie heeft verscheidene zaken vastgesteld. Zo heeft ze gekeken naar de doorlooptijd en de tijd die rechthebbenden krijgen om bewijsstukken in te dienen, en hoewel meerdere verslagen van 2015 tot 2018 vermelden dat geen huisbezoeken zijn afgelegd, heeft de inspectie er daarna geen opmerkingen meer over geformuleerd en er bij de recente controle in 2024 ook geen vaststellingen meer over gedaan.

Vanaf 2021 werd opgemerkt dat de dossiers onvoldoende werden opgevolgd; de recente inspectie van augustus 2024 vormde daar geen uitzondering op. Wat maatregelen betreft, werd bij elke controle geld teruggevorderd.

Bij de laatste controle bij het OCMW van augustus 2024 kwamen positieve punten aan het licht in verband met de opvolging van de toelagen en de werking van de administratieve en financiële dienst. Desondanks worden de vaststellingen uit het verleden in 2024 opnieuw opgemerkt en wordt op verscheidene tekortkomingen gewezen, zoals het personeelsgebrek – het gevolg van een groot personeelsverloop –, waardoor er niet meer genoeg kennis aanwezig is. Er zit weinig structuur in de sociale onderzoeken en de dossiers worden onvoldoende opgevolgd; met name dossiers waar sancties aan te pas kunnen komen, blijven veel te lang in behandeling.

établi en collaboration avec le CPAS pour qu'il puisse identifier les risques et pour obtenir son adhésion dans la réalisation du plan d'action. Comme le SPP IS n'a pas de force contraignante pour le CPAS, la bonne collaboration permet d'avancer et que le CPAS prenne le plan d'action en main.

Mme Steppé souligne que c'est la manière de fonctionner du SPP IS qui doit composer avec plusieurs compétences au sein des CPAS. La recherche du dialogue avec les CPAS est privilégiée pour que chaque CPAS puisse prendre la mesure du plan d'action et appliquer les recommandations et les actions déterminées ensemble pour répondre à des risques identifiés dans la procédure de demande.

Mme Steppé en vient à présenter les constats de l'inspection concernant le CPAS d'Anderlecht. Effectivement, plusieurs problématiques sont relevées depuis plusieurs années. Cela a été signalé et a pris une certaine ampleur à partir de 2020. Cela coïncide avec différentes crises auxquelles les CPAS ont dû faire face. Effectivement, pour affronter ces crises, le fonctionnement interne d'un CPAS doit être suffisamment robuste. L'inspection a fait le constat de plusieurs éléments. Le délai de traitement ainsi que les délais accordés aux bénéficiaires pour remettre des pièces justificatives; l'absence de visites à domicile a été mentionnée dans plusieurs rapports de 2015 à 2018, mais n'a plus fait l'objet de remarques de l'inspection par la suite et n'a pas été non plus constatée ici lors du dernier contrôle en 2024.

À partir de 2021, le manque de suivi des dossiers est constaté et ceci a également été relevé lors de la dernière inspection du mois d'août 2024. Des récupérations financières ont été effectuées à chaque contrôle.

Le dernier contrôle au CPAS d'août 2024 a relevé des points positifs au niveau du suivi des subventions et un fonctionnement correct du service administratif et financier. Cependant, les constats passés au niveau du service social sont faits à nouveau en 2024 et différentes lacunes sont pointées telles que le manque de personnel qui s'accompagne d'un manque de connaissance en raison d'un *turn-over* important. Il y a peu de structure dans les enquêtes sociales et un manque de suivi des dossiers ainsi que des trajets trop longs de dossiers qui pourraient être éventuellement sanctionnés.

In het licht van die vaststellingen deed de POD verscheidene aanbevelingen en op 2 oktober 2024 vond een debriefing plaats met de titelvoerende inspecteur mevrouw Steppé, en de directeur-generaal, de heer Vyncke en de verantwoordelijken van het OCMW. De conclusies van de inspectie werden voorgesteld, samen met de te nemen initiatieven. De SPP IS stelde de sancties voor die zullen worden opgelegd aan het OCMW. Het OCMW stelde een actieplan voor dat momenteel wordt uitgevoerd om de interne processen te verbeteren. Begin 2025 zal het OCMW van Anderlecht ook geaudit worden, wat tot nog toe niet was gebeurd.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) maakt twee opmerkingen over de controleketen. Hij merkt op dat het sanctiesysteem beperkt is en dat de inspectie geen administratieve sancties kan opleggen. Mocht dat wel zo zijn, dan zouden de inspecteurs doeltreffender kunnen optreden. Het lid vraagt of ook controles op vrijwillige basis worden uitgevoerd, hetgeen zou kunnen worden overwogen. Het lid wil weten waarom het knipperlichtsysteem niet heeft gewerkt in de twee gevallen die in de VRT-reportage aan het licht zijn gebracht. Er is mogelijk geknoeid met dat automatische waarschuwingssysteem, ofwel is het niet waterdicht.

Het lid wijst erop dat er in België een gecoördineerd toezicht op de sociale fraude bestaat. In welke mate werkt de inspectiedienst van de POD MI samen met die coördinatiedienst? Er is geen enkele actie op poten gezet om leefloonfraude te bestrijden. Hoe werken de gastsprekers samen met het arbeidsauditoraat? Is er geregeld overleg? Is er in het concrete geval van Anderlecht contact opgenomen met het arbeidsauditoraat?

Mevrouw Florence Reuter (MR) komt terug op de 39.000 waarschuwingen in 2023, waarvan er 6000 zijn gecorrigeerd, 6000 geregulariseerd en 8500 terugbetaald. Na een herinnering konden nog eens 5000 knipperlichten worden uitgeschakeld. Het lid merkt op dat we dan nog niet aan die oorspronkelijke 39.000 waarschuwingen komen. Wat is er gebeurd met de overige waarschuwingen? Het lid zou willen weten of de inspectiedienst directe contacten heeft om de realiteit in het veld beter te begrijpen, naast de instrumenten die toch veeleer administratief van aard zijn. Wat wordt écht gedaan om het OCMW-personeel te sensibiliseren? De disfuncties houden vooral verband met de sociale dienst, de termijnen, het personeelsverloop, het personeelstekort en een algemeen gebrek aan middelen, ook al valt dat niet direct onder de bevoegdheid van de POD MI, zoals minister Lalieux ook uitlegde. Een en ander roept toch vragen op.

Au regard de ces constats, le SPP a formulé différentes recommandations et un débriefing a été organisé avec l'inspecteur titulaire, Mme Steppé et le Directeur général, M. Vyncke, ainsi que les responsables du CPAS, le 2 octobre 2024. Les conclusions de l'inspection ont été présentées ainsi que les initiatives à prendre. Le SPP IS a présenté les sanctions qui seront émises à l'égard du CPAS. Le CPAS a présenté un plan d'actions qui était en cours de réalisation visant à améliorer ses processus internes. Un audit de ce CPAS est également prévu début 2025. Il n'avait pas encore été audité jusque-là.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) fait deux remarques sur la chaîne de contrôle. Il note que le système de sanctions est limité et que l'inspection ne peut pas prendre des sanctions administratives. Selon lui, si cela était possible, les inspecteurs pourraient intervenir plus efficacement. Le député demande si des contrôles sont effectués sur une base volontaire, ce qui pourrait être envisagé. Dans les deux cas relevés dans le reportage de la VRT, le député voudrait savoir pourquoi le système des clignotants n'a pas fonctionné? Le système de ces alertes automatisées a pu éventuellement être manipulé ou bien il n'est pas hermétique.

Le député rappelle qu'il existe une coordination de la fraude sociale en Belgique. Dans quelle mesure le service inspection du SPP IS fonctionne avec ce service de coordination? Il n'y a aucune action qui a été mise en place pour lutter contre les fraudes des RIS. Comment les auditionnés collaborent-ils avec l'auditorat du travail? Y a-t-il une concertation régulière? Est-ce que dans le cas concret d'Anderlecht, des contacts ont été pris avec l'auditorat du travail?

Mme Florence Reuter (MR) reprend les 39.000 alertes lancées en 2023 dont 6000 corrigées, 6000 régularisées et 8500 remboursées. Un rappel a permis d'éteindre encore 5000 clignotants. La députée constate qu'on n'arrive pas aux 39.000 alertes de départ. Que sont devenues les alertes restantes? Au-delà des outils qui restent relativement administratifs, la députée voudrait savoir si l'inspection a des contacts directs pour mieux comprendre les réalités de terrain? Qu'est-ce qui est fait véritablement pour conscientiser le personnel des CPAS? Même si cela ne fait directement partie des compétences du SPP IS, comme la ministre Lalieux l'a expliqué également, les dysfonctionnements sont principalement liés au service social, aux délais, au *turn-over*, au manque de personnel, au manque de moyens de façon générale. Ces aspects-là interpellent.

De heer Denis Ducarme (MR) betreurt dat er, ondanks het geleverde werk, het verslag en de contacten die in oktober nog met het OCMW van Anderlecht werden gelegd, nog steeds ontsporingen zijn als het gaat om het toekennen van een leefloon of om het voldoen aan de wettelijke vereisten inzake sociaal onderzoek. Er zijn 39.000 knipperlichten en het zou in het belang van de commissie kunnen zijn een rangschikking van de OCMW's te verkrijgen qua activering van die knipperlichten. Hij wijst erop dat zulks was afgesproken met mevrouw Lalieux.

Vinden de sprekers het normaal dat men geen toegang krijgt tot de beslissingen van het bijzonder comité voor de toekenning van steun, wanneer die wordt toegekend tegen het sociaal team in? Misschien ontstaan zo problemen. Wat zou, in het licht van de situatie en gelet op de manco's die dankzij de pers aan het licht zijn gebracht, nog meer moeten worden gedaan om dit soort blunders en misbruik van gezamenlijke solidariteit te voorkomen?

Mevrouw Caroline Désir (PS) onthoudt dat er in het raam van de inspecties een ondersteunende opdracht bestaat, in het bijzonder de doelstelling binnen de OCMW's procesanalyses uit te voeren. Ze vraagt de sprekers of hun diensten in staat zijn alle processen van de verschillende OCMW's te analyseren, teneinde best practices vast te stellen en die processen aldus te verbeteren. Ze vraagt zich vervolgens af of het interessant zou zijn de uitvoering van de inspecties bij te sturen om ze beter af te stemmen op de realiteit van de OCMW's en in het bijzonder op de risico's die bepaalde profielen van OCMW's hebben. In dat verband denkt het lid bijvoorbeeld aan de regelmatigheid van de controles, die deels om de drie jaar worden uitgevoerd. Dat valt waarschijnlijk onder het hervormingsproject voor 2025, maar kunnen de sprekers hier meer over zeggen? Zou het mogelijk zijn bepaalde procedures te verkorten, aangezien het soms meerdere maanden duurt voordat sancties kunnen worden toegepast, in het bijzonder de terugvordering van door de POD betaalde onverschuldigde bedragen? Zouden de diensten van de POD, naast het terugvorderen van onverschuldigd betaalde bedragen, ook andere soorten sancties moeten kunnen toepassen?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) betreurt niets te hebben gehoord over de bevindingen van de inspecteurs met betrekking tot de twee dossiers die in de VRT-reportage worden genoemd. Voor antwoorden verwees mevrouw Lalieux naar de inspectie. Kan de spreekster daar iets over zeggen? De minister legde ook uit dat de POD MI niet kan vaststellen of de beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst al dan niet strookt met het voorstel van de maatschappelijk werker. Zou het echter geen goed idee zijn dat de OCMW's die

M. Denis Ducarme (MR) déplore que malgré le travail effectué, le rapport, les contacts encore pris en octobre avec le CPAS d'Anderlecht, des dérives en termes d'abus d'octroi ou de rencontre des exigences légales en matière d'enquête sociale se déroulent. Il y a 39.000 clignotants et la commission aurait peut-être intérêt à obtenir un classement des CPAS par rapport à l'activation de ces clignotants. Il rappelle que c'était convenu avec Mme Lalieux.

Est-ce que les orateurs estiment normal de ne pas avoir accès aux décisions du comité spécial relatif à l'attribution des aides quand celles-ci sont attribuées en opposition à l'équipe sociale? C'est peut-être à ce sujet qu'on peut voir surgir des problèmes. Compte tenu de la situation et des échecs constatés grâce au travail de la presse, qu'est-ce qui devrait être mis en place en plus pour éviter ce genre de dérapages et d'abus de la solidarité commune?

Mme Caroline Désir (PS) retient la mission d'accompagnement dans le cadre des inspections et notamment l'objectif de mener des analyses de processus au sein des CPAS. Elle demande aux intervenants si leurs services sont en capacité d'analyser l'ensemble des processus des différents CPAS pour permettre, via le partage de bonnes pratiques, une amélioration de ceux-ci. Ensuite, est-ce qu'il serait intéressant de modifier la façon de mener les inspections pour qu'elles soient davantage calibrées en fonction de la réalité des CPAS et notamment des risques présentés par certains profils de CPAS. À ce propos, la députée songe, par exemple, à la régularité des contrôles qui se déroulent en partie tous les trois ans. Cela relève probablement du projet de réforme pour 2025 mais est-ce que les orateurs pourraient en dire davantage à ce sujet? Serait-il envisageable de raccourcir certaines procédures puisqu'il faut parfois attendre plusieurs mois avant que des sanctions, notamment la récupération des sommes indues par le SPP, ne puissent être appliquées? Au-delà de la récupération des indus, est-ce que d'autres types de sanctions devraient pouvoir être appliquées par les services du SPP?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) déplore n'avoir rien entendu sur les constatations que les inspecteurs ont faites dans les deux dossiers cités dans le reportage de la VRT? Or, Mme Lalieux a renvoyé vers l'inspection pour répondre. Est-ce que l'oratrice peut en dire quelque chose? La ministre a également expliqué que le SPP IS n'est pas en mesure d'identifier si la décision du comité spécial du service social est, ou n'est pas, conforme à la proposition de l'assistant social. Ne serait-il cependant pas intéressant de prévoir que les CPAS

informatie verstrekken? Stellen de inspecteurs, wanneer zij de OCMW's in de praktijk controleren, vast dat er binnen de dossiers waarin anomalieën worden vastgesteld, een significant aantal is waarin voormeld toekenningscomité het voorstel van de maatschappelijk werker niet volgt? Zijn het vooral burgers dan wel verenigingen die klagen over het slecht functioneren van de OCMW's? Zijn dergelijke klachten frequenter voor het OCMW van Anderlecht?

Zijn er, wat het OCMW van Anderlecht betreft, specifieke kenmerken op het vlak van werkorganisatie, organisatie van de diensten of zelfs management die aan de basis zouden kunnen liggen van ernstige tekortkomingen inzake het respecteren van deadlines of het naleven van de wet?

Is het in het algemeen mogelijk de werking van de OCMW's de voorbije vijftien jaar in kaart te brengen? Worden de deadlines bijvoorbeeld nageleefd of niet? Stijgt het aantal dossiers waarin de wetgeving niet correct wordt toegepast? Wat vindt de inspectiedienst van de ontwikkelingen in de wetgeving sinds 2012? Leiden deze ontwikkelingen niet tot een overbelasting die niet kan worden gecompenseerd door bijvoorbeeld meer personeel of een reorganisatie van het werk? Heeft de inspectiedienst op basis van de bevindingen van de afgelopen jaren aanbevelingen gedaan om de wetgeving te wijzigen? Tot 2020 werd het rapport van de inspectiedienst steeds gepubliceerd op de website van de POD Maatschappelijke Integratie. Dat is vandaag niet meer het geval. Hoe komt dat?

Als de inspecteur tijdens een controle vaststelt dat een weigering ongegrond is, kan de inspectiedienst het OCMW geen financiële sanctie opleggen. Vraagt de inspecteur het OCMW dan toch zijn beslissing te herzien en alsnog het leefloon toe te kennen waarop de persoon recht heeft?

Treffen de inspecteurs, tot slot, dossiers aan waarin het recht terecht werd toegekend, maar het toegekende bedrag lager is dan waar de begunstigde recht op heeft? Vraagt de inspecteur in dergelijke gevallen aan het OCMW om het dossier te corrigeren?

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) vraagt zich af wat wordt ondernomen wanneer bij controles tekortkomingen worden blootgelegd. Worden vervolgens niet álle jaren gecontroleerd? Is er te weinig personeel om de opdrachten van de inspectiedienst uit te voeren? Inpikkend op de vraag om de 39.000 knipperlichten te ordenen over de verschillende OCMW's, wil de spreekster weten of er significante organisatorische verschillen tussen de OCMW's bestaan. Zo ja, hoe kunnen die

communiquent cette information? Dans leurs pratiques de contrôle dans les CPAS, est-ce que les inspecteurs constatent une proportion importante de dossiers où ce comité d'octroi ne suit pas la proposition de l'assistance sociale parmi l'ensemble des dossiers dans lesquels sont détectées des anomalies? Est-ce les plaintes contre le dysfonctionnement des CPAS sont plus dans le chef des citoyens ou des associations? Ces plaintes sont-elles plus nombreuses pour le CPAS d'Anderlecht?

En ce qui concerne le CPAS d'Anderlecht, est-ce qu'il y a des spécificités sur le plan de l'organisation du travail, l'organisation des services, voire sur le plan du *management* qui pourrait être alors à l'origine de graves manquements en termes de respect de délais ou du respect de la loi?

De manière générale, est-il possible de dresser une évaluation du fonctionnement des CPAS, ces quinze dernières années? Par exemple, est-ce que les délais sont respectés ou pas? Est-ce qu'il y a de plus en plus de dossiers dans lesquels la législation n'est pas correctement appliquée? Quel regard porte le service de l'inspection par rapport à l'évolution de la législation depuis 2012? Est-ce que cette évolution ne génère pas une surcharge de travail qui n'est alors pas comblée, par exemple, plus de personnel ou une réorganisation du travail? Sur la base des constats de ces dernières années, le service inspection a-t-il formulé des recommandations en vue de modifier la législation? Jusqu'en 2020, le rapport du service d'inspection était toujours publié sur le site internet du SPP Intégration sociale. Il ne l'est plus maintenant. Quelle en est la raison?

Lors des contrôles, si l'inspecteur constate un refus d'octroi non fondé, le service inspection ne sait pas sanctionner financièrement le CPAS. Cependant, l'inspecteur demande-t-il au CPAS de corriger sa décision et d'octroyer le revenu d'intégration sociale auquel la personne a droit?

Enfin, est-ce que les inspecteurs constatent des dossiers dans lesquels le droit a été accordé à juste titre, mais que le montant octroyé est inférieur à ce que le bénéficiaire peut prétendre? Dans de tels cas, est-ce que l'inspecteur demande au CPAS de rectifier le dossier?

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) s'interroge sur l'issue de contrôles qui ont pointé des dysfonctionnements: est-ce qu'on ne contrôle pas toutes les années dans ce cas? Est-ce qu'il y trop peu de personnel pour mener les missions assignées au service inspection? Rebondissant sur la demande de classement par CPAS des 39.000 alertes, est-ce qu'il y a des différences d'organisation significatives entre les CPAS et comment les expliquer? Quelle est la place de l'ingérence

worden verklaard? Welke rol speelt politieke inmenging in de meegedeelde opmerkingen? Worden fenomenen zoals in Anderlecht ook elders waargenomen?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) komt terug op het ontbreken van de nodige wettelijke basis voor het sanctiesysteem dat werd aanbevolen door de audit van de FIA. Ondanks de knipperlichten en de bezoeken aan de OCMW's betreurt mevrouw Vanrobaeys het cliëntelisme dat de oorzaak is van tal van problemen en van de enorme druk op de maatschappelijk werkers, met name wanneer hun adviezen worden tenietgedaan door de voorzitters. Die elementen komen niet naar voren in de knipperlichten. Waarom werd geen gevolg gegeven aan het voorstel, dat al lang op tafel ligt, om dat wetgevingsarsenaal uit te breiden? Heeft de POD MI aanbevelingen gedaan om de bevoegdheden in het kader van controles uit te breiden, zoals het verlenen van toegang tot de beslissingen van het bijzonder comité, om vast te stellen of er sprake is van annuleringen? Wordt ook samengewerkt met de gewesten en met het arbeidsauditoraat? Als de wet wordt aangepast, heeft de inspectiedienst dan voldoende personeel om de nieuwe bepalingen van de wet toe te passen en het aantal controles te verhogen?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) herhaalt haar vraag van vanochtend aan minister Lalieux. De minister gaf aan dat 0,9 % van de verzoeken door de software wordt geblokkeerd of geweigerd. Het lid vraagt of dat percentage wel degelijk representatief is voor de weigeringen, of dat de software nog moet worden gefinetuned. Mevrouw Gielis vraagt zich af of de verwerking van de dossiers verder kan worden verbeterd.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) wil graag weten of er welbepaalde gevallen zijn waarin het knipperlicht altijd aangaat. Ze vraagt zich ook af hoe sommige mensen, die in andere gemeenten of zelfs in het buitenland wonen, van de uitkeringen konden profiteren. Hoe kunnen de controles worden verbeterd om dergelijk misbruik te voorkomen?

C. **Antwoorden van de sprekers en replieken**

Mevrouw Bérengère Steppé, hoofd van de dienst Inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie, bevestigt dat haar dienst al heeft nagedacht over de algemeen toe te passen sancties en over het feit dat daartoe een wettelijke basis nodig is. Zolang aan de nochtans talrijke verzoeken die in die zin werden gedaan geen gevolg wordt gegeven, kunnen haar diensten weinig meer ondernemen.

Met betrekking tot de twee omstreden dossiers uit de VRT-reportage verduidelijkt ze dat in beide dossiers

politique dans les observations communiquées? Est-ce des phénomènes tels qu'à Anderlecht sont observés ailleurs aussi?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) revient sur le manque de base législative nécessaire au système de sanctions d'ailleurs recommandé par l'audit de la FIA. S'il y a des alertes de type clignotant ou encore des visites au sein des CPAS, Mme Vanrobaeys déplore le clientélisme qui est la cause de nombreux problèmes et de l'énorme pression sur les assistants sociaux, notamment les avis qui sont annulés par les présidents. Ces éléments-là ne sont pas révélés dans les clignotants. Pourquoi la proposition d'étendre cet arsenal législatif, qui se trouve déjà depuis bien longtemps sur la table n'a pas été suivie d'effet? Ensuite, est-ce que le SPP IS a formulé des recommandations visant à élargir les compétences lors des contrôles comme avoir accès aux décisions du comité spécial pour voir où il y a des annulations? Y a-t-il également des collaborations avec les Régions et avec l'auditorat du travail? Est-ce que si la loi est adaptée, le service inspection dispose de suffisamment de personnel pour appliquer les nouvelles dispositions de la loi et augmenter le nombre de contrôles?

Mme Tine Gielis (cd&v) réitère sa question de la matinée à la ministre Lalieux. Celle-ci a parlé de 0,9 % de demandes qui sont bloquées ou refusées par le logiciel. La députée demande si ce taux de 0,9 % est bien représentatif des refus ou bien des réglages supplémentaires du logiciel sont encore nécessaires? La députée s'interroge sur la possibilité d'encore améliorer le traitement des dossiers.

Mme Ellen Samyn (VB) voudrait savoir si l'alerte clignotant se déclenche plus particulièrement dans certains cas spécifiques. Elle s'interroge également sur la manière dont certaines personnes, habitant dans d'autres localités, voire à l'étranger, ont pu profiter des allocations. Comment est-il possible d'améliorer les contrôles pour éviter ces abus?

C. **Réponses des orateurs et répliques**

Mme Bérengère Steppé, Cheffe du Service Inspection du SPP Intégration Sociale, confirme que son service a déjà réfléchi aux sanctions à appliquer de manière générale et de la nécessité de s'asseoir sur une base légale. Malgré de multiples demandes en ce sens, si un suivi n'est pas effectué par rapport à ces demandes, son administration ne peut aller beaucoup plus loin.

Revenant sur les deux dossiers litigieux repris dans le reportage de la VRT, elle précise que plusieurs éléments

meerdere procedureaspecten niet in acht werden genomen. Beide personen waren studenten en het OCMW had zich ter zake onbevoegd kunnen verklaren. Daarnaast werd bij de toekenning van het leefloon in een van beide specifieke dossiers geen rekening gehouden met de bestaande financiële middelen. Wat de procedure betreft, is het zo dat wanneer een OCMW een beslissing neemt, het de POD Maatschappelijke Integratie daarvan via een formulier op de hoogte brengt. De beslissing wordt door het OCMW genomen op een wettelijke basis. Zodra het dossier wordt overgezonden met het oog op de terugbetaling door de POD, begint de controleprocedure. De regeling werkt dus wel degelijk, maar pas vanaf het moment waarop de beslissing is genomen. Mevrouw Steppé legt uit dat dat in beide dossiers twee knipperlichten aangingen, met name met betrekking tot de bestaande financiële middelen. Ondanks de verplichting tot het raadplegen van de informatiestroom waaruit die bestaande financiële middelen zouden blijken, heeft het OCMW een positieve beslissing genomen voor het toekennen van een leefloon. Het systeem werd ook geblokkeerd omdat de persoon in kwestie was geschrapt. Daarom gingen in beide dossiers twee knipperlichten branden en deed zich ook een blokkering voor. De controleprocedure was dus wel degelijk doelmatig wat de POD Maatschappelijke Integratie betreft.

Dat geen huisbezoeken zijn uitgevoerd, is daarentegen in het sociaal dossier deels gerechtvaardigd. Er was een risico dat de betrokkene op straat zou terechtkomen. Over dat aspect bestaat enige twijfel. Mevrouw Steppé bevestigt daarentegen dat de bedragen die de federale overheid voor beide dossiers heeft betaald volledig werden teruggevorderd.

In zijn betrekkingen met de OCMW's formuleert de dienst Inspectie aanbevelingen, licht hij het rechtskader toe enzovoort. Er zijn rechtstreekse contacten met de maatschappelijk werkers waarbij concrete aspecten worden uitgelegd. Die begeleiding is tijdrovend en vergt niet alleen inspanningen van de front office, maar ook van de juridische dienst.

Mevrouw Steppé moet haar diensten verzoeken om een klassement van de OCMW's naar het aantal geactiveerde knipperlichten.

Een OCMW kent iemand het leefloon toe op basis van een sociaal onderzoek. Indien de uitkomst positief is, ontvangt de betrokkene een leefloon. Die persoon kan echter eventueel opnieuw werkloosheidsuitkeringen ontvangen via de RVA. Via de informatiestroom wordt het desbetreffende OCMW op de hoogte gebracht van de rehabilitatie van de betrokkene bij de RVA. Het gaat niet om fraude, aangezien de persoon opnieuw recht heeft op een werkloosheidsuitkering en in afwachting recht

de procédures n'ont pas été respectés dans ces deux dossiers. Les deux personnes étaient étudiantes et le CPAS aurait pu se déclarer incompétent à ce sujet. Ensuite, l'octroi du RIS ne prenait pas en compte des ressources financières existantes dans un des deux dossiers précis. Au niveau de la procédure, à partir du moment où un CPAS prend une décision, il la transmet via un formulaire au SPP IS. C'est le CPAS qui prend la décision, sur une base légale. Une fois le dossier transmis pour remboursement par le SPP, la procédure de contrôle débute. Donc le mécanisme fonctionne, mais c'est à partir du moment où la décision est prise. Mme Steppé explique que dans un des deux dossiers, deux clignotants se sont allumés, notamment à propos des ressources financières existantes. Malgré l'obligation de consulter les flux d'information révélant ces ressources financières existantes, le CPAS a pris une décision positive d'octroi du revenu d'intégration. Un blocage du système est également intervenu car la personne concernée a été radiée. Dès lors, deux clignotants et un blocage sont intervenus dans ces deux dossiers. La procédure de contrôle a donc bien été effective du côté du SPP IS.

L'absence de visites à domicile, par contre, est en partie justifiée dans le dossier social. La personne avait un risque de se retrouver à la rue. Il y a un doute sur cet aspect-là. Par contre, Mme Steppé confirme que les montants payés par le fédéral pour ces deux dossiers ont été récupérés dans leur intégralité.

Dans ses relations avec les CPAS, le service inspection dresse des recommandations, explique le cadre juridique, etc. Il y a des contacts directs avec les travailleurs sociaux où des aspects concrets sont expliqués. Ce travail d'accompagnement prend beaucoup de temps et cela mobilise le *front office* mais aussi le service juridique.

Mme Steppé doit demander à son administration pour obtenir un classement des CPAS par nombre d'alertes clignotant activées.

Un CPAS octroie le revenu d'intégration à une personne sur la base de son enquête sociale. Si l'issue est positive, une personne reçoit un revenu d'intégration. Cependant cette personne peut à nouveau éventuellement recevoir des allocations de chômage via l'ONEM. Le flux d'informations renseigne cette réhabilitation de la personne à l'ONEM au CPAS concerné. Il ne s'agit pas d'une fraude, la personne a récupéré ses droits aux allocations de chômage et a eu droit à un revenu d'intégration dans

had op een leefloon. Aan de hand van dit voorbeeld wil mevrouw Steppé benadrukken dat niet alle knipperlichten noodzakelijkerwijs op fraude wijzen, maar op anomalieën die de OCMW's moeten nagaan.

Wat de procesanalyses betreft, zijn de auditoren van de POD Maatschappelijke Integratie twee dagen bij het OCMW aanwezig om er een open en constructieve dialoog aan te gaan. Zij hebben veel ervaring in dat domein en sturen aan op goede praktijken, zoals de manier waarop een sociaal onderzoek dient te worden gestructureerd.

De FIA heeft de dienst Inspectie aanbevolen de analyses veeleer op de risico's te richten. Mevrouw Steppé bevestigt dat die aanpak vanaf 2025 zal worden toegepast om de risicovolle OCMW's te identificeren of om een grondigere controle uit te voeren.

In verband met de identificatie van de beslissingen waarbij tegen het voorstel van de maatschappelijk werker wordt ingegaan, stelt mevrouw Steppé niet vast dat deze tegenstrijdigheden zich stelselmatig bij het ene of het andere OCMW voordoen, maar het valt voor. Een voorstel van de maatschappelijk werker kan tijdens de vergadering van de raad van het OCMW in vraag worden gesteld. Over die bijsturingen bestaan geen statistieken.

De POD Maatschappelijke Integratie is niet het kanaal om de klachten van de burgers te ontvangen. Ook al gebeurt dat soms, de POD is daartoe niet gemachtigd. Mensen met klachten worden doorverwezen naar de instanties waar een beroep kan worden aangetekend tegen een beslissing van het OCMW.

Mevrouw Steppé is niet bij machte een vergelijkende analyse te maken van de wijzigingen in de wetgeving in de afgelopen vijftien jaar.

Om louter technische redenen is het aantal activiteitenverslagen op de website van de POD beperkt. Indien iemand een nauwkeurig verslag wil, kan mevrouw Steppé dat bezorgen.

Een inspecteur kan vragen een beslissing te herzien als er sprake is van een fout in de berekening van de middelen, een onterechte weigering, een fout in het dossier enzovoort. Dit gezegd zijnde, is het altijd het OCMW dat de verantwoordelijkheid neemt voor zijn beslissing. Het OCMW is niet tot deze of gene beslissing verplicht.

Wat het personeelstekort betreft, bevestigt mevrouw Steppé dat ze, gelet op het aantal OCMW's dat onder haar bevoegdheid valt, met een krap team werkt.

l'intervalle. En présentant cet exemple, Mme Steppé veut mettre en évidence que tous les clignotants ne sont pas nécessairement des fraudes. Ce sont des alertes qui mettent en évidence des anomalies que les CPAS doivent vérifier.

Au niveau des analyses de processus, les auditeurs du SPP IS restent deux jours au sein du CPAS où s'instaure un dialogue et une discussion ouverte et constructive. Rodés dans le domaine, les auditeurs peuvent promouvoir de bonnes pratiques telles que la manière de structurer une enquête sociale, par exemple.

Le FIA a effectivement recommandé au service inspection d'orienter davantage les analyses sur les risques. Mme Steppé confirme que cette approche sera appliquée à partir de 2025 afin d'identifier les CPAS à risques où mener un contrôle plus approfondi.

Pour ce qui est de l'identification des décisions contraires à la proposition de l'assistance sociale, Mme Steppé ne constate pas que ces contradictions surviennent de manière systématique dans un CPAS ou un autre mais cela arrive parfois. Une proposition de l'assistance sociale peut être remise en question lors du conseil tenu au sein du CPAS. Ces changements ne sont pas quantifiés en termes statistiques.

Le SPP IS n'est pas le canal qui reçoit les plaintes des citoyens. Cela peut arriver mais le SPP n'est pas habilité à les recevoir. Un plaignant sera orienté vers les instances permettant d'introduire un recours contre une décision du CPAS.

Mme Steppé n'est pas en capacité de faire une analyse comparative des quinze dernières années d'évolution de la législation.

Pour des raisons purement techniques, les rapports d'activité sont limités en nombre sur le site internet du SPP. Si quelqu'un désire un rapport précis, Mme Steppé peut le fournir.

Un inspecteur peut demander à revoir une décision s'il y a une erreur dans le calcul des ressources, un refus injustifié, une erreur dans le dossier, etc. Cela dit, c'est toujours le CPAS qui prend la responsabilité de sa décision. Il n'est pas obligé de la prendre dans un sens ou dans l'autre.

Sur les questions de manque de personnel, Mme Steppé confirme travailler en équipe limitée vu le nombre de CPAS couverts.

Hoewel mevrouw Steppé voorstander is van een sanctiestelsel, brengt ze de kanttekening aan dat de OCMW's zich in een ingewikkelde situatie bevinden. Er zijn niet veel maatschappelijk werkers meer beschikbaar, er is een probleem met betrekking tot de opleiding, de problemen zijn structureel en situeren zich op verschillende niveaus. Er dient een evenwicht te worden gevonden.

Wat de valse adressen betreft, gebeurt de controle op basis van de inhoud van het sociaal verslag. De POD legt bijvoorbeeld geen tweede huisbezoek af. Het sociaal verslag is een juridisch document en de inhoud ervan is betrouwbaar. Indien het OCMW heeft aangegeven waarom het geen huisbezoek heeft kunnen afleggen – meer bepaald omdat de maatschappelijk werker zich bij een huisbezoek niet veilig zou voelen – zal die reden worden aanvaard. Indien het OCMW daarentegen zonder verdere uitleg aangeeft dat een huisbezoek heeft plaatsgevonden maar dat daarvan geen verslag werd opgemaakt, zal de dienst Inspectie daarover een opmerking maken. Het sociaal dossier is geen reeks vakjes die moeten worden afgevinkt; het moet ook redenen en argumenten bevatten. Het is niet de taak van de dienst Inspectie een tweede sociaal onderzoek uit te voeren. Over de valse adressen die in Anderlecht werden gebruikt, heeft de dienst Inspectie bijvoorbeeld geen opmerkingen gemaakt.

Commissievoorzitter Denis Ducarme (MR) dankt mevrouw Steppé. Hij bevestigt dat de commissie bijkomende informatie zal vragen aan de minister. Op basis daarvan zal de commissie kunnen vaststellen of wat bij het OCMW van Anderlecht is gebeurd een alleenstaand feit is, dan wel een ruimer gegeven dat een grootschaligere en krachtigere reactie vereist.

Même si Mme Steppé est demanderesse de l'élaboration d'un système de sanction, elle nuance en rappelant que les CPAS sont quand même dans une situation compliquée. Il n'y a plus beaucoup de travailleurs sociaux de disponibles, il y a un problème de formation, les problèmes sont structurels et à plusieurs niveaux. Il s'agit de trouver un juste équilibre.

À propos des fausses adresses, le contrôle se base sur ce que l'on a dans le rapport social. Le SPP ne fait pas une deuxième visite à domicile, par exemple. Le rapport social est un document légal et son contenu fait foi. Si le CPAS a motivé qu'il n'a pas pu faire des visites à domicile, notamment parce que le travailleur social ne se sentait pas en situation de sécurité par rapport à une visite à domicile, cette motivation sera acceptée. Par contre, si le CPAS indique sans plus de détail qu'une visite à domicile a eu lieu mais qu'il n'existe pas de compte-rendu, le service inspection fera une remarque. Le dossier social n'est pas une suite de croix à cocher, il faut qu'apparaissent des motivations et des arguments. Ce n'est pas le rôle du service inspection de mener une deuxième enquête sociale. Ainsi, les fausses adresses utilisées à Anderlecht ne faisaient pas partie des remarques soulevées par le service inspection.

M. Denis Ducarme (MR), président, remercie Mme Steppé. Il confirme que la commission adressera des demandes de renseignements complémentaires auprès de la ministre. Sur la base des informations complémentaires qui seront reçues, la commission des Affaires sociales pourra constater que ce qui s'est passé au CPAS d'Anderlecht est soit un fait tout à fait isolé, soit quelque chose de plus large qui mérite une attitude plus large et forte en termes de réponse.

III. — **DE HEER IVAN VAN DE CLOOT, ECONOOM**

A. **Inleidende uiteenzetting**

De heer Van De Cloot heeft in oktober 2024 een studie verricht rond de spreiding van de leeflonen over het territorium, waaruit een aantal bevindingen naar voor komen die deze Commissie wellicht kunnen helpen. Hij werd in 2021 ook reeds uitgenodigd door de Kamer, om te spreken over het thema migratie, een onderwerp dat hij reeds sedert twintig jaar opvolgt, en dat nauw verband houdt met het huidige dossier rond de leeflonen, aangezien migratie enigszins verklaart waarom er momenteel een dergelijke druk wordt uitgeoefend op de OCMW's.

III. — **M. IVAN VAN DE CLOOT, ÉCONOMISTE**

A. **Exposé introductif**

M. Van De Cloot a réalisé en octobre 2024 une étude consacrée à la répartition des revenus d'intégration sur le territoire belge, dont certaines conclusions pourraient sans doute être utiles à cette commission. M. Van De Cloot avait aussi déjà été invité par la Chambre en 2021 pour discuter de la thématique de la migration, un sujet qu'il suit depuis déjà vingt ans et qui est étroitement lié à l'actuel dossier des revenus d'intégration. En effet, la migration explique, dans une certaine mesure, pourquoi les CPAS sont aujourd'hui soumis à une telle pression.

Dit fenomeen heeft te maken met de magneetfunctie die wordt uitgeoefend door een stad of een land. Brussel fungeert op die manier als een magneet voor het aantrekken van nieuwkomers op ons territorium. De cijfers hieromtrent geven aan dat dit te maken heeft met de manier waarop de migratie is samengesteld. Zij tonen aan dat, hoe meer mensen er toestromen van buiten de Europese Unie, des te meer mensen een beroep doen op een leefloon. Anderzijds vinden mensen die toestromen van binnen de Europese Unie sneller een connectie met de arbeidsmarkt dan mensen die toestromen van buiten de EU.

Deze wetenschappelijke bevindingen zijn uiterst belangrijk. In weinig Europese landen is er een zo grote kloof tussen de werkzaamheidsgraad van personen die uit België komen en de personen die afkomstig zijn van buiten de Europese Unie. Als men zich gaat toeleggen op de vraag waarom er een steeds grotere druk wordt uitgeoefend op de OCMW's, moet men dan ook uitgaan van deze vaststelling, zeker indien men aan het beleid iets wil veranderen.

Het gaat hier in deze discussie meer bepaald over de Brusselse context. Er moet in dit verband niet enkel worden ingegaan op individuele dossiers, maar ook en vooral op de manier waarop zij invloed hebben op het beleid, en wat een specifiek dossier ons kan leren over het algemeen beleid ter zake. Individuele dossiers kunnen ons iets leren over structurele disfuncties.

Een eerste vaststelling die men vanuit statistisch perspectief kan doen, is dat de Brusselse gemeenten over enorme budgetten beschikken om de werking van de OCMW's te garanderen, zowel met betrekking tot de middelen als voor wat betreft het personeel. Dit brengt met zich mee dat men zich vragen moet stellen rond drie verschillende dimensies: ten eerste het management, ten tweede het beleid – met inbegrip van het beleid op federaal niveau (70 % van de middelen komen van de federale overheid) – en tenslotte de politieke verantwoordelijkheid.

Voor wat betreft het management, moet men zich de vraag stellen hoe de enorme budgetten die voorhanden zijn uiteindelijk worden besteed. Welke prioriteiten worden er gesteld? Elk OCMW moet hier verantwoording voor afleggen. Indien de beschikbare budgetten weinig efficiënt worden uitbesteed – waar de cijfers en de toenemende druk op de OCMW's uiteindelijk op wijzen – moet er worden nagedacht over de manier waarop men op de toenemende druk een gepast antwoord kan bieden.

Ce phénomène est lié à l'attrait qu'exerce une ville ou un pays. Bruxelles constitue ainsi un pôle d'attraction pour les nouveaux arrivants sur notre territoire. Il ressort des chiffres que la situation actuelle est liée à la composition de la migration: plus il y a de personnes originaires d'un pays extérieur à l'Union européenne qui arrivent en Belgique, plus nombreux sont ceux qui demandent le bénéfice du revenu d'intégration. Par ailleurs, les ressortissants européens qui arrivent sur notre territoire intègrent plus rapidement le marché du travail que les ressortissants de pays tiers.

Ces conclusions scientifiques sont extrêmement importantes. Peu de pays européens enregistrent un écart aussi marqué entre le taux d'emploi de leurs ressortissants nationaux et celui des ressortissants de pays extérieurs à l'UE. Si l'on cherche à identifier la cause de la pression sans cesse croissante exercée sur les CPAS, il faut donc partir de ce constat, *a fortiori* si l'on entend réformer la politique menée.

Le présent débat concerne plus particulièrement le contexte bruxellois. À cet égard, il ne faut pas uniquement se pencher sur des dossiers individuels, mais aussi et surtout examiner la manière dont ces dossiers exercent une influence sur la politique menée, et aussi ce qu'un dossier spécifique peut nous apprendre sur la politique menée de manière générale en la matière. En effet, des dossiers individuels peuvent mettre en lumière des dysfonctionnements structurels.

Un premier constat qu'il est possible d'établir d'un point de vue statistique est que les communes bruxelloises disposent de budgets colossaux pour assurer le fonctionnement de leurs CPAS, tant en ce qui concerne les moyens que le personnel. Cela nous amène à devoir nous interroger sur trois volets différents: la gestion, la politique menée – en ce compris la politique fédérale (70 % des moyens alloués aux CPAS provenant du niveau fédéral) – et, enfin, la responsabilité politique.

En ce qui concerne la gestion, nous devons nous interroger sur la manière dont les budgets colossaux disponibles sont dépensés en définitive. Quelles sont les priorités fixées? Chaque CPAS doit rendre des comptes en la matière. Si les budgets disponibles sont dépensés de manière peu efficace – ce qu'indiquent, en fin de compte, les chiffres et la pression croissante exercée sur les CPAS –, il faut envisager une réponse adéquate à apporter à cette pression croissante.

Het feit dat, met betrekking tot het probleem dat vandaag aan het licht is gekomen, de media naar buiten zijn gekomen met de feiten, wijst er op dat het management blijkbaar niet in staat is om zelf tot het besef te komen dat er iets fout loopt binnen het OCMW.

Maar ook al zou het OCMW niet bij machte zijn om aan de situatie iets te veranderen dan is er nog steeds de federale overheid, die bij het beleid betrokken is, en die in dit geval niet werd ingelicht. Ook dat is een probleem dat moet worden aangekaart. De middelen die worden gespendeerd aan leeflonen worden voor 70 % door de Belgische belastingplichtige betaald. De federale overheid heeft dan ook een belangrijke verantwoordelijkheid op dit vlak.

Er wordt eveneens vastgesteld dat er in Brussel een soort interne dynamiek bestaat. Mensen die niet in Anderlecht wonen gaan wel in Anderlecht een leefloon aanvragen. Die interne dynamiek leidt er dus toe dat mensen die in een bepaalde Brusselse gemeente wonen, waar ze misschien geen leefloon krijgen, in een andere gemeente dat leefloon kunnen aanvragen. Er zou dan ook moeten worden onderzocht of dit een fenomeen is dat al dan niet beperkt is in omvang, of eventueel reeds lang aan de gang is. Dit is in principe de taak van een administratie die, om een degelijk beleid te kunnen voeren, tenminste in staat moet zijn om te weten wat er in de realiteit gebeurt.

Men moet in dit verband niet alleen nagaan in welke mate een bepaald aantal Brusselse gemeenten een magneetfunctie uitoefenen ten opzichte van andere Brusselse gemeenten, maar ook in welke mate Brussel eventueel een magneetfunctie vervult ten opzichte van de rest van het land.

Anderzijds wijst de in oktober van dit jaar voorgestelde studie ook op een zeer sterke variatie tussen de verschillende gemeenten, zowel in Brussel als in de rest van het land. Tal van gemeenten doen zeer veel inspanningen om mensen naar een job te begeleiden, terwijl andere gemeenten dat niet doen. Wat verklaart dergelijke verschillen tussen de gemeenten, en in welke mate moet het beleid in sommige gemeenten worden bijgestuurd?

Ten derde rest er, naast de vraagstelling rond het management en het beleid, nog de vraag in welke mate de politiek in dit dossier een zekere verantwoordelijkheid draagt. Het feit dat een socialistische OCMW-voorzitter het logisch acht dat hij kan tussenkomen in individuele dossiers, en middelen kan toekennen waarover de administratie twijfels heeft, geeft duidelijk aan dat er

Le fait que ce sont les médias qui ont révélé les faits problématiques en cause démontre que les gestionnaires ne sont visiblement pas en mesure de se rendre compte par eux-mêmes qu'il existe des dysfonctionnements au sein du CPAS.

Cependant, même si le CPAS n'est pas en mesure de remédier lui-même à la situation, il reste toujours l'autorité fédérale, qui est associée à la politique menée, et qui, dans le cas présent, n'avait pas été informée de la situation. C'est également un problème qui doit être souligné. Les moyens alloués aux revenus d'intégration étant financés à hauteur de 70 % par le contribuable belge, une responsabilité majeure incombe à l'autorité fédérale dans ce domaine.

On constate aussi qu'il existe à Bruxelles une sorte de dynamique interne en vertu de laquelle des personnes qui ne résident pas dans la commune d'Anderlecht y demandent tout de même le bénéfice d'un revenu d'intégration. Cette dynamique interne a donc pour conséquence que des personnes qui résident dans une commune bruxelloise donnée, où elles ne bénéficient peut-être pas d'un revenu d'intégration, peuvent demander le bénéfice de ce revenu dans une autre commune. Il conviendrait donc d'examiner s'il s'agit ou non d'un phénomène d'ampleur limitée, et, éventuellement, s'il existe déjà depuis longtemps. C'est en principe la mission d'une administration, qui, pour pouvoir mener une politique de qualité, doit au moins être en mesure de savoir ce qui se passe sur le terrain.

À ce propos, il ne faudrait pas uniquement examiner dans quelle mesure certaines communes bruxelloises constituent un pôle d'attraction par rapport à d'autres communes bruxelloises, mais aussi dans quelle mesure Bruxelles constitue éventuellement un pôle d'attraction par rapport au reste du pays.

Par ailleurs, l'étude publiée en octobre dernier souligne aussi l'existence d'une très forte disparité entre les différentes communes, tant à Bruxelles que dans le reste du pays. En effet, de nombreuses communes font énormément d'efforts pour accompagner les chômeurs vers un emploi, alors que d'autres ne le font pas. Comment expliquer ces disparités entre communes, et dans quelle mesure conviendrait-il de revoir la politique menée par certaines d'entre elles?

Outre les questions à se poser sur la gestion et la politique menée, il faut aussi encore s'interroger sur le degré de responsabilité du monde politique dans ce dossier. Le fait qu'un directeur de CPAS socialiste estime qu'il est logique de pouvoir intervenir dans des dossiers individuels et d'allouer des moyens contre l'avis de son administration indique clairement qu'il existe aussi des

ook op politiek vlak iets schort. In dit verband moet met name het Parlement zich de vraag stellen of dit al dan niet door de beugel kan.

Kortom, er moet volgens de heer Van De Cloot een kwaliteitsevaluatie worden uitgevoerd met betrekking tot het management van de OCMW's in Brussel, en de beleidsprioriteiten die deze OCMW's zichzelf stellen.

Er zou tevens een vergelijkende studie moeten worden uitgevoerd naar de manier waarop in andere landen een dergelijk beleid wordt gevoerd. De leeflonen in België liggen bijvoorbeeld een stuk hoger dan in Nederland. De Nederlandse overheid is van mening dat door het toekennen van lagere leeflonen mensen sneller terug in de arbeidsmarkt terecht komen. Misschien kan België, dat in dit opzicht een systeem hanteert dat eerder de inactiviteit bevordert, hieruit bepaalde lessen trekken.

Tenslotte blijft er de belangrijke kwestie rond migratie. Men merkt dat een overgroot deel van de mensen die beroep doen op een leefloon afkomstig zijn van buiten de Europese Unie. Vraag is of men daarom het migratiebeleid al dan niet moet aanpassen in functie van deze vaststelling.

Met deze bedenking besluit de heer Van De Cloot zijn interventie.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

Volgens *Wouter Raskin (N-VA)* legt de heer Van De Cloot inderdaad de vinger op de wonde. Het klopt dat dit dossier, dat gerust als schandaal kan worden bestempeld, een aanzet moet zijn om het toekomstig beleid te bepalen. Zo wees de discussie met de vorige sprekers er al op dat men wellicht zwaardere sancties moet opleggen bij misbruik.

Een andere vraag die terecht werd gesteld houdt verband met het feit dat naar de media werd gestapt met deze zaak, eerder dan naar de overheid. Maar misschien is de vraag stellen in zekere zin de vraag beantwoorden.

Men mag er van uitgaan dat politici, het management en de administratie de door de heer Van De Cloot gemaakte opmerkingen hebben gehoord. De politiek draagt hier hoe dan ook een grote verantwoordelijkheid.

Het is tenslotte van belang dat OCMW's verantwoording afleggen voor wat ze doen, en dat het beleid van de OCMW's die niet naar behoren werken, moet worden herbekeken. Tegelijk moeten de OCMW's die zich actief inzetten om mensen aan het werk te helpen ook

dysfonctionnements au niveau politique. À cet égard, c'est tout spécialement le Parlement qui doit se demander si ces pratiques dépassent les bornes ou non.

En résumé, M. Van De Cloot considère qu'il faut réaliser une évaluation de qualité de la gestion des CPAS bruxellois et des priorités stratégiques que ces CPAS se fixent.

Il conviendrait aussi de réaliser une étude comparative sur les modalités des politiques menées par d'autres pays dans ce domaine. Le montant du revenu d'intégration est par exemple beaucoup plus élevé en Belgique qu'aux Pays-Bas, les autorités néerlandaises considérant que l'octroi d'un revenu d'intégration plus faible incite les bénéficiaires à réintégrer plus rapidement le marché du travail. La Belgique, qui applique sur ce plan un système favorisant plutôt l'inactivité, pourrait peut-être en tirer certains enseignements.

Enfin, la question cruciale de la migration demeure. On constate qu'une grande majorité des bénéficiaires du revenu d'intégration sont originaires d'un pays extérieur à l'Union européenne. Se pose donc la question de l'opportunité de modifier ou non notre politique migratoire à la lumière de ce constat.

C'est par cette observation que M. Van De Cloot conclut son intervention.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) estime que M. Van De Cloot a effectivement mis le doigt sur la plaie. Il est exact que ce dossier, que l'on peut aisément qualifier de scandale, doit être une incitation pour définir la politique qui sera menée à l'avenir. Il est ainsi déjà ressorti des discussions avec les orateurs précédents qu'il conviendrait sans doute de sanctionner plus lourdement les abus.

Une autre question posée à juste titre concerne le fait que les lanceurs d'alerte ont dénoncé les faits aux médias plutôt qu'aux autorités. Mais peut-être que poser la question, c'est, dans un certain sens, déjà y répondre.

On peut partir du principe que les responsables politiques, les gestionnaires et l'administration ont entendu les observations formulées par M. Van De Cloot. Les responsables politiques portent en tout cas une lourde responsabilité en la matière.

Enfin, il importe que les CPAS rendent compte de leurs actes, et que la politique des CPAS qui ne fonctionnent pas correctement soit réexaminée. Parallèlement, les CPAS qui aident activement les chômeurs à trouver un emploi doivent aussi être récompensés. Il conviendrait

worden beloond. Men moet tot een oplossing komen die alle OCMW's aanzet tot een goed beleid, zonder de verschillen onderling volledig uit te vlakken.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) beaamt dat de heer Van De Cloot inderdaad de vinger op de wonde legt. Zij vraagt zich daarbij af of het probleem dat wordt aangekaart een typisch Brussels of grootstedelijk probleem is.

Verder zou zij willen weten wat het grootste pijnpunt is in dit dossier. Is het de werkdruk, een gebrek aan middelen en personeel, of eerder een verkeerde besteding van de middelen?

Het aantal personen dat beroep doet op een leefloon is de voorbije jaren significant gestegen – met ruim 40 % ten opzichte van 2019. De cijfers wijzen tevens op een groot verschil in verhouding tot de buurlanden, met name Nederland. Is deze grote stijging te wijten aan de magneetfunctie van ons land, of zijn er nog andere oorzaken?

Een aantal partijen is er verder voor te vinden om de 19 Brusselse OCMW's te laten fusioneren, om zodoende de werklast beter te verdelen, maar ook om een betere controle en een betere dienstverlening te garanderen. Wat is de mening van de heer Van De Cloot hieromtrent?

Mevrouw Florence Reuter (MR) gaat er van uit dat de heer Van De Cloot, door de jarenlange studies die hij rond het thema heeft gevoerd, de problematiek rond de OCMW's goed kent.

Zij heeft de indruk dat de mensen die het probleem in kwestie hebben aangekaart bij de media hun frustratie ten opzichte van de slechte werking van het OCMW in Anderlecht, en misschien ook die van andere OCMW's, blijkbaar nergens anders konden uiten. Ook elders wordt trouwens gewag gemaakt van problemen met betrekking tot de werking van de OCMW's, van inmenging van politici, het gebrek aan middelen, maar ook van de onmogelijkheid om het werk terdege uit te voeren, en zelfs van een beangstigende sfeer die in sommige OCMW's heerst.

Mevrouw Reuter is er ook voor te vinden om de OCMW's die goed werken te belonen, en de OCMW's die slecht werken of frauderen sancties op te leggen, met dien verstande dat de mensen die daadwerkelijk behoefte hebben aan een leefloon niet worden benadeeld.

Zij vraagt zich verder af of het systeem dat in Anderlecht bestaat ook in andere OCMW's wordt gebruikt, in Brussel of elders in het land. Is dit systeem, volgens de heer Van De Cloot, louter te wijten aan de politieke situatie,

de trouver une solution qui inciterait tous les CPAS à mener une politique de qualité, sans pour autant gommer totalement leurs différences respectives.

Mme Ellen Samyn (VB) reconnaît elle aussi que M. Van De Cloot a mis le doigt sur la plaie. Elle se demande, à cet égard, si le problème identifié est typiquement bruxellois, ou bien propre aux grandes villes.

Elle demande ensuite quel est le problème majeur dans ce dossier. Est-ce la charge de travail, le manque de moyens et de personnel, ou bien une mauvaise affectation des moyens?

Le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration a explosé ces dernières années: il est en hausse de 40 % par rapport à 2019. Ces chiffres révèlent aussi une différence marquée par rapport aux pays voisins, en particulier les Pays-Bas. Cette hausse considérable est-elle due à l'attrait exercé par notre pays, ou bien s'explique-t-elle par d'autres raisons?

L'intervenante poursuit en soulignant que plusieurs partis sont favorables à la fusion des dix-neuf CPAS bruxellois, qui permettrait de mieux répartir la charge de travail tout en assurant de meilleurs contrôles et un meilleur service. Qu'en pense M. Van De Cloot?

Mme Florence Reuter (MR) part du principe que, fort des nombreuses années qu'il a consacrées à l'étude de cette thématique, M. Van De Cloot connaît bien la problématique des CPAS.

L'intervenante a l'impression que les personnes qui ont dénoncé le problème en cause auprès des médias ne pouvaient manifestement exprimer nulle part ailleurs leur mécontentement à l'égard des dysfonctionnements du CPAS d'Anderlecht, et peut-être aussi de ceux d'autres CPAS. Ailleurs également, des signaux font d'ailleurs état de dysfonctionnements au sein de CPAS, d'ingérences politiques, de manque de moyens, mais aussi de l'incapacité pour les membres du personnel de faire correctement leur travail, voire d'un climat de peur ambiant.

Mme Rutter est elle aussi favorable à un système qui récompenserait les CPAS qui travaillent bien et qui sanctionnerait ceux qui travaillent mal ou qui fraudent, pour autant que ce système ne porte pas préjudice aux personnes qui ont réellement besoin d'un revenu d'intégration.

Elle se demande aussi si le système existant au sein du CPAS d'Anderlecht existe également dans d'autres CPAS, à Bruxelles ou ailleurs dans le pays. Selon M. Van De Cloot, ce système est-il uniquement lié

of zijn een nog andere redenen? En hoe kan men het personeel vrijwaren voor eventuele sancties, indien zij verder gewag zouden maken van misbruik in de werking van de OCMW's?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) heeft niet meteen vragen aan het adres van de heer Van De Cloot, maar wil wel een aantal opmerkingen maken.

Het cliëntelisme moet inderdaad worden aangepakt, want anders dreigt het hele draagvlak van het systeem te worden ondermijnd.

Mensen die een leefloon aanvragen moeten hoe dan ook worden ondersteund, en men mag zich daarbij niet beperken tot het louter verstrekken van een uitkering, waarbij ieder verder aan zijn of haar lot wordt overgelaten. De studies van de OESO en van de RVA wijzen er op dat, naarmate men mensen meer in de armoede duwt, des te moeilijker het wordt om hen te activeren en te integreren. Er moet dan ook een zeer aanklampend beleid worden gevoerd, want er bestaan heel veel drempels met betrekking tot activatie, zoals openbaar vervoer, kinderopvang, maar ook het gebrek aan zelfvertrouwen.

Zo bestaat er in Aalst een organisatie die nieuwkomers met vrijwilligers begeleidt naar werk, die zeer efficiënt is, omdat er zeer aanklampend wordt gewerkt. Er wordt dan ook veel gewerkt rond het aankweken van zelfvertrouwen, om uiteindelijk zowel de integratie als de activering in de hand te werken.

De heer Denis Ducarme (MR) bevestigt dat hij persoonlijk door een aantal maatschappelijk werkers werd gecontacteerd, die blijkbaar bang waren om een mening kenbaar te maken, door de druk die op hen werd gelegd door een aantal individuen binnen het OCMW van Anderlecht.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) is eveneens bekommerd over het feit er heil werd gezocht bij een openbare zender, eerder dan aan de hand van de bestaande kanalen en controlemechanismen, die mits een correcte werking in principe soelaas moeten kunnen bieden bij dergelijke problemen.

Zij heeft in dit verband een zeer concrete vraag aan het adres van de heer Van De Cloot, en meer bepaald op basis van zijn expertise op het vlak van het personeelsbeleid. Hoe kan men vermijden dat mensen hun bekommernissen naar buiten brengen zoals dat hier is gebeurd? Moeten er misschien andere normen en waarden worden gehanteerd? Hoe kan men er met andere woorden toe komen dat de klokkenluiders in een goed

à la situation politique, ou bien s'explique-t-il par d'autres raisons? Et comment pourrait-on prémunir d'éventuelles sanctions les membres du personnel qui dénonceraient à l'avenir des dysfonctionnements au sein des CPAS?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) n'a pas spécialement de questions à poser à M. De Cloot, mais souhaite formuler plusieurs observations.

Il faut effectivement s'attaquer au clientélisme, qui porte atteinte aux fondations même du système.

Les personnes qui demandent un revenu d'intégration doivent en tout état de cause être aidées, et cette aide ne peut pas se limiter à leur accorder simplement une allocation, pour les abandonner ensuite à leur sort. Les études menées par l'OCDE et l'ONEM révèlent que plus on plonge des personnes dans la pauvreté, plus il est compliqué de les activer et de les intégrer. Il y a dès lors lieu de mener une politique très proactive, car de nombreux obstacles compliquent l'activation, comme les transports en commun, les crèches, mais également le manque de confiance en soi.

À Alost, par exemple, une organisation recourt à des volontaires pour accompagner les nouveaux arrivants dans la recherche d'un emploi. Elle est très efficace grâce à son approche particulièrement proactive. Elle travaille beaucoup sur le développement de la confiance en soi de manière à favoriser, en définitive, tant l'intégration que l'activation.

M. Denis Ducarme (MR) confirme qu'il a été contacté personnellement par plusieurs travailleurs sociaux, qui avaient apparemment peur de s'exprimer à cause de la pression qu'ils subissaient de la part de plusieurs individus au sein du CPAS d'Anderlecht.

Mme Tine Gielis (cd&v) s'inquiète également du fait que des personnes se soient tournées vers une chaîne publique plutôt que vers les canaux et les mécanismes de contrôle existants qui, s'ils fonctionnent correctement, doivent en principe permettre de résoudre des problèmes de ce type.

À ce propos, elle pose une question très concrète à M. Van De Cloot, plus particulièrement sur la base de son expertise en matière de politique du personnel. Comment peut-on éviter que des personnes expriment leurs préoccupations en dehors de leur organisation, comme cela a été le cas en l'espèce? Conviendrait-il d'appliquer d'autres normes et valeurs? En d'autres termes, comment peut-on faire en sorte que les lanceurs

werkend intern personeelsbeleid hun mening over de werking van het OCMW kenbaar kunnen maken?

Brussel vervult verder blijkbaar een magneetfunctie, meer nog dan andere steden in ons land. Is het probleem in kwestie dan te wijten aan een typisch Brusselse situatie, of is het eerder iets wat toe te schrijven is aan de personeelsproblematiek die zonet werd vermeld?

C. **Antwoorden van de spreker**

Over de vraag of men de OCMW's meer voor hun verantwoordelijkheden moet plaatsen, is het vanuit de ervaring van *de heer Van De Cloot* met betrekking tot het beleid en de beleidsevaluatie zeker zinvol om een dergelijke principe aan te moedigen. Men zou een systeem kunnen ontwikkelen op basis van de voorstellen die momenteel op tafel liggen en die in deze richting gaan.

Maar een dergelijk vernieuwend beleid moet dan ook wel snel worden geëvalueerd. Een beleid wordt namelijk opgebouwd door het vaststellen van disfuncties, waarna mogelijke opties ter verbetering worden besproken. Dat een beleid niet perfect is, daar is niets mis mee. Maar elk beleid moet, waar nodig, constant worden geëvalueerd en bijgestuurd.

Of de kwestie die hier wordt aangekaart een typisch Brussels probleem is, kan de heer Van De Cloot alleen maar vaststellen dat Brussel in België in elk geval een sterke magneetfunctie uitoefent op het vlak van de leeflonen. Dat is trouwens ook het geval voor een aantal gemeenten in Brussel in verhouding tot de rest van de hoofdstedelijke gemeenten.

Dat laat niet weg dat er ook andere magneten zijn. Grootsteden werken algemeen gezien als een soort magneet. Daardoor worden kleinere problemen die elders bestaan in zekere zin uitvergroot door de omvang van grote steden zoals Brussel.

Anderzijds heeft elke stad zijn eigenheid. In verschillende Brusselse gemeenten ligt het aantal mensen dat niet uit de Europese Unie komt en een beroep doet op een leefloon rond de 50 %. Men mag zich echter niet blindstaren op de nationaliteit. De hoofdstad telt heel veel mensen die de Belgische nationaliteit hebben, maar die afkomstig zijn van buiten de Europese Unie. De cijfers tonen aan dat beiden zeer sterk in elkaars verlengde liggen, en dat mensen afkomstig van buiten de Europese Unie zeer veel gelijkenissen vertonen met mensen die de Belgische nationaliteit hebben, maar ook geboren zijn buiten de Europese Unie.

d'alerte expriment leur avis sur le fonctionnement du CPAS au travers d'une politique du personnel interne qui fonctionne correctement?

Il semblerait par ailleurs que la ville de Bruxelles exerce un certain pouvoir d'attraction, davantage que d'autres villes de Belgique. Le problème est-il imputable à la situation qui caractérise Bruxelles ou à la problématique en matière de personnel qui vient d'être évoquée?

C. **Réponses de l'orateur**

À la question de savoir s'il convient de responsabiliser davantage les CPAS, *M. Van De Cloot* estime, forte de son expérience en matière de politique et de politique d'évaluation, qu'il est tout à fait opportun d'encourager ce principe. On pourrait élaborer un système à partir des propositions dans ce sens qui sont actuellement à l'examen.

Toute politique innovante de ce type doit toutefois être évaluée rapidement. En effet, pour élaborer une stratégie, il faut commencer par relever les dysfonctionnements, puis évoquer des pistes d'amélioration. Si une politique n'est pas parfaite, ce n'est pas grave. Mais chaque politique doit être évaluée en permanence et, le cas échéant, ajustée.

En réponse à la question de savoir si le problème évoqué ci-avant est typiquement bruxellois, M. Van De Cloot est forcée de constater que la ville de Bruxelles exerce en tout cas un grand pouvoir d'attraction en matière de revenus d'intégration en Belgique. Un même phénomène s'observe d'ailleurs dans plusieurs communes bruxelloises par rapport aux autres communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Il n'en demeure pas moins que d'autres communes exercent également un même pouvoir d'attraction. C'est généralement le cas des grandes villes. En conséquence, certains problèmes moins importants qui se posent ailleurs sont en quelque sorte amplifiés par la taille des grandes villes telles que Bruxelles.

Par ailleurs, chaque ville a ses spécificités. Dans plusieurs communes bruxelloises, le nombre de non-ressortissants de l'Union européenne qui demandent un revenu d'intégration atteint près de 50 %. On ne peut toutefois pas se focaliser exclusivement sur la nationalité. La capitale compte de nombreuses personnes dotées de la nationalité belge mais qui proviennent de pays non européens. Les chiffres révèlent que ces deux groupes ont un profil comparable et que les ressortissants de pays extérieurs à l'Union présentent de grandes similitudes avec les personnes qui possèdent la nationalité belge mais sont nées en dehors de l'Union européenne.

Dit is niet enkel in Brussel het geval. In Antwerpen hebben 30 % van de mensen die aanspraak maken op een leefloon een geboortenationaliteit van buiten de Europese Unie. Daar is het aantal mensen van Belgische nationaliteit dat een beroep doet op een leefloon sterk gedaald, maar daardoor is het aandeel van de mensen van buiten de Europese Unie dan weer sterk gestegen.

In Gent is de situatie helemaal anders. Daar is het merendeel van de mensen die beroep doen op het leefloon afkomstig van binnen de Europese Unie. Daar waar de algemene trend wijst op het feit dat mensen van buiten de Europese Unie meer beroep doen op het leefloon dan mensen afkomstig van binnen de Europese Unie, liggen de zaken in Gent dus anders. Deze verschillen hebben wellicht te maken met de aanwezigheid van bevolkingsgroepen die afkomstig zijn uit Roemenië en andere Oost-Europese landen in Gent.

De realiteit op het terrein kan dus verschillen. Toch laat dit niet weg dat er problemen zijn op het vlak van het beleid van de OCMW's, dat hoe dan ook beter moet worden onderbouwd. De overheidsadministratie heeft daarom de taak om beleidspistes te ontwikkelen, die het Parlement dient goed te keuren vooraleer de regering er mee aan de slag kan.

Het gaat hem daarbij niet louter om te bepalen of een aantal mensen al dan niet recht heeft op een leefloon, maar om na te gaan of het beleid verstandig wordt gevoerd, en of het niet moet worden bijgestuurd. Daarom zijn studies en evaluaties nodig, bijvoorbeeld rond de verschillen tussen Brussel, Antwerpen en Gent, en wat men daaruit kan leren voor het ontwikkelen van een beter algemeen beleid.

Of de OCMW's al dan niet moeten worden gefusioneerd is niet de meest prangende kwestie. Er dienen vooraf heel veel andere dingen te gebeuren. Men kan effectief een dergelijke fusie doorvoeren, maar men moet vooral werk maken van het ontwikkelen van een beter onderbouwd algemeen beleid.

Rond de vraag of de OCMW's meer verantwoording moeten afleggen, bestaat er in de wetenschappelijke literatuur een heel groot onderscheid tussen de verantwoordelijkheid van overheidsdiensten en het responsabiliseren van mensen. Men moet er in de eerste plaats voor zorgen dat er verantwoording kan worden afgelegd voor de werking van een organisatie. Het mag daarbij niet louter gaan over individuele dossiers, maar vooral over het systeem als dusdanig. Kortom, er moet meer verantwoording komen met betrekking tot de manier waarop de OCMW's worden georganiseerd.

Ce constat n'est pas propre à Bruxelles. À Anvers, 30 % des personnes qui prétendent à un revenu d'intégration sont dotées d'une nationalité de naissance d'un pays hors UE. Dans cette ville, le nombre de ressortissants belges qui demandent un revenu d'intégration a fortement baissé, mais la proportion de non-ressortissants de l'Union européenne a nettement augmenté en corollaire.

La ville de Gand est confrontée à une situation complètement différente. La majorité des personnes qui y demandent un revenu d'intégration proviennent de l'Union européenne. Alors que la tendance générale est que les non-ressortissants de l'Union européenne demandent davantage le revenu d'intégration que les Européens, à Gand, c'est l'inverse. Ces différences sont probablement dues à la présence à Gand de populations provenant de Roumanie et d'autres pays d'Europe de l'Est.

Les réalités sur le terrain peuvent donc être différentes. Il n'en demeure pas moins que des problèmes se posent dans le cadre de la politique des CPAS, qui doit en tout état de cause être mieux étayée. C'est pourquoi il incombe aux administrations publiques d'élaborer des pistes de réflexion, que le Parlement devra approuver avant que le gouvernement ne les mette en œuvre.

Selon l'orateur, il ne s'agira pas seulement de déterminer si certaines personnes peuvent prétendre à un revenu d'intégration, mais de vérifier si la politique est menée de manière intelligente et s'il ne convient pas de l'ajuster. C'est pourquoi des études et des évaluations s'imposent, par exemple concernant les différences entre Bruxelles, Anvers et Gand et les enseignements qui peuvent en être tirés en vue de développer une stratégie globale plus adéquate.

La question de la fusion des CPAS n'est pas la plus pressante. Il reste fort à faire avant de s'y atteler. Cette fusion pourra intervenir, mais il conviendra surtout d'élaborer une politique générale plus éclairée.

En ce qui concerne la question de savoir si les CPAS doivent rendre davantage de comptes, la littérature scientifique opère une distinction très importante entre la responsabilité des services publics et la responsabilisation des personnes. Il conviendra d'abord de permettre aux représentants de se justifier à propos du fonctionnement d'une organisation. À cet égard, il ne faudra pas uniquement se pencher sur des dossiers individuels, mais surtout sur le système en tant que tel. En substance, il faudra rendre davantage de comptes en ce qui concerne l'organisation des CPAS.

Er worden tenslotte, voor wat betreft de benadering van de mensen met een leefloon, in tal van gemeenten een aantal *best practices* ontwikkeld – en de aanklampende benadering is daar een goed voorbeeld van – waaruit kan worden geleerd in functie van het te voeren beleid. Maar ook daar schort het op het vlak van de overheidsadministratie, die blijkbaar geen lessen trekt uit de ervaringen op gemeentelijk vlak, en die kunnen bijdragen tot het ontwikkelen van een beter algemeen beleid.

IV. — **VERTEGENWOORDIGERS VAN DE OCMW-FEDERATIES: DE HEER ALAIN VAESSEN (FÉDÉRATION DES CPAS – UVCW), DE HEER GEORGY MANALIS (FEDERATIE VAN BRUSSELSE OCMW'S – BRULOCALIS), EN DE HEER PIET VAN SCHUYLENBERGH (VVSG)**

A. **Inleidende uiteenzettingen**

De heer Alain Vaessen, algemeen directeur van de Federatie van de Waalse OCMW's, merkt op dat de recente onthullingen over bepaalde praktijken en verklaringen in een OCMW terecht verontwaardiging hebben gewekt. De spreker benadrukt echter dat dit specifieke geval geen weerspiegeling is van de praktijken van alle OCMW's, die aan strenge controles onderworpen zijn. Dagelijks worden duizenden burgers in precaire situaties op een voortreffelijke manier begeleid door de OCMW's. De heer Vaessen voegt eraan toe dat, met toenemende verantwoordelijkheden en beperkte middelen, de maatschappelijk werkers hun werk met een voortdurende inzet en een bewonderenswaardige veerkracht uitvoeren, ondanks een steeds veeleisender context.

Namens de 261 OCMW's in Wallonië wenst de spreker te herinneren aan drie belangrijke punten.

1. Het OCMW kent het leefloon en de sociale bijstand toe volgens strikte regels.

Om in aanmerking te komen voor een leefloon, moet aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Die voorwaarden worden nagegaan in het kader van een sociaal onderzoek door een daartoe opgeleide maatschappelijk werker, die gebruik moet maken van de elektronische gegevens in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Op basis van zijn of haar verslag moet de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende lokale politieke partijen, een collectief standpunt innemen over het al dan niet toekennen van het leefloon. De beslissing om een leefloon toe te kennen is dus de uitkomst van een heel proces dat de nodige grendels moet bieden. De federale overheid

Enfin, en ce qui concerne l'accompagnement des personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration, de nombreuses communes ont développé plusieurs bonnes pratiques et l'approche proactive constitue un exemple inspirant pour la définition des stratégies futures. Or, c'est là que le bât blesse également pour les administrations publiques, qui ne tirent apparemment aucun enseignement des expériences au niveau communal, alors que celles-ci pourraient contribuer à l'optimisation de la gestion globale.

IV. — **LES FÉDÉRATIONS DES CPAS, M. ALAIN VAESSEN (FÉDÉRATION DES CPAS – UVCW), M. GEORGY MANALIS (FÉDÉRATION DES CPAS – BRULOCALIS) ET M. PIET VAN SCHUYLENBERGH (VVSG)**

A. **Exposés introductifs**

M. Alain Vaessen, Directeur général, Fédération des CPAS de Wallonie, observe que les récentes révélations relatives à certaines pratiques et déclarations dans un CPAS ont, à juste titre, suscité l'indignation. Il insiste néanmoins sur le fait que ce cas particulier ne reflète pas les pratiques de l'ensemble des CPAS qui sont soumis à des contrôles stricts. Chaque jour, des milliers de citoyens en situation de précarité trouvent auprès des CPAS un accompagnement exemplaire. Il ajoute qu'avec des missions croissantes et des moyens limités, les professionnels du travail social accomplissent leur travail avec un engagement constant et une résilience admirable, malgré un contexte de plus en plus exigeant.

Au nom des 261 CPAS que compte la Wallonie, l'orateur tient à rappeler trois éléments essentiels.

1. Le CPAS octroie le revenu d'intégration et l'aide sociale suivant des règles strictes.

Pour pouvoir bénéficier d'un revenu d'intégration sociale (RIS), certaines conditions doivent être remplies. Ces conditions sont vérifiées dans le cadre d'une enquête sociale réalisée par le travailleur social formé pour ce faire. Celui-ci doit s'appuyer sur les données électroniques disponibles auprès de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, et sur la base de son rapport, le conseil de l'action sociale, composé de mandataires de différents partis politiques locaux, doit se positionner collectivement sur l'octroi ou pas du RIS. Par conséquent, les décisions d'octroi du RIS sont la résultante de tout un processus censé apporter des garde-fous. Quant à l'administration fédérale, elle est chargée de vérifier si le

is belast met de opdracht na te gaan of het OCMW de wettelijke kaders heeft nageleefd. De controles worden uitgevoerd door de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) volgens een in overleg met het Rekenhof vastgestelde procedure.

2. Het OCMW is een van de meest gecontroleerde instellingen.

De OCMW's staan onder voogdij van verschillende niveaus en worden systematisch ter verantwoording geroepen. Er zijn evenveel controles als achterliggende financieringsbronnen en teksten, en dit op de drie bestuursniveaus. De heer Vaessen wijst erop dat in Wallonië voor 2023 naar 34 verschillende fondsen of toelagen wordt verwezen. De administratieve werklast die deze verschillende controlelagen met zich brengen, weegt zwaar op alle OCMW's. Zij worden soms weggetrokken van hun menselijke en sociale rol, waardoor de druk op de maatschappelijk werkers toeneemt. In dat verband verwijst de spreker naar het gezamenlijke pre-electorale memorandum van de drie Belgische OCMW-federaties, waarin de vertegenwoordigers pleiten voor een eerlijke en duurzame (her)financiering en een versterking van het personeel.

3. Het OCMW blijft een doeltreffende instelling.

De heer Vaessen wijst erop dat de OCMW's in Wallonië elk jaar 75.000 leefloners begeleiden. Deze instellingen kennen tienduizenden sociale bijstandstegemoetkomingen toe en zetten meer dan 10.000 mensen opnieuw aan het werk. Daarnaast beheren de OCMW's onder meer rusthuizen, diensten voor maaltijdlevering aan huis, sociale taxi's en diensten voor gezinsbijstand. Ook bieden ze administratieve ondersteuning aan mensen die een pensioen of diverse vervangingsuitkeringen willen aanvragen.

De spreker wijst er ook op dat de OCMW's de enige sociale instellingen zijn die onderworpen zijn aan een strikte termijn van 30 dagen voor het verwerken van de individuele dossiers. Tijdens de opeenvolgende crisissen van de voorbije jaren waren de OCMW's een van de enige instellingen die hun diensten openhielden en hun opdracht als essentiële dienst vervulden en tegelijk de sociale gevolgen van die crisissen mee hielpen opvangen. De rol van de OCMW's is vooral gericht op de meest kwetsbaren, maar kan betrekking hebben op elke burger op een bepaald moment in zijn leven.

De heer Vaessen is van mening dat het ondermijnen van deze sociale instelling op basis van één gebeurtenis – weliswaar ongelukkig en laakbaar indien bevestigd – gelijkstaat aan het benadelen van de tienduizenden mensen die, met de steun van de OCMW's, vechten

CPAS a respecté les cadres légaux. Les contrôles sont établis par le SPP Intégration sociale (SPP IS) suivant une procédure établie avec la Cour des Comptes.

2. Le CPAS est une des institutions les plus contrôlées.

Plusieurs niveaux de tutelle s'exercent sur les CPAS qui sont amenés à rendre des comptes systématiquement. Il existe autant de vérifications qu'il n'y a de sources de financement et de textes qui les sous-tendent, et ce, aux trois niveaux de pouvoir. M. Vaessen signale qu'en Wallonie, 34 fonds ou subventions et subsides différents ont été référencés pour 2023. La charge de travail administratif qu'impliquent ces différentes strates de contrôle pèse sur l'ensemble des CPAS, qui parfois sont détournés de leur rôle humain et social, ce qui contribue à augmenter la pression sur les travailleurs sociaux. À cet égard, l'intervenant renvoie les membres au mémorandum préélectoral commun aux trois fédérations de CPAS du pays à travers lequel ses représentants plaident pour un (re)financement juste et pérenne et pour un renforcement de son personnel.

3. Le CPAS reste une institution efficace.

M. Vaessen indique qu'en Wallonie, les CPAS accompagnent, chaque année, 75.000 bénéficiaires du RIS. Ces institutions octroient des dizaines de milliers d'aides sociales et remettent à l'emploi plus de 10.000 personnes. De plus, les CPAS gèrent notamment des maisons de repos, des services de repas à domicile, des taxis sociaux, des services d'aide familiale, et soutiennent administrativement les personnes souhaitant introduire une demande de pension ou d'allocations de remplacement diverses.

Il précise également que les CPAS sont la seule institution sociale soumise à un délai de rigueur pour le traitement des dossiers individuels, soit 30 jours. Lors des crises successives, ces dernières années, les CPAS ont été une des seules institutions à maintenir leurs services ouverts, à assurer leurs missions, au titre de services essentiels, tout en gérant les conséquences sociales de ces crises. Le rôle joué par les CPAS s'adresse principalement aux personnes les plus précarisées, mais peut concerner tout citoyen à un moment de sa vie.

Pour M. Vaessen, fragiliser cette institution sociale au départ d'un événement – certes, malheureux et condamnable s'il est confirmé – revient à fragiliser les dizaines de milliers de personnes qui luttent pour une vie digne, accompagnées par les CPAS. L'orateur estime

voor een waardig bestaan. De spreker vindt dat de OCMW's ondersteund moeten worden om hun steeds belangrijkere taken uit te voeren. Een sereen debat in het Parlement is een kans voor een grondige reflectie.

De medewerkers van het OCMW doen hun werk ook met een engagement dat soms ten koste gaat van het evenwicht tussen hun privé en professionele leven. De verwachtingen die aan hen worden gesteld zijn van dien aard dat ze leiden tot personeelsverloop en tot ongeziene rekruteringsmoeilijkheden.

De heer Vaessen is van oordeel dat het in plaats van het systeem als geheel met de vinger te wijzen, beter zou zijn het te ondersteunen teneinde de meest kwetsbaren in onze samenleving doeltreffender te helpen. Waar zich problemen voordoen, moeten die proportioneel worden aangepakt, en tegelijk moet er alles aan worden gedaan om deze instelling de broodnodige bestendiging te bieden.

De heer Georgy Manalis, voorzitter van de Brusselse Federatie van OCMW's, herinnert er vooreerst aan dat Brussel, als stadsgewest en hoofdstad van het land, alle sociaal-economische kenmerken en specifieke sociale realiteiten van het land herbergt.

De belangrijkste rol van de Federatie van Brusselse OCMW's is het ondersteunen en verdedigen van haar leden, sinds de regionalisering van de Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten in 1993. Het OCMW is zowel het laatste vangnet van de sociale zekerheid als een eerstelijnsactor in de strijd tegen armoede in het Brussels Gewest. Een goede samenwerking van de OCMW's met alle bestuursniveaus is in dat opzicht cruciaal. Elk niveau oefent een toezichts- en controlebevoegdheid uit over de OCMW's in zijn hoedanigheid van overheid en openbare dienst, en in het geval van de gemeente, in de hoedanigheid van openbare dienst dicht bij de bevolking.

Er is maandelijks overleg tussen de drie federaties van OCMW's, de federale minister bevoegd voor Maatschappelijke Integratie, de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) en de inspectiedienst van die instantie. Tijdens de voormelde overlegmomenten en diverse vergaderingen worden de vragen van de OCMW's doorgegeven. In dat kader kunnen passende oplossingen en antwoorden worden gevonden in een geest van eerlijke en strikte toepassing van de regels, en kunnen op het niveau van de 19 Brusselse OCMW's, met daarin alle politieke strekkingen, nuttige acties worden ondernomen.

Volgens de heer Manalis kan dergelijke coördinatie van het werk maar effectief zijn als alle bestuursniveaus die op de OCMW's toezicht houden er op een eerlijke manier in investeren. De OCMW's staan in de frontlinie

que les CPAS doivent être soutenus afin d'assurer leurs missions toujours plus essentielles. Un débat serein au parlement est l'occasion d'avoir une véritable réflexion.

Les travailleurs des CPAS exercent aussi leur métier au prix d'un engagement déstabilisant parfois l'équilibre entre la vie privée et professionnelle. Les attentes à leur encontre sont telles qu'elles entraînent un turn-over et des difficultés de recrutement inédites.

M. Vaessen considère qu'au lieu de blâmer l'ensemble d'un système, il serait préférable de le soutenir pour mieux aider les plus fragiles de la société. Il convient de régler de façon proportionnée les problèmes là où ils se révèlent, et en parallèle, de mettre tout en place pour consolider cette institution qui en a besoin.

M. Georgy Manalis, président de la Fédération des CPAS bruxellois, rappelle tout d'abord que Bruxelles, comme ville-région et capitale du pays, concentre toutes les caractéristiques socio-économiques et toutes les réalités sociales particulières.

Le rôle premier de la Fédération des CPAS bruxellois est de soutenir et défendre ces membres, depuis la régionalisation de l'Association des villes et communes de Belgique, en 1993. Le CPAS est à la fois le dernier filet de la sécurité sociale et un acteur de première ligne dans la lutte contre la pauvreté en Région bruxelloise. La bonne collaboration des CPAS avec tous les niveaux de pouvoir est, à ce titre, essentielle. Chaque niveau exerce un pouvoir de tutelle et de contrôle sur les CPAS en sa qualité d'autorité et de service public, et s'agissant de la commune, de service public de proximité avec la population qu'elle entend servir.

Une concertation a lieu, tous les mois, entre les trois fédérations de CPAS, le ministre fédéral de l'Intégration sociale, le SPP Intégration sociale (SPP IS) et son service d'inspection. Les questions des CPAS sont communiquées lors de ces concertations et rencontres diverses qui permettent de trouver des solutions et réponses adéquates, dans un esprit de juste et stricte application des règles, et ainsi, d'agir utilement à l'échelle des 19 CPAS bruxellois, toutes couleurs politiques confondues.

Pour M. Manalis, cette articulation du travail n'est efficace que si tous les niveaux de pouvoir exerçant la tutelle sur les CPAS investissent de manière juste dans les CPAS. Ces derniers sont en première ligne

voor de meest kwetsbare mensen. De spreker benadrukt dat de OCMW's, ondanks de toenemende sociale druk, zich altijd sterk hebben ingezet voor de naleving van de wet, voor transparantie in hun handelen en voor goed bestuur, zowel collectief als individueel. Dat geldt zowel voor het administratief personeel als voor de politieke vertegenwoordigers, die op collegiale basis – meerderheid en oppositie – beslissingen nemen om sociale bijstand toe te kennen. Als openbare dienst stelt het OCMW in zijn werking en beslissingen de beginselen van gelijkheid en non-discriminatie ten aanzien alle gebruikers centraal.

De spreker wijst erop dat de OCMW's zich ondanks de opeenvolgende crisissen hebben moeten aanpassen om hun opdrachten te kunnen blijven uitvoeren en een antwoord te formuleren op de toenemende bestaansonzekerheid onder studenten, de opvang en ondersteuning van vluchtelingen (met name Oekraïners), de overmatige schuldenlast van gezinnen vanwege de stijgende energierekeningen en het toenemende aantal psychologische problemen. Al die aspecten zijn pijlers van de solidariteit en de sociale cohesie in Brussel. De teams van de OCMW's slagen erin dagelijks ondersteuning te bieden aan de meest kwetsbaren, door oplossingen te vinden voor huisvestingsproblemen, overmatige schuldenlast en thuiszorg voor ouderen. De opdracht om hulp en ondersteuning te bieden in een traject van sociale en arbeidsintegratie staat centraal in de strijd tegen armoede.

De heer Manalis meldt dat de Federatie van Brusselse OCMW's, net als haar Vlaamse en Waalse tegenhangers, de federale en gewestelijke overheden herhaaldelijk heeft geconfronteerd met de buitensporige werklast voor de maatschappelijk werkers, de verslechtering van de werkomstandigheden, het risico op burn-out, het toenemende absenteïsme, alsook de steeds grotere moeilijkheden om ervaren personeel in dienst te nemen. Die overbelasting heeft eveneens funeste sociale gevolgen voor de meest kwetsbaren, met een verminderde toegankelijkheid van de diensten, langere beslissingstermijnen, een verhoogd risico op fouten en een verminderde kwaliteit van de sociale begeleiding. Die bevindingen worden gedeeld door de vakbonden en hebben geleid tot verschillende golven van sociaal protest.

In Brussel kloppen steeds meer burgers aan bij het OCMW; de verarming treft zelfs nieuwe bevolkingsgroepen, onder meer de werkende armen. Die toenemende verarming oefent druk uit op alle OCMW's en de niet-benutting van rechten is eveneens een almaar prangender probleem.

pour les personnes les plus fragiles. L'orateur souligne que, malgré la pression sociale croissante, les CPAS ont toujours fait preuve d'un fort attachement au respect de la loi, à la transparence de leurs actions et à la gouvernance, que ce soit à titre collectif ou individuel. Qu'il s'agisse des agents administratifs ou des mandataires politiques, lesquels prennent des décisions de manière collégiale – majorité et opposition – pour attribuer les aides sociales. En tant que service public, le CPAS place au cœur de son fonctionnement et de ses décisions les principes d'égalité et de non-discrimination à l'égard de l'ensemble des usagers qui font appel à lui.

L'orateur fait remarquer que malgré les crises successives, les CPAS ont dû s'adapter pour poursuivre leurs missions et assumer les conséquences de la précarité étudiante croissante, organiser l'accueil et l'accompagnement des réfugiés notamment ukrainiens, prévenir le surendettement des ménages étranglés par l'explosion des factures d'énergie, mais aussi répondre à l'augmentation de la souffrance psychologique des personnes. Tous ces aspects constituent des piliers pour la solidarité et la cohésion sociale à Bruxelles. Les équipes des CPAS parviennent à soutenir au quotidien les plus fragiles, à trouver des solutions au mal-logement, au surendettement ou au maintien des aînés à domicile. La mission d'aide et d'accompagnement dans un parcours d'insertion sociale et d'emploi est centrale dans la lutte contre la pauvreté.

M. Manalis rapporte que la Fédération des CPAS bruxellois, comme ses homologues flamand et wallon, a interrogé à maintes reprises les autorités fédérales et régionales sur la surcharge de travail pour les travailleurs sociaux, la détérioration des conditions de travail, le risque de *burn-out* et l'absentéisme croissant, ainsi que sur les difficultés toujours plus grandes à recruter du personnel expérimenté. La surcharge de travail a également des conséquences sociales délétères pour les personnes les plus précaires avec une moindre accessibilité aux services, un allongement des délais de décision, l'augmentation du risque d'erreurs et la réduction de la qualité des accompagnements sociaux. Ces constats, partagés par les organisations syndicales représentatives, ont donné lieu à plusieurs vagues de mouvements sociaux.

À Bruxelles, les citoyens sont de plus en plus nombreux à pousser les portes des CPAS; la paupérisation touche même de nouvelles catégories de publics, notamment les travailleurs pauvres. Cette paupérisation croissante exerce une pression dans tous les CPAS et le non-recours aux droits est une difficulté de plus en plus prégnante également.

Het geval van het OCMW van Anderlecht illustreert de absolute noodzaak van een betere financiering en, in het bijzonder, van een grotere investering in personele middelen om vooreerst de termijnen voor het toekennen van sociale bijstand drastisch in te korten en daarnaast nieuwe aanvragen te kunnen behandelen.

De heer Manalis wijst erop dat het directiecomité van de Federatie van Brusselse OCMW's enkele dagen na de VRT-reportage is bijeengekomen. Op dat moment vonden de voorzitters van de OCMW's het voorbarig om de specifieke situatie van dit OCMW te onderzoeken, aangezien er verschillende onderzoeken aan de gang waren door het auditoraat, de POD MI en de gemeente. Wel waren ze van mening dat het geheel aan moeilijkheden een realiteit is die door andere Brusselse OCMW's wordt gedeeld. Om die reden wilde de heer Manalis graag wijzen op voormelde sociaal-economische aspecten, die de opdracht van alle Brusselse OCMW's moeilijker maken.

De heer Piet Van Schuylenbergh, waarnemend algemeen directeur van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), benadrukt drie aspecten:

— de rol van de beleidsmakers bij de concrete steun die door een OCMW wordt toegekend;

— het toezicht en de verantwoordelijkheden;

— het probleem van de werklast.

1. ***Het beleid***

De heer Van Schuylenbergh benadrukt dat de steun van het OCMW niet vergelijkbaar is met een werkloosheidsvergoeding of een ziekte-uitkering. Het gaat om steun op maat: de sociale dienst onderzoekt de situatie van de persoon en bepaalt welke hulp het meest geschikt is. Volgens de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie (de RMI-wet) moet het OCMW mensen integreren in de maatschappij en hen in de eerste plaats naar de arbeidsmarkt begeleiden en opleiden. Het leefloon is slechts een bijkomende steun. Dat maatwerk is van wezenlijk belang en de OCMW's zijn daartoe goed geplaatst: ze staan dicht bij de burgers en zijn vertrouwd met de problemen waarmee ze worden geconfronteerd. Het is dus mogelijk dat dit werk verschilt van gemeente tot gemeente, aangezien ook de situatie verschilt van individu tot individu. Maatwerk is per definitie niet uniform en valt niet te vergelijken met een werkloosheidsvergoeding of een ziekte-uitkering.

Is er in dat domein een rol weggelegd voor de beleidsmakers?

Le cas du CPAS d'Anderlecht illustre la nécessité absolue d'un meilleur financement et en particulier, d'un investissement accru en moyens humains afin de diminuer, en premier lieu et de manière drastique, les délais d'octroi des aides sociales à la population et de faire face aux nouvelles demandes.

M. Manalis signale que le comité directeur de la Fédération des CPAS bruxellois s'est réuni quelques jours après le reportage de la VRT. Les présidents des CPAS ont alors estimé prématuré de se pencher sur la situation spécifique de ce CPAS, différentes enquêtes étant en cours par l'auditorat, le SPP IS et la commune. En revanche, ils ont considéré que l'ensemble des difficultés étaient une réalité partagée par d'autres CPAS bruxellois. C'est la raison pour laquelle M. Manalis a tenu à présenter ces aspects socioéconomiques qui pèsent sur tous les CPAS bruxellois.

M. Piet Van Schuylenbergh, directeur général ad interim, De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), met en exergue trois aspects:

— le rôle du monde politique dans l'assistance concrète octroyée par un CPAS;

— le contrôle et les responsabilités;

— le problème de la charge de travail.

1. ***Le volet politique***

M. Van Schuylenbergh souligne que l'aide du CPAS n'est pas comparable à une allocation de chômage ou à une indemnité en cas de maladie. Il s'agit d'une aide sur mesure: le service social examine la situation de la personne et identifie l'aide la plus appropriée. D'après la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (loi DIS), le CPAS doit intégrer les personnes dans la société, et en premier lieu, les amener vers le marché du travail et les former. Le RIS n'est qu'une aide complémentaire. Ce travail sur mesure est essentiel et les CPAS sont bien placés pour ce faire: ils sont proches des citoyens et connaissent bien les problèmes auxquels ceux-ci sont confrontés. Il est, dès lors, possible que ce travail varie d'une commune à l'autre car les situations des individus diffèrent. Par définition, un travail sur mesure n'est pas uniforme et n'est pas comparable à une allocation de chômage ou à une indemnité de maladie.

Le monde politique doit-il jouer un rôle dans ce domaine?

Volgens de Vlaamse OCMW's rijzen er niet te veel problemen zolang iedereen zich aan zijn rol houdt. De fundamentele rol van de sociale dienst bestaat erin mensen te helpen en te begeleiden en dossiers aan te pakken om ze voor te leggen aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, dat de eindbeslissing neemt. Toch is het essentieel dat de beleidsmakers het professionalisme van de maatschappelijk werkers erkennen en eerbiedigen en niet in het wilde weg te werk gaan.

De heer Van Schuylenbergh wijst erop dat uit een enquête bij Vlaamse OCMW's is gebleken dat het bijzonder comité in meer dan 90 % van de gevallen ingaat op de voorstellen van de sociale dienst. Het is de taak van dat comité om een eindbeslissing te nemen en niet om de sociale dienst tegen te werken. De voorzitter speelt een rol met betrekking tot dringende hulp, maar het is niet de bedoeling een parallel circuit te creëren naast de sociale dienst. Bij de Vlaamse OCMW's is dat niet het geval.

Het aandeel van de federale overheid in het leefloon ligt doorgaans tussen 55 en 70 %, naargelang van het aantal dossiers per OCMW. Dat betekent dat de lokale overheden een aanzienlijk deel van de kosten en de toegekende steun op zich nemen.

Naast het leefloon bestaat er ook een circuit voor bijkomende financiële hulp waarlangs de diensten kunnen beslissen aan de gebruikers steun toe te kennen in de vorm van een verwarmingspremie of de tenlasteneming van de kosten voor gezondheidszorg of van de huurwaarborg. Die bijkomende steun is bijna gelijk aan wat de POD Maatschappelijk Integratie betaalt voor het leefloon.

Ten slotte merkt de heer Van Schuylenbergh op dat alle andere instanties die sociale steun uitbetalen een compensatie voor hun administratieve kosten ontvangen: de vakbonden krijgen een dergelijke compensatie voor de uitbetaling van de werkloosheidsvergoedingen en de ziekenfondsen voor de uitbetaling van de ziekteuitkeringen. Het gaat om bedragen waarvan de OCMW's alleen maar kunnen dromen.

Ter vergoeding van de personeelskosten krijgen de OCMW's van de Federale Staat slechts een 500-tal euro per dossier per jaar. Wetende dat een maatschappelijk werker tussen 50.000 en 60.000 euro per jaar kost, zou hij 120 dossiers op zich moeten nemen om die kosten te dekken. In Vlaanderen behandelt een maatschappelijk werker gemiddeld vijftig dossiers, wat betekent dat de lokale overheden een enorme hoeveelheid geld injecteren. De spreker is in dat verband van oordeel dat de lokale overheden niet slechts uitvoerders van de federale regelgeving zijn en ook een vinger in de pap hebben.

D'après l'expérience des CPAS flamands, il n'y a pas trop de problèmes si chacun s'en tient à son rôle. Le rôle fondamental du service social est d'aider et d'accompagner les personnes et de prendre en main un dossier en vue de l'amener devant le comité spécial du service social qui prend la décision finale. Il est cependant essentiel que l'homme ou la femme politique reconnaisse et respecte le professionnalisme des travailleurs sociaux et n'agisse pas en électron libre.

M. Schuylenbergh précise qu'une enquête réalisée auprès des CPAS flamands montre que les propositions du service social sont suivies par le comité spécial dans plus de 90 % des cas. Le rôle du comité spécial consiste à prendre la décision finale, mais pas à contrarier le service social. Le président joue un rôle dans l'aide urgente, mais l'objectif n'est pas de créer un circuit parallèle à côté du service social. Ce n'est pas le cas dans les CPAS flamands.

Quant à l'intervention de l'autorité fédérale dans les RIS, elle varie généralement entre 55 % et 70 % en fonction du nombre de dossiers par CPAS. Cela signifie que les administrations locales assument une part significative des coûts des aides octroyées.

À côté du RIS, il existe également un circuit d'aides financières complémentaires à travers lequel les administrations peuvent décider d'attribuer une aide aux usagers, sous la forme d'une prime pour le chauffage, d'une prise en charge des coûts de soins de santé ou de la garantie de location. Cette aide complémentaire est presqu'équivalente à ce que le SPP IS rembourse pour les RIS.

Enfin, M. Van Schuylenbergh observe que toutes les autres instances qui versent des aides sociales reçoivent une compensation pour leurs frais administratifs: les syndicats en bénéficient pour le paiement des allocations de chômage, et les mutualités pour les indemnités de maladie. Il s'agit de montants dont les CPAS ne peuvent que rêver.

En effet, pour indemniser les frais de personnel, les CPAS reçoivent de l'État fédéral quelque 500 euros par dossier et par an. Sachant qu'un travailleur social coûte entre 50.000 et 60.000 euros par an, 120 dossiers par travailleur sont nécessaires pour couvrir ces frais. En Flandre, un travailleur social traite en moyenne 50 dossiers, ce qui signifie que les administrations locales injectent énormément d'argent. L'orateur estime qu'à ce titre, celles-ci ne sont pas de simples exécutants de la réglementation fédérale et ont leur mot à dire.

2. ***Toezicht***

De situatie in Vlaanderen verschilt enigszins van die in Wallonië en het Brusselse gewest, omdat de OCMW's en de gemeenten beleidsmatig en administratief geïntegreerd zijn in één organisatie, ook al heeft het OCMW zijn eigen rechtspersoonlijkheid en zijn eigen taken.

Elk OCMW moet over een interne regeling beschikken onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur, teneinde doeltreffend toezicht uit te oefenen en na te gaan of de wet wordt nageleefd. Vervolgens zijn er talrijke interne richtlijnen die betrekking hebben op de toekenning van bijkomende steun, de na te leven voorwaarden en de betrokkenen. Andere richtlijnen betreffen dan weer de evaluatie van de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt. Wie recht heeft op een leefloon moet immers beschikbaar zijn om te werken en moet bereid zijn inspanningen te leveren om zijn situatie te verbeteren. Aangezien die beoordeling kan verschillen naargelang van de maatschappelijk werker, is het voor de OCMW's van essentieel belang dat aan de hand van interne richtlijnen een gemeenschappelijk beleid wordt ontwikkeld.

Voorts zien de gemeenschappen en de gewesten toe op de interne werking van de lokale besturen. In Vlaanderen voert Audit Vlaanderen, een externe auditdienst van de Vlaamse overheid, audits uit bij Vlaamse overheden en de lokale besturen. Die regelmatige audits hebben betrekking op alle aspecten van de gemeentelijke hulpverlening. Audit Vlaanderen heeft al een audit uitgevoerd van de manier waarop de OCMW's de interne richtlijnen voor de behandeling van de dossiers tot uitvoering brengen. Die audit heeft heel interessante vaststellingen opgeleverd, waaruit aanbevelingen voor de lokale overheden zijn voortgekomen. De heer Van Schuylenbergh is voorstander van zulk werk en van de auditdienst.

3. ***Werklast***

De onderbezetting van de sociale diensten heeft twee grote gevolgen: ten eerste worden de mensen niet op tijd geholpen en ten tweede vraagt slechts 40 % van de potentieel gerechtigden met een heel laag inkomen een leefloon aan; 60 % van de rechthebbenden doet dus geen aanvraag. Het niet-opnemen van rechten is dus een veel groter probleem dan fraude. Het OCMW kan het recht op een waardig leven slechts waarborgen indien het over voldoende personeel en middelen beschikt. Wanneer de diensten worden overstelpt met dossiers, kunnen zij onmogelijk iets doen aan het probleem van het niet-opnemen van rechten. Het personeelstekort bij de sociale diensten ondermijnt de rechten van mensen,

2. ***Le contrôle***

La situation en Flandre diffère quelque peu de celles de la Wallonie et de la Région bruxelloise, car les CPAS et les communes sont intégrés politiquement et administrativement dans une seule organisation, même si le CPAS a sa propre personnalité juridique et ses propres missions.

Chaque CPAS doit avoir un système de contrôle interne sous la responsabilité du directeur général afin de réaliser des contrôles effectifs et vérifier si la loi est respectée. Ensuite, il existe de nombreuses directives internes relatives à l'octroi d'une aide complémentaire, aux conditions à respecter et aux personnes concernées, et d'autres relatives à l'évaluation de la disponibilité sur le marché du travail. Les usagers du RIS doivent en effet être disponibles pour travailler et consentir des efforts pour améliorer leur situation. Cette notion pouvant différer d'un travailleur social à l'autre, il est essentiel pour les CPAS de développer une politique commune par le biais de directives internes.

Par ailleurs, les Communautés et les Régions surveillent le fonctionnement interne des administrations locales. En Flandre, "Audit Vlaanderen", un service d'audit externe du gouvernement flamand, effectue des audits auprès des autorités flamandes et des administrations locales. Ces audits réguliers concernent tous les aspects de la prestation de l'aide communale. "Audit Vlaanderen" a déjà audité la manière dont les CPAS mettent en œuvre les directives internes pour traiter les dossiers. Ce travail donne lieu à des constats très intéressants, formulés à travers des recommandations adressées aux administrations locales. M. Van Schuylenbergh est partisan de ce travail et du service d'audit.

3. ***La charge de travail***

Les sous-effectifs dans les services sociaux ont deux conséquences majeures: d'une part, les personnes ne sont pas aidées à temps et, d'autre part, seuls 40 % des bénéficiaires potentiels qui ont un très bas salaire demandent à bénéficier du RIS; 60 % qui y auraient droit ne font pas la demande. Le non-recours au droit est donc un problème beaucoup plus important que les problèmes de fraude. Un CPAS ne peut garantir le droit à une vie digne que s'il a suffisamment de personnel et de moyens. Lorsque les services sont inondés par les dossiers, il leur est impossible de résoudre ce problème de non-recours. Le manque de sous-effectifs au sein des services sociaux met à mal les droits des personnes avec une conséquence supplémentaire si les CPAS ne

wat des te erger is indien de OCMW's niet in staat zijn hun controleopdracht uit te voeren en het sociaal onderzoek tot een goed einde te brengen.

Om aan die situatie iets te doen, is geld nodig, maar niet alleen dat. Het zou voor de OCMW's een goede zaak zijn mochten ze niet worden verplicht voorschotten op uitkeringen te betalen omdat andere instanties van de sociale zekerheid te traag handelen. Een OCMW is verplicht binnen de maand een beslissing te nemen. In 23 % van de OCMW-dossiers gaat het echter om voorschotten op werkloosheids- of ziekte-uitkeringen. Mocht voor al die instanties eveneens een termijn van dertig dagen gelden om een beslissing te nemen, dan zou geen beroep moeten worden gedaan op het OCMW. Indien die termijn niet kan worden nageleefd, zouden ze ook een regeling moeten uitwerken om die voorschotten zelf te betalen en te voorkomen dat mensen naar de OCMW's worden doorverwezen. Volgens de heer Van Schuylenbergh zou dat een oplossing bieden voor een kwart van de dossiers, wat de werklast voor de OCMW's zou verminderen. Andersom functioneert het OCMW niet als het laatste vangnet van de sociale zekerheid, maar als een toegangspoort ertoe, omdat de andere instanties niet op tijd beslissen.

Ook de keuze voor informatisering is belangrijk voor de OCMW's. De POD Maatschappelijke Integratie levert op dat gebied grote inspanningen om de informatie van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid voor raadpleging ter beschikking te stellen van de sociale diensten. Op die manier moet een sociale dienst niet langer informatie vragen aan elke gebruiker. Die mogelijkheid moet nog worden uitgebouwd, maar het is van essentieel belang ook voldoende te investeren in het personeel. Anders raakt het probleem nooit opgelost.

De heer Van Schuylenbergh brengt de commissie op de hoogte van een initiatief dat de Vlaamse OCMW's tijdens de vorige regeerperiode hebben genomen en dat aan de Vlaams minister bevoegd voor Binnenlands Bestuur werd voorgelegd. Vanuit de vaststelling dat de strikte diplomavereisten voor maatschappelijk werkers de indienstneming van personeel belemmeren, werden die vereisten samen met de minister onder de loep genomen om te bepalen of ze konden worden versoepeld, dan wel of de functie kon worden opengesteld voor andere personen dan de houders van een bachelor maatschappelijk werker. Het zou de bedoeling zijn dat mensen die bij een OCMW willen werken zonder over het vereiste diploma te beschikken, kunnen worden begeleid en opgeleid. Er loopt een project in samenwerking met de Vlaamse hogescholen.

De spreker deelt mee dat binnenkort informatiesessies zullen worden georganiseerd voor de nieuwe leden

sont pas à même de réaliser leur mission de contrôle et l'enquête sociale.

Pour remédier à cette situation, il est question d'argent, mais pas seulement. Les CPAS pourraient être aidés s'ils n'étaient plus obligés de donner des avances sur les allocations, parce que d'autres instances de sécurité sociale agissent trop lentement. Un CPAS est obligé de prendre une décision dans le mois. Or, 23 % des dossiers des CPAS concernent des avances sur des allocations de chômage ou des indemnités de maladie. Si toutes ces instances avaient également un délai de trente jours pour prendre une décision, l'intervention du CPAS ne serait pas nécessaire. Si ce délai ne peut être respecté, elles devraient aussi développer un système pour assurer elles-mêmes le versement de ces avances et éviter d'orienter les personnes vers les CPAS. Pour M. Van Schuylenbergh, c'est une des solutions envisageables qui permet de résoudre un quart des dossiers et de diminuer la charge de travail dans les CPAS. Dans le cas contraire, le CPAS n'est pas le dernier filet de la sécurité sociale, mais une porte d'entrée de la sécurité sociale, parce que les autres instances ne décident pas à temps.

Miser sur l'informatisation présente aussi un intérêt pour les CPAS. Le SPP IS consent de gros efforts dans ce domaine afin que les informations de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale soient mises à la disposition des services sociaux pour consultation. Ainsi, un service social ne doit plus demander les informations à chaque client. Cette piste est à développer mais il est essentiel d'investir suffisamment dans le personnel sans quoi le problème ne sera jamais résolu.

M. Van Schuylenbergh informe la commission d'une initiative prise par les CPAS flamands, lors de la précédente législature, et qui a été adressée au ministre de l'Administration intérieure. Partant du constat que les conditions strictes de diplôme liées au travail d'assistant social diminuaient les possibilités d'engager du personnel, ces conditions ont été examinées avec le ministre afin de déterminer si elles pouvaient être assouplies ou étendues à d'autres personnes que les détenteurs d'un bachelier d'assistant social. L'objectif étant que des personnes désireuses de travailler dans un CPAS, sans le diplôme requis, puissent être accompagnées et formées. Un projet est en cours avec les hautes écoles en Flandre.

L'orateur signale que des séances d'information destinées aux nouveaux membres des comités spéciaux

van de bijzondere comités. Daarin zal het gaan over de wetgeving, de rol van een OCMW en van een sociale dienst, de rol van de bijzondere comités en eenieders verantwoordelijkheden. Een tweede doelstelling bestaat erin jaarlijks 500 nieuwe maatschappelijk werkers op te leiden en te begeleiden, ter ondersteuning van de ongeveer 5000 maatschappelijk werkers van de Vlaamse OCMW's.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) waardeert de algemene toelichting en prijst de concrete voorstellen om de voorschotten op de uitkeringen aan te pakken, alsook de positieve weerslag die zulke maatregel zou sorteren. Het lid is van mening dat veel OCMW's uitstekend functioneren, maar hier en daar gaat het ook mis. De heer Raskin heeft drie concrete vragen.

Weten de federaties hoeveel OCMW's een speciale antifraudecel hebben naast het gebruikelijke interne controlesysteem? Is een dergelijk systeem ook mogelijk en wenselijk in de kleinere gemeenten?

Zijn de OCMW's wel bij machte sociale fraude actief te bestrijden? Zo niet, aan wat ontbreekt het hen dan om het tij te keren? Moet of kan de POD Maatschappelijke Integratie een actievere rol spelen om de sociale fraude binnen dit domein aan te pakken?

De leden van het bijzonder comité worden politiek benoemd. Zo kunnen de inwoners van een gemeente ervan op aan dat hun politieke voorkeuren doorschemeren in het sociale beleid, meer bepaald bij de toekenning van aanvullende steun. Die politieke verwevenheid valt te verantwoorden, maar kan ook cliëntelisme in de hand werken. Hoe schatten de sprekers dat spanningsveld in? Is het mogelijk de rol van het comité bij te sturen, meer bepaald bij leefloontoekenningen? Is dat wenselijk?

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) hamert op het maatschappelijke belang van de OCMW's in België. Als openbare dienst beheert het OCMW woonzorgcentra en levert het ook allerhande andere diensten. Heel wat mensen doen er op een of ander moment in hun leven een beroep op. De VRT bracht de problemen bij het OCMW van Anderlecht en de cliëntelismecultuur aan het licht. Cliëntelisme in de politiek is weliswaar van alle tijden.

Het probleem ligt vooral bij de hoge werkdruk van de maatschappelijk werkers van het OCMW. Het lid wijst erop dat het gaat om mensen die zich sociaal willen engageren, ondanks de benarde werkomstandigheden.

seront organisées prochainement. Elles viseront la législation, le rôle d'un CPAS et d'un service social, le rôle des comités spéciaux et les responsabilités de tout un chacun. Un second objectif est de former et d'accompagner 500 nouveaux assistants sociaux par an pour soutenir les quelque 5000 assistants sociaux des CPAS flamands.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) apprécie les informations générales ainsi que les propositions d'actions concernant les avances sur les allocations et les conséquences positives qui en découleraient. Le membre est d'avis que de nombreux CPAS fonctionnent très bien, mais ce n'est pas le cas partout. M. Raskin soulève trois questions concrètes.

Les fédérations connaissent-elles le nombre de CPAS disposant d'une cellule spécialisée dans la lutte contre la fraude, en dehors du mécanisme de contrôle interne habituel? Pareil système est-il également possible et souhaitable dans les petites communes?

Les CPAS sont-ils capables de mettre en œuvre une politique active pour lutter contre la fraude sociale? Dans le cas contraire, de quoi ont-ils besoin pour améliorer la situation? Le SPP Intégration sociale doit-il ou peut-il jouer un rôle plus actif afin de lutter contre la fraude sociale dans ce domaine?

Le comité spécial est composé de personnes désignées par le monde politique de sorte que les préférences politiques des habitants d'une commune sont traduites dans la politique sociale, notamment pour l'octroi des aides complémentaires. Ce rôle du monde politique peut être justifié, mais il peut aussi encourager le clientélisme. Comment les orateurs évaluent-ils cette zone de tension? Est-il possible de modifier le rôle du comité, en particulier pour les décisions relatives au droit au RIS? Est-ce souhaitable?

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) souligne l'importance des CPAS dans la société belge. En tant que service public, le CPAS gère des maisons de repos et bien d'autres services. De nombreuses personnes en ont besoin à certains moments de leur vie. La VRT a révélé le problème du CPAS d'Anderlecht et du clientélisme. Force est de constater que le clientélisme dans le monde politique a toujours existé.

Le problème est la charge de travail des travailleurs sociaux dans les CPAS. Le membre soutient que ce sont des personnes engagées socialement malgré des conditions de travail difficiles. Leur objectif est d'aider et

Ze willen hulp bieden en trachten hun klanten een beter leven te geven, zodat die in de toekomst het OCMW niet meer nodig hebben. De 50 dossiers die nu worden aangekaart, gaan in werkelijkheid stuk voor stuk over mensen wier leefomstandigheden echt moeten worden verbeterd. De heer Tonniau beklemtoont dat de parlementsleden dit werk en engagement moeten erkennen.

Financiering en bijscholing van het personeel zijn belangrijke aandachtspunten. Het lid vraagt zich af welke veranderingen er nodig zijn opdat de maatschappelijk werkers voldoende tijd en middelen zouden krijgen om hun onderzoekswerk te verrichten. Hoe kan voorts hun beroep aantrekkelijker worden gemaakt, zodat ze het volhouden tot aan hun pensioen?

Wat zouden de gevolgen zijn van het financieringsbeleid dat de toekomstige Arizonaregering heeft uitgewerkt voor de OCMW's? Welke impact zou een beperking in de tijd van de werkloosheidsuitkeringen hebben op de werking van de OCMW's?

De heer Tonniau stelt vast dat almaar meer jongeren, vooral dan studenten, aankloppen bij het OCMW. Zij krijgen de eindjes niet meer aan elkaar geknoopt doordat kot- en voedingsprijzen de pan uit swingen. Komen er specifieke maatregelen om hen te helpen?

De bijzondere comités tot slot volgen in meer dan 90 % van de gevallen het advies van de maatschappelijk werkers, maar waarom wordt dat advies dan bij de overige 10 % niet gevolgd?

Mevrouw Ellen Samyn (VB) onthoudt dat de Vlaamse OCMW's extra worden gecontroleerd door Audit Vlaanderen. Hoe zit dat in Wallonië en Brussel? Het lid stelt vast dat er communautaire verschillen bestaan in het OCMW-beleid.

De heer Kurt Moons (VB) benadrukt dat het hier niet gaat om het doel en het nut van de OCMW's. Die centra verzetten bergen werk en doen dat doorgaans uitstekend.

De heer Moons maakt uit de uiteenzettingen van de journalisten op dat de OCMW-wetgeving voor interpretatie vatbaar is, wat toch niet helemaal strookt met de uitlatingen van de vertegenwoordigers van de federaties. Zij spreken namelijk van strikte controles binnen de OCMW's, terwijl die instellingen hun werkzaamheden blijkbaar op verschillende manieren kunnen organiseren. Die verschillen in aanpak bemoeilijken wellicht de controles.

d'améliorer les conditions de vie de leurs clients afin que ces personnes ne s'adressent plus au CPAS à l'avenir. Les 50 dossiers évoqués sont en réalité 50 personnes dont la situation de vie doit être améliorée. M. Tonniau insiste pour que les parlementaires reconnaissent ce travail et cet engagement.

Le financement et la formation du personnel sont des points importants. Le membre se demande quels changements opérer afin que les assistants sociaux aient suffisamment de temps et de moyens pour réaliser leurs enquêtes. Et comment rendre leur métier plus attrayant de sorte qu'ils tiennent le coup jusqu'à la retraite?

Quelles seraient les conséquences de la politique relative au financement des CPAS proposée par le futur gouvernement Arizona? Quel serait l'impact de la limitation dans le temps des allocations de chômage sur le fonctionnement des CPAS?

M. Tonniau note l'augmentation du nombre de jeunes, notamment des étudiants, ayant recours au CPAS. Des étudiants qui ne parviennent plus à joindre les deux bouts en raison des prix élevés des kots et des denrées alimentaires. Des mesures spécifiques sont-elles envisagées pour les aider?

Enfin, les comités spéciaux suivent les avis des assistants sociaux dans plus de 90 % des cas, mais pour quelles raisons ces avis ne sont-ils pas suivis dans 10 % des cas?

Mme Ellen Samyn (VB) retient qu'"Audit Vlaanderen" est un outil de contrôle supplémentaire au sein des CPAS flamands. Qu'en est-il en Wallonie et à Bruxelles? La membre constate des différences communautaires dans l'approche relative aux CPAS.

M. Kurt Moons (VB) souligne que la question de l'objectif et l'utilité des CPAS n'est pas à l'ordre du jour. Ces institutions ont énormément de travail qu'elles effectuent très bien dans la plupart des cas.

M. Moons retient des exposés des journalistes que plusieurs interprétations de la loi relative aux CPAS sont possibles, ce qui contraste quelque peu avec les propos des représentants des fédérations. En effet, ceux-ci évoquent des contrôles stricts dans les CPAS et en même temps, ces institutions ont plusieurs possibilités pour organiser leur travail. En raison de ces différences, le contrôle est probablement moins facile à exercer.

Vallen strikte controles wel te rijmen met de uiteenlopende interpretaties die de wetgeving toelaat?

Het lid benadrukt nog dat in een aantal “aantrekkingssteden” zoals Brussel de problemen ongetwijfeld groter zijn. Brussel herbergt immers een mengelmoes van mensen, inclusief nieuwkomers, waardoor de werklast er hoger is dan in andere steden.

Volgens de heer Moons is het essentieel dat rekening wordt gehouden met de toestroom aan nieuwkomers, steevast mensen die een leefloon aanvragen, en dat wordt nagegaan wat het effect van die problematiek is op de werklast van de maatschappelijk werkers, zodat naar oplossingen kan worden gezocht. Wat is het standpunt ten aanzien van de context in die “aantrekkingssteden”, die ongetwijfeld heel wat extra problemen met zich meebrengt en de werklast van de maatschappelijk werkers bijgevolg verhoogt?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo) benadrukt dat de door de sprekers naar voren gebrachte elementen waardevol zijn en dat het goed is dat die informatie ondanks de omstandigheden aan de parlementsleden wordt bezorgd. Het is belangrijk om naar de eisen van de OCMW’s te luisteren en na te denken over de solidariteit en sociale bijstand die men aan de meest kwetsbare burgers wil bieden. De zaak rond het OCMW van Anderlecht hoeft geen ramp te zijn, als ze een licht kan werpen op de moeilijkheden en op de spanningen binnen de instellingen, en kan leiden tot antwoorden.

De elementen die in de reportage aan het licht komen, wijzen op structurele tekortkomingen in het hele socialebijstandsstelsel. In deze situatie is het van cruciaal belang de rechten van de burgers, maar ook de werkomstandigheden van het OCMW-personeel te verdedigen. Mevrouw Schlitz kijkt er in dit verband naar uit om in de nabije toekomst de vertegenwoordigers van de werknemers te horen.

De spreekster stelt voor dat de commissie haar werkzaamheden baseert op de inhoud van het memorandum dat de drie federaties gezamenlijk hebben opgesteld voor 2024. Om de neutraliteit en doeltreffendheid van de OCMW’s te herstellen, roept het lid op tot waakzaamheid op een aantal punten.

Ten eerste is een hervorming nodig van de structurele financiering van de OCMW’s door de federale overheid. Dergelijke hervorming moet rekening houden met de personeels- en werkingskosten, met dien verstande dat de sector kampt met een tekort van 780 voltijdequivalenten.

Qu’en est-il des contrôles stricts par rapport aux différentes interprétations possibles de la loi?

Le membre souligne par ailleurs que dans certaines villes” aimants”, comme Bruxelles, les problèmes seront sans doute plus nombreux. En effet, Bruxelles rassemble un amalgame de personnes différentes, y compris des primo-arrivants, ce qui accroît la charge de travail en comparaison avec d’autres villes.

M. Moons estime indispensable de tenir compte de l’afflux de nouveaux arrivants, des personnes qui demandent le RIS, et d’examiner l’effet de ces problèmes sur la charge de travail des assistants sociaux pour trouver des solutions. Quelle position adopter face à cette réalité dans les villes “aimants” qui engendrera probablement de nombreux problèmes et alourdira la charge de travail des assistants sociaux?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo) souligne que les éléments présentés par les intervenants sont précieux et gagnent à être communiqués aux parlementaires malgré les circonstances. Il est important d’entendre les revendications des CPAS dans le but de s’interroger sur la solidarité et l’aide sociale souhaitées pour les citoyens les plus vulnérables. Si le cas du CPAS d’Anderlecht peut mettre en lumière les difficultés et les tensions rencontrées dans les institutions et apporter des réponses, ce n’est pas un gâchis.

Les éléments révélés dans le reportage mettent en lumière des dysfonctionnements structurels affectant l’ensemble du système d’aide sociale. Face à cette situation, il est crucial de défendre les droits des citoyens, mais aussi les conditions de travail du personnel des CPAS. À cet égard, la membre se réjouit de pouvoir entendre prochainement les représentants des travailleurs.

Mme Schlitz propose que la commission fonde son travail sur le contenu du mémorandum de 2024 commun aux trois fédérations. Pour restaurer la neutralité et l’efficacité des CPAS, l’oratrice appelle à rester vigilants sur plusieurs points.

Premièrement, une réforme du financement structurel des CPAS venant de l’État fédéral qui tient compte des frais de personnel et de fonctionnement est nécessaire, sachant que le secteur manque de 780 équivalents temps plein.

Ten tweede is het zaak de personele middelen te versterken. Het tekort aan maatschappelijk werkers, vooral in het Brussels Gewest, vereist een betere verloning en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden om personeel aan te werven en te behouden.

Ten derde moeten de opdrachten opnieuw worden toegespitst op de sociale bijstand en de begeleiding van de rechthebbenden, en moeten onnodige administratieve taken worden verminderd. De OCMW's mogen niet worden herleid tot organen voor bureaucratische controle of nodeloze contractualisering.

Ten vierde is de versterking van bepaalde rechten cruciaal om de niet-benutting van die rechten doeltreffend te bestrijden.

Ten vijfde moeten de praktijken van de OCMW's onderling in overeenstemming worden gebracht, opdat de meest kwetsbaren opnieuw vertrouwen krijgen in deze instellingen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) benadrukt dat het belangrijk is de basisregels te herhalen van hoe solidariteit werkt. Uiteraard is het niet de bedoeling om naar aanleiding van de VRT-reportage het OCMW als instelling te veroordelen; niet alle OCMW's zijn disfunctioneel. Als gemeenteraadslid is het lid vertrouwd met de werking van een OCMW. Bovenal mag het werk van de maatschappelijk werkers niet in twijfel worden getrokken, aangezien veruit de meesten van hen hun werk goed doen of proberen te doen, net als de politici die OCMW-raadslid zijn. Het is echter waarschijnlijk dat wat in Anderlecht gebeurt, geen op zichzelf staand geval is. Maatschappelijk werkers getuigen vandaag anoniem en stellen bepaalde feiten aan de kaak.

Het feit dat voor solidariteit bestemd geld wordt omgeleid en niet terechtkomt bij de mensen die echt hulp nodig hebben, is een reëel probleem. Mensen die er recht op hebben, krijgen geen hulp omdat andere, minder scrupuleuze mensen hulp zoeken waar ze geen recht op hebben.

Totaal verwerpelijke praktijken worden tegenwoordig nogal snel gebagatelliseerd. Het lid begrijpt dat bepaalde hervormingen moeten worden doorgevoerd en dat de middelen moeten worden verhoogd, maar waarom erop blijven hameren dat de middelen ontoereikend zijn terwijl ze in feite slecht worden gebruikt? De orde moet worden hersteld en er moeten oplossingen komen, met het respect voor mensen in nood als basisprincipe. Bepaalde acties moeten aan de kaak worden gesteld en cliëntelisme bestaat wel degelijk. De MR-fractie staat open voor voorstellen om het systeem beter te laten werken.

Deuxièmement, il s'agit de renforcer les moyens humains. La pénurie d'assistants sociaux, en particulier en Région bruxelloise, nécessite une meilleure rémunération et des conditions de travail attractives pour recruter et retenir le personnel.

Troisièmement, il faut recentrer les missions sur l'aide sociale et l'accompagnement des bénéficiaires, et réduire les tâches administratives inutiles. Les CPAS ne doivent pas être réduits à des organes de contrôle bureaucratique ou de contractualisation inutile.

Quatrièmement, l'autonomisation de certains droits est indispensable pour lutter de manière efficace contre le non-recours.

Cinquièmement, il convient d'harmoniser les pratiques entre les CPAS afin de rendre la confiance dans les institutions aux personnes les plus vulnérables.

Mme Florence Reuter (MR) souligne l'importance de réentendre les règles de base du fonctionnement de la solidarité. Bien entendu, il n'est pas question de condamner l'institution des CPAS à la suite du reportage de la VRT; tous les CPAS ne dysfonctionnent pas. En tant que municipaliste, la membre connaît le fonctionnement d'un CPAS. Le travail des assistants sociaux ne doit surtout pas être remis en cause, car pour une grande majorité, ils font ou essaient de bien effectuer leur travail, tout comme les conseillers des CPAS issus du monde politique. Toutefois, le cas d'Anderlecht n'est sans doute pas un fait isolé. Des assistants sociaux, sous couvert d'anonymat, témoignent et dénoncent certains faits aujourd'hui.

Que l'argent de la solidarité soit détourné et n'arrive pas aux personnes qui ont vraiment besoin d'aide est un véritable problème. Des personnes y ayant droit ne perçoivent pas d'aide parce que d'autres moins scrupuleux cherchent de l'aide à laquelle ils ne peuvent prétendre.

La tendance est à la banalisation des pratiques totalement répréhensibles. La membre comprend qu'il faut entreprendre certaines réformes et augmenter les moyens, mais pourquoi répéter que les moyens sont insuffisants alors qu'ils sont mal utilisés? Il faut remettre de l'ordre et trouver des solutions, sachant que la base est de respecter ceux qui sont dans le besoin. Certains agissements doivent être dénoncés et le clientélisme existe bel et bien. Le groupe MR est ouvert à des propositions pour que le système fonctionne mieux.

De heer Denis Ducarme (MR) is zich terdege bewust van het belang van maatschappelijk welzijn en de opdracht van de OCMW's wordt geenszins in vraag gesteld. Vragen om extra middelen is echter niet voldoende. De fraude in Anderlecht, en waarschijnlijk ook in andere Brusselse OCMW's, ondermijnt de solidariteit. De OCMW-inspectiedienst van de POD MI heeft besloten om de werking van het OCMW van Anderlecht op zeer korte termijn te onderwerpen aan een audit. Ook andere OCMW's in Brussel en in de rest van het land worden waarschijnlijk doorgelicht.

De heer Ducarme verwacht dat de voorzitters van de drie federaties stappen ondernemen om hun instellingen te beschermen tegen fraude en cliëntelisme. Welke acties willen de sprekers ondernemen ten aanzien van disfunctionele OCMW's?

Mevrouw Caroline Désir (PS) uit haar verontwaardiging over de tekortkomingen die in de VRT-reportage aan het licht zijn gekomen. Deze situatie moet de aanzet zijn tot verbeteringen in de werking van de OCMW's, maar mag er in geen geval toe leiden dat het werk van de honderden maatschappelijk werkers en de cruciale rol van de OCMW's in de strijd tegen bestaansonzekerheid ter discussie worden gesteld. De OCMW's staan in de frontlinie voor een bevolking die steeds meer te kampen heeft met armoede, in het bijzonder in Brussel.

De PS-fractie is zich bewust van de uiterst moeilijke situatie waarin de OCMW's zich sinds enkele jaren bevinden: het gebrek aan financiële middelen ten aanzien van de verarming, met een impact op de lokale financiën, het gebrek aan personele middelen, het verloop van werknemers en het verlies van zingeving in het werk. Het beroep van maatschappelijk werker moet aantrekkelijker worden gemaakt. De minister heeft bepaalde maatregelen genomen om hen in hun werk te ondersteunen; andere maatregelen werden niet genomen, bij gebrek aan steun binnen de regering.

Het lid wenst dat de steun voor de OCMW's en hun werknemers op alle bestuursniveaus wordt voortgezet. Het gezamenlijke memorandum bevat al een reeks eisen en aanbevelingen. Kunnen de Franstalige sprekers hier meer uitleg over geven?

Hoe kan worden voorkomen dat de werknemers van de OCMW's belast worden met steeds zwaardere opdrachten en administratieve lasten? Mevrouw Désir vreest de gevolgen van de door de onderhandelaars aangekondigde uitsluiting van langdurig werklozen. Velen van hen zouden zich dan tot de OCMW's wenden, wat de werklast zou doen toenemen.

M. Denis Ducarme (MR) est bien conscient de l'importance de l'action sociale et la mission des CPAS n'est absolument pas remise en cause. Toutefois, le fait de demander des moyens supplémentaires est insuffisant. La fraude à Anderlecht, et probablement dans d'autres CPAS bruxellois, fragilise la solidarité. Le service de contrôle des CPAS du SPP IS a décidé d'organiser un audit très prochainement sur la manière dont fonctionne le CPAS d'Anderlecht. D'autres CPAS à Bruxelles et dans le pays ont sans doute été visés par des audits.

M. Ducarme attend des présidents des trois fédérations qu'ils s'inscrivent dans une démarche visant à protéger leurs institutions contre la fraude et le clientélisme. Quelles actions les orateurs comptent-ils mener vis-à-vis des CPAS qui dysfonctionnent?

Mme Caroline Désir (PS) exprime son indignation face aux dysfonctionnements mis au jour dans le reportage de la VRT. Cette situation doit déboucher sur des améliorations liées au fonctionnement des CPAS, mais ne doit, en aucun cas, remettre en cause le travail des centaines de travailleurs sociaux ni le rôle essentiel des CPAS dans la lutte contre la précarité. Les CPAS sont en première ligne face à une population confrontée de manière croissante à la pauvreté, en particulier à Bruxelles.

Le groupe PS est conscient de la situation extrêmement difficile dans laquelle les CPAS se trouvent depuis plusieurs années: le manque de moyens financiers au regard de la paupérisation avec des répercussions sur les finances locales, le manque de moyens humains, la fuite des travailleurs et la perte de sens dans le métier. Le travail des assistants sociaux doit être plus attractif. Certaines mesures ont été prises par la ministre pour les soutenir dans leur travail; d'autres ne l'ont pas été, faute de soutien au sein du gouvernement.

La membre souhaite que le soutien aux CPAS et à leurs travailleurs se poursuive à tous les niveaux de pouvoir. Le memorandum commun comporte déjà une série de revendications et de recommandations, les orateurs francophones peuvent-ils en dire davantage à ce sujet?

Comment éviter de faire peser des missions et des charges administratives toujours plus importantes sur les travailleurs des CPAS? Mme Désir craint l'exclusion, annoncée par les négociateurs, des chômeurs de longue durée dont bon nombre se tourneraient alors vers les CPAS, augmentant la charge de travail.

Hoe kunnen we overigens de financiële zekerheid van de OCMW's en de lokale overheden in hun strijd tegen bestaansonzekerheid garanderen? Is een herziening van de terugbetalingspercentages van het leefloon door de federale overheid noodzakelijk met het oog op de toekomst?

Hoe kan het dagelijks werk van de maatschappelijk werkers worden verbeterd en vereenvoudigd? Hoe kan hun beroep aantrekkelijker worden gemaakt? Hoe kan men ervoor zorgen dat de maatschappelijk werkers hun werk kunnen doen in overeenstemming met de bestaande wetgeving en in alle onafhankelijkheid?

Hoe kunnen de inspectiemechanismen verder worden verbeterd zodat ze proactiever zijn en de maatschappelijk werkers ondersteunen? Hoe kunnen OCMW's beter worden begeleid wanneer ze worden geconfronteerd met inspectierapporten die tekortkomingen of incorrecte praktijken aan het licht brengen?

Worden er tot slot beste praktijken uitgewisseld tussen de OCMW's?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) dankt de sprekers voor hun expertise en de analyse die ze aanreiken in de zoektocht naar duurzame oplossingen om het welzijnswerk te verbeteren.

Mevrouw Tourneur heeft begrepen dat elke maatschappelijk werker tot 200 dossiers moet beheren – een onhoudbare werklast. Voor welke norm pleiten de sprekers?

Krijgen de OCMW's begeleiding van de federaties voor de tenuitvoerlegging van digitale of organisatorische oplossingen om misbruik te beperken?

Kan het Waalse Centre régional d'aide aux communes (CRAC) in dat verband een zinvolle bijdrage leveren? Hoe kan de samenwerking tussen de OCMW's worden versterkt, opdat zij hun middelen kunnen bundelen en de inspecties efficiënter kunnen uitvoeren?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) stelt op haar beurt dat de solidariteitsregeling niet op de helling mag worden gezet. Het OCMW is immers het laatste vangnet van de sociale zekerheid en de deelname aan de samenleving moet worden verzekerd.

Acht de heer Manalis het mogelijk dat een regeling zoals die van Audit Vlaanderen wordt bepleit bij de OCMW-voorzitters?

Worden via de VVSG goede praktijken uitgewisseld?

Par ailleurs, comment assurer la sécurité financière des CPAS et des pouvoirs locaux dans leur lutte contre la précarité? La révision des taux de remboursement du RIS par l'État fédéral est-elle une nécessité pour l'avenir?

Comment améliorer et simplifier le travail quotidien effectué par les travailleurs sociaux? Comment rendre leur métier plus attractif? Comment assurer aux travailleurs sociaux de pouvoir mener leur travail en respectant les législations existantes et en toute indépendance?

Comment améliorer davantage les mécanismes d'inspection afin qu'ils soient plus proactifs et soutiennent les travailleurs sociaux? Comment mieux accompagner les CPAS lorsqu'ils font face à des rapports d'inspection pointant des manquements ou des pratiques incorrectes?

Enfin, existe-t-il des échanges de bonnes pratiques entre les CPAS?

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) remercie les orateurs pour leur expertise et leur analyse afin de trouver des solutions pérennes pour améliorer le système d'aide sociale.

Mme Tourneur entend que la charge de travail implique jusqu'à 200 dossiers par assistant social, une situation insoutenable. Quelle norme les orateurs préconiseraient-ils?

Les fédérations accompagnent-elles les CPAS dans la mise en œuvre de solutions numériques ou organisationnelles pour limiter les abus?

Le Centre régional d'aide aux communes (CRAC) en Wallonie pourrait-il être utile dans cette perspective? Quelle collaboration renforcer entre les CPAS pour mutualiser les ressources et garantir des inspections plus efficaces?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) affirme à son tour que le système de solidarité ne doit pas être remis en cause. Le CPAS est, en effet, le dernier filet de la sécurité sociale, et la participation de la société doit être assurée.

M. Manalis considère-t-il possible de défendre un système tel qu' "Audit Vlaanderen" auprès des présidents de CPAS?

Existe-t-il un échange de bonnes pratiques à travers le VVSG?

Bestaan er richtlijnen inzake deontologie voor de drie gewesten? Er wordt aanzienlijk geïnvesteerd in opleiding. Wordt het deontologische aspect meegedeeld aan de OCMW-voorzitters en aan de leden van de comités? Is het mogelijk dat aspect te verbeteren en er beter op toe te zien?

Ten slotte stemt het mevrouw Vanrobaeys tevreden dat de Vlaamse regering de diplomavereisten voor de werving van personeel heeft onderzocht. Die vereisten moeten nu ook nog op federaal niveau verder worden uitgewerkt en versoepeld.

In de reportage geven OCMW-personeelsleden aan dat ze hun werk niet kunnen uitvoeren zoals ze dat zouden willen. Sommigen lijden aan een burn-out en andere worden geconfronteerd met agressie waarvoor de politie moet worden ingeschakeld. Hebben de sprekers hierover meer informatie? Wordt er werk gemaakt van een actieplan om niet alleen personeel aan te werven, maar ook om het op te leiden en uitstroom te voorkomen?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) verneemt graag wat de heer Van Schuylenbergh over de reportage denkt. Kunnen dergelijke toestanden zich volgens zijn inschatting ook bij de Vlaamse OCMW's voordoen?

De minister bevoegd voor Maatschappelijke Integratie heeft verklaard dat er inspecteurs bijgekomen zijn. Vinden de controles in bepaalde OCMW's frequent plaats, ook in Vlaanderen? Wordt in de inspectieverslagen gewag gemaakt van gelijkenissen met het OCMW van Anderlecht? Worden nog andere aspecten aangehaald? Wat gebeurt er met die informatie? De inspecteurs zien toe op de voorwaarden van artikel 3 van de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie, meer bepaald de noodzaak en de bereidheid om te werken. Zien zij erop toe dat met die twee voorwaarden rekening werd gehouden bij het werk van de maatschappelijk werkers en de beslissingen van de bijzondere comités?

Bij het horen van de getuigenissen van de journalisten was het lid verbaasd over de gang van zaken bij het OCMW van Anderlecht, waar hoorzittingen worden gehouden na het nemen van een beslissing. Bestaat die praktijk ook in Vlaanderen of worden de methodes er strikt nageleefd, waarbij zoals wettelijk bepaald eerst een hoorzitting plaatsvindt en vervolgens pas een beslissing wordt genomen, eventueel gevolgd door het instellen van een beroep?

Volgens de journalisten is het aantal referentieadressen in Anderlecht sterk gestegen. Sommigen stellen zich vragen bij het feit dat er mensen zijn die tien jaar of

Existe-t-il des directives en matière de déontologie pour les trois Régions? Un investissement important est réalisé dans le domaine de la formation. L'aspect déontologique est-il communiqué aux présidents des CPAS et aux membres des comités? Est-il possible d'améliorer et de mieux contrôler ce volet?

Enfin, Mme Vanrobaeys se dit satisfaite que les conditions de diplôme pour le recrutement de personnel aient été examinées par le gouvernement flamand. Reste à élaborer et à assouplir ces conditions au niveau fédéral.

Dans le reportage, certains membres du personnel des CPAS expriment leur incapacité à effectuer leur travail comme ils le souhaitent. Certains souffrent de *burn-out* quand d'autres sont confrontés à des agressions qui nécessitent une intervention policière. Les orateurs ont-ils des informations à partager sur le sujet? Un plan d'action est-il en cours d'élaboration non seulement pour engager du personnel, mais aussi pour le tirer vers le haut et éviter qu'il quitte le métier?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) souhaite avoir l'avis de M. Van Schuylenbergh sur le reportage et sur l'éventualité de pareilles situations dans les CPAS flamands.

La ministre chargée de l'Intégration sociale a déclaré que le nombre d'inspecteurs avait augmenté. Les contrôles sont-ils fréquents dans certains CPAS, y compris en Flandre? Dans les rapports d'inspection est-il fait état de similitudes avec le CPAS d'Anderlecht? D'autres points sont-ils soulevés? Qu'advient-il de ces informations? Les inspecteurs contrôlent-ils les conditions prévues à l'article 3 de la loi concernant le droit à l'intégration sociale, notamment la nécessité et la volonté de travailler. Contrôlent-ils si le travail des assistants sociaux et les décisions des comités spéciaux ont tenu compte de ces deux conditions?

En entendant le témoignage des journalistes, le membre s'étonne de la manière d'agir au CPAS d'Anderlecht où des auditions sont organisées après la décision. Cette pratique existe-t-elle aussi en Flandre ou les méthodes sont-elles rigoureusement respectées, à savoir d'abord l'audition, ensuite, la décision et puis, un recours éventuel comme prévu dans la loi?

D'après les journalistes, le nombre d'adresses de référence à Anderlecht a fortement augmenté et certains s'interrogent sur le fait que des personnes résident à

langer op een referentieadres verblijven. Is dat ook het geval in Vlaanderen? Wat indien dat een probleem is?

Vervolgens vraagt de heer Van Quickenborne zich af waarom politici betrokken worden bij een beslissing. Die situatie is uiteraard historisch gegroeid: maatschappelijke bijstand ging de sociale zekerheid vooraf en was een zaak van de lokale overheden.

Het lid vergelijkt vervolgens het leefloon met de inkomensgarantie voor ouderen (IGO).

In België hebben 114.000 mensen recht op de IGO, tegenover 160.000 op het leefloon. De beslissingen over de IGO worden genomen door de Federale Pensioendienst. Het toezicht wordt uitgeoefend door een centrale organisatie, zonder interventie van politici. Is het een goede zaak dat politici zich mengen in de beslissingen van de bijzondere comités? Als de maatschappelijk werker zijn werk goed heeft gedaan en als alle informatie is verstrekt, waarom kan de beslissing dan niet worden overgelaten aan mensen die geen politici zijn, of aan een agentschap?

De journalisten hebben ontdekt dat iemand die zich in een bepaalde situatie bevindt en in de gemeente A woont een leefloon ontvangt, terwijl die persoon met hetzelfde dossier in de gemeente B geen aanspraak zou kunnen maken op een leefloon. Hangt de beslissing af van de gemeente waar men verblijft? De heer Van Quickenborne kan niet geloven dat dit het antwoord van een OCMW-voorzitter zou zijn. Over dit problematische aspect dient een debat te worden gevoerd. Welke structurele veranderingen zijn nodig om situaties zoals die in Anderlecht te voorkomen?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) heeft vragen bij de manier waarop dit probleem door de VRT onder de aandacht van het publiek werd gebracht, waarna het eenvoudigweg werd bevestigd via een e-mail waarin alarm werd geslagen. Beschikken de OCMW-federaties over een meldpunt voor dergelijke situaties? Waren zij op de hoogte van het probleem in Anderlecht? Hadden de voorzitters hierover al informatie ontvangen? Zo ja, waren er al alarmsignalen uitgestuurd of acties ondernomen om dat probleem te verhelpen? Tot slot rijst de vraag of de toezichthoudende instanties niet kunnen worden geraadpleegd om de aandacht op het probleem te vestigen.

C. **Antwoorden van de sprekers en replieken van de leden**

De heer Piet Van Schuylenbergh licht toe dat de OCMW's van Antwerpen en van Gent een antifraudecel hebben. Hij merkt nog op dat hoe de fraude uiteindelijk wordt opgespoord er niet echt toe doet: dat kan via een

une adresse de référence dix ans ou plus. Est-ce aussi le cas en Flandre? Que faire si c'est un problème?

Ensuite, pourquoi le monde politique doit-il prendre part à la décision, s'interroge M. Van Quickenborne. Il s'agit, bien entendu, d'une évolution historique: l'assistance sociale a précédé la sécurité sociale, et les autorités locales s'en occupaient.

Le membre compare alors le RIS à la garantie de revenus aux personnes âgées (Grapa).

La Grapa concerne 114.000 personnes en Belgique et le RIS, 160.000. C'est le Service fédéral des Pensions qui prend les décisions relatives à la Grapa. Le contrôle est effectué par une organisation centrale, sans intervention du monde politique. L'intervention du monde politique dans les décisions des comités spéciaux est-elle pertinente? Si l'assistant social a bien effectué son travail et si toutes les informations sont fournies, pourquoi ne pas laisser la décision dans les mains de personnes qui ne sont pas des politiciens ou d'une agence?

Les journalistes ont découvert qu'une personne avec telle situation habitant dans la commune A recevait le RIS alors que dans la commune B, avec un même dossier, elle ne le recevait pas. La décision dépendrait-elle de la commune de résidence? M. Van Quickenborne ne peut croire que cette réponse serait celle d'un président de CPAS. Un débat sur ce point problématique s'impose. Quels changements structurels faut-il opérer pour éviter des situations comme celle d'Anderlecht?

Mme Tine Gielis (cd&v) s'interroge sur la manière dont ce problème a été porté à l'attention du public par le biais de la VRT et confirmé par un simple courriel qui a donné l'alarme. Les fédérations de CPAS ont-elles un point de contact où dénoncer de telles situations? Étaient-elles au courant du problème à Anderlecht? Les présidents avaient-ils déjà reçu une information à ce sujet? Dans l'affirmative, des signaux d'alarme avaient-ils déjà été lancés ou des actions entreprises pour remédier au problème? Enfin, les instances de contrôle ne peuvent-elles pas être consultées pour attirer l'attention sur la problématique?

C. **Réponses des orateurs et répliques des membres**

M. Piet Van Schuylenbergh explique que les CPAS d'Anvers et de Gand ont une cellule pour lutter contre la fraude. Toutefois, peu importe la forme, observe-t-il: que ce soit une cellule séparée destinée à cette fin ou des

aparte cel die speciaal daartoe werd opgericht dan wel via doeltreffende procedures tijdens het besluitvormingsproces. Als er maar voldoende interne controlemechanismen zijn om dergelijke situaties te voorkomen.

De spreker verduidelijkt dat de verschillen tussen gemeenten niet automatisch betekenen dat er sprake is van cliëntelisme. De OCMW's stemmen hun dienstverlening af op hun gebruikers; er zijn dus geen algemene regels. Er zijn onderlinge verschillen omdat de situaties verschillend zijn. De heer Van Schuylenbergh heeft niet de indruk dat er een algemeen probleem van cliëntelisme is – althans niet in Vlaanderen – waardoor de sociale dienst zou kunnen worden omzeild via politieke kanalen.

Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de maatschappelijk werkers meer tijd hebben om hun dossiers te behandelen?

De heer Van Schuylenbergh is van oordeel dat de interne organisatie voor verbetering vatbaar is en dat er absoluut veel meer maatschappelijk werkers in dienst moeten zijn. Met het oog daarop is een versoepeling van de diplomavereisten wenselijk, met daarnaast een gepaste opleiding voor wie niet over het vereiste diploma beschikt. Hij voegt eraan toe dat de federale overheid een groter deel van de personeelskosten zou kunnen betalen, om zo de OCMW's te helpen. Men denke daarbij aan een hoger bedrag dan 500 euro per dossier per jaar.

De spreker bevestigt dat een beperking in de tijd van de werkloosheidsuitkeringen, zo die er komt, onvermijdelijk gevolgen zal hebben voor de OCMW's aangezien het aantal dossiers zal toenemen.

De heer Van Schuylenbergh vindt niet dat er sprake is van communautaire verschillen: het recht op maatschappelijke integratie behoort tot de bevoegdheden van de Federale Staat; de gewesten zijn dan weer bevoegd voor de organisatie en de werking van de OCMW's. Wat dat betreft, zijn er verschillen tussen de gewesten. In Vlaanderen zijn de gemeenten en de OCMW's geïntegreerd op hetzelfde organisatieniveau, met name dat van het lokaal bestuur.

Op de vraag wat de OCMW-federaties doen om misbruik tegen te gaan, antwoordt de spreker dat de Federatie van OCMW's geen toezichthouder is op de OCMW's. Zij heeft als opdracht de OCMW's te ondersteunen en op te komen voor hun belangen. De VVSG organiseert opleidingen voor de maatschappelijk werkers, met een klemtoon op de deontologie en de integriteit van de leden van de raad en van de maatschappelijk werkers. Daar zal de komende jaren voort op worden ingezet.

Er zijn drie controleniveaus:

procédures efficaces durant le processus de décision qui permettent de détecter la fraude, l'important est qu'il y ait suffisamment de mécanismes de contrôle interne pour prévenir pareilles situations.

L'orateur précise que les différences d'une commune à l'autre ne signifient pas d'emblée qu'il s'agit de clientélisme. Les CPAS travaillent sur mesure en fonction des usagers, il n'y a donc pas de règle générale. Les différences existent parce que les situations sont différentes. M. Van Schuylenbergh n'a pas le sentiment qu'un problème général de clientélisme – à tout le moins en Flandre – permettrait de contourner le service social par la voie politique.

Comment donner plus de temps aux travailleurs sociaux?

M. Van Schuylenbergh déclare que d'une part, *d*es améliorations sont possibles dans l'organisation interne et que, d'autre part, un nombre plus élevé d'assistants sociaux est indispensable C'est la raison pour laquelle l'assouplissement des conditions de diplôme est souhaitable, avec la formation adéquate de personnes qui n'ont pas le diplôme requis. Il ajoute que l'autorité fédérale pourrait intervenir davantage dans les frais de personnel pour aider les CPAS. Le montant de 500 euros par dossier par an pourrait être augmenté.

L'intervenant confirme que la limitation dans le temps des allocations de chômage, si elle est mise en œuvre, aurait inévitablement un impact sur les CPAS puisque le nombre de dossiers augmenterait.

Pour M. Van Schuylenbergh, il n'est pas question de différences communautaires: le droit à l'intégration sociale est du ressort de l'État fédéral; quant à l'organisation et le fonctionnement des CPAS, ils sont une compétence régionale. C'est à ce niveau que se trouvent des différences entre les Régions. En Flandre, les communes et les CPAS sont intégrés dans une seule organisation, l'administration locale.

À la question de savoir ce que font les fédérations de CPAS pour lutter contre les abus, l'orateur fait remarquer que la fédération des CPAS n'est pas une autorité de tutelle sur les CPAS. Son rôle principal est de soutenir les CPAS et de défendre leurs intérêts. La VVSG organise des formations pour les assistants sociaux avec un accent sur la déontologie et l'intégrité pour les membres du conseil et les assistants sociaux. C'est d'ailleurs un point d'action pour les années à venir.

Le contrôle comporte trois niveaux:

Allereerst is een goed systeem van interne controle op organisatieniveau essentieel. Sommige besturen doen het beter dan andere; het is aan de federatie om een en ander aan te kaarten en voor de nodige begeleiding te zorgen.

In een tweede fase wordt de audit uitgevoerd door een externe instantie (zoals Audit Vlaanderen), die aanbevelingen doet om de organisatie te verbeteren.

Tot slot is de inspectie een rol die de POD MI toekomt. De onderzoeken van de inspectiediensten vervangen de sociale onderzoeken van de OCMW's niet. Er wordt louter nagegaan of het OCMW een sociaal onderzoek heeft uitgevoerd, of aan de voorwaarden wordt voldaan en of de werkbereidheid van de betrokkene werd onderzocht. Wanneer een sociaal onderzoek onduidelijk is, melden de inspectiediensten dat aan het OCMW.

Vóór de reportage had de spreker nog nooit gehoord van hoorzittingen ná het nemen van een beslissing. In bepaalde uitzonderlijke gevallen kunnen nieuwe elementen in een dossier aanleiding geven tot een herziening van de beslissing, maar de regel is logischerwijs dat de hoorzitting plaatsvindt vóór de beslissing.

De heer Van Schuylenbergh begrijpt de vergelijking tussen het leefloon en de IGO; het debat daarover is nog steeds aan de gang. Zou het lokale niveau de dossiers kunnen behandelen zonder politieke interventie? Nederland heeft bijvoorbeeld geen OCMW's, maar de gemeentelijke sociale diensten hebben opdrachten die vergelijkbaar zijn met die van de OCMW's.

De spreker denkt echter niet dat daar het probleem ligt. Het is niet omdat de dossiers op een ander niveau zullen worden behandeld, dat een en ander overal hetzelfde zal zijn. Zelfs als men instellingen als de VDAB, Forem of Actiris onder de loep neemt, stelt men per regionaal of plaatselijk bureau verschillen vast in de behandeling van de dossiers. Die verschillen zullen niet verdwijnen door de politiek op een afstand te houden, ongeacht het bestuursniveau.

Inzake de structurele veranderingen is de heer Van Schuylenbergh er voorstander van om meer in te zetten op interne controlesystemen. Het werk van Audit Vlaanderen is ook een goede manier om de besturen aanbevelingen te doen. De POD MI moet eenvoudigweg zijn werk doen.

Tot slot wijst de spreker er nog op dat de VVSG geen aanspreekpunt heeft waarbij een soort van klacht kan worden ingediend. Anderzijds heeft de VVSG geregeld contact met de Federatie van maatschappelijk werkers;

Tout d'abord, un bon système de contrôle interne au niveau de l'organisation est indispensable. Certaines administrations le font mieux que d'autres, et c'est la responsabilité de la Fédération de les interpeller et de les accompagner.

Ensuite, l'audit est effectué par une instance externe (comme Audit Vlaanderen) qui émet des recommandations pour améliorer l'organisation.

Enfin, l'inspection est un rôle dévolu au SPP IS. Les services d'inspection ne se substituent pas aux CPAS en effectuant les enquêtes sociales. Ils vérifient si le CPAS a effectué une enquête sociale, si les conditions de nécessité et la volonté de travailler des personnes ont été vérifiées. Lorsqu'une enquête sociale manque de clarté, le service d'inspection le signale au CPAS.

Avant le reportage, l'intervenant n'avait jamais entendu parler de la problématique des auditions après les décisions. Il mentionne que dans certains cas exceptionnels, de nouveaux éléments dans un dossier donnent lieu à une révision de la décision, mais la règle, en toute logique, prévoit que l'audition ait lieu avant la décision.

M. Van Schuylenbergh comprend la comparaison entre le RIS et la Grapa, le débat reste ouvert. Le niveau local pourrait-il traiter les dossiers sans intervention du monde politique? Aux Pays-Bas, par exemple, les CPAS n'existent pas, mais les services sociaux communaux ont des missions comparables à celles des CPAS.

L'intervenant ne pense toutefois pas que le problème se situe à ce niveau-là. Ce n'est pas parce que le traitement des dossiers se fera à un autre niveau qu'il sera identique partout. Même dans les organismes comme le VDAB, le Forem ou Actiris, des différences par bureau régional ou local existent dans le traitement des dossiers. Ces différences ne disparaîtront pas en s'éloignant du monde politique, quel que soit le niveau de pouvoir.

Concernant les changements structurels, M. Van Schuylenbergh préconise de miser davantage sur les systèmes de contrôle interne. Le travail d'Audit Vlaanderen est également une bonne manière d'émettre des recommandations à l'égard des administrations. Quant au SPP IS, il doit effectuer son travail.

Pour terminer, il précise qu'il n'existe pas de point de contact à la VVSG permettant d'introduire une sorte de plainte. En revanche, la VVSG entretient des contacts réguliers avec la fédération des assistants sociaux et

die heeft echter nooit enige informatie verstrekt die vergelijkbaar is met de onthullingen van de VRT.

De heer Alain Vaessen dankt de leden ervoor dat zij de denkoefening constructief willen benaderen zonder het volledige systeem af te vallen. Hij legt uit dat sinds enkele dagen duizenden maatschappelijk werkers al die berichten ervaren als negatieve kritiek op hun werk. Honderden, misschien wel duizenden mandatarissen en 591 OCMW-voorzitters in België worden door de gebeurtenissen getroffen.

Is de fraude bij het OCMW van Anderlecht een alleenstaand geval? De heer Vaessen wijst erop dat niets er vanuit de Waalse Federatie van OCMW's op wijst dat een fenomeen van een dergelijke omvang algemeen voorkomt. Tot nog toe heeft hij geen weet van specifieke "socialefraudecellen" bij de Waalse OCMW's. In de eerste plaats wil hij de focus verbreden naar de inspecties, controles en toelagen.

Op het Waalse niveau wordt elke vorm van toelage of betoelaging door de administraties gecontroleerd. Hij merkt trouwens op dat uit bepaalde verslagen van de POD MI blijkt dat de OCMW's te hard zijn ten aanzien van de cliënten en hen vaak ten onrechte bestraffen en zo de regels en voorschriften te buiten gaan.

De vraag kan dan ook worden gesteld of de inspecties wel moeten worden verstrengd. Toegegeven, die inspecties kunnen worden verbeterd, aangezien ze, naast de bestaande inspecties en controles op alle overheidsniveaus, zwaar op de werklast van de OCMW's wegen. Men dient het evenredigheidsbeginsel in het achterhoofd te houden en niet alle OCMW's in de vorm van een veralgemeende en onvoorwaardelijke extra last te laten opdraaien voor de situatie in Anderlecht.

In Wallonië bestaat er noch een organisatie zoals Audit Vlaanderen, noch een gewestelijke toezichthouder. Elke toelage of betoelaging is echter wel aan inspecties en controles onderworpen. Er wordt volgens een zeer versnipperd model gewerkt, dat veel administratief werk met zich brengt. De heer Vaessen eist dan ook dat het stelsel zou worden geconsolideerd met het oog op de vereenvoudiging en harmonisering van de inspecties en van de controles op de toelagen op het Waalse niveau. Ook staat hij een verbetering van de interne controle in de OCMW's voor.

Een aantal Waalse gemeenten krijgen voor de opvolging van hun beheersplan begeleiding van het Centre régional d'aide aux communes (CRAC). Ze worden onderworpen aan controles en verificaties van elementen uit hun begroting, die bij oneigenlijk gebruik gevolgen kunnen hebben binnen de hele perimeter van de

celle-ci n'a jamais communiqué aucune information semblable à celle révélée par la VRT.

M. Alain Vaessen remercie les membres de repositionner les réflexions dans un esprit constructif, sans condamner l'ensemble du système. Il explique que depuis quelques jours, sur le terrain, des milliers d'assistants sociaux reçoivent ces messages comme étant des messages négatifs à l'égard de leur travail. Des centaines, voire des milliers de mandataires, et 591 présidents de CPAS en Belgique sont touchés par les évènements.

La fraude au CPAS d'Anderlecht est-elle un cas isolé? M. Vaessen souligne qu'au niveau de la Fédération des CPAS de Wallonie, rien ne laisse penser qu'un phénomène d'une telle ampleur est généralisé. Il ignore à ce jour si des cellules spécifiques "fraude sociale" existent dans les CPAS wallons et souhaite avant tout élargir le propos sur les inspections, les contrôles et les subventions.

Au niveau wallon, chaque subvention ou subside est contrôlé par les administrations. Il signale d'ailleurs que certains rapports du SPP IS pointent que les CPAS sont trop durs avec les usagers en les sanctionnant quand ils ne devraient pas, au-delà de certaines règles et dispositions.

Par conséquent, faut-il durcir les inspections? Certes, elles peuvent être améliorées sachant que, cumulées aux inspections et contrôles existants à tous les niveaux de pouvoir, ces inspections pèsent sur la charge de travail des CPAS. Il faudrait garder à l'esprit le principe de proportionnalité et ne pas faire peser une charge généralisée et inconditionnée sur l'ensemble des CPAS à la faveur du cas d'Anderlecht.

Une organisation comme Audit Vlaanderen n'existe pas en tant que telle en Wallonie et la tutelle régionale n'existe plus. En revanche, chaque subvention ou subside est soumis à des inspections et des contrôles. Le modèle est très morcelé et engendre beaucoup de travail administratif. Aussi M. Vaessen revendique-t-il la consolidation du système en vue de simplifier et d'harmoniser les inspections et contrôles sur les subventions à l'échelon wallon. Il préconise également d'améliorer le contrôle interne dans les CPAS.

Une série de communes wallonnes sont sous plan de gestion par le Centre régional d'aide aux communes (CRAC). Elles sont soumises à des contrôles et des vérifications sur des éléments budgétaires, lesquels entraînent des conséquences parfois sur le périmètre de l'institution quand ils sont instrumentalisés. M. Vaessen

instelling. De heer Vaessen leest in sommige adviezen bijvoorbeeld dat de woonzorgcentra niet echt rendabel zijn en dat misschien moet worden overwogen om ze in een intercommunale onder te brengen.

De federatie waarvan hij voorzitter is, is er geen voorstander van het model "CRAC beheersplan" uit te breiden tot alle Waalse gemeenten en OCMW's, aangezien dat de OCMW's met een bijkomende last zou opzadelen. Zou een orgaan zoals Audit Vlaanderen geen oplossing kunnen bieden, zonder dat er sprake is van een veralgemeende aanscherping van het systeem waarbij iedereen over één kam wordt geschoren?

Moet het huidige model, waarbij politici bij de beslissingen betrokken zijn, worden veranderd?

De spreker wijst erop dat een wijziging van dat model zou neerkomen op een extra last voor de federale overheid. In Wallonië bedragen de gemeentelijke dotaties die het tekort aan OCMW-inkomsten moeten compenseren, 28 % van de OCMW-inkomsten (dat is een stijging met 6 %). De band met de gemeentelijke autoriteiten is in het systeem ingebakken. Over dat aspect moet goed worden nagedacht voordat het huidige model wordt gewijzigd. En dan hebben we het nog niet over het grote belang van een dienstverlening die dicht bij de gebruikers staat. Volgens de heer Vaessen willen de OCMW-federaties gewis als partners aan het denkproces deelnemen, op voorwaarde dat dat sereen, ordelijk en methodisch gebeurt en niet overhaast en emotioneel.

Hoe kunnen de OCMW's worden geholpen en ondersteund?

Al vier jaar lang vragen de OCMW-federaties dat de politiek aandacht zou hebben voor de buitensporige werklast. In Wallonië is het aantal personeelsleden dan wel met 8 % gestegen, het aantal dossiers is in 20 jaar tijd verdubbeld – met pieken in 2009 als gevolg van de financiële crisis en in 2015 met het einde van de inschakelingsuitkeringen – en sinds 2019 blijft het aantal dossiers stijgen. Op dit moment is er een zekere stagnering, hoewel het volume aan dossiers in absolute aantallen erg hoog blijft.

De spreker brengt in herinnering dat er in België bij de oprichting van de OCMW's als residuaire instanties in de jaren '70 van de vorige eeuw 7000 bestaansminimumtrekkers waren. Vandaag zijn dat er bijna 160.000. In Wallonië blijkt uit een berekening in verband met de schatting van het aantal langdurig werklozen dat van het werkloosheidsstelsel zou worden uitgesloten, dat kennelijk meer mensen een beroep doen op steun van het OCMW dan op werkloosheidsuitkeringen. Aldus

observe, par exemple, dans certains avis que les maisons de repos ne sont pas tout à fait rentables et qu'il faudrait peut-être envisager de les transférer dans une intercommunale.

La fédération qu'il préside n'est pas favorable à la généralisation du modèle "CRAC plan de gestion" à l'ensemble des communes et CPAS wallons, car il ferait peser une charge supplémentaire sur les CPAS. Pourquoi ne pas réfléchir à un organisme qui s'apparenterait à Audit Vlaanderen sans tomber dans un durcissement généralisé et non discriminant du système?

Faut-il modifier le modèle actuel impliquant le monde politique dans les décisions?

L'orateur fait remarquer que modifier ce modèle reviendrait à faire porter par l'État fédéral une charge supplémentaire. En effet, actuellement, en Wallonie, le montant des dotations communales qui compense le manque de recettes des CPAS est passé de 22 % à 28 % des recettes des CPAS. Le lien avec les autorités communales est endémique. Cet aspect doit être bien réfléchi avant toute modification du modèle actuel, et c'est sans compter la proximité avec les usagers qui est aussi une dimension très importante. M. Vaessen assure que les fédérations des CPAS sont partenaires de la réflexion à condition de la mener avec sérénité, ordre et méthode, et pas dans l'urgence et l'émotion.

Quelles solutions pour aider et soutenir les CPAS?

Cela fait quatre ans que les fédérations des CPAS attirent l'attention du monde politique sur la surcharge de travail. En Wallonie, alors que le personnel a augmenté de 8 %, le nombre de dossiers a doublé en 20 ans, avec un pic en 2009 à la suite de la crise financière, en 2015 à la fin des allocations d'insertion, et depuis 2019, l'augmentation se poursuit. Actuellement, il y a un certain tassement, mais le nombre en valeur absolue reste très élevé.

L'intervenant rappelle que lorsque les CPAS ont été créés comme instances résiduaires, dans les années 1970, on comptait 7000 minimexés en Belgique. Aujourd'hui, ceux-ci sont près de 160.000. En Wallonie, un calcul en lien avec une estimation du nombre de chômeurs de longue durée qui seraient exclus du système indique que le nombre de personnes au CPAS serait plus élevé que le nombre de personnes qui émargerait aux allocations de chômage. La logique résiduaire serait

wordt de logica van een residuair OCMW-optreden omgedraaid. Elke denkoefening over het model moet met die realiteit rekening houden.

De heer Vaessen wijst erop dat de OCMW's niet om structurele herfinanciering verzoeken omdat ze belangrijk zijn, of uit principe of aanmatiging, maar omdat ze willen voorkomen dat disfuncties als die in Anderlecht zich door een gebrek aan middelen en personeel veralgemeend voordoen. Het zou al te gemakkelijk zijn de OCMW's te verwijten dat ze hun werk niet naar behoren doen als ze daar de middelen niet toe krijgen.

De spreker schetst enkele concrete manieren waarop de OCMW's ondersteund kunnen worden: het optrekken tot 95 % van het percentage dat door de federale overheid wordt terugbetaald – een eis die door de drie federaties wordt gesteund; een hogere terugbetaling van de dossierkosten, die een gewestbevoegdheid is, en meer middelen voor het Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn (BFMW) in Wallonië. Bovendien is enorm veel actie vereist om de maatschappelijke eerstelijnshulp opnieuw inhoud te geven. In Wallonië wordt momenteel een door het directiecomité gevalideerd actieplan uitgerold, maar daar stopt het werk niet.

Gevraagd naar de "ideale" norm voor het aantal dossiers wil de heer Vaessen kwijt dat er een enorm verschil is tussen een dossier voor het toekennen van een voedselpakket of van een bedrag voor een schoolreis, en een dossier van een gezin dat doorgedreven begeleiding nodig heeft met het oog op zijn maatschappelijke en professionele integratie of in het kader van schuldbemiddeling. Het aantal dossiers ligt tussen 40 en 160, wat niet betekent dat wie 40 dossiers behandelt niets doet, en omgekeerd. Daarom is een verdere objectivering van de werklast in de OCMW's nodig, want zo voorkomt men cijfers die compleet verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden.

De heer Georgy Manalis attendeert erop dat in België van de 11,7 miljoen inwoners er 160.000 een leefloon ontvangen. Een derde van die leeflonen wordt toegekend door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dat 1,2 miljoen inwoners telt. Het OCMW is een kwetsbare en verzwakte instelling, meer nog dan voorheen. De spreker wil handelingen die alle wettigheid tarten of gedragingen die het – voor Brussel zo essentiële – OCMW als concept en als instelling onwaardig zijn, allerminst als banaal afdoen.

De spreker hamert er ook op dat het OCMW bij wet verplicht is te fungeren als een lokaal politiek bestuursorgaan dat beleidskeuzes maakt. Het is de Raad voor Maatschappelijk Welzijn die de sociale steun toekent. Als het OCMW dreigt te verzanden in cliëntelisme of in verdoken politieke keuzes, dan moet dat in elk OCMW

inversée. Toute réflexion sur le modèle doit tenir compte de cette réalité.

M. Vaessen précise que les CPAS ne demandent pas de refinancement structurel parce qu'ils sont importants, par principe ou par posture, mais bien pour éviter que des dysfonctionnements comme ceux d'Anderlecht ne se généralisent à cause d'un problème de ressources et de personnel. Il serait trop facile de reprocher aux CPAS de ne pas effectuer leur travail correctement sans leur donner les moyens.

L'orateur livre quelques pistes concrètes pour soutenir les CPAS: l'augmentation du taux de remboursement par l'État fédéral à 95 % – cette revendication est portée par les trois fédérations; l'augmentation des défraiements dans les frais de dossiers, matière qui relève du niveau régional; ainsi qu'une augmentation du Fonds spécial de l'aide sociale (FSAS) en Wallonie. En outre, il y aurait de très nombres actions à mener pour redonner du sens à la première ligne sociale. En Wallonie, un plan d'action, validé par le comité directeur, est en cours de mise en œuvre, mais il reste beaucoup de travail.

À la question concernant la norme "idéale" relative au nombre de dossiers, M. Vaessen fait remarquer qu'entre un dossier qui consiste à donner un colis alimentaire à une famille ou un défraiement pour un voyage scolaire, et le dossier d'une famille qui nécessite un accompagnement soutenu en insertion socioprofessionnelle ou en médiation de dettes, l'écart est énorme. Le nombre de dossiers varie entre 40 et 160, ce qui ne signifie pas que ceux qui en traitent 40 ne font rien, et inversement. C'est pourquoi il faut objectiver davantage la charge de travail dans les CPAS et éviter de faire dire aux chiffres ce qu'ils ne veulent pas dire.

M. Georgy Manalis rappelle que 160.000 RIS sont attribués en Belgique avec ses 11,7 millions d'habitants et que la Région bruxelloise avec 1,2 million d'habitants octroie un tiers de ces RIS. Le CPAS est une institution fragile et fragilisée, aujourd'hui plus encore qu'hier. L'orateur affirme ne pas chercher à banaliser des comportements qui seraient contraires à toute forme de légalité ni des comportements qui iraient à l'encontre du CPAS et de son institution, fondamentale pour Bruxelles.

L'orateur insiste aussi sur le fait que la loi impose au CPAS d'être un organe de pouvoir local politique, qui fait des choix politiques. C'est le conseil de l'action sociale qui attribue les aides sociales. Si le CPAS semble glisser vers le clientélisme ou une forme détournée de ses choix politiques, c'est un élément à examiner dans

afzonderlijk worden onderzocht. De politici, niet de drie federaties, moeten bij zichzelf te rade gaan, vanuit de gedachte dat de politieke keuze die een raadslid voor maatschappelijk welzijn formuleert, niet alleen een mogelijkheid is maar ook – en bovenal – een wettelijke verplichting.

De federatie is er om haar leden dag na dag te beschermen, door met haar vertegenwoordigers en met de maatschappelijk werkers te overleggen en samen te werken. De federatie streeft er ook naar het werk van maatschappelijk werker bij het OCMW aantrekkelijker te maken, in de wetenschap dat maatschappelijk werkers in Brussel 15 tot 20 procent minder verdienen dan hun Waalse of Vlaamse collega's. Dat heeft te maken met de gewestelijke en lokale loonschalen. Om de job aantrekkelijk te maken, komt het er bovenal op aan maatschappelijk werk weer zinvol te maken. Die zin is immers steeds vaker zoek doordat de maatschappelijk werkers en de OCMW's in het algemeen kampen met een toenemende administratieve rompslomp. Het spreekt eigenlijk meer dan voor zich, maar de parlementsleden doen er goed aan die zingeving bij elke toekomstige maatregel ter harte te nemen.

De heer Manalis verduidelijkt dat de OCMW-federatie nooit om een herfinanciering van de OCMW's heeft gevraagd, wel om een billijkere financiering. De Brusselse OCMW's, voor het merendeel grote OCMW's met een aanzienlijk aandeel leefloners, worden nagenoeg allemaal voor 70 % terugbetaald. De gedeelde eis van de drie federaties, met name een terugbetalingsgraad van 95 %, draagt bij tot een meer rechtvaardige financiering.

Het aandeel dat wordt toegekend aan het lokale bestuur, moet overigens worden beperkt in verhouding tot de gewenste investering in maatschappelijk werk. Volgens de spreker zorgt net dat aspect er al jaren voor dat de OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest onder druk staan. Die boodschap is ook doorgegeven aan de deelstaten.

Aangaande de normen voor het aantal behandelde dossiers antwoordt de heer Manalis met een concreet voorbeeld: wanneer Actiris betrekkingen binnen de OCMW's financiert om de activering en integratie van werkzoekenden op de arbeidsmarkt te bevorderen, adviseert het een maatstaf van 50 dossiers per maatschappelijk werker opdat de begeleiding zo doelgericht en zo direct mogelijk is. Desgevraagd beschouwen de OCMW-voorzitters, de maatschappelijk werkers, de directeurs en de secretarissen-generaal de norm van 80 dossiers binnen de maatschappelijke eerstelijnshulp in Brussel als draaglijk. De spreker stelt echter vast dat in sommige OCMW's de gehanteerde norm al dubbel zo hoog ligt.

chacun des CPAS. Il revient au monde politique, et pas aux trois fédérations, de s'interroger, en gardant à l'esprit que le choix politique formulé par le conseiller de l'action sociale est non seulement une possibilité, mais aussi et surtout, une obligation que lui impose la loi.

La démarche de la fédération est de protéger ses membres au quotidien, en parlant et en travaillant avec ses représentants et avec les travailleurs sociaux. La fédération travaille également à rendre attractif le métier de travailleur social en CPAS, sachant qu'à Bruxelles, ce travailleur gagne 15 % à 20 % de moins qu'un travailleur wallon ou flamand. La raison est liée aux barèmes régionaux et locaux. Pour rendre le métier attractif, il est primordial de rendre du sens au travail social, qui se perd à cause des tâches administratives de plus en plus importantes dans le chef des travailleurs sociaux et des CPAS de manière générale. Si les membres souhaitent prendre des mesures à l'avenir, qu'ils veillent à rendre du sens au travail social, c'est une nécessité plus qu'évidente.

M. Manalis précise que la fédération des CPAS n'a jamais demandé un refinancement des CPAS, mais a toujours réclamé un plus juste financement. Les CPAS bruxellois qui, pour la plupart, sont de gros CPAS avec une importante population de RIS, sont quasiment tous remboursés à 70 %. La revendication partagée par les trois fédérations visant à obtenir un taux de remboursement à 95 % participe à ce plus juste financement.

Par ailleurs la part allouée au pouvoir local doit être réduite par rapport à l'investissement souhaité dans le travail social. Pour l'orateur, cet élément participe, depuis plusieurs années, à la fragilisation de l'institution du CPAS en Région bruxelloise. Ce message est également transmis aux entités fédérées.

S'agissant des normes relatives au nombre de dossiers traités, M. Manalis répond par un exemple concret: quand Actiris finance des postes dans les CPAS pour aider à l'activation et à l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail, l'organisme préconise une norme de 50 dossiers par travailleur social pour que l'accompagnement soit le plus précis et direct possible. Interrogés, les présidents de CPAS, les travailleurs sociaux, les directeurs et secrétaires généraux considèrent que la norme de 80 dossiers dans l'accompagnement social de première ligne à Bruxelles est supportable. Or, dans certains CPAS, la norme est déjà deux fois plus élevée, constate l'intervenant.

Als de federaties echter willen slagen in hun opzet om de OCMW's te beschermen, dan kunnen ze dat niet in hun eentje. Ze hebben daar alle bestuursniveaus voor nodig. Het eerste controleniveau binnen de OCMW's is de interne controle en die van de gemeente, die een deel van de activiteiten financiert.

De heer Manalis wijst erop dat alle Brusselse OCMW's een interne controleur hebben aangesteld. Vanwege de geldende loonschalen was het een lastige klus om die functie in te voeren, want om een interne controle naar de letter van de wet te garanderen, moeten controleurs worden gevonden die bereid zijn voor een lokaal bestuur te werken terwijl ze bij andere overheidsdiensten of in de privésector veel meer zouden kunnen verdienen. De Federatie van Brusselse OCMW's zal haar medewerking verlenen om die interne controles zo efficiënt en doeltreffend mogelijk te maken.

V. — **DE HEREN STEF VAN MEERBERGEN EN VICTOR VAN DRIESSCHE, JOURNALISTEN BIJ DE VRT**

A. **Inleidende uiteenzetting**

De heren Stef Van Meerbergen et Victor Van Driessche, journalisten van de VRT, lichten toe dat het onderzoek naar mogelijke wantoestanden binnen het OCMW Anderlecht startte op 27 februari 2024 naar aanleiding van een mail in de Pano-mailbox met een verontrustende boodschap over de werking van het OCMW. Enkele maatschappelijk assistenten hebben op eigen initiatief de situatie binnen het OCMW toegelicht aan de Pano-redactie.

Algemeen kader

Via individuele gesprekken met acht maatschappelijk assistenten kreeg de redactie een globaal beeld van de werking van het OCMW. De medewerkers kaartten onafhankelijk van elkaar dezelfde wantoestanden aan: het bestaan van een te grote werkdruk en taaklast binnen het OCMW (gemiddeld 200 dossiers per maatschappelijk werker), de onmogelijkheid om mensen in armoede correct te begeleiden en te activeren en de moeilijkheid om dossiers volledig te controleren. De assistenten gaven aan vaak geen huisbezoek te kunnen uitvoeren, terwijl dit verplicht is bij de aanvraag voor de toewijzing van een leefloon.

Vervolgens zette de Pano-redactie een undercover-onderzoek op. Twee studenten hebben undercover een leefloon aangevraagd waar ze geen recht op hadden

Enfin, si la démarche des fédérations est de protéger les CPAS, elles ne peuvent le faire seules, elles ont besoin de tous les niveaux de pouvoir. Le premier niveau de contrôle dans les CPAS est le contrôle interne et celui de la commune qui finance une partie de ses activités.

M. Manalis fait savoir que l'ensemble des CPAS bruxellois se sont dotés d'un contrôleur interne. Ce poste a été compliqué à mettre en œuvre pour une question de barème, car pour avoir un contrôle interne respectant strictement la loi, il faut trouver des contrôleurs qui acceptent de travailler pour un pouvoir local alors qu'ils pourraient gagner beaucoup plus dans d'autres services publics ou dans le secteur privé. La Fédération des CPAS bruxellois collaborera pour rendre ce contrôle interne le plus efficient et le plus efficace possible sur le terrain.

V. — **MM. STEF VAN MEERBERGEN ET VICTOR VAN DRIESSCHE, JOURNALISTES À LA VRT**

A. **Exposé introductif**

MM. Stef Van Meerbergen et Victor Van Driessche, journalistes à la VRT, expliquent que l'enquête relative à d'éventuels dysfonctionnements au CPAS d'Anderlecht a débuté le 27 février 2024, après l'envoi à la boîte mail de Pano d'un courriel évoquant le fonctionnement du CPAS en des termes peu rassurants. Quelques assistants sociaux ont, de leur propre initiative, expliqué à la rédaction de Pano la situation à laquelle ils sont confrontés au sein du CPAS.

Cadre général

La rédaction a pu se faire une idée générale du fonctionnement du CPAS en menant des entretiens individuels avec huit assistants sociaux. Sans se concerter, ces collaborateurs ont fait part des mêmes dysfonctionnements: la pression et la charge de travail excessives au sein du CPAS (chaque travailleur social devant traiter 200 dossiers en moyenne), l'impossibilité d'accompagner et d'activer correctement les personnes en situation de pauvreté et la difficulté de réaliser un contrôle complet des dossiers. Les assistants ont indiqué qu'ils sont souvent dans l'impossibilité de réaliser une visite à domicile, bien que celle-ci soit obligatoire lorsqu'une demande d'octroi d'un revenu d'intégration est introduite.

La rédaction de Pano a alors entamé une enquête discrète. Deux étudiants ont sollicité, sous couverture, un revenu d'intégration auquel ils n'avaient pas droit

aangezien ze over voldoende inkomsten beschikten en niet in de gemeente Anderlecht woonden.

De Pano-redactie had nooit verwacht dat de twee undercovers een leefloon zouden ontvangen. Dit was niet de opzet van het onderzoek. Aanvankelijk wilde de redactie vooral nagaan hoe chaotisch de procedure binnen het OCMW verliepen. De redactie vroeg zich in eerste instantie af of mails wel werden beantwoord en binnen welke termijn, en ging ervan uit dat bij het huisbezoek het undercoververhaal doorprikt zou worden.

Na een overschrijding van de wettelijke wachttijd, meer precies 3,5 maanden voor het eerste dossier en 6,5 maanden voor het tweede dossier, ontvingen beiden undercovers een leefloon. Er ging hieraan geen enkel huisbezoek, geen controle op het verblijfsadres en geen controle op de inkomsten vooraf. Ook werd de student, jonger dan 25 jaar, niet doorverwezen naar de gemeente waar hij gedomicilieerd is. Deze stap in de procedure is nochtans vastgelegd door de wet.

Een extra undercover werd ook door de redactie naar het OCMW van Schaarbeek gestuurd, maar dat OCMW verklaard zich meteen onbevoegd. De redactie overwoog om het onderzoek uit te breiden naar andere OCMW's, maar dit bleek zowel inhoudelijk als praktisch te omslachtig.

Tijdens het onderzoek en de draaiperiode werd het Pano-team ondersteund door twee experten in de materie van de Universiteit Antwerpen en ULB en twee juristen. Het team was ook regelmatig in contact met meerdere OCMW-voorzitters en toetsten nieuwe elementen uit het onderzoek steeds bij hen af. De anonimiteit van de maatschappelijk assistenten van het OCMW Anderlecht werd steeds gerespecteerd.

De heren Van Meerbergen et Van Driessche lichten voorts toe dat zij een vragenlijst hebben gestuurd naar alle Brusselse OCMW's, teneinde te onderzoeken in welke mate de taaklast in het OCMW van Anderlecht een uitzondering vormt. Slechts 2 van de 19 OCMW's hebben de vragenlijst ingevuld, waardoor het moeilijk was om concrete vergelijkingen te maken. De POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) verwees naar een studie uit 2014 over werklast binnen de OCMW-werking. Er zou ook een nieuwe studie zijn aangevraagd. De redactie concludeerde dat er geen duidelijk beeld van de werkdruk bij de verschillende de OCMW's bestaat. Ook de gemiddelde wachttijd bij nieuwe leefloonaanvragen wordt nergens bijgehouden.

De redactie vroeg zich in tweede instantie af of de moeilijke situatie op de werkvloer van het OCMW van

puisqu'ils disposaient de revenus suffisants et n'habitaient pas dans la commune d'Anderlecht.

La rédaction de Pano ne s'attendait pas du tout à ce que ces deux étudiants reçoivent un revenu d'intégration. Tel n'était pas l'objectif de l'enquête. Dans un premier temps, la rédaction entendait surtout vérifier à quel point la procédure en vigueur au CPAS était chaotique. La rédaction souhaitait d'abord savoir si une réponse serait apportée aux courriels envoyés et dans quel délai, tout en supposant que, *de facto*, la visite à domicile révélerait la supercherie.

Après un dépassement du délai légal, plus précisément de 3,5 mois pour le premier dossier et de 6,5 mois pour le second, un revenu d'intégration a été octroyé aux deux étudiants. Aucune visite à domicile et aucun contrôle de leur adresse de résidence ou de leurs revenus n'ont eu lieu au préalable. De plus, l'étudiant âgé de moins de 25 ans n'a pas été orienté vers la commune dans laquelle il est domicilié. Or, cette étape de la procédure est prévue par la loi.

La rédaction a également envoyé une autre personne sous couverture au CPAS de Schaerbeek, mais ce dernier s'est immédiatement déclaré incompétent. La rédaction a envisagé d'élargir le périmètre de l'enquête à d'autres CPAS, mais cela s'est avéré trop compliqué tant sur le plan du contenu que d'un point de vue pratique.

Lors de l'enquête et du tournage, l'équipe de Pano a bénéficié de l'aide de deux experts en la matière de l'Université d'Anvers et de l'ULB, ainsi que de deux juristes. L'équipe a également été en contact régulier avec plusieurs présidents de CPAS, qu'ils ont consultés à chaque fois que l'enquête livrait de nouveaux éléments. L'anonymat des assistants sociaux du CPAS Anderlecht a toujours été respecté.

MM. Van Meerbergen et Van Driessche expliquent ensuite qu'ils ont envoyé un questionnaire à tous les CPAS bruxellois afin d'examiner dans quelle mesure la charge de travail du CPAS d'Anderlecht constitue une exception. Seuls 2 des 19 CPAS ont rempli le questionnaire, ce qui rend difficile toute comparaison concrète. Le SPP Intégration sociale (SPP IS) a fait référence à une étude réalisée en 2014 sur la charge de travail au sein des CPAS. La réalisation d'une nouvelle étude aurait également été demandée. La rédaction en a conclu que l'on ne sait pas clairement quelle est l'ampleur de la charge de travail dans les différents CPAS. Le délai d'attente moyen relatif aux nouvelles demandes de revenu d'intégration ne fait pas non plus l'objet d'un suivi.

Dans un second temps, la rédaction s'est demandé si les autorités compétentes avaient connaissance de

Anderlecht gekend was bij de bevoegde overheden en of hierop controle werd uitgeoefend. In de inspectieverslagen van de POD MI, die publiekelijk beschikbaar zijn, stelden de journalisten vast dat verschillende problemen die de maatschappelijk assistenten aanhaalden, aangekaart werden in die verslagen (o.a. de overschrijding van de wettelijke termijnen). Het ontbreken van de wettelijke voorgeschreven huisbezoeken werd nergens vermeld.

De POD MI vormt in die zin een belangrijk controleorgaan. Hoewel de overheidsinstelling niet de werking van het OCMW zelf controleert, kijkt ze wel toe op de federale middelen die naar de OCMW's gaan. De federale overheid subsidieert namelijk gedeeltelijk het leefloon: tot 70 % in Anderlecht, tot 55 % in kleinere OCMW's. De POD kan onterecht uitgekeerd leefloon terugvorderen.

De heren Van Meerbergen et Van Driessche geven aan dat het Pano-team op verschillende momenten contact had met de POD MI, waarbij eerst een aantal algemene vragen werden gesteld over de terugvorderingsprocedures en vervolgens het team concrete terugvorderingsbedragen bij het OCMW Anderlecht heeft proberen op te vragen. De eerste mails dateren van 30 augustus en 6 september. Er volgden verschillende mailuitwisselingen in september en oktober tot begin november. Op 16 oktober vroegen de journalisten om, op basis van de Wet Openbaarheid van Bestuur, inzage te krijgen in de bijlagen met teruggevorderde bedragen van de POD MI, zonder resultaat.

Het redactieteam kon slechts kort telefonisch met de woordvoerder van de POD MI spreken. Een perslijn heeft de POD MI niet en er is geen Nederlandstalig aanspreekpunt voor de pers. De POD MI is de voorbije twee maanden niet ingegaan op de vraag van de redactie om een gesprek met hen aan te gaan en is ook niet ingegaan op de uitnodiging, in de weken voor uitzending, voor een interview.

De heren Van Meerbergen et Van Driessche contacteerden daarnaast de voormalige en huidige voorzitter van het OCMW Anderlecht, respectievelijk de heren Mustapha Akouz en Lotfi Mostefa.

De heer Akouz weigerde eerst via telefonisch contact om te reageren op de ontdekkingen van de Pano-redactie, maar gaf toch een kort interview voor het gebouw van het Brussels Parlement. Daarop, contacteerde de heer Akouz de redactie opnieuw, vanuit eigen initiatief, om een nieuw interview af te leggen. De redactie van Pano stuurde vooraf geen vragen door. De heer Akouz heeft alle vragen beantwoord.

la situation difficile à laquelle le personnel du CPAS d'Anderlecht est confronté et si des contrôles avaient été réalisés à cet égard. Les journalistes ont constaté que plusieurs problèmes soulevés par les assistants sociaux, parmi lesquels le dépassement des délais légaux, étaient évoqués dans les rapports d'inspection du SPP IS, accessibles au grand public. Par contre, ces rapports ne font pas mention de l'absence d'exécution des visites à domicile prescrites par la loi.

Le SPP IS constitue à cet égard un organe de contrôle important. Même si cet organisme public ne contrôle pas le fonctionnement des CPAS lui-même, il assure le suivi des fonds alloués à ceux-ci par l'État fédéral. L'État fédéral subventionne en effet partiellement le revenu d'intégration: jusqu'à concurrence de 70 % à Anderlecht et de 55 % dans les CPAS de taille plus restreinte. Le SPP peut recouvrer les revenus d'intégration indûment octroyés.

MM. Van Meerbergen et Van Driessche indiquent que l'équipe de Pano a été en contact avec le SPP IS à plusieurs reprises, d'abord en lui posant des questions d'ordre général sur les procédures de recouvrement, puis en essayant de connaître les montants concrets recouvrés auprès du CPAS d'Anderlecht. Les premiers courriels datent du 30 août et du 6 septembre. Plusieurs courriels ont ensuite été échangés en septembre, en octobre et début novembre. Le 16 octobre, les journalistes, invoquant la loi relative à la publicité de l'administration, ont demandé en vain de pouvoir consulter les annexes faisant mention des montants recouvrés par le SPP IS.

La rédaction a uniquement pu s'entretenir brièvement, par téléphone, avec le porte-parole du SPP IS. Le SPP IS n'a pas de ligne téléphonique pour la presse de ni point de contact presse néerlandophone. Ces deux derniers mois, le SPP IS n'a pas donné suite à la demande de la rédaction de participer à un entretien avec elle, ni à la demande d'interview qui lui a été adressée dans les semaines précédant la diffusion de l'émission.

MM. Van Meerbergen et Van Driessche ont également contacté l'ancien président du CPAS d'Anderlecht ainsi que son successeur, à savoir respectivement MM. Mustapha Akouz et Lotfi Mostefa.

M. Akouz a d'abord refusé, par téléphone, de commenter les découvertes de la rédaction de Pano, mais il a tout de même accordé une brève interview devant le bâtiment du Parlement bruxellois. M. Akouz a ensuite repris contact avec la rédaction, de sa propre initiative, pour réaliser une nouvelle interview. La rédaction de Pano ne lui a pas envoyé les questions au préalable. M. Akouz a répondu à toutes les questions.

De heer Mostefa Lotfi, de huidige voorzitter van het OCMW Anderlecht, leek na een eerste telefonisch contact bereid om een interview toe te staan, maar antwoordde vervolgens niet meer op mails en telefoonoproepen. Ook de woordvoerder van het OCMW van Anderlecht gaf geen reactie.

Elementen uit het juridisch kader

In de gesprekken legden de maatschappelijk assistenten twee belangrijke klemtonen. Allereerst denken zij dat door de zware taaklast binnen het OCMW en de ingewikkelde administratieve procedures, de allerzwaksten heel moeilijk toegang krijgen tot de sociale bijstand. Ten tweede, oordeelden de maatschappelijk assistenten dat de wetgeving niet specifiek genoeg is om situaties zoals in Anderlecht tegen te gaan. Het is niet de taak van de journalistiek om hierin een oordeel te vellen, wel om te signaleren.

Binnen de huidige wetgeving krijgen de OCMW's veel autonomie om de hulpaanvragen te beheren. Met een identiek dossier kan je in gemeente A steun krijgen en in gemeente B afgewezen worden. Onder andere de subjectieve inschatting van de maatschappelijk assistent en de ideologische kleur van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) maken dit mogelijk, net als de ruimte voor autonomie die de wetgeving toelaat.

Hoorzittingen

In de wet staat iemand gehoord kan worden vóór de beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). De steuntrekker moet op de hoogte gesteld worden van dat recht. Hij mag op dat moment, voor de beslissing dus, zijn dossier mondeling komen toelichten. Wie het na de beslissing niet eens is, moet naar de rechtbank.

Er bestaat ook zoiets als een herziening. Wanneer iemand over nieuwe elementen beschikt of indien het OCMW zich vergist heeft, kan een dossier opnieuw voor het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) komen, na de beslissing, en heeft een steunvrager opnieuw het recht om gehoord te worden. Daarvoor moet de steunvrager wel opnieuw naar zijn maatschappelijk assistent, waarna een hoorzitting kan plaatsvinden.

In Anderlecht heeft men een systeem dat ergens tussen een hoorzitting en herziening in ligt. Hoorzittingen gebeuren er volgens de maatschappelijk assistenten bijna altijd ná de beslissing, maar volgens beide voorzitters zijn nieuwe elementen niet strikt noodzakelijk om die aan te vragen. Bovendien blijkt uit mails (die ook in de reportage te zien waren) dat deze hoorzittingen soms

M. Mostefa Lotfi, président actuel du CPAS d'Anderlecht, semblait disposé à accorder une interview après un premier contact téléphonique, mais il n'a ensuite plus répondu aux courriels ni aux appels téléphoniques qui lui ont été adressés. Le porte-parole du CPAS d'Anderlecht s'est lui aussi abstenu de toute réaction.

Éléments du cadre juridique

Lors des entretiens, les assistants sociaux ont mis l'accent sur deux points principaux. Tout d'abord, ils estiment que la charge de travail importante au sein du CPAS, de même que les procédures administratives complexes, entravent fortement l'accès des plus démunis à l'aide sociale. Ensuite, les assistants sociaux estiment que la législation n'est pas assez précise pour éviter la survenance de situations telles que celle rencontrée à Anderlecht. Le rôle des journalistes est d'attirer l'attention à ce sujet et non de porter un jugement.

La législation actuelle octroie aux CPAS une grande autonomie dans la gestion des demandes d'aide sociale. Une demande d'aide étayée par un dossier identique pourra être acceptée dans une commune A et rejetée dans une commune B. Outre la marge d'autonomie laissée par la législation, cela s'explique notamment par la subjectivité de l'évaluation de l'assistant social et la couleur idéologique du Comité spécial du Service social (CSSS).

Auditions

La loi offre au demandeur d'aide la possibilité d'être entendu préalablement à la décision du Comité spécial du Service social (CSSS). Il doit être informé de ce droit. Cette audition, qui précède donc la prise de décision, doit lui permettre de défendre son dossier oralement. S'il est en désaccord avec la décision, il doit s'adresser au tribunal.

Une certaine forme de révision est également prévue. Lorsqu'une personne dispose de nouveaux éléments ou que le CPAS a commis une erreur, le dossier peut être réintroduit auprès du Comité spécial du Service social (CSSS) après la décision. Le demandeur d'aide aura alors le droit d'être convié à une nouvelle audition. Celle-ci devra être précédée d'un autre rendez-vous avec l'assistant social.

À Anderlecht, un système hybride entre l'audition et la révision est en vigueur. Les assistants sociaux précisent que les auditions sont quasi toujours postérieures à la décision, mais, selon les deux présidents, il n'est pas strictement nécessaire d'étayer la demande d'organiser une audition par de nouveaux éléments. De plus, il ressort de certains courriels (notamment divulgués lors

georganiseerd worden zonder dat de maatschappelijk assistent betrokken is.

Het was voor de journalisten niet duidelijk hoe de mogelijkheid tot hoorzitting na de beslissing wordt gecommuniceerd. Bij het aanvragen van een leefloon staat in het GPMI-contract dat de hoorzitting vóór de beslissing moet gebeuren, zoals wettelijk voorzien. Bij de begeleidende brief bij de beslissing om steun toe te kennen, staat dat wie het niet eens is met de beslissing, naar de rechtbank moet, ook zoals wettelijk voorzien.

De maatschappelijk assistenten zeggen dat in Anderlecht het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) aanvankelijk vaak het advies uit het sociaal onderzoek volgt. Maar na een hoorzitting wordt in twee derde van de gevallen steun verleend. De journalisten vragen zich af of iedereen binnen het OCMW van Anderlecht op de hoogte is van deze procedure. En bevordert die hoorzitting na beslissing de transparantie? De maatschappelijk assistenten wijzen erop dat dit systeem de invloed van het politieke comité op het besluitvormingsproces nog vergroot. Volgens de journalisten zijn er nog Brusselse OCMW's die de toekenning van de leefloondossiers op de dezelfde manier als het OCMW Anderlecht organiseren.

Voorzitter en dringendheid

Een voorzitter kan in dringende gevallen zelf optreden en een beslissing nemen om een steunvrager te helpen. Die beslissing moet nog altijd door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) bekrachtigd worden. Het begrip dringendheid is niet precies omschreven in de wet. Er wordt in de wet specifiek vermeld dat het kan gaan om dakloze personen, maar voor het overige wordt het opengelaten.

In Anderlecht bestaat er een tweede hulplijn. Naast de hulplijn met de maatschappelijk assistent, bestaat er ook een hulplijn naar de voorzitter. De vraag is of iedereen toegang heeft tot die tweede lijn. In heel wat OCMW's wordt een scherpe lijn bewaakt: de voorzitter heeft geen contact met mensen die steun vragen. Alleen strikt dringende gevallen worden mogelijk opgepikt door de voorzitter en via de maatschappelijk assistent geholpen.

Interne controles op het sociaal onderzoek

De maatschappelijk assistenten in Anderlecht zeggen dat er weinig schakels zijn tussen hen en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). Na opmaak van

du reportage) que ces auditions sont parfois organisées sans que l'assistant social y soit associé.

Les journalistes ne savent pas précisément comment la possibilité de demander une audition après la décision est communiquée. Le contrat PISS stipule que, lorsqu'une demande de revenu d'intégration est introduite, l'audition doit précéder la décision, comme le prévoit la loi. La lettre d'accompagnement de la décision relative à l'octroi de l'aide sociale souligne la nécessité d'ester en justice en cas de désaccord avec la décision, comme le prévoit la loi.

Selon les assistants sociaux, le Comité spécial du Service social (CSSS) d'Anderlecht se conforme souvent, dans un premier temps, à l'avis consécutif à l'enquête sociale. Cependant, après une audition, l'aide est octroyée dans deux cas sur trois. Les journalistes se demandent si tous les membres du personnel du CPAS d'Anderlecht ont été informés de la procédure décrite ci-dessus. De plus, la tenue d'une audition postérieure à la décision favorise-t-elle la transparence? Les assistants sociaux soulignent que ce système ne fait qu'accroître l'influence exercée par le comité politique sur le processus décisionnel. Selon les journalistes, il y a d'autres CPAS bruxellois qui organisent le traitement des dossiers relatifs au revenu d'intégration de la même manière que le CPAS d'Anderlecht.

Rôle du président en cas d'urgence

En cas d'urgence, un président peut agir lui-même et décider d'intercéder en faveur d'un demandeur d'aide. Cette décision doit toutefois être ratifiée par le Comité spécial du Service social (CSSS). La notion d'urgence n'est pas définie clairement dans la loi. Cette dernière mentionne spécifiquement que l'urgence peut concerner les sans-abri, mais ne précise rien d'autre.

À Anderlecht, une deuxième ligne d'assistance a été mise en place. Outre la ligne qui relie le demandeur d'aide à l'assistant social, il existe également une ligne directe vers le président. La question est de savoir si tout le monde a accès à cette dernière. Dans nombre de CPAS, la règle est claire: le président n'a aucun contact avec les demandeurs d'aide. Seuls les cas strictement urgents peuvent être pris en charge par le président et bénéficier d'une aide par l'intermédiaire de l'assistant social.

Contrôles internes de l'enquête sociale

Les assistants sociaux d'Anderlecht affirment qu'il y a peu de maillons entre eux et le Comité spécial du Service social (CSSS). En effet, entre la rédaction de l'enquête

het sociaal onderzoek en voor de beslissing door het BCSD is er vaak geen controle van de dossieraanvragen.

Algemeen heerst er een grote verscheidenheid aan praktijken onder de OCMW's. Bij sommigen kijkt een verantwoordelijke de dossiers nog eens na, aangevuld door bijvoorbeeld een précomité om na te gaan of juridisch alles in orde is.

In veel OCMW's wordt er gebruik gemaakt van zogenaamde "*lignes de conduite*". Dat is een intern label waarbij dossiers niet meer in detail worden gelezen door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) als ze voldoen aan bepaalde voorwaarden. Ze worden dan enkel nog oppervlakkig gescand, maar in Anderlecht worden de dossiers volgens de maatschappelijk assistenten zelfs helemaal niet meer bekeken als gevolg van een te grote dossierlast. De dossiers van de undercoverjournalisten zouden ook dit label hebben ontvangen en op die manier zijn goedgekeurd.

Uit de gesprekken met maatschappelijke werkers blijkt dat er over de *"lignes de conduite"* heel wat onduidelijkheid bestaat. In sommige OCMW's zijn die zeer volledig uitgewerkt, in andere OCMW's bestaat er zelfs geen neerslag van.

Referentieadressen

Een referentieadres betekent dat het domicilie op het adres van het OCMW gezet wordt. Dat is in principe bedoeld voor mensen zonder vast verblijfsadres, in de praktijk dak- en thuislozen. Volgens de maatschappelijk assistenten wordt een referentieadres in Anderlecht wel zeer makkelijk toegekend. Ook de undercoverjournalisten kregen automatisch zo'n referentieadres, ze hadden hier nochtans niet om gevraagd.

Twee maatschappelijk assistenten hebben cijfers bezorgd uit de interne systemen. Daaruit blijkt dat dit aantal stijgt. Bovendien toonden de maatschappelijk assistenten voorbeelden waar steuntrekkers al 10 jaar lang ingeschreven staan op zo'n referentieadres en op die manier leefloon ontvangen. De experten die de journalisten spraken, beaamden dat zo'n referentieadres eigenlijk een tijdelijke maatregel is.

Slotbemerkingen

Het OCMW is de enige tak van de sociale zekerheid waar politici de eindbeslissing nemen, zoals professor Dumont zei in de reportage. De maatschappelijk assistenten uiten zich hier kritisch over uit. Zij hebben namelijk de opleiding tot maatschappelijk werker gevolgd, maar kunnen uiteindelijk geen enkele beslissing nemen. De

sociale et la prise de décision du CSSS, les demandes de dossiers font rarement l'objet de vérifications.

D'une manière générale, les pratiques sont très différentes d'un CPAS à l'autre. Dans certains CPAS, un responsable relit les dossiers, avec l'aide par exemple d'un précomité chargé de vérifier que tout est en règle sur le plan juridique.

De nombreux CPAS utilisent cependant des "lignes de conduite". Il s'agit d'un label interne en vertu duquel les dossiers qui remplissent certaines conditions ne sont plus lus en détail par le Comité spécial du Service social (CSSS). Ils ne sont alors examinés que de manière sommaire. À Anderlecht, les assistants sociaux affirment toutefois que les dossiers ne sont même plus examinés du tout en raison d'une charge de travail trop importante. Les dossiers des journalistes infiltrés auraient également reçu ce label et auraient été approuvés de la sorte.

Il ressort des entretiens avec des travailleurs sociaux qu'il existe un grand manque de clarté au sujet des "lignes de conduite". Dans certains CPAS, celles-ci sont très détaillées, tandis que dans d'autres, elles ne sont même pas consignées.

Adresses de référence

On parle d'une adresse de référence lorsque le demandeur est domicilié à l'adresse du CPAS. Cette adresse de référence est en principe destinée aux personnes qui n'ont pas de domicile fixe, c'est-à-dire en pratique aux sans-abri. Selon les assistants sociaux, il est cependant très facile d'obtenir une adresse de référence à Anderlecht. Bien qu'ils ne l'aient pas demandé, les journalistes infiltrés en ont également reçu une automatiquement.

Deux assistants sociaux ont fourni des données issues des systèmes internes. Celles-ci révèlent que le nombre d'adresses de référence est en hausse. Les assistants sociaux ont en outre pointé des personnes qui étaient enregistrées à une adresse de référence depuis déjà 10 ans et qui bénéficiaient ainsi du revenu d'intégration. Or, les experts avec lesquels les journalistes se sont entretenus ont confirmé qu'une telle adresse de référence constituait en fait une mesure temporaire.

Remarques finales

Le CPAS est l'unique branche de la sécurité sociale dans laquelle les responsables politiques ont le dernier mot, comme le souligne le professeur Dumont dans le reportage. Les assistants sociaux déplorent cette situation. En effet, ils ont été formés en tant que travailleurs sociaux, mais ne peuvent finalement prendre aucune

meeste leden van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) zijn zeer geëngageerd en onderlegd, maar bij sommige leden van het comité hoorden de journalisten elementen die niet in de wet staan.

De wetgeving laat veel ruimte voor autonomie toe aan de OCMW's. Dit betekent dat een persoon met eenzelfde dossier bij het ene OCMW wel steun kan krijgen, bij het andere OCMW niet. De maatschappelijk assistenten kaartten dat heel duidelijk aan tijdens de getuigenissen. Zij horen tijdens hun gesprekken dat mensen naar Anderlecht komen omdat het OCMW daar permissiever is of dat door de grote taaklast de procedures wat minder strikt verlopen. Omgekeerd kan een gemeente binnen het wettelijk kader ook strenger optreden.

De getuigenissen van de maatschappelijk assistenten wijzen er vooral op dat de maatschappelijke werkers moeilijk nog mensen kunnen activeren en begeleiden naar een zelfstandig leven. Deze mensen werken voor de *Centre public d'Action Sociale (CPAS)*, waarbij de nadruk op "*action*" steeds moeilijker kan worden gelegd.

VI. — **DE HEER HAROLD PEETERS, SECRETARIS GENERAAL VAN HET OCMW ANDERLECHT**

A. **Inleidende uiteenzetting**

De heer Peeters bekleedt sinds september 2011 de functie van secretaris-generaal van het OCMW van Anderlecht. Hij is tevens hoofd van de personeelsdienst van dit OCMW. Zijn functies staan omschreven in artikel 45 van de organieke wet met betrekking tot de OCMW's van 1976.

De heer Peeters begrijpt dat de VRT-reportage wellicht heel wat mensen heeft geschokt, want ook hij was er van onder de indruk, temeer daar hij – ondanks het feit dat hij al dertien jaar aan de leiding staat van het OCMW in Anderlecht – geen weet had van deze feiten binnen zijn OCMW. Hij neemt de reportage dan ook heel ernstig.

In de eerste plaats wil hij de context waarin het OCMW van Anderlecht evolueert kort toelichten. Anderlecht telt 126.581 inwoners en is de derde armste gemeente van België (na Sint-Joost-ten-Noode en Molenbeek, heeft de gemeente het laagste mediane inkomen van het land). Het percentage van de actieve bevolking dat een leefloon krijgt, bedraagt 8,7 %, tegenover 6,2 % voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

décision. La plupart des membres du Comité spécial des services sociaux (CSSS) sont très engagés et instruits, mais les journalistes ont indiqué que certains d'entre eux avaient évoqué des éléments qui ne figurent pas dans la loi.

La législation accorde une large autonomie aux CPAS. Cela signifie qu'une personne peut très bien, avec le même dossier, obtenir une aide auprès d'un CPAS et essuyer un refus auprès d'un autre. Les assistants sociaux ont soulevé ce point très clairement lors de leurs témoignages. Ils ont appris au fil de leurs entretiens que les gens se rendaient à Anderlecht parce que le CPAS y était plus permissif ou que les procédures y étaient moins strictes en raison de la surcharge de travail. Le cas inverse existe aussi: une commune peut se montrer plus stricte dans l'interprétation du cadre légal.

Les témoignages des assistants sociaux soulignent particulièrement les difficultés qu'éprouvent les travailleurs sociaux à activer les gens et à les guider vers un mode de vie autonome. Ces personnes travaillent pour le Centre public d'Action Sociale (CPAS). Or, il est de plus difficile de mettre l'accent sur cette notion d'"action".

VI. — **M. HAROLD PEETERS, SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DU CPAS D'ANDERLECHT**

A. **Exposé introductif**

M. Peeters occupe le poste de secrétaire général du CPAS d'Anderlecht depuis septembre 2011. Il est également à la tête du département des ressources humaines. Ses fonctions sont définies à l'article 45 de la loi organique des CPAS de 1976.

M. Peeters conçoit que le reportage de la VRT ait pu choquer beaucoup de monde, lui le premier. D'autant plus que, bien qu'il soit responsable du CPAS d'Anderlecht depuis 13 ans, il n'avait pas connaissance de ces faits au sein de son organisme. Il prend donc cette affaire très au sérieux.

Il souhaite tout d'abord expliquer brièvement le contexte dans lequel évolue le CPAS d'Anderlecht. La commune d'Anderlecht compte 126.581 habitants et est la troisième commune la plus pauvre de Belgique (la commune présente le revenu médian le plus bas du pays, après Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek). Le pourcentage de la population active bénéficiant d'un revenu d'intégration est de 8,7 %, contre 6,2 % pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Het OCMW van Anderlecht ontvangt jaarlijks 20.000 steunaanvragen. Over deze aanvragen wordt een beslissing genomen door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD), samengesteld uit maatschappelijk werkers enerzijds en politieke vertegenwoordigers uit meerderheid en oppositie, anderzijds.

Er zijn in totaal 587 personen werkzaam binnen het OCMW en 134 maatschappelijk werkers, waaronder 66 eerstelijns maatschappelijk werkers, die elk 150 dossiers beheren. Deze mensen krijgen daar bovenop ook nog eens een zware administratieve last te verwerken, ondanks alle inspanningen die worden geleverd ter vereenvoudiging van die administratieve taken, die vooral het werk van de maatschappelijk werkers op het terrein in de weg staan.

De 20.000 steunaanvragen die jaarlijks worden behandeld worden niet allemaal onderworpen aan een huisbezoek. Wanneer dit de sociale toestand van een aanvrager in het gedrang brengt, om medische redenen, of wanneer een huisbezoek voor de aanvrager of de maatschappelijk werker een gevaar met zich meebrengt, moet een dergelijk onderzoek worden gestaafd. Een huisbezoek is in dergelijke gevallen dus niet verplicht, omdat men ten allen koste wil vermijden dat de situatie voor de aanvrager wordt verergerd.

Dit was het geval voor de twee valse aanvragers uit de reportage, die zich als dakloze studenten hebben uitgegeven. Zij sliepen op verschillende plaatsen, wat een huisbezoek uiteraard moeilijk, zo niet onmogelijk maakt.

De statistieken met betrekking tot het OCMW van Anderlecht hebben het over een stijging van 35 % van de leeflonen tussen 2016 en 2023, en 100 % van de equivalente leeflonen tussen 2020 en 2023. In 2020 en 2021 werd het OCMW geconfronteerd met de coronacrisis. Daarna was er de energiecrisis, gevolgd door de oorlog in Oekraïne. In die context hebben de maatschappelijk werkers van Anderlecht meer dan 2000 mensen moeten begeleiden.

De gemeente beschikt over acht opvangcentra, waar zowat 1500 personen onderdak krijgen. Dit vormt een bijkomende werklast voor de medewerkers van het OCMW. De recente crisissituaties hebben dan ook veel gevolgen gehad voor het OCMW, waardoor een aantal structurele hervormingen zijn doorgevoerd.

Voor wat betreft de evaluatie van de werking van het OCMW werden er in de loop van het voorbije decennium drie audits uitgevoerd. Een eerste audit uit 2013-2014 had

Le CPAS d'Anderlecht reçoit chaque année 20.000 demandes d'aide. Ces demandes font l'objet d'une décision du Comité spécial du service social (CSSS), composé de travailleurs sociaux, d'une part, et de représentants politiques de la majorité et de l'opposition, d'autre part.

Au total, 587 personnes travaillent au sein du CPAS et 134 travailleurs sociaux, dont 66 travailleurs sociaux de première ligne, gèrent chacun 150 dossiers. Ces travailleurs doivent en outre faire face à une lourde charge administrative, malgré tous les efforts déployés en vue de l'alléger, ce qui entrave principalement leur travail sur le terrain.

Les 20.000 demandes d'aide qui sont traitées chaque année ne font pas toutes l'objet d'une visite domiciliaire. Lorsque cela met en péril la situation sociale d'un demandeur, pour des raisons médicales ou lorsque la visite domiciliaire représente un danger pour le demandeur ou pour le travailleur social, une telle enquête doit être justifiée. Dans pareils cas, la visite domiciliaire n'est donc pas obligatoire car l'on veut éviter à tout prix que la situation du demandeur ne s'aggrave.

C'était le cas pour les deux faux demandeurs du reportage qui se sont présentés comme des étudiants sans abri. Ils dormaient à différents endroits, si bien qu'une visite domiciliaire était naturellement compliquée, voire impossible.

Les statistiques relatives au CPAS d'Anderlecht indiquent une augmentation de 35 % des revenus d'intégration entre 2016 et 2023 et de 100 % des revenus d'intégration équivalents entre 2020 et 2023. En 2020 et 2021, le CPAS a dû faire face à la crise du coronavirus. Ensuite il y a eu la crise énergétique, puis la guerre en Ukraine. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux d'Anderlecht ont dû accompagner plus de 2000 personnes.

La commune dispose de huit centres d'accueil qui hébergent environ 1500 personnes. Cela représente une charge de travail supplémentaire pour les collaborateurs du CPAS. Les situations de crise récentes ont eu de nombreuses conséquences pour le CPAS, de sorte qu'un certain nombre de réformes structurelles ont été menées.

En ce qui concerne l'évaluation du fonctionnement du CPAS, trois audits ont été réalisés au cours de la décennie écoulée. Un premier audit réalisé en 2013-2014 portait

betrekking op de processen voor de terugvordering van de subsidies bij de POD Maatschappelijke Integratie.

In 2015 is er een intern controleproces opgestart waarbij alle procedures en processen moeten worden gedocumenteerd. Er werd ook een handboek opgesteld voor het beter beheer van de activiteiten. Er werden projecten en instrumenten uitgewerkt om de maatschappelijk werkers bij te staan in hun dagelijks werk.

In 2016 werd een nieuw systeem voor het beheer van de sociale dossiers ingevoerd. In 2019 werd gestart met het digitaliseren van de documenten om ze beter toegankelijk te maken voor de maatschappelijk werkers. De facturen van de sociale dienst werden gecontroleerd. De software werd aangepast om een dubbele controle mogelijk te maken bij het storten van bedragen. Er zijn verder ook een vijftal administratieve profielen aangeworven om het werk van de maatschappelijk werkers te verlichten.

In 2023 werd het onthaal van het hoofdgebouw van het OCMW aangepast, en in 2024 werd een nieuwe onthaalruimte geopend, om het hoofd te kunnen bieden aan de toename van het aantal steunaanvragers.

De vraag van de POD Maatschappelijke Integratie met betrekking tot het uitrollen van een actieplan werd vanaf 2023 geïmplementeerd. Dit omvat onder meer het verbeteren van de kwaliteit en de inhoud van de maatschappelijke dossiers, de aanwezigheid van alle bewijsstukken in de maatschappelijke dossiers, het implementeren van een kwaliteitscontrole binnen de teams, een vereenvoudiging met betrekking tot de betekenis van de beslissingen, het naleven van de wettelijke termijn, het implementeren van een meetsysteem en de controle van dit systeem aan de hand van een duidelijke tijdslijn, en een monitoring van de termijnen van de beslissingen.

In het kader van het Geïndividualiseerd project voor maatschappelijk integratie (GPMI) werden er daarnaast eveneens een aantal specifieke opleidingen voorzien voor de medewerkers, voor het oprichten van een gespecialiseerde cel en het tot stand brengen van een vereenvoudigd GPMI.

Voor wat betreft het medische luik werden ook een aantal procedures geïmplementeerd, werden er audits uitgevoerd om na te gaan of de aanvragers zijn aangesloten bij een ziekenfonds en werd er werk gemaakt van het versterken van de partnerschappen met de lokale ziekenhuizen.

Aangaande het personeel van het Departement van Sociale Actie van het OCMW van Anderlecht waren er in 2022 in totaal 30 aanwervingen voor 27 uitdiensttredingen.

sur les processus de recouvrement des subventions auprès du SPP Intégration sociale.

Un processus de contrôle interne a été lancé en 2015. Depuis lors, toutes les procédures et tous les processus doivent être documentés. Un manuel a également été rédigé pour améliorer la gestion des activités. Des projets et des instruments ont été développés pour assister les travailleurs sociaux dans leur travail quotidien.

En 2016, un nouveau système de gestion des dossiers sociaux a été mis en place. En 2019, le CPAS a entamé la numérisation des documents pour en améliorer l'accès aux travailleurs sociaux. Les factures du service social ont été contrôlées. Le logiciel a été adapté en vue de permettre un double contrôle lors du versement des montants. Par ailleurs, cinq profils administratifs ont été engagés pour alléger la charge des travailleurs sociaux.

En 2023, l'accueil du bâtiment principal du CPAS a été adapté et en 2024, un nouvel espace d'accueil a été ouvert afin de pouvoir répondre à l'augmentation du nombre de demandes d'aide.

La demande du SPP Intégration sociale concernant la mise en œuvre d'un plan d'action a été satisfaite à partir de 2023. Cela comprend notamment l'amélioration de la qualité et du contenu des dossiers sociaux, la présence de tous les éléments de preuve dans les dossiers sociaux, la mise en place d'un contrôle qualité au sein des équipes, une simplification relative à la notification des décisions, le respect du délai légal, la mise en place d'un système de mesure et le contrôle de ce système à l'aide d'un calendrier clair, ainsi qu'un monitoring des délais de décision.

Dans le cadre du projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), des formations spécifiques ont par ailleurs été prévues pour les collaborateurs, pour la création d'une cellule spécialisée et la mise au point d'un PIIS simplifié.

En ce qui concerne le volet médical, plusieurs procédures ont aussi vu le jour, des audits ont été réalisés pour vérifier si les demandeurs étaient affiliés à une mutuelle et les partenariats avec les hôpitaux locaux ont été renforcés.

En ce qui concerne le personnel du département de l'action sociale du CPAS d'Anderlecht, on a comptabilisé au total 30 recrutements pour 27 départs en 2022.

In 2024 werden er 49 nieuwe aanwervingen gedaan, en waren er 25 uitdiensttredingen. De gemiddelde anciënniteit van de maatschappelijk werkers in het OCMW van Anderlecht bedraagt twee jaar.

Er werd daarnaast ook een aantal opleidingen voorzien voor het management, zowel voor het hoger management als voor de teamverantwoordelijken. Ook voor het personeel werden er een reeks technische opleidingen voorzien, evenals een opleiding om beter om te kunnen gaan met agressieve klanten.

In 2024 werden er 34 werkaanbiedingen gepubliceerd en werden er eveneens meerdere aanwervingscampagnes gehouden. Er werd daarbij nauw samengewerkt met hogescholen en nam het OCMW van Anderlecht ook deel aan een aantal jobbeurzen.

Er zijn nog steeds 16 openstaande vacatures voor maatschappelijk werkers die vooralsnog niet zijn ingevuld. Men vindt amper nog personeel, omdat het werk te administratief en te ingewikkeld is geworden, de lonen weinig aantrekkelijk zijn en omdat de emotionele last te groot is. De maatschappelijk werkers zijn niet meer in staat zijn om de mensen sereen te begeleiden.

Ondanks de inspanningen van het personeel dat het werk ernstig probeert uit te voeren en de verbeteringen die reeds tien jaar lang worden doorgevoerd, kan het werk niet naar behoren worden gedaan. Het blijft de bedoeling om elke aanvraag nauwkeurig te behandelen en in de mate van het mogelijke een goede begeleiding aan te bieden. Maar elke eerstelijnswerker heeft minstens 150 dossiers, met elk een complexe realiteit: gezinnen, alleenstaande ouders, kinderen, ouderen, mensen met een handicap, daklozen, drugsverslaafden, oorlogsvluchtelingen.

In een dergelijke situatie, met een gebrek aan middelen en aan tijd, is het vrijwel onmogelijk om voldoende aandacht te besteden aan elk individueel dossier. Een aantal financieringen zijn tijdelijk van aard, zoals initiatieven die bestemd zijn voor jonge kinderen, alleenstaande moeders, Oekraïense vluchtelingen of Roma. Deze financieringen lopen ten einde, maar al deze mensen hebben nog steeds hulp nodig.

Het ligt voor de hand dat het OCMW gefrustreerd is door deze toestand. De leden van het sociaal actiecomité zijn trouwens op straat gekomen om de situatie aan te klagen en hebben meermaals de alarmbel geluid. Er werd ook een brief gestuurd naar de eerste minister om de problematiek aan te kaak te stellen.

Men kan er in elk geval van op aan dat er, ondanks alles, naar een oplossing wordt gezocht voor de gebrekkige

En 2024, 49 nouveaux collaborateurs ont été engagés et 25 ont quitté leurs fonctions. L'ancienneté moyenne des travailleurs sociaux du CPAS d'Anderlecht est de deux ans.

Une série de formations ont également été prévues pour le management, tant pour les fonctions dirigeantes que pour les responsables d'équipe. Plusieurs formations techniques ont également été organisées pour le personnel ainsi qu'une formation pour mieux gérer les clients agressifs.

En 2024, 34 offres d'emploi ont été publiées et plusieurs campagnes de recrutement ont été organisées. Dans ce cadre, une collaboration étroite a vu le jour avec les hautes écoles et le CPAS d'Anderlecht a participé à des bourses à l'emploi.

Seize postes de travailleur social doivent encore être pourvus. Il n'est guère aisé de trouver du personnel car le travail est devenu trop administratif et trop complexe, les salaires sont peu attractifs et la charge émotionnelle est trop grande. Les travailleurs sociaux ne sont plus en mesure d'accompagner sereinement le public.

En dépit des efforts du personnel qui tente de faire son travail sérieusement et des améliorations intervenues ces dix dernières années, le travail ne peut pas être effectué correctement. L'objectif reste de traiter en détail chaque demande et, dans la mesure du possible, d'offrir un accompagnement de qualité. Mais chaque travailleur de première ligne gère au moins 150 dossiers qui cachent tous une réalité complexe: des ménages, des familles monoparentales, des personnes âgées, des personnes handicapées, des sans-abris, des toxicomanes, des réfugiés de guerre…

Dans une telle situation, en l'absence de moyens et de temps, il est quasiment impossible de consacrer une attention suffisante à chaque dossier individuel. Un certain nombre de financements sont temporaires comme les initiatives destinées aux jeunes enfants, aux mères célibataires, aux réfugiés ukrainiens ou aux Roms. Ces financements prennent fin, mais toutes ces personnes ont encore besoin d'aide.

Il va sans dire que cet état de fait frustre le CPAS. Les membres du comité d'action sociale sont d'ailleurs descendus dans la rue pour dénoncer la situation et ont à plusieurs reprises tiré la sonnette d'alarme. Une lettre a également été envoyée au premier ministre pour exposer la problématique.

M. Peeters conclut son exposé en indiquant qu'en tout état de cause, l'on peut être assuré qu'une solution

werking van het OCMW van Anderlecht, zo besluit de heer Peeters zijn uiteenzetting.

Hij stelt zich uiteraard ter beschikking van de leden voor verdere vragen.

B. **Antwoorden en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) kan een zeker begrip tonen voor de uitdagingen waar het OCMW van Anderlecht mee te kampen heeft. Maar wanneer de heer Peeters het heeft over het verbeteren van processen, aanwervingen, opleidingen en dergelijke, lijkt het wel alsof hij een perfect OCMW beschrijft. De Pano-reportage geeft nochtans een heel ander beeld van de situatie.

Er moeten dan ook een aantal vragen worden beantwoord over de gang van zaken binnen het OCMW van Anderlecht. voorzitters hebben zo bijvoorbeeld een sleutelrol bij de manier waarop dossiers worden behandeld. Heeft de heer Peeters als secretaris-generaal weet van dergelijke verzoeken vanwege de voorzitters, met name om bepaalde dossiers te bespoedigen, of om positieve beslissingen te stimuleren? En indien dit het geval is, is hij daar dan ook op ingegaan?

Welke inspanningen heeft hij genomen naar aanleiding van het kritisch rapport van de inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) daterend van 2019 en van 2023 en het probleem dat daarin wordt aangekaart? De voorzitter van het OCMW van Anderlecht heeft blijkbaar actief geholpen om bepaalde positieve beslissingen in de hand te werken en het advies van de maatschappelijk werkers te beïnvloeden. Is de heer Peeters daarvan op de hoogte?

Uit de Pano-reportage blijkt verder dat het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) actief hoorzittingen organiseert na het verlenen van een negatief advies door de maatschappelijk werkers, om uiteindelijk toch tot een positieve beslissing te komen. Dit gebeurt in het OCMW blijkbaar opmerkelijk meer dan in andere OCMW's. Hoe valt dat te verklaren?

Is de heer Peeters tenslotte al dan niet van mening dat er op het OCMW van Anderlecht strafbare feiten zijn gepleegd door actief in te grijpen in dossiers van aanvragers van OCMW-steun? Zou het kunnen dat bepaalde mensen in het OCMW van Anderlecht zich schuldig hebben gemaakt aan sociale fraude of oneigenlijk gebruik?

De heer Kurt Moons (VB) merkt op dat de slides aantonen dat het OCMW reeds jaren met problemen kampt. De heer Peeters geeft aan dat hij wel degelijk aan de alarmbel heeft getrokken. De heer Moons vraagt zich

est recherchée pour pallier le mauvais fonctionnement du CPAS d'Anderlecht.

Il se tient bien entendu à la disposition des membres pour répondre à leurs questions.

B. **Réponses et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) peut dans une certaine mesure comprendre les défis auxquels est confronté le CPAS d'Anderlecht. Mais lorsque M. Peeters parle d'améliorer les processus, les recrutements, les formations, etc., on a l'impression qu'il décrit un CPAS parfait. Or le reportage Pano brosse un tableau très différent de la situation.

Il convient donc de répondre à un certain nombre de questions sur le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht. Les présidents jouent par exemple un rôle clé dans la manière de traiter les dossiers. M. Peeters, en tant que secrétaire général, a-t-il connaissance de demandes particulières de la part des présidents, notamment pour accélérer certains dossiers ou pour favoriser des décisions positives? Dans l'affirmative, a-t-il donné suite à ces demandes?

Quels efforts a-t-il déployés en réponse aux rapports critiques de l'inspection du SPP Intégration sociale (SPP IS) de 2019 et 2023 et au problème qui y est soulevé? Le président du CPAS d'Anderlecht aurait activement contribué à faciliter certaines décisions positives et à influencer l'avis des travailleurs sociaux. M. Peeters a-t-il connaissance de ces pratiques?

Le reportage Pano révèle en outre que le Comité spécial du service social (CSSS) organise activement des auditions après que les travailleurs sociaux ont rendu un avis négatif afin de parvenir tout de même à une décision finale positive. Ce schéma se produit apparemment beaucoup plus souvent dans ce CPAS que dans les autres CPAS. Comment cela s'explique-t-il?

Enfin, M. Peeters estime-t-il ou non que des infractions ont été commises au CPAS d'Anderlecht en intervenant activement dans des dossiers de demandeurs d'aide du CPAS? Se pourrait-il que certaines personnes du CPAS d'Anderlecht se soient rendues coupables de fraude sociale ou d'abus?

M. Kurt Moons (VB) note que, selon les slides, cela fait des années que le CPAS est confronté à des problèmes. M. Peeters indique qu'il a effectivement tiré la sonnette d'alarme. M. Moons se demande si cela n'équivaut pas à

af of dit niet neerkomt op dweilen met de kraan open, aangezien het toch de verantwoordelijkheid is van de secretaris-generaal om oplossingen aan te reiken of er tenminste voor te zorgen dat hogere instanties worden ingelicht over de problemen. En indien dit laatste effectief is gebeurd, wat is dan de reactie geweest van de betrokken instanties?

Los daarvan moet men zich toch ook gaan afvragen wat de mogelijke oplossingen zijn naar de toekomst toe. Het onderliggend probleem wordt namelijk nog steeds ontkend, namelijk dat we te maken hebben met een enorme instroom van nieuwkomers die leeflonen aanvragen. Zolang die problematiek onder de mat geveegd wordt, zal de werklast van de OCMW's niet afnemen. Men kan medeleven betuigen voor de werklast van de maatschappelijk werkers, maar men moet toch de realiteit onder ogen durven zien en de maatregelen treffen die zich opdringen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) bedankt de heer Peeters voor de stand van zaken en voor de toelichting omtrent de problemen waarmee het OCMW te kampen heeft. Het gaat hier niet om een verwijt aan het adres van de maatschappelijk werkers. Hen berust een moeilijke taak en de frustratie dat het werk niet voor iedereen naar behoren kan worden gedaan is zeker legitiem.

Anderzijds hoort men ook binnen de OCMW's in Wallonië dat het blijkbaar vrij eenvoudig is om in Anderlecht of elders in Brussel een leefloon aan te vragen, omdat men daar blijkbaar overstelpt wordt met aanvragen. Het gebrek aan middelen en personeel mogen echter geen excuus vormen voor sociale fraude, op politiek of op administratief vlak.

Het probleem is vooral dat het geld niet gaat naar diegenen die er het meest behoefte aan hebben. De mensen die frauderen zijn met andere woorden niet meteen de armste mensen, maar zij die weten hoe het systeem werkt.

De problemen van een gemeente als Anderlecht, een van de armste gemeenten van het land, zijn reëel. Maar dat mag geen excuus zijn voor dergelijke wanpraktijken. Heeft de heer Peeters weet van de wantoestanden en disfuncties die hier aan bod zijn gekomen? Hoe is het zover kunnen komen en hoe kan men hier een eind aan maken?

De heer Denis Ducarme (MR) gaat ervan uit dat het voor de heer Peeters niet eenvoudig is om hier, ondanks de gedane inspanningen van de maatschappelijk werkers en de manier waarop hij zich persoonlijk heeft ingezet, te komen spreken over de slechte werking van het OCMW in Anderlecht. Het is trouwens erg te moeten vaststellen

poser un emplâtre sur une jambe de: il incombe tout de même au secrétaire général d'apporter des solutions ou au moins de veiller à ce que les instances supérieures soient informées des problèmes. Et s'il l'a effectivement fait, quelle a été la réaction desdites instances?

Par ailleurs, il faudrait tout de même commencer à se demander quelles sont les solutions possibles pour l'avenir. En effet, le problème sous-jacent, à savoir l'afflux massif de nouveaux arrivants qui demandent un revenu d'intégration, est toujours nié. Tant que cette problématique sera occultée, la charge de travail des CPAS ne diminuera pas. On peut compatir à la charge de travail des travailleurs sociaux mais il faut avoir le courage de regarder la réalité en face et de prendre les mesures qui s'imposent.

Mme Florence Reuter (MR) remercie M. Peeters pour l'état des lieux et pour l'exposé des problèmes auxquels le CPAS est confronté. Il ne s'agit pas de jeter l'opprobre sur les assistants sociaux. Leur travail est difficile et leur frustration de ne pas pouvoir réaliser un travail correct avec chaque demandeur est certainement légitime.

D'un autre côté, l'intervenante a entendu en discutant avec certains CPAS en Wallonie qu'il est apparemment assez simple de demander un revenu d'intégration à Anderlecht ou ailleurs à Bruxelles, car les CPAS bruxellois croulent sous les demandes. Le manque de moyens et de personnel ne peuvent toutefois justifier la fraude sociale au niveau politique ou administratif.

Le problème est surtout que l'argent ne bénéficie pas à ceux qui en ont le plus besoin. En d'autres termes, les fraudeurs ne sont pas les personnes les plus pauvres, mais celles qui savent comment le système fonctionne.

Les problèmes d'une commune comme Anderlecht, l'une des plus pauvres du pays, sont réels. Mais ces problèmes ne peuvent pas justifier ces pratiques frauduleuses. M. Peeters a-t-il connaissance des pratiques et dysfonctionnements évoqués? Comment a-t-on pu en arriver là et comment peut-on mettre fin à cette situation?

M. Denis Ducarme (MR) sait que ce n'est pas évident pour M. Peeters de venir ici en commission parler du mauvais fonctionnement du CPAS d'Anderlecht, malgré les efforts consentis par les travailleurs sociaux et la manière dont il s'est personnellement investi. L'intervenant déplore d'ailleurs que les responsables politiques se

dat de politiek zich in dit dossier verbergt achter de administratie. De politieke verantwoordelijken zijn niet komen opdagen en dat is laf.

Het parlement heeft de taak om concrete voorstellen te doen die de polemiek overstijgen en die er voor zorgen dat wanpraktijken als deze zich niet meer herhalen.

De heer Ducarme maakt zich vooral grote zorgen over het feit dat hetgeen de Pano-reportage naar voor heeft gebracht, wordt vergoelijkt omdat het lijkt als het niet anders kon dat deze mensen een leefloon kregen toegekend. Dit kan toch niet? Men had toch kunnen nagaan wat het inkomen was van deze mensen. Er waren wellicht alternatieven mogelijk. Wat heeft de heer Peeters daarover te zeggen?

Heeft de heer Peeters enig idee hoeveel leeflonen werden toegekend zonder huisbezoek? Dit cijfer kan eventueel later ingediend worden. Wat is de verhouding tussen het aantal negatieve adviezen van de maatschappelijk werkers en het aantal beslissingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) dat indruist tegen een negatief advies? Gaat het hier effectief om 40 % van de adviezen?

Wat heeft de heer Peeters verder ondernomen naar aanleiding van de knipperlichten die de voorbije jaren zijn aangegaan rond deze problematiek? Is de secretaris-generaal van mening dat de problemen zich enkel in Anderlecht voordoen of bestaan deze praktijken ook elders?

Een laatste vraag heeft betrekking op de persoon die als financieel directeur fungeert voor het OCMW van Anderlecht. Dat OCMW beschikt over een budget van 183 miljoen euro, toch wel een omvangrijk bedrag, dat blijkbaar wordt beheerd door een financiële directrice, die naar verluid ook elders in Brussel een mandaat bekleedt. Moet de raad van maatschappelijk welzijn hier niet over worden ingelicht?

Mevrouw Caroline Désir (PS) was ook geschokt door de Pano-reportage over het OCMW van Anderlecht. Ondanks alle inspanningen waarover de heer Peeters het zonet heeft gehad, kunnen de taken klaarblijkelijk niet naar behoren worden uitgevoerd door een gebrek aan middelen en personeel.

Welke contacten zijn er de voorbije maanden en jaren geweest met de inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI), die deze problemen reeds lang aankaarten? Hoe wordt het OCMW begeleid in de uitwerking van de actieplannen waarover de heer Peeters

cachent derrière l'administration dans ce dossier. Ils ne sont pas venus s'expliquer et leur absence témoigne d'une grande lâcheté.

Le Parlement a pour mission de formuler des propositions concrètes qui dépassent la polémique pour s'assurer que ces pratiques frauduleuses ne se reproduisent plus.

M. Ducarme se dit surtout préoccupé par le fait que les pratiques mises en lumière par le reportage de Pano sont justifiées par l'argument qu'il n'était pas possible de ne pas accorder de revenu d'intégration à ces personnes. C'est inacceptable. On aurait tout de même pu vérifier leurs revenus. Des alternatives étaient potentiellement possibles. Quelle est l'opinion de M. Peeters à ce sujet?

M. Peeters a-t-il une idée du nombre de revenus d'intégration accordés sans visite à domicile? Ce chiffre peut éventuellement être communiqué ultérieurement. Quel est le rapport entre le nombre d'avis négatifs formulés par les travailleurs sociaux et le nombre de décisions du Comité spécial du Service social (CSSS) allant à l'encontre d'un avis négatif? S'agit-il effectivement de 40 % des avis?

Quelles actions M. Peeters a-t-il entreprises en réaction aux clignotants émis ces dernières années concernant cette problématique? Le secrétaire général estime-t-il que ces problèmes n'existent qu'à Anderlecht, ou existent-ils ailleurs également?

M. Ducarme pose une dernière question concernant la personne désignée comme directrice financière du CPAS d'Anderlecht. Ce CPAS dispose d'un budget de 183 millions d'euros, soit un montant considérable, qui est apparemment géré par une directrice financière qui occuperait aussi un autre mandat ailleurs à Bruxelles. Le Conseil de l'Action sociale ne doit-il pas en être informé?

Mme Caroline Désir (PS) a également été choquée par le reportage de Pano sur le CPAS d'Anderlecht. Malgré tous les efforts évoqués par M. Peeters à l'instant, le CPAS est manifestement dans l'impossibilité de réaliser correctement ses missions en raison d'un manque de moyens et de personnel.

Quels contacts y a-t-il eu ces derniers mois et ces dernières années avec l'inspection du SPP Intégration sociale (SPP IS), qui attire l'attention sur ces problèmes depuis un certain temps? Comment le CPAS est-il accompagné dans la mise en œuvre des plans d'action

het had en wat zijn de plannen voor de toekomst, met name naar aanleiding van de Pano-reportage?

Kan er, voor wat betreft de twee gevallen die in die reportage aan bod kwamen, dieper worden ingegaan op de interne controlemechanismen, die er in principe toe dienen om dergelijke situaties te vermijden? Hoe komt het dat deze controlemechanismen, zoals de Nova Prima app, hier niet hebben gewerkt? Hoe gaan de maatschappelijk werkers om met het signaleren van gebreken in dossiers, daar waar de beslissing is genomen voor de toekenning van het leefloon?

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) bedankt de heer Peeters voor zijn aanwezigheid, temeer omdat niet iedereen de moed heeft gehad om te komen opdagen, hoewel in principe zowel de secretaris-generaal als de voorzitters van het OCMW verantwoordelijk zijn voor de werking en de kwaliteit van de dienstverlening.

Er werden hoe dan ook niet minder dan honderd beslissingen genomen tegen de adviezen van de maatschappelijk werkers in. De complexe situatie van deze medewerkers werd terdege geschetst, en daar is alle begrip voor, maar dat laat niet weg dat er naast deze exogene factoren wellicht ook een aantal endogene factoren meespelen in deze kwestie. Hoe ziet de heer Peeters dat? Heeft hij druk gevoeld van de voorzitter van het OCMW, en indien dat het geval was, hoe heeft hij daarop gereageerd?

Wat is de reactie van de heer Peeters op de recente beschuldigingen van de heer José Fernandez Lopez met betrekking tot de ernstige disfuncties van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD)? Misschien is hier ook enige toelichting mogelijk.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) zou eerst en vooral willen vernemen van de heer Peeters of hij zelf zetelt in het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) van het OCMW.

Heeft hij verder een onderzoek ingesteld naar aanleiding van de reportage van Pano? Zijn de twee dossiers waarover sprake in de reportage intussen geïdentificeerd en weet men waar het daar is fout gelopen?

Hoe kan het vervolgens dat het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) beslissingen neemt op basis van onvolledige dossiers, waarover geen maatschappelijk onderzoek is gevoerd? De POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) heeft reeds aangegeven dat er hieromtrent problemen waren, maar desondanks de alarmbellen werden toch een aantal dossiers toch goedgekeurd. Dit alles roept toch veel vragen op.

évoqués par M. Peeters et quels sont les projets pour l'avenir, notamment suite à la diffusion du reportage de Pano?

En ce qui concerne les deux cas dont il est question dans le reportage, peut-on revenir en détail sur les mécanismes de contrôle interne qui visent en principe à éviter de telles situations? Comment se fait-il que ces mécanismes de contrôle, comme l'application Nova Prima, n'aient pas fonctionné? Comment les travailleurs sociaux gèrent-ils les signalements de manquements dans les dossiers où la décision d'octroyer le revenu d'intégration a été prise?

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) remercie d'autant plus M. Peeters pour sa présence que tout le monde n'a pas eu le courage de venir s'expliquer. Or, en principe, tant le secrétaire général que les présidents du CPAS sont responsables du fonctionnement et de la qualité du service.

Quoi qu'il en soit, pas moins de cent décisions allant à l'encontre des avis des travailleurs sociaux ont été prises. On a bien compris la situation complexe dans laquelle ces travailleurs se trouvent, mais cela n'empêche pas qu'outre les facteurs exogènes invoqués, certains facteurs endogènes jouent peut-être aussi un rôle dans la problématique en question. Quel est l'avis de M. Peeters à ce sujet? A-t-il ressenti une pression de la part du président du CPAS et, dans l'affirmative, quelle a été sa réaction?

Quelle est la réaction de M. Peeters aux récentes accusations de M. José Fernandez Lopez concernant de sérieux dysfonctionnements du Comité spécial du Service social (CSSS)? M. Peeters peut-il également fournir quelques explications à ce sujet?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) souhaite d'abord savoir si M. Peeters siège personnellement au sein du Comité spécial du Service social (CSSS) du CPAS.

A-t-il en outre ouvert une enquête à la suite du reportage de Pano? Les deux dossiers mentionnés dans ce reportage ont-ils été identifiés depuis lors et sait-on quelles erreurs ont été commises dans ces dossiers?

Comment est-il possible, par ailleurs, que le Comité spécial du Service social (CSSS) prenne des décisions sur la base de dossiers incomplets et au sujet desquels aucune enquête sociale n'a été menée? Le SPP Intégration sociale (SPP IS) a déjà indiqué que des problèmes se posaient à cet égard, mais malgré ces signaux d'alarme, plusieurs dossiers ont néanmoins été approuvés. Tout cela soulève de nombreuses questions.

Op welke manier neemt het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) eigenlijk beslissingen, en hoe verloopt de besluitvorming? Worden de dossiers bekeken en krijgen alle leden alle stukken uit de dossiers? Wordt er een beslissing genomen op basis van een stemming, al dan niet op basis van een consensus?

Wanneer het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) een beslissing neemt die indruist tegen het advies van de maatschappelijk werkers, is er dan een soort motivering van deze beslissing? Wordt de maatschappelijk werker die een bepaald advies heeft verleend bevraagd omtrent de onderliggende redenen van het advies?

Tot slot, loont het in deze kwestie ook de moeite om te verwijzen naar het actieplan dat het OCMW van Anderlecht in 2023 heeft opgemaakt naar aanleiding van de inspectie van de POD MI. Welke maatregelen stonden er precies in dat actieplan, dat ondanks alles blijkbaar geen oplossing heeft geboden voor de problemen die door de inspectie waren vastgesteld. Wat zijn volgens de heer Peeters de redenen achter het falen van dit actieplan?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) is de mening toegedaan dat het merendeel van de problemen met betrekking tot de disfuncties binnen het OCMW van Anderlecht te wijten zijn aan het gebrek aan middelen en personeel. De stijging van de werklast en het aantal dossiers leidt tot chaotische toestanden, die de werkomgeving dermate zijn gaan beïnvloeden dat er disfuncties zijn ontstaan.

Eigenlijk zouden alle elementen die tot deze chaotische situatie hebben geleid in detail moet worden geanalyseerd om tot een oplossing te komen, niet alleen in het belang van de bevolking, maar ook voor het welzijn van de medewerkers van het OCMW.

Naast dit toch wel prioritaire aspect zijn er nog een aantal problemen, met name de verklaringen die zijn gedaan, en die een zekere vorm van cliëntelisme doen vermoeden. Dit betreft een heel ander aspect van de problematiek, maar hierover heeft het wellicht weinig zin om de heer Peeters te ondervragen.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) heeft begrip voor de woorden van de heer Peeters met betrekking tot de moeilijke context waarin het OCMW van Anderlecht moet werken, met name in de complexe omgeving van een grootstedelijke gemeente.

Het valt te betreuren dat de politieke verantwoordelijken niet aanwezig zijn op deze vergadering en dat ze enkel de heer Peeters en de administratie in de vuurlinie hebben gestuurd om de klappen op te vangen.

Comment le Comité spécial du Service social (CSSS) prend-il exactement ses décisions et selon quelle procédure? Les dossiers sont-ils examinés? Et tous les membres reçoivent-ils toutes les pièces des dossiers? Les décisions sont-elles soumises à un vote, éventuellement par consensus?

Lorsque le Comité spécial du Service social (CSSS) prend une décision contraire à l'avis des assistants sociaux, cette décision est-elle motivée d'une manière ou d'une autre? L'assistant social qui a donné l'avis examiné est-il interrogé sur les motifs sous-jacents de cet avis?

Enfin, il convient également de se référer, à cet égard, au plan d'action établi par le CPAS d'Anderlecht en 2023 à la suite de l'inspection du SPP IS. Quelles étaient exactement les mesures prévues par ce plan d'action qui, quoi qu'il en soit, n'a manifestement pas permis de résoudre les problèmes identifiés par l'inspection. Quelles sont, selon M. Peeters, les raisons de l'échec de ce plan d'action?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) estime que la plupart des problèmes liés aux dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht sont dus à un manque de moyens et de personnel. L'augmentation de la charge de travail et du nombre de dossiers a créé une pagaille qui a tellement affecté l'environnement de travail que des dysfonctionnements sont apparus.

À vrai dire, il conviendrait d'analyser en détail tous les éléments qui ont contribué à semer cette pagaille afin de trouver une solution, non seulement dans l'intérêt de la population, mais aussi pour le bien-être du personnel du CPAS.

Outre cette question prioritaire, d'autres problèmes se posent en ce qui concerne les propos qui ont été tenus, qui laissent supposer une certaine forme de clientélisme. Il s'agit d'un tout autre aspect de cette problématique, mais il n'est sans doute pas très pertinent d'interroger M. Peeters à ce sujet.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) comprend les propos de M. Peeters concernant le contexte difficile dans lequel le CPAS d'Anderlecht doit travailler, à savoir dans l'environnement complexe d'une commune urbaine.

Il est regrettable que les responsables politiques ne soient pas présents à cette réunion et qu'ils aient seulement envoyé M. Peeters et l'administration au front pour prendre les coups.

De Pano-reportage heeft aangegeven dat er mails werden gestuurd door de voorzitters aan het adres van de maatschappelijk werkers en dat er hoorzittingen werden gehouden nadat er een beslissing was genomen. Dat wijst op een zekere vorm van cliëntelisme. Is de heer Peeters op de hoogte van dergelijke wanpraktijken en wat is zijn mening daaromtrent?

Een aantal maatschappelijk werkers heeft via de media aan de alarmbel getrokken en heeft zich beklaagd over het feit dat ze de essentie van het werk – het activeren van mensen en het aanzetten tot maatschappelijke participatie – niet langer naar behoren kunnen uitvoeren.

De heer Peeters heeft een lange lijst opgesomd met tal van maatregelen die zijn ingevoerd om de maatschappelijk werkers te ondersteunen. Komt het hem dan niet vreemd over dat ondanks alles een aantal medewerkers toch aan de alarmbel heeft getrokken?

Is er een plan van aanpak om bijvoorbeeld ziekteverzuim of agressie tegen te gaan? Welke maatregelen kunnen volgens de heer Peeters verder worden ingevoerd om het personeel nog beter te beschermen, zodat het in goede omstandigheden, met de nodige waardering, het werk kan verrichten?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) heeft een enigszins medelijden met de heeft Peeters, die hier als een soort "kanonnenvlees" naar voor wordt geschoven, maar vraagt zich toch af waarom de OCMW-voorzitters zelf niet zijn komen opdagen.

Aangezien hij als secretaris-generaal in principe nauw met hen samenwerkt, kan men zich echter afvragen of hij met hen contact heeft gehad vooraleer hij naar het Parlement is gekomen. En indien dat het geval was, wat werd er dan precies met hen afgesproken?

De heer Peeters heeft toegegeven dat hij zelf geschokt was door de Pano-reportage, en dat zou best kunnen. Maar wat denkt hij dan van de verklaring van de heer Akouz, een voormalig voorzitter van het OCMW van Anderlecht die hij wellicht zelf ook kent en die het volgende verklaart: "Je kan me beschuldigen van cliëntelisme, maar ik ben socialist. Ik ben fier dat ik die mensen geholpen heb."? Is hij door deze woorden eveneens geschokt?

Een aantal collega's heeft eerder reeds verwezen naar een brief die door de heer José Fernandez Lopez is overgemaakt aan de leden van deze commissie. In die brief staat dat reeds in 2021 (toen de heer Peeters reeds secretaris-generaal was van het OCMW van

Le reportage du magazine Pano a signalé que des courriers électroniques ont été envoyés par les présidents aux travailleurs sociaux et que des auditions ont eu lieu après qu'une décision avait été prise, ce qui témoigne d'une certaine forme de clientélisme. M. Peeters a-t-il connaissance de telles pratiques abusives et quel est son point de vue à ce sujet?

Plusieurs travailleurs sociaux ont tiré la sonnette d'alarme dans les médias et se sont plaints de ne plus pouvoir exercer correctement l'essence de leur travail, à savoir activer les personnes et les inciter à participer à la société.

M. Peeters a énuméré une longue liste de mesures instaurées afin de soutenir les travailleurs sociaux. Ne trouve-t-il pas étrange que, malgré tout, un certain nombre de collaborateurs aient tiré la sonnette d'alarme?

Existe-t-il un plan d'action pour lutter contre les absences pour cause de maladie ou les agressions, par exemple? Selon M. Peeters, quelles mesures peuvent encore être introduites afin d'encore mieux protéger le personnel, de manière à ce qu'il puisse réaliser son travail dans de bonnes conditions et en bénéficiant de la considération nécessaire?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) éprouve une certaine compassion envers M. Peeters qui, en quelque sorte, est envoyé à cette réunion comme de la "chair à canon". L'intervenant se demande tout de même pourquoi les présidents de CPAS ne se sont pas présentés en personne.

Étant donné que M. Peeters collabore en principe étroitement avec ces derniers en tant que secrétaire général, il est toutefois permis de se demander s'il a eu des contacts avec eux avant de se rendre au Parlement. Et si tel a été le cas, qu'a-t-il été convenu précisément avec les présidents de CPAS?

M. Peeters a reconnu qu'il avait lui-même été choqué par le reportage Pano, ce qui est fort probable. Mais, que pense-t-il de la déclaration de M. Akouz, un ancien président du CPAS d'Anderlecht, qu'il connaît sans doute aussi personnellement et qui a déclaré ce qui suit: "Vous pouvez m'accuser de clientélisme, mais je suis socialiste. Je suis fier d'avoir aidé ces gens"? Est-il également choqué par ces propos?

Plusieurs collègues ont déjà renvoyé précédemment à un courrier que M. José Fernandez Lopez a transmis aux membres de cette commission. Il est indiqué dans ce courrier qu'il avait déjà été proposé en 2021 (lorsque M. Peeters était déjà secrétaire général du

Anderlecht) naar aanleiding van vermoedens van fraude werd voorgesteld om een antifraudecel op te richten, en dat dit voorstel echter nooit werd geconcretiseerd. Heeft de heer Peeters er zelf voor gezorgd dat dit voorstel werd teniet gedaan?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) is van mening dat er van de vermelde actieplannen blijkbaar erg weinig is uitgevoerd. De heer Peeters zegt dat hij gefrustreerd is en dat hij geschokt is door de reportage, maar op basis van zijn functieomschrijving is het eerder verwonderlijk dat hij zoiets durft te stellen.

De heer Peeters draagt in zijn functie de eindverantwoordelijkheid voor zowel de procedures als voor de inhoud van het werk dat door het OCMW van Anderlecht wordt geleverd. Nochtans zijn er veel gebreken vastgesteld.

In de privésector moet een persoon die de voor hem of haar vooropgestelde normen niet haalt verantwoording afleggen voor dat resultaat. De politiek moet, op gemeentelijk vlak, elke zes jaar eveneens verantwoording afleggen aan de kiezer.

Het is de taak van een OCMW-voorzitter om op te treden als buffer en moet hij er voor zorgen dat problemen worden vermeden, met name tussen de administratie en de politiek. Een dergelijke verantwoording geldt echter klaarblijkelijk niet voor de heer Peeters, die al dertien jaar voorzitter is van het OCMW van Anderlecht. Men kan dan ook verontwaardigd zijn over zijn reactie. Hij zou beter beschaamd zijn dan geschokt en moet in elk geval meer resultaatgericht te werk gaan.

Tot slot blijft nog de vraag waarom de medewerkers van het OCMW naar de media zijn gestapt om hun problemen aan te kaarten. Dit duidt wellicht op het feit dat ze hun verhaal intern niet hebben durven of kunnen brengen. Welke verklaring heeft de heer Peeters hiervoor?

C. **Antwoorden van de spreker**

Om te beginnen zegt *de heer Peeters* dat hij niets afweet van de brief van de heer José Fernandez Lopez. Hij heeft ook geen weet van enige vorm van cliëntelisme binnen de werking van het OCMW van Anderlecht. De verklaringen van de heer Akouz zijn louter zijn eigen verantwoordelijkheid.

Het OCMW van Anderlecht is verre van perfect, dat is duidelijk. Van de dubieuze rol van de voorzitters, die bepaalde dossiers versneld zouden laten goedkeuren, is de heer Peeters echter niet op de hoogte. Hij heeft ook geen weet van mails die zouden zijn gestuurd door

CPAS d'Anderlecht) de mettre en place une cellule antifraude à la suite de présomptions de fraude et que cette proposition n'a toutefois jamais été concrétisée. M. Peeters a-t-il personnellement veillé à ce que cette proposition soit rejetée?

Mme Tine Gielis (cd&v) estime que la concrétisation des plans d'action évoqués a apparemment été minime. Bien que M. Peeters se dise frustré et choqué par le reportage, il est plutôt surprenant qu'il ose tenir de tels propos à la lumière de sa description de fonction.

Dans le cadre de sa fonction, M. Peeters assume la responsabilité finale des procédures et du contenu du travail accompli par le CPAS d'Anderlecht. Nombre de manquements ont pourtant été constatés.

Dans le secteur privé, une personne qui ne répond pas aux normes qui lui sont assignées est comptable de ce résultat. Au niveau communal, les politiques doivent également rendre des comptes à l'électeur tous les six ans.

Il appartient à un président de CPAS de faire office de tampon et de veiller à éviter les problèmes, notamment entre l'administration et le niveau politique. Il apparaît clairement qu'une telle responsabilité n'incombe toutefois pas à M. Peeters, qui préside le CPAS d'Anderlecht depuis treize ans déjà. C'est pourquoi sa réaction peut susciter de l'indignation. Il devrait plutôt être honteux que choqué et doit en tout état de cause orienter son travail sur les résultats.

Enfin, reste encore la question de savoir pourquoi les collaborateurs du CPAS ont fait appel aux médias pour faire part de leurs problèmes. Cela indique sans doute qu'ils n'ont pas osé ou qu'ils n'ont pas pu se faire entendre en interne. Quelle est l'explication de M. Peeters à ce sujet?

C. **Réponses de l'orateur**

Pour commencer, *M. Peeters* déclare qu'il n'a pas connaissance de la lettre de M. José Fernandez Lopez. Il n'a pas non plus connaissance de clientélisme au niveau du CPAS d'Anderlecht. Les propos de M. Akouz n'engagent que lui.

Le CPAS d'Anderlecht est loin d'être parfait, cela a été clairement démontré. M. Peeters n'a toutefois pas connaissance du rôle douteux des présidents, qui auraient accéléré certains dossiers. Il n'est pas non plus au courant de mails que ces présidents auraient

de voorzitters aan het adres van de maatschappelijk werkers. Hij wordt verder ook niet betrokken bij de sociale beslissingen, en woont de vergaderingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) niet bij. Hij staat ook niet onder enige politieke druk. Hij heeft een louter beroepsmatige samenwerking met de voorzitters.

Hij is daarentegen wel op de hoogte van de verslagen van de POD Maatschappelijk Integratie (POD MI), en werkt in dit verband nauw samen met het directiecomité, meer bepaald met de directrice van de dienst voor Sociale Actie van het OCMW Anderlecht, met name omtrent de invoering van een opvolgingsplan.

De opmerkingen van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) uit 2023 hebben meer bepaald geleid tot het uitwerken van een actieplan. Het actieplan zou de tekortkomingen die waren geïdentificeerd door de POD MI wegwerken. Het ging er daarbij met name om de kwaliteit van de sociale dossiers te verbeteren, een betere samenwerking met de maatschappelijk werkers om een grotere objectivering en duidelijkheid in de sociale verslagen te bewerkstelligen, het vervolledigen van alle dossiers met de nodige bewijsstukken, het verzorgen van een betere kwaliteitscontrole met betrekking tot het management, en tenslotte om het verduidelijken van de notificaties. Dit alles werd in nauwe individuele samenwerking met alle maatschappelijk werkers uitgevoerd.

Hetzelfde geldt voor het nakomen van de termijnen. Ook hier werd er gewerkt rond de toepassing van een efficiënt monitoringssysteem met betrekking tot het correct registreren van alle dossiers, waarbij de maatschappelijk werkers niet alleen op hun verantwoordelijkheid werden gewezen, maar ook werden ondersteund.

Aangaande de specifieke opleidingen met betrekking tot het begeleiden van de Geïndividualiseerde Projecten voor Maatschappelijke Integratie (GPMI), is men overgegaan tot het vastleggen van de samenwerking en tot de oprichting van een gespecialiseerde ondersteuningscel om de taak van de maatschappelijk werkers te verlichten.

Er werd ook verwezen naar een aantal strafbare feiten, maar daar heeft de heer Peeters geen kennis van. Van fraude binnen het OCMW, en met name geïnstitutionaliseerde fraude, heeft hij evenmin weet. Hij heeft ook de oprichting van een antifraudecel niet in de weg gestaan. De invoering van een dergelijke cel is nog niet gebeurd omdat dit opleidingen en aanwervingen vergt. Het OCMW beschikt momenteel niet over de middelen om dit te doen.

Wat de Pano-reportage aan het licht heeft gebracht met betrekking tot de twee dossiers in kwestie, is dat er

adressés aux assistants sociaux. Il n'est pas davantage impliqué dans les décisions sociales et ne participe pas au comité spécial du service social (CSSS). Il ne subit aucune pression politique. La collaboration qu'il entretient avec les présidents est purement professionnelle.

En revanche, il est au courant des rapports du SPP Intégration sociale (SPP IS) et travaille à cet égard en étroite collaboration avec le comité de direction, et plus spécifiquement la directrice de l'action sociale du CPAS d'Anderlecht, à la mise en place d'un plan de suivi.

Les observations communiquées par le SPP IS au début de 2023 ont notamment donné lieu à la mise en place d'un plan d'action. Celui-ci était censé éliminer les faiblesses identifiées par le SPP IS. Il s'agissait notamment d'améliorer la qualité des dossiers sociaux, de travailler avec les travailleurs sociaux à mieux développer l'objectivité et la clarté dans leurs rapports sociaux, de veiller à ce que toutes les pièces justificatives soient effectivement jointes aux dossiers, d'accroître le contrôle qualité de leur manager, et, enfin, de clarifier les notifications. Il s'agit d'un travail individuel réalisé en étroite collaboration avec chaque assistant social.

Le travail est identique en ce qui concerne le respect des délais. Il s'agit à la fois de mettre en place un système de monitoring efficace par rapport à l'ensemble des dossiers, de s'assurer que l'ensemble des dossiers soient bien encodés et de travailler à la responsabilisation mais aussi au soutien des assistants sociaux.

En ce qui concerne les formations spécifiques relatives aux projets individualisés d'intégration sociale (PIIS), on a procédé à la contractualisation de la collaboration et à la création d'une cellule spécialisée de support pour faciliter le travail des assistants sociaux.

S'il a été fait état de faits punissables, M. Peeters n'en a pas eu connaissance. Il n'est pas au courant de fraude et certainement pas institutionnalisée au sein du CPAS. Il n'a pas empêché la mise en place d'une cellule antifraude mais celle-ci nécessite des recrutements et de la formation, ce qui explique pourquoi sa création tarde. À l'heure actuelle, le CPAS ne dispose pas des moyens nécessaires à cet effet.

Ce que le reportage de Pano a mis en lumière au travers de l'analyse des deux dossiers, c'est que des

fouten zijn gemaakt in de manier waarop het onderzoek rond deze dossiers werd geleid en de manier waarop ze zijn geïnterpreteerd.

Er werd wel degelijk onderzoek gedaan, dat wordt ook weergegeven in de dossiers, en aan de hand daarvan werden beslissingen genomen en sommige ervan waren fout. Zo is het OCMW van Anderlecht in één van beide dossiers territoriaal niet bevoegd om een beslissing te nemen. Dat werd niet genoteerd in het dossier, ook niet door de maatschappelijk werker. Het kan zijn dat men zich hier heeft vergist.

De kwestie bracht ook aan het licht dat de huisbezoeken effectief in de dossiers moeten worden gedocumenteerd, ook wanneer zij om bepaalde redenen niet kunnen worden gedaan. Er is verder ook controle nodig over de territoriale bevoegdheid van de OCMW's, in samenwerking met de juridische dienst en de hogere administratie.

Voor wat betreft de functie en de organisatie van het werkschema van de financieel directrice wenst de heer Peeters niet te reageren. Zij heeft effectief, gedurende een aantal maanden, samengewerkt met een bepaalde politiezone, maar over de inhoud van haar werk kan hij niets kwijt.

De stelling dat 60 % van de dossiers die door de maatschappelijk werkers werden ingeleid, zijn tegengesproken door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD), lijkt volgens de heer Peeters sterk overdreven. In sommige situaties is het wel degelijk mogelijk dat het comité, op basis van de informatie waarover het beschikt, een beslissing neemt die indruist tegen het advies van de maatschappelijk werker, maar dit moet in elk geval in het dossier worden gemotiveerd.

De maatschappelijk werkers hebben de alarmbel verder niet alleen getrokken via de media, maar ook door middel van allerlei sociale acties en stakingen. Die hebben ertoe geleid dat er met hen een discussie werd opgestart over het inhoudelijk werk, want onder meer heeft geleid tot het opstellen van de procedures voor het verlichten van de dagelijkse last van de maatschappelijk werkers door het versterken van de administratie, maar ook met betrekking tot de opvolging van de dossiers en de uitbetaling van de uitkeringen.

Dat de maatschappelijke werkers naar de media zijn gestapt, laat niet weg dat er interne kanalen bestaan waar mogelijke problemen kunnen worden aangekaart. Zo bestaat er bijvoorbeeld een vakbondscomité, dat elke maand samenkomt. Op die manier is men trouwens op de hoogte gebracht van een aantal problemen, zoals de toenemende werklast, waaraan intussen ook aan

erreurs ont été commises, des erreurs d'interprétation dans la manière dont ces dossiers ont été menés.

Des devoirs d'enquête ont bien été menés et sont documentés dans les dossiers. Sur cette base, des décisions ont été prises et certaines sont erronées. Ainsi, le CPAS d'Anderlecht n'était pas compétent territorialement dans l'un des deux dossiers pour prendre une décision. Ce point n'a pas été identifié, ni correctement traité par le travailleur social. Il s'agit probablement d'une erreur.

Il a également été mis en évidence que les visites à domicile doivent être documentées dans les dossiers, y compris lorsqu'elles ne peuvent être réalisées en raison de circonstances spécifiques. La compétence territoriale des CPAS doit également faire l'objet d'un contrôle, avec le support du service juridique et du supérieur hiérarchique.

Concernant la fonction et l'organisation de l'horaire de travail de la directrice financière, M. Peeters ne souhaite pas réagir. Elle a effectivement collaboré pendant plusieurs mois avec une zone de police, mais il ne peut pas donner plus de détails sur le contenu de sa mission.

M. Peeters juge totalement injuste l'affirmation selon laquelle 60 % des dossiers introduits par les assistants sociaux seraient contredits par le comité spécial du service social (CSSS). Il est possible que, dans certaines situations, le comité prenne, sur la base des informations dont il dispose, une décision allant à l'encontre de l'avis du travailleur social, mais il doit toujours veiller à motiver celle-ci.

Les assistants sociaux n'ont d'ailleurs pas seulement alerté les médias, ils ont également tiré l'alarme au travers de mouvements sociaux et de grèves qui ont donné lieu à de la concertation et des discussions. Ce travail de fond s'est notamment traduit par la rédaction de procédures en vue d'alléger leur charge quotidienne en renforçant les effectifs administratifs, mais également en ce qui concerne le suivi des dossiers et le versement des allocations.

Les assistants sociaux ont pris contact avec les médias, mais il existe des canaux internes leur permettant d'exposer les problèmes. Parmi ceux-ci figure par exemple un comité syndical, qui se réunit mensuellement. Ce canal a d'ailleurs permis de prendre connaissance de certains problèmes, comme l'augmentation de la charge de travail, qui bénéficie depuis lors d'une attention particulière. Il

werd gewerkt. Het valt dan ook te betreuren dat een aantal mensen naar de media is gestapt.

Er zijn verder mensen die ziek vallen of met verlof gaan. Het gemiddelde absenteïsme bedraagt zowat 10 % van het personeel. Dat probleem wordt in aanmerking genomen in het kader van het programma, dat er op gericht is het welzijn op het werk te bevorderen, onder meer door opleidingen tegen agressiviteit.

De werklast binnen het OCMW komt neer op 150 dossiers voor elke maatschappelijk werker, op basis van een volledig kader. Maar als men alle dossiers in aanmerking neemt, komt men in totaal uit op zowat 190 dossiers per maatschappelijk werker. Dergelijke cijfers maken het niet mogelijk om kwaliteitsvolle sociale begeleiding te garanderen, in tegenstelling tot andere gemeenten waar men veel minder dossiers te behandelen krijgt.

Dat laat niet weg dat het werk op een OCMW, onder meer door de complexiteit van de dossiers, de administratieve last en de lage verloning, gewoon niet echt aantrekkelijk is. De administratieve rompslomp moet zeker en vast worden teruggedrongen, maar er moet vooral meer aandacht worden besteed aan de essentie van het maatschappelijk werk en de nauwe betrokkenheid met de mensen die een beroep doen op het OCMW.

De endogene factoren waarover werd gesproken omvatten het werk dat de heer Peeters al dertien jaar lang uitvoert, namelijk het moderniseren van de lokale administratie. Dit vormt een zeer grote uitdaging. Het gaat niet enkel om de verschillende crisissituaties waar men de voorbije jaren mee te maken kreeg, maar ook om een gebrek aan flexibiliteit binnen de administratie.

Het feit dat men tot nog toe een aantal prioriteiten heeft gesteld, laat niet weg dat er elders problemen kunnen ontstaan. Maar de bedoeling is wel degelijk om een flexibele, klantgerichte administratie uit te bouwen, die de inspanningen met betrekking tot de interne controle verder uitvoert. De invoering van een vorm van kwaliteitsevaluatie, en de uitbreiding van de instrumenten op dit vlak, is iets waar het OCMW verder werk van wil maken.

De invoering van de interne controlemechanismen werd dus wel degelijk opgestart, maar is een *work in progress* en het geheel is zeker voor verbetering vatbaar. De focus werd vooralsnog gelegd op bepaalde maatregelen met betrekking tot de uitbetalingen en het maatschappelijk werk, maar dat laat niet weg dat er nog elementen zijn die nog moeten worden uitgevoerd.

De twee dossiers die hier worden in vraag gesteld, en die onder meer betrekking hebben op de territoriale

est dès lors regrettable que certaines personnes aient décidé de se tourner vers les médias.

Il y a aussi des travailleurs qui s'absentent parce qu'ils sont en congé ou malades. Le taux d'absentéisme moyen est aujourd'hui de 10 % dans l'organisation. Ce problème est pris en considération dans le cadre du programme sur le bien-être au travail, notamment par le biais de formations sur l'agressivité.

La charge de travail au sein du CPAS est de 150 dossiers par travailleur social, sur la base d'un cadre complet. Mais si l'on tient compte de tous les dossiers, le total s'élève à quelque 190 dossiers par travailleur social. Cette quantité ne permet pas de garantir une aide sociale de qualité, contrairement à d'autres communes où il y a beaucoup moins de dossiers à traiter.

Il n'en reste pas moins que, en raison notamment de la complexité des dossiers, de la charge administrative et de la faible rémunération, le travail au sein d'un CPAS n'est tout simplement pas très attrayant. Les formalités administratives doivent certainement être réduites, mais il faut surtout accorder plus d'attention à l'essence du travail social et à l'accompagnement individuel des personnes qui font appel au CPAS.

Parmi les facteurs endogènes évoqués figure le travail accompli par M. Peeters depuis treize ans, à savoir la modernisation de l'administration locale, qui constitue un défi de taille. On ne parle pas seulement des différentes situations de crise rencontrées ces dernières années, mais aussi d'un manque de flexibilité au sein de l'administration.

Le fait que certaines priorités aient été fixées jusqu'à présent n'exclut pas que des problèmes se posent ailleurs. Mais l'objectif est bien de mettre en place une administration flexible et orientée client, qui continuera à déployer des efforts en matière de contrôle interne. L'introduction d'une forme d'évaluation de la qualité et l'élargissement des instruments dans ce domaine sont des points sur lesquels le CPAS entend continuer à travailler.

Bien que la mise en œuvre des mécanismes de contrôle interne ait effectivement commencé, il s'agit d'un processus évolutif et il existe certainement une marge d'amélioration globale. Pour l'instant, l'accent a été mis sur certaines mesures liées aux versements et au travail social, mais cela ne change rien au fait que d'autres éléments doivent encore être mis en œuvre.

Les deux dossiers mis en cause en l'espèce, et qui concernent notamment la compétence territoriale des

bevoegdheid van het OCMW, tonen verder de complexiteit aan van het werk dat de maatschappelijk werkers moeten uitvoeren. Zij hebben veelal een beperkte ervaring en zijn in een beperkt aantal domeinen gespecialiseerd. Indien het om meer complexe situaties gaat, dan kan dit leiden tot een verkeerde interpretatie.

Met betrekking tot de meer technische en cijfermatige vragen zal de heer Peeters later een schriftelijk antwoord voorzien.

D. **Antwoorden van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) is niet helemaal overtuigd door de uiteenzetting van de heer Peeters. Die zou niet op de hoogte zijn van de brief van de heer José Fernandez Lopez, noch van de adviezen van de voorzitters. Hij zou ook geen weet hebben van enig cliëntelisme, terwijl een voormalig voorzitter van het OCMW dit publiekelijk heeft toegegeven.

De eventuele strafbare feiten die worden aangehaald, of de fraude waarover sprake, zijn hem onbekend. Over de situatie van de financiële directrice heeft hij met heel veel moeite enige toelichting willen geven. Hij zegt eveneens dat hij er geen enkele politieke druk op hem wordt uitgeoefend. Toch zit hij blijkbaar regelmatig aan tafel met de mensen uit de politiek, als we tenminste mogen geloven wat er in de media verschijnt. Dit alles is moeilijk te geloven.

De heer Peeters is verbaasd dat de maatschappelijk werkers naar de media zijn gestapt, ondanks het feit dat er ook een vakbond actief is binnen het OCMW van Anderlecht. Maar aangezien de vakbond eveneens deel uitmaakt van het politiek systeem, zou het kunnen dat de maatschappelijk werkers die instantie helemaal niet vertrouwen.

Kortom, de toestand op het OCMW van Anderlecht is misschien niet zo rooskleurig als de heer Peeters die voorstelt.

De heer Kurt Moons (VB) stelt tot zijn verbijstering vast dat de heer Peeters blijkbaar niet veel problemen heeft met het onderzoek dat werd gevoerd. Hij is gewoon blijven verder doen zoals hij dat vroeger altijd heeft gedaan. Ook al heeft hij een aantal procedures ontwikkeld, toch worden de grootste problemen, met name het risico op fraude en het cliëntelisme niet aangepakt.

Het is per slot van rekening de verantwoordelijkheid van de secretaris-generaal om de dienst naar behoren te laten werken, temeer als die wordt gefinancierd door de belastingbetaler.

CPAS, démontrent encore davantage la complexité du travail que les travailleurs sociaux doivent effectuer. Ils ont généralement une expérience limitée et se spécialisent dans un nombre restreint de domaines. Lorsque des situations plus complexes sont en jeu, cela peut conduire à des erreurs d'interprétation.

En ce qui concerne les questions plus techniques et les demande de chiffres, M. Peeters fournira une réponse écrite ultérieurement.

D. **Réponses des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) n'est pas entièrement convaincu par l'exposé de M. Peeters. Ce dernier n'était pas au courant de la lettre de M. José Fernandez Lopez, ni des avis des présidents. Il n'aurait pas non plus connaissance d'un quelconque clientélisme alors qu'un ancien président du CPAS l'a admis publiquement.

Les éventuels faits punissables cités, ou la fraude dont il est question, lui sont inconnus. En ce qui concerne la situation de la directrice financière, il a très péniblement accepté de livrer quelques explications. Il affirme également qu'il ne subit aucune pression politique. Pourtant, il semble qu'il s'assoit régulièrement à la table de personnes issues du monde politique, si du moins l'on en croit les affirmations parues dans les médias. Tout cela est difficile à croire.

M. Peeters s'étonne que les travailleurs sociaux se soient adressés aux médias, alors qu'il existe également un syndicat actif au sein du CPAS d'Anderlecht. Mais comme le syndicat fait également partie du système politique, il se pourrait que les travailleurs sociaux ne fassent pas du tout confiance à cet organe.

En résumé, la situation au CPAS d'Anderlecht n'est peut-être pas aussi rose que le décrit M. Peeters.

M. Kurt Moons (VB) constate avec consternation que l'enquête qui a été menée n'a pas vraiment posé problème à M. Peeters. Il a simplement continué à faire ce qu'il avait toujours fait auparavant. Même s'il a développé un certain nombre de procédures, il ne s'est pas attaqué aux problèmes les plus importants, à savoir le risque de fraude et de clientélisme.

En fin de compte, c'est au secrétaire général qu'il incombe de veiller au bon fonctionnement du service, surtout lorsqu'il est financé par le contribuable.

De heer Denis Ducarme (MR) merkt op dat de heer Peeters hier enkel de administratie vertegenwoordigt, terwijl de politieke verantwoordelijken niet de moed hebben gehad om zelf te komen opdagen. Men kan moeilijk aan een ambtenaar vragen om op te draaien voor de onverantwoorde houding van de politieke mandatarissen. Het is dan ook van belang dat men zich hier tot een aantal vragen beperkt, eerder dan de politieke verantwoordelijkheid in de schoenen van de heer Peeters te schuiven.

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) is toch verbaasd dat er blijkbaar weinig of niets aan de hand is, ondanks hetgeen in de Pano-reportage is gezegd. In zekere zin roepen de verklaringen van de heer Peeters meer vragen op dan ze beantwoorden.

Indien noch hij, noch de voorzitters op de vragen een antwoord kunnen bieden, is het in principe aan het arbeidsauditoraat om dit te doen.

Voor *de heer Vincent Van Quickenborne (Open-VLD)* doet de rol van de heer Peeters, waarbij hij gebruikt wordt als een soort “kanonnenvlees” enigszins denken aan die van generaal Bob tijdens de oorlog in Irak, die voor de pers kwam verkondigen dat er geen Amerikanen in Bagdad waren, terwijl op het scherm achter hem overal Amerikaanse tanks te zien waren. De heer Peeters komt verklaren dat er geen sprake is van cliëntelisme bij het OCMW van Anderlecht, terwijl een voormalig voorzitter dit voor de pers openlijk heeft toegegeven.

Hoe langer de heer Peeters spreekt, hoe meer hij aan geloofwaardigheid verliest. Hij bekleedt zijn functie als secretaris-generaal reeds sinds 2011. De situatie in het OCMW van Anderlecht gaat sindsdien van kwaad naar erger. Misschien is het tijd om conclusies te trekken.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) is even verbijsterd als de andere leden door wat de heer Peeters heeft gezegd. Met die bedenking dat hij in de frontlinie wordt gestuurd en dat de voorzitters zijn taak hier hadden moeten zitten. Het loont dan ook de moeite om hen nogmaals uit te nodigen om uitleg te komen verstrekken over de wantoestanden in het OCMW van Anderlecht.

In elk geval is er intussen ook een onderzoek gepland door het arbeidsauditoraat, dat wellicht enige tijd zal in beslag nemen, maar dat toch meer klaarheid zal brengen in deze zaak.

M. Denis Ducarme (MR) note que M. Peeters ne représente ici que l’administration, alors que les mandataires politiques n’ont pas eu le courage de se présenter eux-mêmes. On peut difficilement demander à un fonctionnaire de payer pour l’attitude irresponsable des mandataires politiques. Il est donc important de se limiter ici à quelques questions, plutôt que de faire endosser à M. Peeters la responsabilité politique.

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) s’étonne tout de même qu’il ne se passe visiblement rien ou presque, malgré ce qui a été dit dans le reportage Pano. D’une certaine manière, les déclarations de M. Peeters soulèvent plus de questions qu’elles n’apportent de réponses.

Si ni lui ni les présidents ne peuvent répondre aux questions, c’est en principe à l’auditorat du travail de le faire.

Pour *M. Vincent Van Quickenborne (Open-VLD)*, le rôle de M. Peeters, qui est utilisé comme une sorte de “chair à canon”, rappelle un peu celui du général Bob pendant la guerre en Irak, qui venait proclamer devant la presse qu’il n’y avait pas d’Américains à Bagdad, alors qu’à l’écran derrière lui, on voyait des chars américains partout. M. Peeters est venu déclarer que le clientélisme n’existe pas au CPAS d’Anderlecht alors qu’un ancien président l’a ouvertement admis devant la presse.

Plus M. Peeters s’exprime, plus il perd de sa crédibilité. Il occupe son poste de secrétaire général depuis 2011. Depuis lors, la situation au CPAS d’Anderlecht n’a cessé d’empirer. Il est peut-être temps de tirer les conclusions.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) est tout aussi déconcertée que les autres membres par les propos de M. Peeters. Avec cette réserve qu’il est envoyé en première ligne et que ce sont les présidents qui auraient dû de présenter à sa place devant la commission. Cela vaut donc la peine de les inviter à nouveau à venir fournir des explications au sujet des dysfonctionnements au CPAS d’Anderlecht.

En tout état de cause, une enquête a également été planifiée dans l’intervalle par l’auditorat du travail, ce qui peut certes prendre un certain temps mais permettra néanmoins d’y voir plus clair.

VII. — DE HEER ERWIN MOEYAERT, INSPECTIE VAN FINANCIËN EN MEVROUW BERNADETTE SCHAECK, VZW ASSOCIATION DE DÉFENSE DES ALLOCATAIRES SOCIAUX (ADAS)

A. Inleidende uiteenzetting van de heer Erwin Moeyaert

Aangezien het hier om een federale commissie gaat is het wellicht nuttig om even de manier waarop de federale controle en audit wordt georganiseerd binnen de federale macht toe te lichten. Ook de rol van het korps, voor zover die betrekking heeft op de OCMW's, zal eveneens kort worden toegelicht.

De inspectie van financiën is exclusief werkzaam binnen de uitvoerende macht, en dus niet ten opzichte van de wetgevende macht. Het korps is een onafhankelijk, interfederaal orgaan, dat fungeert als budgettaire raadgever voor de verschillende centrale regeringen in België. Het gaat hier meer bepaald om een administratieve en een begrotingscontrole en daarom is het korps niet meteen actief betrokken bij hetgeen hier ter discussie ligt.

Het korps komt namelijk tussen vooraleer de besluitvorming wordt genomen en verstrekt louter *ex ante* adviezen. De adviezen die worden verstrekt hebben met andere woorden betrekking op nieuwe beslissingen genomen door de regeringen of de Ministerraad en, voor wat betreft de beheersdossiers, de gedelegeerde ordonnateurs.

De auditfunctie, die ook door een aantal inspecteurs van financiën wordt geleid, beperkt zich tot Europees gecofinancierde projecten. Die zijn hier dus niet relevant.

Op federaal niveau zijn zestien inspecteurs van financiën werkzaam, wiens bevoegdheid wordt verdeeld op basis van accreditatiebesluiten die worden toegekend door de voogdijminister, in dit geval de staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming.

De heer Moeyaert is als dusdanig geaccrediteerd bij de minister van Maatschappelijk Integratie, evenals bij de POD Maatschappelijk Integratie. Het KB van 20 mei 2022 bevat zijn bevoegdheden ter zake.

De bevoegdheden van de inspecteurs omvatten in eerste instantie de door hen opgestelde begrotingsrapporten ten behoeve van de staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, in het kader van de beoordeling van de begrotingsvoorstellen van het jaar volgend op het jaar waarvan de begroting wordt voorbereid. Zo werd in het kader van de openstelling van de begroting

VII. — M. ERWIN MOEYAERT, INSPECTION DES FINANCES, ET MME BERNADETTE SCHAECK, ASBL ASSOCIATION DE DÉFENSE DES ALLOCATAIRES SOCIAUX (ADAS)

A. Exposé introductif de M. Erwin Moeyaert

Étant donné qu'il s'agit d'une commission fédérale, il peut être utile d'expliquer brièvement la manière dont les contrôles et les audits sont organisés au sein du pouvoir fédéral. Le rôle dévolu au Corps en ce qui concerne les CPAS sera aussi brièvement commenté.

L'Inspection des Finances opérant exclusivement au sein du pouvoir exécutif, son rôle ne s'étend donc pas au pouvoir législatif. Le Corps est un organe indépendant, interfédéral, qui joue le rôle de conseiller budgétaire auprès des différents gouvernements centraux de Belgique. Il s'agit plus précisément d'un organe de contrôle administratif et budgétaire. Le Corps n'est donc pas associé directement et activement à l'objet des présentes auditions.

Il intervient en effet avant la prise de décisions et ne rend que des avis *ex ante*. En d'autres termes, les avis qu'il rend portent sur de nouvelles décisions prises par les gouvernements ou le Conseil des ministres et, pour ce qui est des dossiers de gestion, par les ordonnateurs délégués.

La fonction d'audit, dévolue également à certains inspecteurs des Finances, se limite aux projets cofinancés par l'Union européenne. Cette fonction n'est donc pas pertinente dans le cadre de ces auditions.

Seize inspecteurs des Finances sont actifs au niveau fédéral. Leurs compétences sont réparties sur la base d'arrêtés d'accréditation rendus par le ministre de tutelle, en l'occurrence le secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs.

M. Moeyaert est accrédité en cette qualité auprès du ministre de l'Intégration sociale, ainsi qu'auprès du SPP Intégration sociale. L'arrêté royal du 20 mai 2022 énonce ses compétences en la matière.

Parmi les compétences dévolues aux inspecteurs figure en premier lieu la rédaction des rapports budgétaires destinés au secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, dans le cadre de l'évaluation des propositions budgétaires pour l'année qui suit celle dont le budget est confectionné. Ainsi, lors de l'ouverture du budget 2025, l'Inspection des Finances a réalisé une

van 2025 een onderzoek gevoerd naar de kredieten die noodzakelijk zijn om de OCMW's te financieren In het kader van onder meer het recht op maatschappelijke integratie en de wet van 2 april 1965 betreffende de tenlasteneming van de steun verleend door de OCMW's. Dit gebeurt voor elke begrotingscyclus. In totaal werden er zo drie rapporten opgemaakt.

In verhouding tot alle dossiers van de Ministerraad en *ex ante* beheers- en beleidsdossiers die aan het advies van de inspectie zijn onderworpen, zijn er zeer weinig adviezen die betrekking hebben op de POD Maatschappelijke Integratie. Het gaat hier tenslotte om een vrij kleine overheidsdienst met amper 182 adviezen, zeker als men dit vergelijkt met de meer dan 2000 adviezen voor grote overheidsdiensten zoals FOD Financiën en FOD Justitie.

Wat in de huidige kwestie relevant kan zijn, is dat de inspectie naast de *ex ante* adviesverlening en de begrotingsrapporten, ook zelfstandig beschikt over de bevoegdheid om aanbevelingen te verstrekken in het kader van de doelmatige en doeltreffende inzet van het belastinggeld. Daarnaast is het ook potentieel relevant om naar artikel 15, 2de lid van het KB van 20 mei 2022 te verwijzen. Dit bepaalt dat, in tegenstelling tot onder meer de interne auditdiensten of het Rekenhof, de inspectie van financiën belast kan worden met onderzoeken bij begunstigden van subsidies. Voor wat betreft de leeflonen zijn de begunstigden de OCMW's, en het korps kan dus in theorie worden aangesteld om hier onderzoek rond te verrichten, evenwel rekening houdend met het afsprakenkader dat is opgesteld in samenwerking met andere diensten.

Er zijn namelijk diverse diensten bevoegd om interne audits te organiseren. Dergelijke interne audits kunnen enkel bij de centrale overheidsdiensten zelf worden uitgevoerd, en dus niet bij derden. Door het feit dat verschillende instanties mogelijk audits kunnen verrichten, heeft het management van de verschillende overheidsdiensten het nuttig geacht om een afsprakenkader op te stellen en daarbij het principe van de *single audit* geformaliseerd. Wanneer er met andere woorden een bepaalde instantie wordt aangeduid om een audit uit te voeren, dan worden andere instanties geacht niet om op hun beurt over hetzelfde onderwerp een audit uit te voeren.

Daarnaast is dit samenwerkingsprotocol ook van belang voor de uitwisseling van informatie. Het korps bevloeit zo deels de voorstellen van auditplannen van het Rekenhof en van de Federale Interne Audit (FIA), op basis van de kennis waarover het beschikt rond de dossiers van de betrokken organisaties waar het dagelijks mee wordt geconfronteerd. Op basis daarvan wordt

enquête sur les crédits nécessaires au financement des CPAS dans le cadre, notamment, du droit à l'intégration sociale et de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS. Cette enquête a lieu pour chaque cycle budgétaire. Trois rapports ont ainsi été établis au total.

Si l'on considère l'ensemble des dossiers du Conseil des ministres et des dossiers stratégiques et de gestion *ex ante* soumis à l'avis de l'Inspection, on constate que seule une poignée se rapporte au SPP Intégration sociale. Il s'agit en définitive d'un service public relativement petit, qui totalise à peine 182 avis, alors que plus de 2000 avis sont adressés à de grands services publics tels que le SPF Finances ou le SPF Justice.

Parallèlement à ces avis *ex ante* et à ces rapports budgétaires, l'Inspection peut également formuler des recommandations à titre autonome concernant l'utilisation optimale et rationnelle de l'argent public, une compétence qui pourrait se révéler pertinente dans le cadre du présent dossier. L'article 15, alinéa 2, de l'arrêté royal du 20 mai 2022 pourrait aussi présenter un intérêt dans ce cadre. Cet article dispose que l'Inspection des Finances peut, contrairement aux services d'audit interne ou à la Cour des comptes par exemple, être chargée d'accomplir des investigations auprès des bénéficiaires de subventions. En ce qui concerne le revenu d'intégration sociale, les bénéficiaires concernés sont les CPAS. Le Corps peut donc théoriquement être chargé d'accomplir des investigations à cet égard, mais il doit tenir compte du cadre des accords conclus en la matière avec d'autres services.

Plusieurs services sont en effet habilités à mener des audits internes. Ces audits ne peuvent être réalisés qu'au sein des services publics centraux, et ne peuvent donc pas s'étendre à des tiers. Étant donné que plusieurs institutions peuvent potentiellement réaliser des audits, le management des différents services publics a jugé utile d'établir un cadre d'accords afin de formaliser le principe de l'audit unique (*single audit*). En d'autres termes, si une institution déterminée est chargée de réaliser un audit, les autres institutions ne sont pas censées accomplir un audit sur le même sujet.

Par ailleurs, ce protocole de collaboration est également important pour l'échange d'informations. Le Corps contribue ainsi en partie aux propositions de plans d'audit de la Cour des comptes et de l'Audit fédéral interne (AFI), en s'appuyant sur sa connaissance des dossiers des organisations concernées qu'il est amené à traiter au quotidien. Le plan d'audit est établi sur cette base

het auditplan opgesteld en van zodra de audit wordt uitgevoerd kunnen de adviezen van de inspectie die daarop betrekking hebben worden verstrekt. In principe zijn deze adviezen wel vrij vertrouwelijk.

De controlecirkel wordt gesloten met een eindrapport. Het korps ontvangt de auditrapporten en krijgt er eveneens een toelichting bij. Voor wat betreft de aanbevelingen kan het vervolgens, aan de hand van punctuele adviezen, duiden op een versterking van de aanbevelingen, teneinde ze zo efficiënt mogelijk te laten uitvoeren.

Betreffende de huidige kwestie werd reeds vermeld dat er in 2019 een federale interne audit werd uitgevoerd bij de POD Maatschappelijke Integratie. In het kader van de *single audit* werd door het korps beslist om hier verder geen audits rond uit te voeren. Er wordt wel gezorgd voor een input gericht op de Federale Interne Audit (FIA) en zijn er ook aanbevelingen gedaan rond het versterken van het wettelijk sanctiemechanisme.

Tot slot kan het korps ook aanbevelingen doen in het kader van de efficiëntie en effectiviteit. Hieromtrent kan een tweetal initiatieven worden vermeld.

Ten eerste werd er in 2023 een globale *spending review* over de subsidies op federaal niveau besteld, waaraan het korps samen met de FOD BOSA en de Federale Interne Audit (FIA) heeft meegewerkt.

Twee van de aanbevelingen zijn mogelijk relevant in het kader van een potentieel toekomstig verder diepgaand onderzoek omtrent de subsidiestromen inzake leeflonen. Enerzijds werd een periodieke en proportionele evaluatie voorgesteld, en anderzijds werd de aanbeveling gedaan naar de Ministerraad toe, om zo mogelijk gerichte *spending reviews* op te zetten voor grote financiële stromen (ter informatie, de financiële stromen naar de OCMW's voor 2025 worden geraamd op 1,9 miljard euro, voor naar schatting 164.000 leefloners).

Ten tweede geeft het korps ook adviezen in het kader van het punctueel toekennen van subsidies – de facultatieve subsidies – waarover het ook rapporten krijgt. Als bepaalde projecten verlengd moeten worden, doet het korps onderzoek naar de rechtmatige toekenning van de subsidies in het eerste en eventueel ook het tweede jaar.

Zo werd in 2023 in het kader van het MIRIAM-rapport vastgesteld dat er zowel aan de kant van de begunstigden als bij de maatschappelijk werkers enorme problemen waren inzake afstemming. Er werd daarom voorgesteld om een studie te laten uitvoeren rond de werklast van

et dès que l'audit a été réalisé, l'Inspection peut rendre les avis qui s'y rapportent. En principe, la teneur de ces avis est plutôt confidentielle.

L'audit est clôturé par un rapport final. Le Corps reçoit les rapports d'audit ainsi qu'une note explicative. Pour ce qui est des recommandations, il peut par la suite appuyer ces recommandations au travers d'avis ponctuels, afin de faciliter autant que possible leur mise en œuvre.

Dans le cadre du présent dossier, il a déjà été signalé que le SPP Intégration sociale avait fait l'objet d'un audit fédéral interne en 2019. Conformément au principe de l'audit unique, le Corps a décidé de ne pas réaliser d'autres audits à ce sujet. Il a toutefois transmis sa contribution à l'Audit fédéral interne et a également formulé des recommandations visant à renforcer le cadre légal de sanctions.

Enfin, le Corps peut également formuler des recommandations en vue d'améliorer l'efficience et l'efficacité. À ce sujet, deux initiatives peuvent être mentionnées.

Premièrement, un examen des dépenses global relatif aux subventions accordées au niveau fédéral a été commandé en 2023. Le Corps y a participé avec le SPF BOSA et l'Audit fédéral interne (AFI).

Deux recommandations pourraient être pertinentes dans le cadre d'une future étude approfondie éventuelle consacrée aux flux de subventions en matière de revenus d'intégration: d'une part, une évaluation périodique et proportionnelle est proposée et, d'autre part, il est suggéré au Conseil des ministres de mettre en place des examens des dépenses aussi ciblés que possible pour les flux financiers importants (à titre informatif, les flux financiers destinés aux CPAS pour 2025 sont évalués à 1,9 milliard d'euros pour 164.000 bénéficiaires du revenu d'intégration).

Deuxièmement, le Corps rend également des avis dans le cadre de l'octroi ponctuel de subventions – les subventions facultatives –, au sujet desquelles il reçoit aussi des rapports. S'il y a lieu de prolonger certains projets, le Corps réalise une étude sur la régularité de l'octroi des subventions au cours de la première et éventuellement de la deuxième année.

Par exemple, on a pu constater en 2023, dans le cadre du rapport MIRIAM, que des problèmes considérables d'adéquation se posaient entre la capacité de travail des assistants sociaux et les besoins des bénéficiaires. C'est pourquoi il a été proposé de faire réaliser une étude sur

de administratieve medewerkers. Dit zogeheten *flash project* bij de POD Wetenschapsbeleid zal vermoedelijk weldra worden opgestart, met een uitvoeringstermijn van zes maanden tot een jaar.

B. **Inleidende uiteenzetting van mevrouw Bernadette Schaeck**

Mevrouw Bernadette Schaeck, association de Défense des Allocataires Sociaux (aDAS), heeft 33 jaar gewerkt als maatschappelijk werker in een groot eerstelijns OCMW. Sinds haar pensioen is ze actief in de association de Défense des Allocataires Sociaux, een vzw die de OCMW-uitkeringsgerechtigden ondersteunt wanneer zij problemen hebben met de OCMW's of informatie nodig hebben. Ze beweert vrij goed op de hoogte te zijn van de situatie in alle OCMW's in Wallonië en Brussel. Ze zou dan ook een aantal zaken die aan bod zijn gekomen willen rechtzetten.

Ze zal het om te beginnen niet hebben over fraude, cliëntelisme of laksheid, noch over het toekennen van steun "zonder sociaal onderzoek", omdat niemand bij aDAS weet heeft van dergelijke praktijken. Het komt de personen met de macht en de morele plicht toe de beweringen dienaangaande in de VRT-reportage te verifiëren. Mevrouw Schaeck dringt erop aan de VRT-reportage met bekwame spoed te onderzoeken. Ze vindt het jammer dat men het tijdens de hoorzittingen veelvuldig over cliëntelisme heeft gehad, zonder zulks evenwel nauwkeurig te omlijnen. Ze wijst erop dat slechts een paar keer naar cliëntelisme wordt verwezen, inzake de hoorzittingen die plaatsvinden na de raad. Welnu, mevrouw Schaeck weet uit ervaring dat die hoorzittingen na de raad gangbaar zijn in alle grote OCMW's. Over het algemeen vindt de hoorzitting plaats nadat de betrokkene van de beslissing op de hoogte is gebracht en het recht heeft die alsnog te betwisten.

Er is ook gesproken over de tussenkomsten van de voorzitter nadat verenigingen hem op bepaalde zaken hadden gewezen. In dat verband zou mevrouw Schaeck kunnen worden beschuldigd van medeplichtigheid aan cliëntelisme, aangezien ze honderden brieven heeft geschreven naar OCMW's om bepaalde problemen van gebruikers aan de orde te stellen. Zoals tal van andere OCMW's heeft ze ook het OCMW van Anderlecht aangeschreven. Er worden brieven verstuurd naar de OCMW-voorzitters want de OCMW's worden geleid door politiek mandatarissen, met name door de voorzitter, door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn (die een bijzonder comité verkiest) en door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (dat de individuele steunaanvragen

la charge de travail des collaborateurs administratifs. Ce "*flash project*" prévu au sein du SPP Politique scientifique débutera probablement prochainement et sera assorti d'un délai d'exécution de six mois à un an.

B. **Exposé introductif de Mme Bernadette Schaeck**

Mme Bernadette Schaeck, association de Défense des Allocataires Sociaux (aDAS), a travaillé pendant 33 ans comme assistante sociale dans un gros CPAS de première ligne. Depuis qu'elle est retraitée, elle milite à l'Association de défense des allocataires sociaux qui accompagne les allocataires de CPAS quand ils ont des problèmes avec les CPAS ou besoin d'information. Elle prétend connaître assez bien la situation vécue dans tous les CPAS, wallons et bruxellois. À ce titre, elle aimerait rectifier certaines choses qui ont été dites dans le débat.

Elle annonce d'emblée qu'elle ne parlera pas ni de fraude ni de clientélisme ni de laxisme, ni d'octroi d'aides "sans enquête sociale" car au sein de l'aDAS personne n'a connaissance de pareilles pratiques. Il reviendra à ceux qui en ont le pouvoir et le devoir moral de vérifier les affirmations contenues à ce propos dans le reportage de la VRT. Mme Schaeck insiste pour qu'une enquête soit diligentée sur cette enquête de la VRT. Elle déplore qu'on ait usé du terme de clientélisme à profusion durant les auditions sans pouvoir le définir précisément. Elle note que les quelques rares fois où le clientélisme est évoqué, cela se déroule lors des auditions qui se passerait après le conseil. Or, Mme Schaeck sait d'expérience que ces auditions d'après conseil sont courantes dans tous les gros CPAS. En général, l'audition se passe après quand la personne est mise au courant de la décision qui a été prise et elle est en droit de la contester.

On a parlé aussi des interventions du président quand il est interpellé par des associations. À ce titre, Mme Schaeck pourrait être taxée de complice usant de clientélisme puisqu'elle a écrit des centaines de courriers à des CPAS pour faire part de problèmes rencontrés par les usagers. Elle l'a fait au CPAS d'Anderlecht comme dans d'autres. Des courriers sont adressés aux présidents de CPAS, car ces derniers sont dirigés par des mandataires politiques, à commencer par le président, le Conseil de l'action sociale qui élit un comité spécial du service social qui examine les aides individuelles. Ces courriers sont aussi adressés aux conseillers du comité spécial du service social, parce que ce sont eux qui prennent les décisions. Ensuite, ces courriers sont

onderzoekt). Die brieven worden ook verstuurd naar de raadsleden van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, omdat zij de beslissingen nemen. Voorts worden die brieven ook verstuurd naar het hoofd van de sociale dienst en naar de maatschappelijk werker die het dossier behandelt.

Mevrouw Schaeck is van oordeel dat die gang van zaken logisch is, voor zover een en ander hoogdringend te regelen situaties onder de aandacht van de voorzitter brengt. De voorzitter heeft de plicht zich om het lot van bepaalde burgers te bekommeren. Een OCMW-voorzitter heeft de wettelijke opdracht – niet louter het recht, maar de plicht – dringende steun toe te kennen, en die opdracht hebben de voorzitters in de drie landsdelen. Zo staat het in artikel 28 van de organieke wet betreffende de OCMW's, dat een naar de gewesten overgehevelde bevoegdheid behelst.

In verband met vermeend cliëntelisme of politieke interventies beweert Mevrouw Schaeck tevens dat het wijzigen van beslissingen van maatschappelijk werkers een in de wet vastgelegde mogelijkheid is. Ze heeft vandaag uiteenzettingen over cliëntelisme gehoord die helemaal niet met de werkelijkheid stroken. Zo er sprake zou zijn van cliëntelisme, spoort mevrouw Schaeck aan een en ander naar behoren te onderzoeken.

Inzake het OCMW van Anderlecht geeft mevrouw Schaeck mee dat aDAS al vele jaren tal van betrokkenen bijstaat in hun contacten met dit OCMW. Met de Liga voor Mensenrechten, de Federatie van de Maatschappelijke Diensten en het Collectif Solidarité contre l'Exclusion heeft aDAS het voortouw genomen om met de voorzitter, de raadsleden en de hoofden van de sociale diensten samen te zitten en een uitvoerige lijst van problemen te bespreken. Zo heeft aDAS gevraagd om te bekijken wat er intern zou kunnen veranderen, omdat de vzw ervan overtuigd is dat er interne problemen zijn, al was het maar op het stuk van organisatie. De woorden fraude of cliëntelisme zijn daarbij niet gevallen.

Daarnaast heeft de vzw aDAS voorgesteld om in kaart te brengen wat tot de eigen bevoegdheden behoort en wat voor lokale, gewestelijke en federale middelen nodig zouden zijn voor een goede werking. In dat verband plaatst mevrouw Schaeck vraagtekens bij de amper 150 maatschappelijk werkers van het OCMW van Anderlecht. Zijn er onvoldoende financiële middelen of wordt er geen nieuw personeel in dienst genomen?

De drie federaties van OCMW's hebben al te kennen gegeven dat vrijwel alle OCMW's moeilijk nieuwe personeelsleden vinden. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat er weinig gegadigden zijn om bij het OCMW van Anderlecht te werken, in de wetenschap dat een

aussi adressés au responsable de service social et à l'assistante sociale titulaire du dossier.

Mme Schaeck affirme que cette manière de procéder est logique dans la mesure où cela met en exergue des situations d'urgence à régler dont le président doit s'inquiéter. C'est le devoir du président de s'inquiéter du sort de certains citoyens. Un président de CPAS a, comme mission légale, – il n'a pas seulement le droit mais l'obligation – d'accorder des aides urgentes, et c'est le cas dans les trois parties du pays. C'est l'article 28 de la loi organique des CPAS, qui est une partie de la loi organique qui est régionalisée.

Mme Schaeck affirme aussi que quand on dit qu'il y a clientélisme ou une intervention du politique, quand on modifie des décisions d'assistants sociaux, à nouveau, c'est aussi inscrit dans la loi. Aujourd'hui, elle a entendu des discours sur le clientélisme qui ne reflètent pas du tout la réalité. S'il y a clientélisme, Mme Schaeck encourage à enquêter de manière correcte.

Par rapport au CPAS d'Anderlecht, Mme Schaeck affirme que l'aDAS a accompagné de très nombreuses personnes depuis de très nombreuses années dans leurs démarches vis-à-vis de ce CPAS. L'aDAS a pris des initiatives avec la Ligue des droits humains, avec la Fédération des services sociaux et le collectif Solidarité contre les exclusions, pour rencontrer le président, les conseillers, les responsables des services sociales sur la base d'une liste détaillée de problèmes. Ainsi, l'aDAS a demandé d'essayer de faire la différence entre ce qui pourrait être modifié en interne, car elle est convaincue qu'il y a des problèmes en interne, ne fût-ce que d'organisation. Elle ne parle ni de fraude, ni de clientélisme.

L'aDAS leur avait proposé de faire la distinction entre ce qui est de leur ressort et de ce qu'ils devraient obtenir comme moyens au niveau local, régional et fédéral pour pouvoir fonctionner. Mme Schaeck s'interroge sur le fait qu'au CPAS d'Anderlecht, le cadre n'est que de 150 travailleurs sociaux. Est-ce un manque de moyens financiers ou est ce qu'ils ne recrutent pas?

La difficulté de recruter touche pratiquement tous les CPAS selon les trois fédérations de CPAS. Quand on connaît la situation du CPAS d'Anderlecht, on ne se pousse pas au portillon pour y postuler quand on sait qu'on aura 100 dossiers à y gérer. Il y a aussi les

maatschappelijk werker er een honderdtal dossiers moet behandelen. En dan zijn er ook nog de loonvoorwaarden. Veel meer in het algemeen benadrukt aDAS het verlies van zingeving in het maatschappelijk werk. Volgens mevrouw Schaeck zouden alle maatschappelijk werkers met een dergelijk gevoel kampen.

In dat opzicht is aDAS van oordeel dat de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie negatieve gevolgen heeft gehad voor de basisopdrachten van de OCMW's en dat een groot deel van het werk van de maatschappelijk werkers thans bestaat uit nagaan of de uitkeringsgerechtigde werkbereid is. Die controle gaat gepaard met bureaucratisch werk; men denke aan de geïndividualiseerde projecten voor maatschappelijke integratie. Het toezicht op de naleving van die geïndividualiseerde projecten gaat gepaard met een aanzienlijke hoeveelheid administratieve lasten die volgens de meeste maatschappelijk werkers geen enkele meerwaarde hebben.

Inzake het OCMW van Anderlecht is aDAS van oordeel dat het gemeentebestuur, de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, de secretaris-generaal en de hoofden van de sociale dienst collectief verantwoordelijk zijn. Zij moeten thans opheldering verschaffen over de situatie en een geloofwaardig plan voorleggen dat de volledige eerbiediging van de rechten van de gebruikers waarborgt.

Zo de gemeente en het OCMW bereid zijn een geloofwaardige dynamiek op gang te brengen om de normale werking van dit OCMW te herstellen en de niet-opname van rechten tegen te gaan, is aDAS bereid daar samen met anderen aan deel te nemen.

Naast de specifieke situatie bij het OCMW van Anderlecht komt het erop aan ook alomvattende oplossingen uit te werken. Mevrouw Schaeck wijst erop dat meerdere sprekers daartoe hebben opgeroepen. De OCMW's moeten de middelen krijgen om hun opdrachten te kunnen uitvoeren. Het is zaak een en ander te kwantificeren en te kwalificeren. In dat verband verwijst mevrouw Schaeck naar de onlangs genomen beslissing van de Waalse regering om de APE-punten (steun ter bevordering van de werkgelegenheid) niet te indexeren en de extra 1 % van het Gemeentefonds te schrappen. Een en ander zal uiteraard gevolgen hebben voor de OCMW's. Wanneer men het heeft over de nodige middelen toewijzen, komt het erop aan daarmee strokende beslissingen te nemen.

Men dient er ook mee op te houden de OCMW's steeds meer opdrachten te geven. Zij zouden structureel en blijvend moeten worden geherfinancierd. Zo roept aDAS op tot de betoelaging van het leefloon ten belope

conditions salariales. D'une manière beaucoup plus générale, l'aDAS insiste sur la perte du sens du travail social. Selon Mme Schaeck, tous les assistants sociaux parleraient de cette perte de sens.

À ce propos, l'aDAS estime que la loi sur le droit à l'intégration sociale a entraîné une perversion des missions de base dévolues au CPAS, qu'une partie importante du travail des assistants sociaux est consacrée à vérifier si l'allocataire est disposé à travailler. Il y a un travail bureaucratique lié à ce contrôle qui se concrétise par les projets individualisés d'intégration sociale. Le contrôle du respect des projets individualisés d'intégration sociale prend un temps administratif considérable, considéré par la majorité des travailleurs sociaux comme n'apportant aucune plus-value.

Par rapport au CPAS d'Anderlecht, l'aDAS estime qu'il y a une responsabilité collective du conseil communal, du Conseil de l'action sociale, du Comité spécial du service social, du Secrétaire général et des responsables du service social qui doivent à présent faire la lumière sur la situation et présenter un plan crédible garantissant le plein respect des droits des usagers.

Si la Commune et le CPAS sont prêts à mettre en place une dynamique crédible pour rétablir un fonctionnement normal de ce CPAS et lutter contre le non-recours aux droits, l'aDAS est prête, avec d'autres, à y prendre part.

Au-delà du CPAS d'Anderlecht, il faut trouver des solutions globales. Mme Schaeck note que certains intervenants l'ont dit aujourd'hui. Il faut accorder les moyens aux CPAS de remplir leurs missions. Il faut le quantifier, il faut le qualifier. À ce sujet, Mme Schaeck rappelle la décision que vient de prendre le gouvernement wallon de non-indexer les points APE et de supprimer le 1 % supplémentaire du Fonds des communes. Ce qui a évidemment des répercussions sur les CPAS. Quand on dit d'accorder les moyens, il faut prendre les décisions qui correspondent…

Il faut aussi cesser d'ajouter des missions supplémentaires au CPAS. Il faut les refinancer structurellement et de manière pérenne. L'aDAS réclame le remboursement à 100 % du revenu d'intégration. Il faut aussi recentrer

van 100 %. De opdrachten moeten ook opnieuw meer aandacht besteden aan het vergemakkelijken van de toegang tot het recht, op het bieden van steun en op de empathische ondersteuning van de betrokkenen. Echte ondersteuning, niet de bureaucratische controle die aan de maatschappelijk werkers wordt opgelegd waardoor ze niet langer in de OCMW's willen werken.

Daarnaast roept aDAS op tot openbare vergaderingen. In het Vlaams Gewest vinden de vergaderingen al niet meer met gesloten deuren plaats. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in het Waals Gewest wel nog. Bij alles wat te maken heeft met individuele beslissingen dient men uiteraard de nodige geheimhouding in acht te nemen. Maar waarom zijn de gemeenteraden en de vergaderingen van andere instellingen openbaar en die van de OCMW's niet? Het gaat per slot van rekening om een aanzienlijk deel van de bevolking, om de armste mensen die er het meest behoefte aan hebben dat hun rechten worden geëerbiedigd. De vzw aDAS is van oordeel en stelt aan de kaak dat het OCMW echt een heel ondoorzichtige instelling is. Bovendien zijn de federaties van OCMW's in het algemeen en de OCMW's geen voorstander van openbaarheid.

Een ander belangrijk punt volgens aDAS is de steun voor de onafhankelijke verenigingen die de uitkeringsgerechtigden helpen hun rechten te doen gelden. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden de eerstelijns juridische diensten ondergefinancierd. Sinds haar pensioen ondersteunt mevrouw Schaeck betrokkenen, verstrekt ze informatie, begeleidt ze hen naar hoorzittingen enzovoort. Dat doet ze allemaal vrijwillig.

Kortom, samen met aDAS roept ze ertoe op de OCMW's te herfinancieren en hen niet met steeds meer taken te belasten. Anders zal een OCMW zoals dat van Anderlecht en de andere OCMW's in het belang van de gebruikers laten werken een vrome wens blijven. Of veeleer getuigen van volstrekte hypocrisie.

C. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) richt zich tot de heer Erwin Moeyaert, die naar de interne federale audit heeft verwezen, en vraagt of hij daarvan een kopie kan krijgen voor hemzelf en zijn collega's. De spreker wil van de heer Moeyaert vernemen hoe hij de medewerking van de POD Maatschappelijke Integratie over het algemeen evalueert. Is het gebeurd dat de heer Moeyaert bij de uitoefening van zijn opdracht een zekere vorm van tegenwerking heeft ervaren, meer bepaald bij de evaluatie van de accreditaties? Het lid baseert zich op bepaalde reacties die hij heeft opgevangen, vooral vanuit het kabinet. Vandaar deze directe vraag.

les missions sur l'accès facilité au droit, sur l'aide et l'accompagnement empathique des personnes. Un vrai accompagnement, pas un contrôle bureaucratique comme on l'impose aux travailleurs sociaux, ce qui entraîne qu'ils ne veulent plus travailler dans les CPAS.

L'aDAS plaide pour la publicité des débats. Le huis clos a été supprimé en Région flamande. Il est toujours en vigueur en Région bruxelloise et wallonne. Certes, tout ce qui concerne les décisions individuelles, doit être secret. Pourquoi les conseils communaux et d'autres institutions sont publics alors que les CPAS ne le sont pas alors que cela concerne quand même une partie importante de la population, la partie la plus pauvre qui a le plus besoin qu'on respecte leurs droits. L'aDAS a estimé et contesté que le CPAS soit une institution vraiment très opaque. D'ailleurs, les fédérations de CPAS en général et les CPAS ne sont pas pour la publicité.

Un autre point important selon l'aDAS est le soutien aux associations indépendantes qui aident les allocataires à faire valoir leurs droits. Les services juridiques de première ligne sont sous-financés pour la Région bruxelloise. Depuis qu'elle est retraitée, Mme Schaeck accompagne les personnes, les informe, les accompagne en audition, et cetera. Et elle le fait bénévolement.

En conclusion, avec l'aDAS, elle plaide pour le refinancement des CPAS avec un arrêt de la multiplication de leurs missions. Sans cela, faire fonctionner un CPAS comme Anderlecht et les autres au mieux des intérêts des usagers restera un vœu pieux. Ou plutôt de la pure hypocrisie.

C. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) s'adresse à M. Erwin Moeyaert qui évoquait l'audit interne fédéral. M. Raskin en demande copie pour lui-même et ses collègues. L'orateur voudrait savoir comment M. Moeyaert évalue globalement la coopération de la part de l'intégration sociale? Est-ce que M. Moeyaert a parfois ressenti une sorte d'obstruction à sa mission, notamment dans l'évaluation des accréditations? Le député se base sur certaines réactions qu'il a pu comprendre émanant singulièrement du cabinet. Il pose dès lors cette question de manière directe.

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) stelt ten aanzien van mevrouw Schaeck dat de Anderlechtse OCMW-affaire kan worden aangegrepen als een kans om de situatie bij alle OCMW's te verbeteren. Het debat kan ook een aanleiding zijn voor een denkoefening over het aantrekkelijker maken van de beroepen, ook die van de eerste lijn. Daarenboven is het lid heel benieuwd naar de mening van mevrouw Schaeck over de goede praktijken om te voorkomen dat mensen hun rechten niet opnemen, en over automatisering als antwoord op de overmatige administratieve werklast. Over die automatisering heeft men immers al jaren de mond vol, maar de spreekster stelt vast dat de totstandkoming ervan moeizaam verloopt. Is dat te wijten aan een gebrek aan politieke wil of is de reden louter technisch van aard?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) herinnert eraan dat haar fractie er bij het begin van de commissievergadering op heeft gewezen dat de nauwst bij deze zaak betrokken actoren, namelijk de vakbonden, ontbreken aan de tafel. Bovendien is de PVDA-PTB-fractie van oordeel dat de leden van de commissie, en met name de heer Van Quickenborne, respect moeten opbrengen voor de ervaring van mevrouw Schaeck. De vertegenwoordigster van aDAS heeft over het cliëntelisme een standpunt ingenomen. Mevrouw Schaeck en haar vereniging bieden een antwoord op bepaalde tekortkomingen van de OCMW's als gevolg van de gebrekkige financiering en de heikele arbeidsomstandigheden. De spreekster benadrukt het voorbeeldige werk van mevrouw Schaeck, die ze persoonlijk kent, door te verwijzen naar het feit dat zij de meest kwetsbaren helpt met het aanvragen van een leefloon. Sommige leden zijn het misschien niet eens zijn met haar verklaringen, maar mevrouw Moscufo vraagt niettemin een minimum aan respect voor haar getuigenis.

Mevrouw Moscufo richt zich rechtstreeks tot mevrouw Schaeck met de vraag welke termijn de OCMW's daadwerkelijk toepassen om te reageren op een leefloonaanvraag. De wettelijke termijn bedraagt naar verluidt dertig dagen, maar hoe zit dat in werkelijkheid? Indien die termijn wordt overschreden, gaat aDAS dan aankloppen bij het desbetreffende OCMW of bij de inspectie?

Mevrouw Florence Reuter (MR) herinnert eraan dat precies omdat hulp moet worden geboden aan wie er het meest behoefte aan heeft, de in de pers aangekaarte tekortkomingen moeten worden aangepakt. Deze commissie is geen onderzoekscommissie. Volgens het lid zijn er duidelijk nog veel vraagtekens bij wat er in Anderlecht is gebeurd en bij bepaalde mogelijkheden om voor solidariteit bestemd geld te bemachtigen. Net vanwege de bereidheid de meest kwetsbaren te helpen moet actie worden ondernomen.

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) s'adresse à Mme Schaeck en présentant l'affaire du CPAS d'Anderlecht comme une potentielle opportunité à l'amélioration de la situation de l'ensemble des CPAS. Ce débat permet aussi d'inviter à repenser l'attractivité des métiers, y compris de première ligne. Par ailleurs, la députée serait ravie d'entendre Mme Schaeck sur les bonnes pratiques en termes de lutte contre le non-recours et également sur l'automatisation pour lutter contre la surcharge administrative, parce qu'on parle beaucoup de cette problématique d'automatisation des droits depuis des années, elle constate que cela est difficile à mettre en place. Est-ce dû à un manque de volonté politique ou est-ce une raison purement technique?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) rappelle que son groupe a démarré la réunion de la commission en affirmant qu'il manquait les acteurs les plus concernés autour de la table. Elle parle des syndicats. De plus, selon le groupe PVDA-PTB, l'expérience de Mme Schaeck doit être respectée par les membres de la commission, singulièrement M. Van Quickenborne. La représentante de l'aDAS a pris position concernant le clientélisme. Mme Schaeck et son association répondent à certaines carences des CPAS dues au manque de financement et à des conditions de travail difficiles. L'oratrice souligne le travail exemplaire de Mme Schaeck, qu'elle connaît personnellement, en évoquant l'aide apportée aux plus précarisés afin qu'ils puissent introduire leur demande de revenus d'intégration. Si des membres de la commission peuvent ne pas être d'accord avec ces propos, Mme Moscufo demande cependant de respecter un minimum ce témoignage.

Mme Moscufo s'adresse directement à Mme Schaeck afin de connaître la réalité du délai appliqué par les CPAS pour répondre à la demande de revenu d'intégration. Ce délai serait légalement de 30 jours mais qu'en est-il en réalité? Si ce délai est dépassé, est-ce que l'aDAS intervient au niveau du CPAS concerné ou au niveau de l'inspection?

Mme Florence Reuter (MR) veut rappeler que c'est justement parce qu'il faut aider ceux qui en ont les plus besoins qu'il est nécessaire de mettre le doigt sur les dysfonctionnements qui ont été mis en évidence dans la presse. Cette commission-ci n'est pas une commission d'enquête. Aujourd'hui, ce qui est clair, selon la députée, c'est qu'il y a encore pas mal de points d'interrogation sur ce qui s'est passé à Anderlecht et sur certaines facilités d'obtenir l'argent de la solidarité. C'est justement parce qu'il y a la volonté d'aider les plus précarisés qu'il faut agir.

Ook *mevrouw Caroline Désir (PS)* heeft kennisgenomen van het opiniestuk in *Le Soir* dat mevrouw Schaeck mee heeft ondertekend. Het lid heeft geen bijkomende vragen en dankt de sprekers, in het bijzonder mevrouw Schaeck, voor de enigszins andere invalshoek en toon met betrekking tot de werkzaamheden en voor het geven van een stem aan gebruikers voor wie het soms erg moeilijk is hun sociale rechten te doen gelden.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) verontschuldigt zich bij mevrouw Schaeck omdat hij misschien ietwat geagiteerd bij haar is overgekomen. Niettemin bevestigt hij, na een website te hebben geraadpleegd, dat er bij de vergadering van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst nooit publiek aanwezig mag zijn. Die vergaderingen vinden dus plaats met gesloten deuren.

Ter attentie van de heer Moeyaert verklaart de heer Van Quickenborne het eens te zijn met de heer Raskin over de druk die door het kabinet wordt uitgeoefend. Heeft de heer Moeyaert nog met andere dossiers problemen ondervonden? In 2025 zal volgens dezelfde spreker 1,9 miljard euro worden besteed aan het leefloon, een bedrag dat wellicht werd berekend op basis van de voorlopige twaalfden. Is de heer Moeyaert in staat om samen met de Inspectie van Financiën het toezicht daarop te verzekeren? Beschikt hij daartoe over voldoende middelen?

Wat het versterken van de sanctieregelingen betreft, is het de bedoeling een betere wetgeving inzake de inspectie van de OCMW's voor te stellen. Welk plan dient daartoe te worden gevolgd? Wat impliceert dit concreet? Welke bijkomende instrumenten zijn nodig opdat de diensten hun werk beter kunnen uitvoeren?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) wil het op haar beurt hebben over de interne audit door de Federale Interne Audit en over de aanbeveling om de sanctieregeling stringenter te maken via een aanpassing van de wet. Het lid is verbaasd dat die verzoeken en aanbevelingen, die volgens verschillende sprekers regelmatig weerklinken, nooit tot bij haar of haar collega's zijn geraakt. Zijn er nog andere aanbevelingen om de inspectiedienst van de POD slagkrachtiger te maken met het oog op het tegengaan van een dergelijke fraude?

De heer Van Schuylenbergh stelde dat 40 % van de rechthebbenden niet al hun rechten opneemt of er niet in slaagt er aanspraak op te maken. Vrijwillige dienstverlening zoals die van mevrouw Schaeck is dus wel degelijk noodzakelijk om die mensen te kunnen helpen. Mevrouw Vanrobaeys is evenwel verbaasd van mevrouw Schaeck te vernemen dat er geen sprake is van cliëntelisme, terwijl andere maatschappelijk werkers het hebben over dossiers die boven op de stapel worden

Mme Caroline Désir (PS) a également pris connaissance de la carte blanche que Mme Schaeck a cosignée dans *Le Soir*. N'ayant pas de question complémentaire, la députée remercie les orateurs, et en particulier Mme Schaeck d'avoir apporté un son de cloche un peu différent, une autre tonalité aux travaux ainsi que d'avoir exprimé la voix des usagers pour qui il est parfois très difficile de faire valoir leurs droits sociaux.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) s'excuse auprès de Mme Schaeck d'avoir pu lui paraître un peu agité. Cependant, il confirme après avoir consulté un site internet que lors des réunions du Comité spécial d'action sociale, il ne peut jamais y avoir la présence du public. Ces réunions se déroulent bien à huis clos.

S'adressant à M. Moeyaert, M. Van Quickenborne abonde dans le même sens que M. Raskin à propos des pressions exercées par le cabinet. Est-ce que M. Moeyaert s'est heurté à d'autres dossiers? Selon le même intervenant, en 2025, 1,9 milliard d'euros iront au revenu d'intégration, montant calculé sur la base sans doute des douzièmes provisoires. Avec l'Inspection des finances, est-ce que M. Moeyaert est capable d'en assurer le contrôle? Est-ce qu'il dispose des instruments suffisants à cette fin?

À propos du renforcement des mécanismes de sanctions, il s'agit de proposer une meilleure législation relative aux inspections pour les CPAS. Quel est le plan à suivre? Concrètement, qu'est-ce que cela implique? Quels sont les instruments supplémentaires nécessaires pour que les services fassent mieux leur travail?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) revient aussi sur l'audit interne réalisé par le Service fédéral d'audit interne et sur la recommandation de renforcement du mécanisme de sanctions en adaptant la loi. La députée s'étonne que ces demandes et ces recommandations, apparemment récurrentes d'après divers orateurs, ne lui soient jamais parvenus ni à ses collègues. Est-ce qu'il y a d'autres recommandations qui permettraient de renforcer le service d'inspection du SPP pour combattre cette forme de fraude?

Selon M. Van Schuylenbergh, 40 % des personnes n'ont pas ou ne parviennent pas à obtenir leurs droits. Des services bénévoles tels que ceux offerts par Mme Schaeck sont bien nécessaires pour pouvoir aider ces personnes. Mme Vanrobaeys s'étonne cependant d'entendre Mme Schaeck affirmer qu'il n'y a pas de clientélisme alors que d'autres travailleurs sociaux mentionnent des dossiers qui sont placés au-dessus de la pile ou encore des courriels qui vont à l'encontre des

gelegd of over e-mails die ingaan tegen het advies van de maatschappelijk werkers, die klagen dat hun kennis en inschattingsvermogen niet worden erkend. Wat denkt mevrouw Schaeck daarvan?

D. **Antwoorden van de sprekers en replieken van de leden**

De heer Erwin Moeyaert formuleert vooreerst een antwoord op de vraagstellingen van de heer Raskin en de heer Van Quickenborne met betrekking tot mogelijke druk of tegenwerking die de inspecteur van Financiën mogelijks zou ervaren vanwege de beleidscel van de bevoegde minister, en dit ten gevolge de kennisname van een advies waarin er hierover sprake was. In dit advies heeft hij immers aangegeven dat de beleidscel weigerde om hem toestemming te geven om rechtstreeks contact te kunnen opnemen met OCMW's. De inspecteur van Financiën geeft aan dat dit ging om een éénmalig feit, en waarbij hij deze situatie tevens heeft verwoord in zijn advies omdat het ging om een onvolledig dossier waarvan men de budgettaire voorstellen niet kon beoordelen. Het gaat in deze dus niet om een emotionele of persoonlijke passage. Als begrotingsadviseur moet hij dat aspect immers in zijn advies tot uitdrukking brengen. Bijkomend bestond de bedoeling erin om het dossier nog voor de ministerraad te blokkeren zodat hij alsnog de informatie zou kunnen opvragen, wat evenwel niet is gebeurd. De spreker stelt tenslotte dat hij enkel voor externe instanties de voorafgaande goedkeuring nodig heeft van de functioneel bevoegde Minister. Voor de overige dossiers had hij enkel informatie nodig vanwege interne instanties en waarvoor hij de goedkeuring van de Minister niet nodig heeft om deze informatie te kunnen verkrijgen.

Het probleem in het bewuste dossier was vooral het niet motiveren van de forfaitaire tegemoetkoming van 35% aan OCMW's bij de toekenning van leeflonen aan Oekraïense vluchtelingen. Tijdens de zitting van vandaag heeft de heer Moeyaert al verschillende keren horen spreken over die interventie van 518 euro per begunstigde per jaar, die ontoereikend zou zijn.

De spreker wilde deze discussie net op gang brengen met de voorzitters van de voornaamste OCMW's omdat hij eenvoudigweg niet over informatie ter zake beschikte. In het najaar werd die 10 % bij wijze van spreken geregulariseerd.

De heer Moeyaert stelt vast dat de zitting van vandaag mogelijk wordt opgevat als een manier om bijkomende middelen te verkrijgen van de federale overheid. De spreker wil er echter, voor zover nodig, op wijzen dat de federale overheid niet langer verantwoordelijk is voor de organisatie en de financiering van de OCMW's.

avis rendus par les travailleurs sociaux qui se plaignent de ne pas être reconnus par leurs connaissances, leurs appréciations… Qu'en pense Mme Schaeck?

D. **Réponses des orateurs et répliques des membres**

M. Erwin Moeyaert formule d'abord une réponse aux questions posées par Monsieur Raskin et Monsieur Van Quickenborne concernant une éventuelle pression ou opposition qu'il pourrait avoir rencontrée de la part de la cellule stratégique du ministre compétent, suite à la prise de connaissance d'un avis dans lequel il en était fait mention. Dans cet avis, l'inspecteur des Finances a en effet indiqué que lla cellule stratégique avait refusé de lui donner l'autorisation de prendre directement contact avec les CPAS. Il précise qu'il s'agissait d'un fait isolé, et qu'il a également mentionné cette situation dans son avis, car il s'agissait d'un dossier incomplet, dans lequel les propositions budgétaires ne pouvaient être évaluées. Il ne s'agit donc pas d'une remarque émotionnelle ou personnelle. En tant que conseiller budgétaire, l'inspecteur des Finances doit en effet exprimer cet aspect dans son avis. De plus, l'intention était de bloquer le dossier avant le Conseil des ministres afin qu'il puisse tout de même obtenir les informations nécessaires, ce qui n'a cependant pas eu lieu. Enfin, l'intervenant indique que pour les instances externes, il a uniquement besoin de l'approbation préalable du ministre compétent. Pour les autres dossiers, il lui suffit d'obtenir des informations des instances internes et n'a pas besoin de l'approbation du ministre pour obtenir ces informations.

Le problème dans le dossier en question était surtout l'absence de justification de l'indemnité forfaitaire de 35 % accordée aux CPAS lors de l'octroi du revenu d'intégration aux réfugiés ukrainiens. Aujourd'hui, M. Moeyaert a déjà à plusieurs reprises entendu parler de cette intervention de 518 euros par bénéficiaire par an et que ce montant serait insuffisant.

M. Moeyaert voulait justement provoquer cette discussion avec les présidents des principaux CPAS car il n'avait, tout simplement, aucune information. À l'automne, ces 10 % ont alors été régularisés pour ainsi dire.

M. Moeyaert constate que la réunion d'aujourd'hui est peut-être perçue comme un moyen pour obtenir des moyens supplémentaires du fédéral. Cependant, il voudrait rappeler, pour autant que ce soit nécessaire, que les autorités fédérales ne sont plus celles qui prennent en charge l'organisation et le financement des CPAS.

Op grond van de bijzondere wet is de federale overheid bevoegd voor de subjectieve rechten, zoals het leefloon. Dat gezegd zijnde, vindt de heer Moeyaert het niet meer dan terecht dat de werklast die gepaard gaat met de verwerking van de component "leefloon" door de OCMW's, naar behoren wordt gefinancierd. De spreker vindt evenwel dat voormeld mechanisme niet mag worden misbruikt om de financiering van de OCMW's volledig te herfederaliseren.

Wat de budgetten van 2025 en de controle daarop betreft, legt de heer Moeyaert uit dat de administratieve en begrotingscontrole impliceert dat de dossiers aan een extra interne controle worden onderworpen opdat ze in orde zouden zijn voordat de beslissing wordt genomen.

Voormelde controle staat los van die processen. Het onderzoek dat wordt gevoerd met het oog op de voorbereiding van de begroting, is gericht op de kredietbehoeften die moeten worden opgenomen in de federale algemene uitgavenbegroting voor 2025, teneinde met toepassing van de federale wetgeving de financiering van de OCMW's op basis van de hun toekomende middelen mogelijk te maken. De financiering is gebaseerd op een reeks parameters. Er is echter een nadeel, namelijk dat de informatie over de OCMW's het centrale niveau vrij laat bereikt, waardoor een aanzienlijk deel van de kredietbehoeften moet worden bepaald op basis van cijfers die soms een jaar oud zijn. Bij de begrotingscontrole is een nieuwe analyse daarom onontbeerlijk. Er moet met andere woorden bij de begrotingscontrole worden gekeken naar de huidige behoeften, of eigenlijk naar de stijgende dan wel dalende tendens met betrekking tot het aantal begunstigden. Het gaat om de controle van de belangrijke wetten, meer bepaald de bijdragen van 1,7 miljard euro van het minimumleefloon, maar ook de "wet 65", die voorziet in een federale financiering ten belope van 100 %. Andere aspecten zijn de terugbetaling voor de verzekering van de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV) ten bedrage van ongeveer 90 miljoen euro, alsook de installatiepremies voor daklozen.

Met betrekking tot de opeenvolgende verzoeken om de wetgeving voor de inspectiediensten te verbeteren werd een audit uitgevoerd in 2019. Dat was overigens lang vooraleer het protocol tussen de inspecteur van Financiën en de Federale Interne Audit (FIA) werd opgesteld. Wat de aanbevelingen betreft, acht de spreker het raadzaam om zich rechtstreeks tot de auteurs ervan te richten. Zonder namens de partnerorganisaties te willen spreken, vindt de heer Moeyaert echter dat de aanbevelingen over robuustere wetgeving van cruciaal belang zijn. Wanneer de inspectiedienst van de POD Maatschappelijke Integratie meermaals belangrijke opmerkingen maakt waar geen gevolg aan wordt gegeven,

En application de la loi spéciale, les autorités fédérales sont compétentes dans le cadre des droits subjectifs, donc le revenu d'intégration. Cela dit, il trouve tout à fait normal que la charge de travail qui est liée au traitement du volet "revenu d'intégration" au niveau des CPAS soit financée correctement. Cependant, l'orateur estime qu'on ne peut pas abuser de ce mécanisme pour refédéraliser tout le financement des CPAS.

S'agissant des budgets 2025 et de leur contrôle, M. Moeyaert précise que le côntrole administratif et le budgétaire signifie que les dossiers sont soumis à un contrôle interne supplémentaire pour assurer le fait qu'ils soient en ordre avant la décision.

Il n'intervient pas au niveau de ces processus et l'examen qu'il entame dans le cadre de l'élaboration du budget est centré sur le besoin en crédits qu'il faut inscrire au niveau du budget général des dépenses du fédéral pour 2025 afin de permettre le financement des CPAS sur la base des moyens qui leur reviennent en application de la législation fédérale. Cela se base sur une série de paramètres. Il y a toutefois un inconvénient, c'est que les informations concernant les CPAS arrivent assez tardivement au niveau central et donc toute une partie des besoins de crédits doit être définie sur la base de chiffres qui datent parfois d'un an. Dès lors, dans le cadre du contrôle budgétaire, un réexamen s'impose véritablement. En d'autres termes, les besoins actuels, ou plutôt les évolutions du nombre de bénéficiaires à la hausse ou à la baisse doivent être examinés dans le cadre du contrôle budgétaire. Il y a le contrôle des grandes lois. Ce sont les contributions de 1,7 milliard du revenu minimal d'intégration (RMI) mais il y a également la "loi 65" où il y a un financement à 100 % prévu au niveau du fédéral. Il y a également le remboursement pour l'assurance de la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI) à environ 90 millions, mais aussi, les primes d'installation pour les sans-abri.

Pour ce qui porte sur les demandes successives d'amélioration de la législation pour les services d'inspection, l'audit a été réalisé en 2019. C'était d'ailleurs bien avant que le protocole entre l'inspecteur des Finances et l'Audit Interne Fédéral (AIF) ne soit établi. En ce qui concerne les recommandations, il est peut-être préférable de s'adresser directement aux auteurs de celles-ci. Cependant, sans vouloir s'exprimer pour des organisations partenaires, M. Moeyaert trouve que les recommandations relatives au renforcement de la législation sont essentielles parce que lorsque le service d'inspection du SPP Intégration sociale répète des remarques importantes auxquelles on n'accorde aucune suite, c'est au niveau fédéral que les

moeten er immers initiatieven worden genomen op federaal niveau. Waarom wordt op dat punt geen vooruitgang geboekt? De heer Moeyaert heeft er het raden naar.

Mevrouw Bernadette Schaeck gaat in op het tegengaan van het niet opnemen van rechten. In plaats van nieuwe paden te bewandelen, is mevrouw Schaeck van oordeel dat het in elk geval heel interessant zou zijn om een en ander te proberen te verbeteren, omdat zulks echt tal van personen aanbelangt. Opdat rechten daadwerkelijk zouden worden opgenomen, komt het erop aan de toegang ertoe te vergemakkelijken. De wetgeving moet zo eenvoudig mogelijk zijn, zodat de zaken duidelijk zijn.

In de door aDAS en de Liga voor Mensenrechten opgestelde – en door een vijftigtal verenigingen mede ondertekende – 23 wensen om de wet betreffende het recht op maatschappelijke integratie te hervormen wordt onder meer verwezen naar vraagstukken als de juridische verdediging en de eerstelijns juridische diensten. Het gaat om een geheel dat zou moeten worden besproken. De automatische toekenning van rechten berust op dezelfde redenering als het tegengaan van het niet opnemen van rechten.

De wettelijke termijnen voor de toekenning van het leefloon en de sociale bijstand bedragen een maand voor het nemen van de beslissing, nog een week voor de kennisgeving van de beslissing en nog een week voor de uitbetaling. In totaal zijn dat zes weken. Mevrouw Schaeck wijst erop dat dit erg lang is voor wie er ellendig aan toe is. Meer nog, wanneer de termijn niet wordt nageleefd, is het al helemaal rampzalig. In dat verband zij erop gewezen dat de termijnen bij het OCMW van Anderlecht veel langer zijn dan bij de andere OCMW's. Ze kunnen zelfs oplopen tot zes maanden. In veel OCMW's worden de termijnen evenmin nageleefd, om verschillende redenen. Aldus stelt zich echt een systemisch probleem bij alle OCMW's, niet alleen bij het OCMW van Anderlecht.

Mevrouw Schaeck wenst te reageren op de opmerking van mevrouw Reuter, die stelde dat wie het meest hulp nodig heeft moet worden geholpen. De spreekster is van oordeel dat dergelijke uitspraken doorgaans worden gedaan om meer controles, meer beperkingen te rechtvaardigen. Als er een recht is, moet dat voor iedereen gelden.

Mevrouw Schaeck heeft ook nog iets te zeggen over de vergaderingen met gesloten deuren, want de heer Van Quickenborne verwijst naar de vergaderingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) en die vergaderingen moeten inderdaad met gesloten deuren plaatsvinden. De vzw aDAS en mevrouw Schaeck

initiatives doivent être prises. Pourquoi est-ce que cela n'avance pas sur ce point? M. Moeyart n'en a pas l'idée.

Mme Bernadette Schaeck revient sur la lutte contre le non-recours. Plutôt que de s'aventurer sur des pistes maintenant, Mme Schaeck estime qu'il serait en tout cas très intéressant d'essayer d'y travailler, parce que cela concerne vraiment beaucoup de personnes. Pour qu'il y ait un recours, il faut en faciliter l'accès. Il faut que la législation soit la plus simple possible, que les choses sont claires.

Dans les 23 vœux de réforme de la loi concernant le droit à l'intégration sociale, élaborés par l'aDAS avec la Ligue des droits humains, cosigné par une cinquantaine d'associations, on parle de cette problématique comme celle de la défense juridique et des services juridiques de première ligne. C'est un tout dont il faudrait discuter. L'automatisation des droits tient le même raisonnement que la lutte contre le non-recours.

Les délais légaux pour l'octroi du revenu d'intégration et les aides sociales sont fixés à un mois pour la prise de décision, encore une semaine pour la notification de la décision et encore une semaine pour le paiement. Cela donne au total six semaines. Mme Schaeck observe que dans les cas de grande détresse, c'est un très long délai. De plus, quand ces délais ne sont pas respectés, c'est la catastrophe. À ce propos, le CPAS d'Anderlecht a des délais d'octroi beaucoup plus longs que dans les autres CPAS. Cela peut aller jusqu'à six mois. Dans beaucoup de CPAS, les délais ne sont pas respectés non plus pour différentes raisons. Il y a vraiment un problème systémique pour l'ensemble des CPAS et pas seulement pour celui d'Anderlecht.

Aider ceux qui en ont le plus besoin comme le souligne Mme Reuter fait réagir Mme Schaeck. Selon elle, quand on dit cela, c'est quand on veut justifier plus de contrôles, plus de restrictions. Quand il y a un droit, il doit être respecté pour tous.

À propos des réunions tenues à huis clos, Mme Schaeck insiste car M. Van Quickenborne parle des réunions du Comité spécial du service social (CSSS), qui effectivement doivent se tenir à huis clos. L'aDAS et Mme Schaeck proposent que tout ce qui ne ressort pas du Comité spécial du service social – qui débat

opperen de openbare bespreking van alles wat niet onder de bevoegdheid valt van dat bijzonder comité (dat de individuele steunaanvragen bespreekt), en van alle andere beleidskwesties die de OCMW's aanbelangen. Binnen de OCMW's wordt over uitermate belangrijke kwesties beslist. Ze voegt daar nog aan toe dat, zo er openbare besprekingen waren gehouden, het volgens haar misschien nooit was gekomen tot de situatie die zich thans in het OCMW van Anderlecht voordoet.

Mevrouw Schaeck is van oordeel dat absoluut moet worden opgekomen voor de OCMW-uitkeringsgerechtigden, want veel OCMW's eerbiedigen hun rechten niet. Het is buitensporig om thans de mond vol te hebben van fraude, cliëntelisme en laksheid terwijl aDAS en mevrouw Schaeck dagelijks moeten vaststellen hoe extreem moeilijk uitkeringsgerechtigden het soms hebben om toegang te krijgen tot het recht op maatschappelijke integratie. Individueel voor hen opkomen is broodnodig, maar er zouden ook gesubsidieerde diensten, ondersteunende diensten en eerstelijns juridische diensten moeten zijn. In Brussel zijn er amper een paar eenheden in de eerstelijns juridische dienst; een professionele aanpak dienaangaande dringt zich op.

Vrijwel alle sociale diensten zijn op de hoogte van de situatie in het OCMW van Anderlecht, komen er niet uit en doen een beroep op aDAS. De meeste tijd van het maatschappelijk werk gaat naar het proberen op te lossen van de problemen met de OCMW's die er niet meer in slagen hun primaire opdrachten uit te voeren. In de wijkgezondheidscentra besteden de maatschappelijk werkers 50 % van hun tijd aan het oplossen van de problemen met de OCMW's, waardoor ze niet meer toekomen aan hun werk van maatschappelijk werker in een wijkgezondheidscentrum.

Mevrouw Schaeck heeft geenszins beweerd dat cliëntelisme zich niet kan voordoen. Ze heeft tot uitdrukking gebracht dat ze niet op de hoogte is van situaties van cliëntelisme en dat het OCMW van Anderlecht en de andere OCMW's vooral met een probleem van een heel andere orde kampen. Bovendien is ze van oordeel dat de voorbeelden die sommigen van vermeend cliëntelisme hebben gegeven, daar helemaal niet onder vallen. De hoorzittingen die plaatsvinden na het nemen van beslissingen zijn geen vorm van cliëntelisme. Mevrouw Schaeck is van oordeel dat de maatschappelijk werkers die in de VRT-reportage hebben getuigd een heel gekleurde voorstelling van de zaken hebben gegeven. Ze heeft die getuigenissen aandachtig beluisterd en ze vindt dat een en ander aan nuance ontbreekt. Niet alle

d'aides individuelles – et que toutes les autres questions politiques qui concernent les CPAS fassent l'objet de débats publics. Ce sont des questions extrêmement importantes qui se décident au sein des CPAS. Elle ajoute qu'à son estime s'il y avait des débats publics, peut-être qu'on n'en serait pas arrivé à la situation où on en est à Anderlecht.

Selon Mme Schaeck, la défense des bénéficiaires des allocataires des CPAS est indispensable parce que le respect des droits n'est pas présent dans beaucoup de CPAS. Entendre parler de fraudes, de clientélisme et de laxisme, alors que l'aDAS et Mme Schaeck constatent quotidiennement l'extrême difficulté parfois d'avoir accès au droit des usagers est excessif. La défense individuelle est nécessaire mais il faudrait aussi qu'il y ait des services qui soient subsidiés, qu'il y ait des services de soutien, des services juridiques de première ligne. À Bruxelles, il n'y a que quelques unités au service juridique de première ligne et il faut une approche professionnelle à ce sujet.

Quasiment tous les services sociaux connaissent la situation au CPAS d'Anderlecht, n'arrivent pas à s'en sortir et font appel à l'aDAS. Une majeure partie du temps de travail social passe à essayer d'arranger les problèmes avec les CPAS n'arrivant à ne plus pouvoir assumer leurs missions premières. Dans les maisons médicales, les assistants sociaux passent 50 % de leur temps à régler les problèmes avec les CPAS et ne sont plus en capacité de faire leur travail d'assistant social en maison médicale.

Mme Schaeck n'a nullement affirmé qu'il n'y avait pas de clientélisme. Elle a surtout affirmé qu'elle ne connait pas de situation de clientélisme et que ce n'est pas cela qui est problématique au CPAS d'Anderlecht ou dans d'autres CPAS. De plus, à son estime, les exemples que certains ont donné de clientélisme ne constituent pas du clientélisme. Les auditions menées après décisions ne relèvent pas du clientélisme. Dans le reportage de la VRT, Mme Schaeck trouve que les travailleurs sociaux qui ont témoigné l'ont fait d'une manière extrêmement partiale. Ayant bien écouté ces témoignages, elle trouve que cela manque de nuances. Tous les assistants sociaux ne sont pas des anges. Il s'agit de connaître le fonctionnement des CPAS sur le terrain. Des conseillers du CPAS d'Anderlecht ont dit à Mme Schaeck que pendant

maatschappelijk werkers zijn engeltjes. Het komt erop aan te achterhalen hoe de OCMW's in de praktijk werken. Zo hebben raadsleden van het OCMW van Anderlecht mevrouw Schaeck verteld dat ze tijdens hoorzittingen veel zaken ontdekken die niet in het sociaal verslag stonden.

Mevrouw Schaeck vindt dan ook dat de kwaliteit van het door de VRT gevoerde onderzoek veel te wensen overlaat. Het gaat alleen maar over cliëntelisme en fraude; de echte problemen komen niet aan bod.

des auditions, ils découvrent beaucoup d'éléments qui n'étaient pas dans le rapport social.

Mme Schaeck trouve la qualité de l'enquête menée par la VRT déplorable. Cela est orienté uniquement sur le clientélisme et la fraude et cela n'aborde pas les vrais problèmes.

DEEL 2

HOORZITTING VAN 10 DECEMBER 2024

I. — **HOORZITTING MET DE HEER MUSTAPHA AKOUZ, GEWEZEN VOORZITTER VAN HET OCMW VAN ANDERLECHT**

A. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) dankt de heer Akouz voor zijn aanwezigheid vandaag. Hij verwees naar het onderzoek van de Pano-reportage (VRT) waarin de heer Akouz voorkwam. Het Kamerlid wil graag weten of nog andere politici contact hebben opgenomen met de voormalige voorzitter van het OCMW van Anderlecht om dossiers te laten behandelen. Hij denkt bijvoorbeeld aan de burgemeester, Fabrice Cumps, of gewezen OCMW-voorzitters, zoals Guy Wilmart en Fabienne Miroir. Hebben deze mensen contact opgenomen met de heer Akouz? Zat de heer Akouz ook in het bijzonder comité dat beslissingen nam over de uitkeringen? Zo nee, waarom niet? Wat bleek uit de audit die de heer Akouz in 2021 liet uitvoeren? Welke problemen werden vastgesteld en wat kon worden verbeterd?

De heer Raskin wil weten welke informatie de heer Akouz kan verstrekken over de kosten van het socialewasserijproject “Lav’And” en van het besluitvormingsproces. Werd Lav’And gestopt vanwege de kosten? Volgens de heer Raskin huurde Lav’And ruimte van COOP, waarvan de heer Fabrice Cumps de voorzitter zou zijn. Waarom werden deze kantoren gehuurd ondanks de negatieve adviezen van de Inspectie van Financiën?

Het lid vraagt de heer Akouz waarom hij niet is ingegaan op de eerste uitnodiging van het Parlement. Heeft minister Lalieux of haar kabinet zich gemengd in zijn beslissing? Waren er contacten met de minister en haar kabinet toen de Pano-reportage werd uitgezonden?

Is het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD), die erover beslist of een leefloon wordt toegekend, vaak tussenbeide gekomen in dossiers? Hoeveel gevallen heeft de heer Akouz op de agenda van dat comité geplaatst en om welke redenen? Hoe is het mogelijk, zoals in de Pano-reportage wordt vermeld, dat een persoon die officieel in een andere Belgische gemeente gedomicilieerd is, toch een referentieadres in Anderlecht heeft gekregen? Wordt met het referentieadres rekening gehouden bij de beslissing, omdat het in het sociaal dossier voorkomt?

PARTIE 2

AUDITION DU 10 DÉCEMBRE 2024

I. — **AUDITION DE M. MUSTAPHA AKOUZ, ANCIEN PRÉSIDENT DU CPAS D’ANDERLECHT**

A. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie M. Akouz pour sa présence de ce jour. Il se réfère à l’enquête du magazine d’investigation Pano (VRT) où apparaît M. Akouz. Le député voudrait savoir si d’autres hommes ou femmes politiques ont pris contact avec l’ancien président du CPAS d’Anderlecht pour faire traiter des dossiers. Il songe, par exemple, au bourgmestre, M. Fabrice Cumps ou encore aux anciens présidents du CPAS, M. Guy Wilmart et Mme Fabienne Miroir. Ces personnes ont-elles contacté M. Akouz? Par ailleurs, M. Akouz siégeait-il dans le comité spécifique qui prenait des décisions pour les allocations? Si ce n’est pas le cas, pourquoi? Qu’a révélé l’audit commandé en 2021 par M. Akouz? Quelles étaient les difficultés relevées et les pistes d’amélioration?

M. Raskin s’enquiert des informations que pourrait donner M. Akouz concernant le coût du projet “Lav’And”, la blanchisserie sociale, ainsi que du processus qu’ont suivi les décisions. Le projet Lav’And a-t-il été arrêté en raison de son coût? Selon M. Raskin, Lav’And louait des surfaces chez COOP dont le président serait M. Fabrice Cumps. Pourquoi ces bureaux étaient-ils loués malgré les avis négatifs de l’Inspection des finances?

Le député interroge M. Akouz sur les raisons qui l’ont poussé à ne pas répondre à la première invitation du Parlement? La ministre Lalieux ou son cabinet sont-ils intervenus dans sa décision? Des contacts avec Mme la ministre et son cabinet ont-ils eu lieu lorsque le reportage de Pano a été diffusé?

Le Comité spécial du Service social (CSSS) statuant sur les décisions d’octroi des revenus d’insertion sociale (RIS) est-il souvent intervenu dans des dossiers? Combien de dossiers M. Akouz a-t-il mis à l’ordre du jour de ce comité et pour quelles raisons? Comme en parle le reportage de Pano, comment est-il possible qu’une personne qui est officiellement domiciliée dans une autre commune belge ait quand même obtenu une adresse de référence à Anderlecht? L’adresse de référence est-elle bien prise en compte lors de la décision, car elle apparaît dans le dossier social?

Verwijzend naar de door het OCMW van Anderlecht uitbetaalde energiesteun wijst de heer Raskin erop dat 5000 personen toegang hebben gehad tot die tegemoetkomingen, onder wie daklozen en personen die niet meer in België wonen. Wat waren de criteria voor de toekenning van die steun? Welke controles werden uitgevoerd?

Op basis van de onthullingen van de afgelopen weken wil de heer Raskin weten of de heer Akouz anders zou handelen. Verwijzend naar een krantenartikel uit 2018 over een broedermoord onder socialistische kameraden, gevonden via Google, legt de heer Raskin uit dat de relatie tussen de heer Akouz en zijn opvolger een beetje ingewikkeld was. Volgens het artikel werden er tijdens de lokale verkiezingscampagne van 2018 bijvoorbeeld antisemitische en homofobe aanvallen gepleegd. De heer Raskin merkt op dat het artikel de heer Lofti Mostefa, de opvolger van de heer Akouz, noemt als de bron van die aanvallen. De heer Raskin is benieuwd naar een klacht die is ingediend maar vervolgens ingetrokken. Hij wil daar graag meer uitleg over.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) wijst erop dat uit de VRT-reportage duidelijk blijkt dat er toelagen of uitkeringen zijn betaald aan mensen die daar geen recht op hadden. Hoewel er volgens de burgemeester van Anderlecht geen sprake is van cliëntelisme of politieke inmenging in de Anderlechtse OCMW-dossiers, vraagt ze zich toch af hoeveel technische fouten er moeten worden gemaakt vooraleer men kan spreken van systematisch misbruik.

Sinds de uitzending van de reportage zijn er nieuwe feiten aan het licht gekomen waaruit blijkt dat er zonder objectieve criteria uitkeringen of toelagen inzake energiesteun zijn toegekend. Meer dan 5000 mensen hebben energiesteun gekregen, onder wie een vrouw die in het buitenland woont, vier daklozen en zelfs een persoon die intussen overleden is. Mevrouw Samyn citeert de burgemeester, die het over technische fouten heeft wegens te weinig middelen en een structureel gebrek aan personeel, en volgens wie daardoor geen kwalitatief werk kan worden geleverd. Intern zijn de alarmbellen meermaals afgegaan en de heer Akouz heeft in 2021 een interne audit georganiseerd. Daarop vraagt mevrouw Samyn zich af waarom de aanbevelingen van de audit niet zijn uitgevoerd. Haar fractie is voorstander van een audit naar de werking van de 19 Brusselse gemeenten en meer bepaald naar de goedkeuring van de uitkeringen. Ligt het probleem volgens de heer Akouz op het niveau van de 19 Brusselse gemeenten, of zelfs op het federale niveau? Is het ook nodig om de sociale inspectie door te lichten? In een van haar antwoorden stelt de minister dat de inspectiediensten al twee jaar bezig zijn met het OCMW van Anderlecht en de problemen waarmee het

Se référant aux aides en matière énergétique payées par le CPAS d'Anderlecht, M. Raskin rappelle que 5000 personnes ont eu accès à ces subventions dont des personnes sans abri ou des personnes ne résidant plus en Belgique. Quels ont été les critères d'octroi de ces aides? Quels étaient les contrôles?

Sur la base des révélations apportées ces dernières semaines, M. Raskin aimerait savoir si M. Akouz agirait différemment. Se référant à un article de presse de 2018 relatant un meurtre fraternel au sein des camarades socialistes trouvé via Google, M. Raskin explique que la relation entre M. Akouz et son successeur était un peu compliquée. Ainsi, selon cet article, la campagne électorale locale de 2018 a donné lieu à des attaques antisémites et homophobes. M. Raskin note que cet article cite M. Lofti Mostefa, successeur de M. Akouz, en tant que source de ces attaques. À ce sujet, une plainte, introduite puis retirée, suscite la curiosité de M. Raskin. Il voudrait quelques explications à ce propos.

Mme Ellen Samyn (VB) rappelle que le reportage de la VRT a clairement indiqué que des subventions ou des allocations ont été payées à des personnes qui n'avaient pas droit à ces allocations. Même si, selon le bourgmestre d'Anderlecht, il n'y a pas eu de clientélisme ni d'intervention politique pour les dossiers du CPAS d'Anderlecht, l'intervenante s'interroge cependant sur le nombre d'erreurs techniques à commettre avant de pouvoir parler d'abus systématiques.

Depuis la diffusion de ce reportage, de nouveaux faits révèlent l'octroi d'allocations ou de subventions dans le cadre de l'énergie en l'absence de critères objectifs. Plus de 5000 personnes ont obtenu un soutien pour payer l'énergie, dont une dame qui habite à l'étranger, quatre sans-abri et même une personne qui est décédée entre temps. Mme Samyn cite le bourgmestre, qui parle d'erreurs techniques imputables à un manque structurel de moyens et de personnel ne permettant pas d'effectuer un travail qualitatif. En interne, la sonnette d'alarme a été déclenchée à plusieurs reprises et M. Akouz a organisé un audit interne en 2021. Mme Samyn s'interroge dès lors sur les raisons pour lesquelles les recommandations de cet audit n'ont pas été mises en œuvre? Son groupe est partisan de lancer un audit sur le fonctionnement des 19 communes bruxelloises et plus particulièrement sur l'approbation des allocations. M. Akouz situe-t-il le problème au niveau des 19 communes bruxelloises, voire au niveau fédéral? Est-il également nécessaire de faire un audit au niveau de l'inspection sociale? Dans une de ses réponses, la ministre a affirmé que les services d'inspection travaillaient déjà depuis deux ans sur le CPAS d'Anderlecht et sur la problématique. La députée

geconfronteerd wordt. Volgens het lid mogen na al die tijd resultaten worden verwacht. Zijn er ondertussen structurele maatregelen genomen?

Met betrekking tot de overdracht van de functie van OCMW-hoofd wil mevrouw Samyn graag weten hoe die overdracht in zijn werk gaat. Heeft de heer Akouz zijn opvolger laten weten dat er mogelijk problemen zijn bij het OCMW van Anderlecht? Welke initiatieven zijn er genomen tijdens het voorzitterschap van de heer Akouz? Worden mensen die in Anderlecht een uitkering ontvangen actief geholpen bij het vinden van een job? En als er geen begeleiding is, waarom dan niet?

Mevrouw Florence Reuter (MR) zegt vooreerst dat het betreurenswaardig is dat op zeker moment met een onderzoekscommissie gedreigd moest worden voordat de heer Akouz uiteindelijk akkoord ging om uitleg te komen verschaffen in de commissie. Gezien de afgelegde verklaringen, de Pano-reportage en de aangroeiende lijst van dossiers, gegevens en disfuncties was het essentieel dat de heer Akouz de vragen zou komen beantwoorden.

Sinds de VRT-reportage is mevrouw Reuter getroffen door alle anonieme getuigenissen van maatschappelijk werkers, OCMW-medewerkers in Anderlecht en oud-medewerkers die nu repercussies vrezen – sommigen vrezen zelfs voor hun job – als ze durven uit te leggen hoe het OCMW van Anderlecht werkt. In een rechtsstaat is het behoorlijk beangstigend om zoiets te horen.

Volgens de beschikbare informatie is de door de OCMW-Raad voorgestelde antifraudecel niet opgericht; die zou intern zijn tegengehouden. Kan de heer Akouz uitleggen wat er precies is gebeurd? Waarom kon die cel niet worden opgericht? Hoe waren de betrekkingen met het personeel en in het bijzonder met de secretaris-generaal toen hij voorzitter was? De heer Fernandez heeft gezegd dat de financieel directeur twee banen had. Wist de heer Akouz dat? Hoe zou hij de werksfeer binnen het OCMW omschrijven? Heeft hij persoonlijk geregeld mensen ontvangen die om een leefloon of een andere steunvorm vroegen die rechtstreeks wordt toegekend, zonder dat er noodzakelijkerwijs een onderzoek wordt ingesteld hoewel zulks verplicht is? Kan de heer Akouz uitleggen waarom een reeks sociale onderzoeken en controles bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) niet zijn uitgevoerd?

In de Pano-reportage zegt de heer Akouz tegen journalisten dat zij het wel over cliëntelisme mogen hebben, maar dat hijzelf de mensen helpt. Begrijpt hij nu dat alle mensen die aanspraak kunnen maken op steun geschokt

estime qu'après un tel délai, on peut s'attendre à avoir des résultats. Des mesures structurelles ont-elles été prises entre-temps?

À propos de la passation du poste de dirigeant du CPAS, Mme Samyn désire savoir comment ce transfert de pouvoir se déroule. M. Akouz a-t-il informé son successeur qu'il y aurait potentiellement des problèmes au CPAS d'Anderlecht? Quelles sont les initiatives qui ont été entreprises pendant la présidence de M. Akouz? Les personnes qui touchent une allocation à Anderlecht sont-elles accompagnées activement pour trouver un emploi? Sinon, quelles sont les raisons pour ne pas assurer cet accompagnement?

Mme Florence Reuter (MR) estime tout d'abord qu'il est regrettable qu'il ait fallu, à un moment donné, brandir la menace de la commission d'enquête pour que M. Akouz accepte finalement de venir s'expliquer devant la commission. Au vu des déclarations faites, du reportage de Pano et de tous les dossiers, informations et dysfonctionnements qui s'accumulent, il était essentiel que M. Akouz puisse venir répondre aux questions.

Depuis le reportage de la VRT, Mme Reuter est interpellée par tous les témoignages anonymes d'assistants sociaux, de travailleurs du CPAS d'Anderlecht ou d'anciens travailleurs qui, aujourd'hui, ont peur des répercussions, et, pour certains de perdre leur emploi, s'ils osent expliquer comment le CPAS d'Anderlecht fonctionne. Dans un État de droit, cela fait quand même froid dans le dos d'entendre ce genre de choses.

Selon les informations disponibles, la cellule antifraude proposée par le Conseil CPAS n'a pas été mise en place, elle aurait été bloquée en interne. M. Akouz peut-il expliquer exactement ce qui s'est passé? Pourquoi cette cellule n'a-t-elle pas pu être mise en place? Lorsqu'il était président, quel était l'état des relations avec le personnel et en particulier avec le secrétaire général? M. Fernandez a indiqué que la directrice financière cumulait deux emplois. M. Akouz est-il au courant de cela? Comment qualifie-t-il l'ambiance de travail au sein du CPAS? Recevait-il régulièrement personnellement des demandeurs du RIS ou d'autres aides octroyées de façon directe, sans forcément qu'il y ait une enquête, alors qu'elles sont pourtant obligatoires? M. Akouz peut-il expliquer pourquoi n'ont pas eu lieu une série d'enquêtes sociales, de vérifications au niveau de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS)?

Dans le reportage de Pano, M. Akouz déclare aux journalistes: "vous pouvez parler de clientélisme, mais moi j'aide les gens." Est-ce qu'aujourd'hui, il comprend que toutes les personnes qui peuvent bénéficier d'aides

zijn door dat soort uitspraken, aangezien het hier toch over honderdduizenden euro's gaat?

Wat energiesteun betreft, zijn er honderden situaties waarin mensen overduidelijk een inkomen hebben en daarom niet in aanmerking komen voor hulp. Toch krijgen zij steun toegekend nadat men tussenbeide is gekomen. Sommigen van hen bezitten zelfs meerdere eigendommen, huizen of flats, en toch krijgen ze bijstand. Kan de heer Akouz uitleggen hoe dat mogelijk is? Mevrouw Reuter begrijpt dat er sprake kan zijn van een disfunctie, een technische fout, zoals de burgemeester wist te zeggen. Maar in dit geval worden honderden, zo niet duizenden vormen van sociale steun, allemaal overheidsgeld, gegeven aan mensen die daar geen recht op hebben.

De heer Denis Ducarme (MR) wijst erop dat het hier over een begroting van 183 miljoen euro gaat, een enorm bedrag. In het licht van de disfuncties bij het OCMW van Anderlecht, die burgemeester Cumps daags tevoren op de gemeenteraad van Anderlecht heeft beaamd en waar hij de heer Akouz met de vinger heeft gewezen, wil het lid graag de heer Akouz horen. Vervolgens wil het lid weten of de heer Akouz van PS-mandatarissen suggesties of aanbevelingen heeft gekregen om niet in te gaan op de eerste uitnodiging van de Kamer voor de hoorzittingen over het OCMW van Anderlecht.

De heer Ducarme vraagt de heer Akouz of hij wist dat de financieel directeur meerdere functies bekleedt – een situatie waarvan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in kennis moet worden gesteld.

Wat de naleving van de overheidsopdrachten inzake advocaten bij het Vast Bureau van het OCMW van Anderlecht betreft, citeert de heer Ducarme mevrouw Bérengère Steppé, hoofd van de dienst die bij de POD Maatschappelijke Integratie bevoegd is voor de inspecties van de OCMW's. Zij verklaart dat zij sinds 2020 via verschillende verslagen de aandacht heeft gevestigd op problemen bij het OCMW van Anderlecht. Waarom heeft de heer Akouz niet gereageerd op die verschillende waarschuwingen, die nu de aanleiding zijn voor een audit door dezelfde dienst in 2025?

Tot slot attendeert de heer Ducarme op het feit dat de opvolger van de heer Akouz in volle verkiezingscampagne promotie voert voor alle beschikbare steunvormen. De heer Ducarme wil graag weten of de heer Akouz dat ook heeft gedaan en of hij het normaal vindt dat een OCMW-voorzitter zoiets doet?

Mevrouw Caroline Désir (PS) zegt dat de PS-fractie bezorgd is over de situatie bij het OCMW van Anderlecht.

soient choquées par ce genre de propos puisqu'on parle ici de centaines de milliers d'euros?

Dans le cas de l'octroi d'une aide énergie, il y a des centaines de situations où les gens bénéficient manifestement de revenus, et où ils ne peuvent donc pas bénéficier d'aides. Ces gens reçoivent malgré tout une aide à la suite d'une intervention. Certains sont même propriétaires de plusieurs logements, maisons, appartements et malgré tout, ils bénéficient d'aides. M. Akouz peut-il expliquer comment cet octroi est possible? Mme Reuter comprend qu'il peut y avoir un dysfonctionnement, une erreur technique comme on a pu l'entendre de la bouche du bourgmestre. Cependant, dans ce cas-ci, ce sont des centaines, voire des milliers d'aides sociales – d'argent public – qui sont données à des personnes qui ne peuvent pas en bénéficier.

M. Denis Ducarme (MR) rappelle qu'on parle de 183 millions de budget. C'est énorme. Compte tenu des dysfonctionnements au CPAS d'Anderlecht, avoués par le bourgmestre Cumps hier au conseil communal d'Anderlecht, où il pointe la responsabilité de M. Akouz, M. Ducarme souhaite entendre ce dernier. Ensuite, le député voudrait savoir si M. Akouz a reçu des suggestions ou des recommandations de mandataires du PS de ne pas répondre à la première invitation de la Chambre à participer aux auditions concernant le CPAS d'Anderlecht.

À propos du cumul de fonctions dans le chef de la directrice financière, cumul dont le Conseil de l'action sociale doit être informé, M. Ducarme interroge M. Akouz afin de savoir s'il était au courant de ce cumul.

Pour ce qui est du respect des marchés publics relatifs aux avocats au niveau du Bureau permanent du CPAS d'Anderlecht, M. Ducarme cite Mme Bérengère Steppé, responsable du service du contrôle des CPAS au SPP Intégration sociale, qui affirme depuis 2020 avoir alerté via un certain nombre de rapports, des problèmes au niveau du CPAS d'Anderlecht. Pourquoi M. Akouz n'a-t-il pas réagi à ces différentes alertes qui conduisent à un audit par le même service en 2025?

Enfin, M. Ducarme relate la promotion par le successeur de M. Akouz de toutes les aides disponibles en période de campagne électorale. M. Ducarme voudrait savoir si M. Akouz a procédé également de la sorte et s'il estime normal qu'un président de CPAS procède à cette promotion.

Mme Caroline Désir (PS) déclare que la situation du CPAS d'Anderlecht préoccupe le groupe PS. Depuis la

Sinds de uitzending van de VRT-reportage zou ze graag alle feiten ophelderen. Zij herhaalt dat het uiteraard onaanvaardbaar is dat iemand een leefloon of enige andere sociale bijstand krijgt zonder dat is nagegaan of wel degelijk aan de voorwaarden is voldaan om er aanspraak op te kunnen maken. De PS vindt het ook onacceptabel dat mensen volledig valse informatie verstrekken om een uitkering te krijgen waar ze geen recht op hebben. Voor de PS is elke fraude, of het nu gaat om sociale dan wel fiscale fraude, onacceptabel.

In de Pano-reportage werden in met name twee dossiers disfuncties voor het voetlicht gebracht. Mevrouw Désir moet er echter op wijzen dat die disfuncties nooit mogen worden aangegrepen om afbreuk te doen aan het moeilijke werk van honderden maatschappelijk werkers, noch in geen geval aan de absolute noodzakelijkheid van de OCMW's in de strijd tegen bestaansonzekerheid.

Mevrouw Désir richt zich tot de heer Akouz en herinnert aan de reeks hoorzittingen van twee weken geleden, waarbij de vigerende procedures en wetgeving duidelijk aangehaald zijn en ook de aandacht is gevestigd op de talrijke controles van de POD Maatschappelijke Integratie. Maar op die hoorzittingen, en in het bijzonder die met de OCMW-federaties en de association de Défense des Allocataires Sociaux (aDAS), is ook andermaal duidelijk geworden in welke penibele situatie de OCMW's vandaag verkeren en welke de disfuncties zijn die daar helaas soms mee gepaard gaan. Ze geeft mee dat met de ene crisis na de andere de werklast voor de OCMW's en hun maatschappelijk werkers explosief is gestegen. De specifieke kenmerken van de gemeente Anderlecht – de op twee na armste gemeente van België – maken de moeilijkheden onmiskenbaar alleen maar groter, want volgens de secretaris-generaal van het OCMW zijn er bijna 20.000 bijstandsaanvragen per jaar.

Mevrouw Désir voegt eraan toe dat ook het OCMW van Anderlecht al jaren moeite heeft om in optimale omstandigheden te werken. De FOD Maatschappelijke Integratie wijst al jaren op disfuncties, met name wat betreft het halen van deadlines en het uitvoeren van volledige sociale onderzoeken. Daarom roept de POD op tot verbeteringen door middel van actieplannen.

Kan de heer Akouz uitleggen welke acties hij tijdens zijn mandaat als OCMW-voorzitter heeft kunnen ondernemen om aan de verzuchtingen van de POD Maatschappelijke Integratie tegemoet te komen en om de situatie en de werkprocessen bij het OCMW van Anderlecht te verbeteren?

diffusion du reportage de la VRT, elle souhaite ici pouvoir faire toute la lumière sur les faits qui en font l'objet. Elle répète qu'il est évidemment inacceptable qu'une personne se voie accorder un revenu d'intégration sociale ou toute autre aide sociale d'ailleurs, sans qu'il ait été vérifié que les conditions étaient bien remplies pour qu'elle puisse en bénéficier. Il est également inacceptable pour le PS que des personnes communiquent des informations complètement fausses pour percevoir des aides auxquelles elles n'ont pas droit. Pour le PS, la fraude, qu'il s'agisse de fraude sociale ou de fraude fiscale, est inacceptable.

Dans le reportage de Pano, certains dysfonctionnements ont été mis en avant dans deux dossiers en particulier. Cependant, Mme Désir se doit de rappeler que ces dysfonctionnements ne doivent jamais venir remettre en cause le travail difficile de centaines de travailleurs sociaux et qu'ils ne doivent en aucun cas remettre en question non plus l'absolue nécessité des CPAS dans la lutte contre la précarité.

S'adressant à M. Akouz, Mme Désir rappelle la série d'auditions d'il y a quinze jours, qui ont rappelé clairement les procédures, les législations et qui ont montré aussi les nombreux contrôles qui étaient effectués par le SPP Intégration sociale. Mais ces auditions, et notamment celles des fédérations de CPAS ou encore de l'association de Défense des Allocataires Sociaux (aDAS), ont également mis en avant à nouveau la situation extrêmement difficile dans laquelle se trouvent aujourd'hui les CPAS et les dysfonctionnements qui y sont malheureusement parfois liés. En effet, elle ajoute que, crise après crise, la charge de travail qui pèse sur les CPAS et leurs travailleurs sociaux a explosé. Les spécificités de la commune d'Anderlecht – qui est la troisième commune la plus pauvre de Belgique – ne font manifestement qu'accentuer les difficultés, puisqu'on compte, d'après les propos du secrétaire général du CPAS, près de 20.000 demandes d'aides par an.

Depuis plusieurs années, Mme Désir ajoute qu'il apparaît aussi que le CPAS d'Anderlecht peine à travailler dans des conditions optimales. Depuis plusieurs années, le SPP Intégration sociale pointe des dysfonctionnements, notamment concernant le respect des délais et la tenue d'enquêtes sociales complètes. En conséquence, le SPP réclame des améliorations via la mise en place de plans d'action.

M. Akouz peut-il expliquer quelles sont les actions qu'il a pu initier comme président du CPAS pour répondre aux demandes du SPP Intégration sociale et améliorer la situation et les processus au CPAS d'Anderlecht pendant son mandat?

Een ander probleem dat voor alle OCMW's en met name dat van Anderlecht wordt aangekaart, is het gebrek aan maatschappelijk werkers en het grote verloop onder hen. Mevrouw Désir is van mening dat dit het werk uiteraard zeer complex maakt, omdat de werklast aldus wordt afgewenteld op de bestaande werkers, die hun werk niet meer naar behoren kunnen doen. Dit leidt soms tot een verlies van betekenis van het werk waarvoor ze gekozen hebben. Ze merkt op dat de reportage benadrukt dat een maatschappelijk werker nu gemiddeld 150 en soms zelfs 200 zaken moet behandelen. Kan de heer Akouz dat bevestigen? Wat heeft hij gedaan om meer maatschappelijk werkers aan te werven? Wat zijn de redenen voor het vertrek en wat zijn de belemmeringen bij de aanwerving?

Mevrouw Désir haakt ook in op de veelbesproken zin van de heer Akouz, die de indruk zou kunnen wekken dat er privileges bestaan en dat het mogelijk is buiten het wettelijk kader om te gaan door bij de voorzitter aan te kloppen. Volgens mevrouw Désir is het zaak dat de heer Akouz de kans krijgt de context uit te klaren waarin die zin is uitgesproken. De heer Akouz en mevrouw Désir, beiden socialisten, weten dat solidariteit natuurlijk hand in hand moet gaan met eerlijkheid. Daarom is het uiterst belangrijk dat hij de context waarin de bewuste zin is uitgesproken kan verduidelijken.

Volgens mevrouw Désir is het uiteraard niet uitzonderlijk dat mandatarissen worden benaderd door burgers of verenigingen. Allemaal ontvangen zij geregeld verzoeken van burgers in zorgwekkende situaties die willen worden gehoord, en doorgaans gaan de mandatarissen daar ook op in. Mevrouw Désir zou echter graag willen dat de heer Akouz uitlegt hoe hij dergelijke, door burgers aangevraagde gesprekken voert en welk gevolg er uiteindelijk aan wordt gegeven. Hoe gaat de heer Akouz concreet te werk wanneer een Anderlechtenaar met hem contact opneemt omdat een dossier niet snel genoeg opschiet of omdat hij het niet eens is met een genomen beslissing? Wat was de concrete rol van de heer Akouz als OCMW-voorzitter, met name in verband met het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD)?

In de wet staat dat de OCMW-voorzitter in noodgevallen kan overgaan tot de verlening van noodhulp, die hij vervolgens moet doen goedkeuren. Kan de heer Akouz uitleggen waaruit die noodhulp bestaat? Wat is de precieze procedure? Hoeveel mensen hebben de afgelopen jaren noodhulp gekregen en wat is het jaarlijkse bedrag? Tot slot verwijst de heer Fernandez Lopez in zijn brief aan de commissie naar een voorstel uit 2021 om binnen het OCMW een antifraudecel op te richten. Kan de heer Akouz vertellen of zulks ooit is overwogen en

Un autre problème soulevé dans l'ensemble des CPAS et à Anderlecht en particulier est le manque d'assistants sociaux et le grand turn-over au sein des travailleurs sociaux. Mme Désir estime que cela rend évidemment le travail très complexe, avec un report de charge sur les travailleurs présents qui ne peuvent plus faire leur travail correctement. Cela mène parfois à une perte de sens par rapport au métier qu'ils ont choisi. La députée note que le reportage mettait en avant le fait qu'un assistant social devait gérer en moyenne désormais 150 à même parfois 200 dossiers. M. Akouz peut-il confirmer ce chiffre? Qu'a-t-il fait pour recruter davantage d'assistants sociaux? Quelles sont les raisons des départs et quels sont également les freins au recrutement?

Mme Désir revient également sur cette phrase prononcée par M. Akouz et qui a fait beaucoup parler d'elle: cette phrase pourrait laisser à penser qu'il existe des passe-droits et qu'il serait possible de contourner le cadre légal quand on vient trouver le président. Selon Mme Désir, il est essentiel que M. Akouz puisse clarifier le cadre dans lequel cette phrase a été prononcée. M. Akouz et Mme Désir, tous deux socialistes, savent que solidarité doit bien sûr rimer avec probité. C'est pourquoi il est extrêmement important qu'il puisse clarifier dans quel contexte cette phrase a été prononcée.

Que des mandataires soient sollicités par des citoyens ou des associations n'a, selon Mme Désir, évidemment rien d'exceptionnel. Tous les mandataires reçoivent régulièrement des demandes pour entendre des citoyens dans des situations qui les préoccupent et les mandataires y répondent en général favorablement. Cependant, Mme Désir veut que M. Akouz précise la manière dont il mène ces rencontres, quand elles sont sollicitées par certains citoyens, et quelles sont finalement les suites apportées. Concrètement, quand un citoyen anderlechtois contacte M. Akouz parce qu'un dossier n'avance pas suffisamment rapidement ou parce qu'il n'est pas d'accord avec la décision prise, comment procède M. Akouz? Quel était le rôle concret de M. Akouz en tant que président de CPAS, notamment par rapport au Comité spécial du service social (CSSS)?

La loi prévoit qu'en cas d'urgence, le président du CPAS peut octroyer une aide d'urgence qu'il devra faire avaliser par la suite. M. Akouz peut-il expliquer en quoi consistent ces aides d'urgence? Quelle est la procédure exacte? Combien de personnes en ont bénéficié au cours de ces dernières années et pour quel montant annuel? Enfin, dans le courrier qu'il a adressé à la commission, M. Fernandez Lopez a évoqué une proposition qui avait été formulée en 2021 visant la mise en place d'une cellule antifraude au sein du CPAS. M. Akouz peut-il dire

zo ja, waarom die cel er dan uiteindelijk toch niet is gekomen?

Ook *de heer Robin Tonniau (PVDA-PTB)* stelt op basis van de VRT-reportage een hele reeks disfuncties bij het OCMW van Anderlecht aan de kaak. Was de heer Akouz van die feiten op de hoogte? Wat is volgens hem de oorzaak van dat soort problemen? De heer Tonniau komt eveneens terug op het voorstel voor een antifraudecomité van de heer Fernandez Lopez en vraagt waarom er geen gevolg aan wordt gegeven.

Het lid wijst erop dat ondersteunende verenigingen al jaren de alarmbel luiden omtrent het slechte dossierbeheer bij de OCMW's. Zo had het OCMW van Anderlecht al in 2001 ernstige problemen. Hij citeert Yves De Muijlder (Ecolo), die op dat moment, 23 jaar geleden dus, voorzitter van het OCMW van Anderlecht werd: "*On a, à Anderlecht, le record du nombre d'assistants sociaux, vers le bas: ils sont treize en tout, et travaillent dans des petits boxes où on entend tout d'un cagibi à l'autre. Chacun d'eux à 350 dossiers à gérer (alors qu'en théorie, ça devrait être 100 maximum). Dans de telles conditions, ils tombent souvent malades; donc, au lieu de treize, ils sont souvent moins. On a certes un cadre plus grand que ce nombre mais on n'arrive pas à engager, tant est mauvaise la réputation du CPAS. C'est un cercle vicieux.*".

258 OCMW-gebruikers stelden een verzoekschrift op, dat werd overhandigd aan Gaëtan Van Goidsenhoven, de toenmalige burgemeester van Anderlecht. Daarin werd onder meer verzocht om een humaner onthaal en om de eerbiediging van de wettige behandeltermijnen voor de dossiers. De heer Tonniau vermeldt dat er in juli 2009 nog een verzoekschrift werd opgesteld, ditmaal ondertekend door 700 mensen.

In juli 2001 zonden 17 verenigingen een open brief aan alle betrokkenen. Het lid citeert: "*Nous regrettons le rythme élevé de travail du personnel du service social, ce qui donne une perte de motivation et une rotation très élevée. Cela a donné des retards incroyables par rapport aux délais légaux, sans parler des pertes de documents importants et de la rotation des travailleurs sociaux. En tant qu'employé dans le secteur privé et public d'Anderlecht, nous devons réaliser des tâches qui tombent sous la responsabilité du CPAS et auxquelles les usagers devraient avoir droit.*". De heer Tonniau leidt daaruit af dat de problemen reeds lang – veel langer dan de spraakmakende Pano-reportage – bekend zijn.

In een auditverslag van maart 2021 worden een hele reeks problemen belicht. De heer Tonnau wil ze niet allemaal opnoemen, maar wel van de heer Akouz horen welke acties hij heeft ondernomen om inzonderheid voor

si cette cellule a été envisagée et si oui, pourquoi elle n'a finalement pas pu voir le jour?

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) s'appuie, lui aussi, sur le reportage de la VRT pour rappeler toute une série de dysfonctionnements dans le CPAS d'Anderlecht. M. Akouz était-il au courant de ces faits? Selon M. Akouz, quelle est la cause de ce type de problèmes? Revenant aussi sur la proposition de comité antifraude formulée par M. Fernandez Lopez, M. Tonniau s'enquiert de l'absence de suites réservées à cette proposition.

Le député rappelle que les associations qui aident les usagers tirent, depuis des années, la sonnette d'alarme sur la mauvaise gestion des dossiers au sein des CPAS. En 2001 déjà, le CPAS d'Anderlecht avait de sérieux problèmes. Il cite Yves De Muijlder d'Ecolo qui, à ce moment-là, accède au poste de président du CPAS, il y a 23 ans: "On a, à Anderlecht, le record du nombre d'assistants sociaux, vers le bas: ils sont treize en tout, et travaillent dans des petits boxes où on entend tout d'un cagibi à l'autre. Chacun d'eux a 350 dossiers à gérer (alors qu'en théorie, ça devrait être 100 maximum). Dans de telles conditions, ils tombent souvent malades; donc, au lieu de treize, ils sont souvent moins. On a certes un cadre plus grand que ce nombre, mais on n'arrive pas à engager, tant est mauvaise la réputation du CPAS. C'est un cercle vicieux.".

Une pétition a été signée par 258 usagers du CPAS et remise au bourgmestre d'Anderlecht de l'époque, Gaëtan Van Goidsenhoven, dont la pétition demandait, entre autres, d'avoir un accueil plus humain et de respecter les délais de traitement légaux des dossiers. Or, en juillet 2009, M. Tonniau relève qu'une autre pétition a été signée, cette fois-ci, par 700 personnes.

En juillet 2001, 17 associations ont envoyé une lettre ouverte à toutes les personnes concernées. Le député la cite: "Nous regrettons le rythme élevé de travail du personnel du service social, ce qui donne une perte de motivation et une rotation très élevée. Cela a donné des retards incroyables par rapport aux délais légaux, sans parler des pertes de documents importants et de la rotation des travailleurs sociaux. En tant qu'employés dans le secteur privé et public d'Anderlecht, nous devons réaliser des tâches qui tombent sous la responsabilité du CPAS et auxquelles les usagers devraient avoir droit.". Le député conclut que les problèmes sont connus depuis très longtemps, bien avant ce fameux reportage de Pano.

Dans un rapport d'audit de mars 2021, on souligne toute une série de problèmes sans les citer tous, M. Tonniau voudrait savoir quelles actions M. Akouz a entreprises pour les résoudre, notamment pour les points suivants.

de volgende punten een oplossing te vinden. Vooreerst het efficiëntieprobleem. Zo werden leden van eenzelfde gezin, die zich met eenzelfde soort verzoek en dossier tot het OCMW wendden, door verschillende maatschappelijk werkers voortgeholpen. In een nota van 25 augustus 2022 wordt voorgesteld om de basisorganisatiestructuur van alle sociale diensten te herzien door in de eerste lijn een meer omvattende aanpak te hanteren en in de tweede lijn een kennisdienst uit te bouwen. De heer Tonniau wil van de heer Akouz weten wat met bovenstaande opmerkingen is gebeurd en of de bovenvermelde structuur effectief werd ingevoerd, en zo niet, waarom niet.

Voorts heeft de audit aangetoond dat er weinig is ondernomen om tegemoet te komen aan de behoeften aan ondersteuning waar de maatschappelijk werkers gezien de aard van hun werk behoefte aan hebben. Wat heeft de heer Akouz gedaan om zijn maatschappelijk werkers van die ondersteuning te verzekeren? Sommige maatschappelijk werkers hebben benadrukt dat ze zich betrokken noch gehoord voelden door het management van het OCMW. De heer Tonniau heeft dan ook de indruk dat de situatie niet is verbeterd. Als de maatschappelijk werkers moeten aankloppen bij de VRT, wijst dat toch op een ernstig intern probleem bij het OCMW, aangezien het personeel zijn problemen blijkbaar niet binnenshuis kan aankaarten.

De heer Tonniau had graag antwoorden op zijn vragen gekregen. Aangezien de heer Akouz voor deze hoorzitting al uitstel heeft verkregen, moet hij wel goed voorbereid zijn. Te oordelen naar de VRT-reportage denkt hij dat de heer Akouz enkel de gebruikers met klachten over de enorme vertraging bij de behandeling van hun dossier heeft ontvangen en tussenbeide is gekomen om in die dossiers schot te krijgen. Volgens de heer Tonniau wordt van een OCMW-voorzitter nochtans verwacht dat hij structurele maatregelen neemt en stappen onderneemt om de dossiers binnen de wettelijke termijnen te doen behandelen voor álle gebruikers en niet naargelang van het geval.

De audit legt eveneens een probleem met de termijnen bloot. Zo verloopt er te veel tijd tussen de indiening van een aanvraag en de afspraak met de maatschappelijk werker. Gezien het beperkt aantal maatschappelijk werkers en hun te hoge werklast verstrijkt er te veel tijd vóór het sociaal onderzoek. In het auditverslag staat te lezen dat het BCSD voor zijn beslissingen met een termijn van dertien dagen werkt, wat dus neerkomt op de helft van de huidige wettelijke termijn van 30 dagen. Wat heeft de heer Akouz ondernomen om die doorlooptijden in te korten?

Il y a une organisation inefficace. Par exemple, pour la même famille, plusieurs travailleurs sociaux devaient intervenir pour le même dossier, chaque fois pour le même type de demandes. Dans une note du 25 août 2022, on propose de revoir la structure organisationnelle de base de tous les services sociaux en ayant une approche de première ligne plus globale et en développant un service d'expertise de deuxième ligne. En fonction de ces remarques, M. Tonniau s'enquiert de la situation actuelle auprès de M. Akouz: cette structure a-t-elle été instaurée? Et si non, pourquoi?

Ensuite, l'audit a démontré qu'il y a peu de choses qui ont été faites pour répondre aux besoins de support des travailleurs sociaux, vu la nature de leur travail. Qu'a entrepris M. Akouz pour assurer ce support à ces travailleurs sociaux? Certains travailleurs sociaux ont souligné qu'ils ne se sentent pas consultés ni entendus par le management du CPAS. Dès lors, le député a l'impression que la situation ne s'est pas améliorée. Si les travailleurs sociaux doivent s'adresser à la VRT, cela démontre qu'il y a quand même un sérieux problème interne au CPAS où les employés n'arrivent pas à soulever les problèmes.

M. Tonniau insiste pour recevoir des réponses à ces questions. M. Akouz a déjà pu reporter cette audition, le député pense donc qu'il est bien préparé. Quand l'intervenant regarde le reportage de la VRT, il estime que l'action de M. Akouz semble se limiter à accueillir des personnes qui se plaignent sur d'énormes retards dans le traitement de leurs dossiers et d'intervenir pour accélérer le traitement de ces dossiers. Cependant, M. Tonniau estime qu'on attend d'un président de CPAS qu'il prenne des mesures structurelles et qu'il fasse en sorte que les dossiers soient traités dans les délais légaux pour tous les usagers et pas au cas par cas.

L'audit montre également qu'il y a un problème avec les délais. Il y a trop de temps entre l'introduction d'une demande et le rendez-vous avec le travailleur social. Et vu le nombre limité de travailleurs sociaux et la charge de travail trop élevée, le délai avant l'entame de l'enquête sociale est trop long. Pour les décisions du CSSS, l'audit mentionne un délai de treize jours, c'est-à-dire la moitié du délai légal actuel de 30 jours. Qu'a fait M. Akouz pour limiter ces délais?

Het BCSD wil dat de maatschappelijk werkers de wet toepassen via richtlijnen. De heer Tonniau wil graag van die richtlijnen kennisnemen en stelt voor dat ze aan de commissie worden bezorgd.

De parlementsleden weten uit een vorige hoorzitting dat een werklast van ongeveer 50 dossiers per maatschappelijk werker ideaal is. De werkelijkheid bij het OCMW van Anderlecht ziet er echter heel anders uit. Hoe denkt de heer Akouz dat probleem op te lossen en waarom heeft hij de afgelopen jaren geen extra personeel aangenomen? Hoe komt het dat men voor het OCMW van Anderlecht geen extra personeel vindt? Tijdens vorige hoorzittingen werd gezegd dat er 66 maatschappelijk werkers aan de slag zijn, met een anciënniteit van gemiddeld twee jaren. Volgens de heer Tonniau ligt bij eender welke McDonald's de gemiddelde anciënniteit zelfs hoger.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) deelt de mening van haar collega's en ook zij is aangedaan; dit onfraaie beeld van het sociale beleid spreidt immers het bedje van de populisten en straalt ongunstig af op alle maatschappelijk werkers. Volgens haar dient dit dossier in alle sereniteit te worden opgehelderd. Zoals zij het ziet, is het uiteraard de taak van een commissie om in een problematiek inzicht te krijgen, maar ook en vooral om oplossingen aan te dragen opdat dergelijke uitwassen zich niet meer voordoen.

Ze vraagt de heer Akouz of het personeel en de tools die het OCMW ter beschikking had, volgens hem volstonden om de ondertussen genoegzaam bekende administratieve disfuncties te voorkomen. Wat heeft de heer Akouz sedert de audit van 2021 ondernomen? Hoe verklaart hij dat veel dossierbeslissingen zijn herzien in de nasleep van de hoorzittingen met de OCMW-raadsleden? Gaat het hier om politieke beïnvloeding te maken of gewoon om dossiers die niet helemaal in de haak zijn? Welke mechanismen garanderen dat beslissingen onpartijdig worden genomen? Welke prioriteiten hanteerde de voormalige OCMW-voorzitter om tevens te garanderen dat de sociale onderzoeken strikt verliepen maar toch tegemoetkwamen aan de behoeften van de burgers? Geldt sinds het aantreden van een nieuwe voorzitter een andere manier van werken? Hoe reageert de heer Akouz tot slot op de beschuldigingen van cliëntelisme?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) geeft toe dat ze geschokt was door de Pano-reportage en de verklaringen van de heer Akouz en de burgemeester die daarin te horen waren. Ze is socialiste en daar is ze fier op. Dankzij het socialisme is ze kunnen gaan studeren. De waarden van het socialisme komen er volgens haar op neer dat iedereen zijn deel moet bijdragen naargelang

Un CSSS exige que les travailleurs sociaux doivent appliquer la loi via des directives. M. Tonniau voudrait prendre connaissance de ces directives et qu'on les transmette à la commission.

Dans une audition précédente, les députés ont appris que le nombre idéal de dossiers pour un travailleur social se situe autour de 50. Actuellement, la réalité dans le CPAS d'Anderlecht est tout à fait différente. Comment M. Akouz résout-il ce problème et pourquoi n'a-t-il pas augmenté l'effectif ces dernières années? Quel est le problème pour attirer du personnel dans le CPAS à Anderlecht? Des précédentes auditions, les députés ont compris qu'il y a 66 travailleurs sociaux avec deux ans d'ancienneté en moyenne. D'après M. Tonniau, l'ancienneté des employés d'un McDonald est plus élevée qu'au CPAS d'Anderlecht.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) rejoint ses collègues et déclare également être attristée, car cette image désastreuse de la politique sociale fait le lit des populistes et jette l'opprobre sur tous les travailleurs sociaux. Elle estime que c'est avec sérénité qu'il faut faire la transparence dans ce dossier. Selon elle, l'objectif d'une commission est de comprendre une problématique, évidemment, mais aussi et surtout, de proposer des solutions pour que ce genre de dérives ne se produisent plus.

S'adressant à M. Akouz, elle demande s'il estime que le personnel et les outils mis à disposition du CPAS étaient suffisants pour éviter les dysfonctionnements administratifs qui ont été rapportés. Depuis l'audit de 2021, qu'a mis en place M. Akouz? Comment explique-t-il que de nombreuses décisions dans des dossiers aient été revues à la suite des auditions devant les conseillers du CPAS? Est-ce le jeu de l'influence politique ou simplement un problème de dossier mal ficelé? Quels sont les mécanismes qui ont été instaurés pour garantir l'impartialité des décisions? Quelles étaient les priorités de l'ancien président pour garantir aussi la rigueur des enquêtes sociales tout en répondant aux besoins des citoyens? La méthode de travail a-t-elle évolué avec le changement de présidence? Enfin, que répond M. Akouz aux accusations de clientélisme?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) avoue avoir été choquée par le reportage de Pano ainsi que par les propos qui y sont tenus par M. Akouz et ce qu'a relaté le bourgmestre. Mme Vanrobaeys se déclare aussi socialiste et fière de l'être. Elle a entamé des études grâce au socialisme. Pour elle, les valeurs du socialisme veulent dire qu'il faut faire sa part. Il faut contribuer en

van zijn capaciteiten. Dat betekent ook dat men zijn deel moet ontvangen wanneer men dat nodig heeft. Men moet dus gesteund worden om nieuwe kansen te krijgen en te kunnen mee-evolueren met de samenleving. Volgens mevrouw Vanrobaeys ondermijnen de gebeurtenissen bij het OCMW van Anderlecht en bepaalde verklaringen de solidariteit die voor haar zo belangrijk is. Ze hoopt dan ook dat de heer Akouz in volledige transparantie zal kunnen antwoorden op al die vragen.

Aangaande de beide gevallen die in de reportage aan bod zijn gekomen, vraagt mevrouw Vanrobaeys welke beslissing het BCSD heeft genomen en of de procedure wel degelijk werd gevolgd. Waarom is men een leefloon blijven toekennen aan de personen die in de Pano-reportage aan bod kwamen, terwijl de journalisten er in de reportage nochtans op hadden gewezen dat het om twee fictieve adressen ging? Blijkbaar gingen er geen alarmbellen af. Hoe zit het met die procedure?

Boven op de reeds gestelde vragen over de POD, de interne audit, het negatieve rapport van de Inspectie van Financiën en de antifraudemaatregelen vraagt mevrouw Vanrobaeys waarom het met het beheer altijd zo mank loopt. Op welke obstakels zijn de genomen maatregelen gebotst?

Vervolgens vraagt ze hoeveel dossiers binnen de wettelijke termijn werden behandeld. Wat is de gemiddelde wachttijd? De secretaris-generaal van het OCMW geeft aan dat in 0,7 % van de dossiers geen gevolg wordt gegeven aan het advies van de maatschappelijk werkers. Kan de heer Akouz dit bevestigen? In hoeveel dossiers worden huisbezoeken afgelegd? In hoeveel dossiers wordt een activeringstraject voorgesteld. Vindt daarvan een follow-up plaats? Wat zijn de resultaten van die initiatieven om de kansen van die mensen te verbeteren?

Wanneer de maatschappelijk werkers afhaken of afwezig zijn, wordt het dossiers niet langer gevolgd. Daardoor krijgen potentiële uitkeringsgerechtigden maandenlang geen enkele maatschappelijk werker te zien. Wat is het traject om mensen in armoede toch gemakkelijk toegang te bieden tot de nodige hulp? Die maatschappelijk werkers, die vaak onder druk werken en een enorme werklast hebben, worden vaak geconfronteerd met agressie of geweld. Ze luiden de alarmbel en wijzen erop dat de beleidsmakers voortdurend tussenbeide komen en dat ze hun werk niet langer kunnen uitvoeren, waardoor ze afhaken. Wat is het absenteïsmepercentage? Is er een plan om absenteïsme tegen te gaan? Hoe zit het met de werving? Hoe worden de maatschappelijk werkers geholpen en beter gewapend tegen al die aspecten waarmee ze worden geconfronteerd? Welke verantwoordelijkheid draagt het OCMW volgens de heer Akouz in dat verlies

fonction de ses capacités. Cela veut aussi dire qu'on doit recevoir sa part quand on en a besoin, recevoir, donc être soutenu pour que les gens reçoivent de nouveau des opportunités et puissent évoluer dans la société. Selon Mme Vanrobaeys, les faits qui se sont déroulés au CPAS d'Anderlecht et certaines déclarations minent cette solidarité qui lui tient tellement à cœur. Elle espère dès lors que M. Akouz pourra donner des réponses entièrement transparentes à toutes ces questions.

Dans les deux cas présentés dans le reportage, Mme Vanrobaeys se demande quelle décision a pris le CSSS et si l'on a bien suivi la procédure. Pourquoi a-t-on continué à accorder un revenu d'intégration aux personnes citées dans le reportage de Pano alors que les journalistes avaient signalé qu'il s'agissait de deux adresses fictives dans ce reportage? Apparemment, aucune sonnette d'alarme n'a été déclenchée. Qu'en est-il de cette procédure?

Au-delà des questions qui ont déjà été posées à propos du SPP, de l'audit interne, du rapport négatif de l'Inspection des finances, des mesures antifraude, Mme Vanrobaeys se demande pourquoi la gestion est toujours aussi négative. À quels obstacles se sont heurtées les mesures prises?

Ensuite, combien de dossiers sont traités dans les délais légaux? Quel est le délai d'attente moyen? Le secrétaire général du CPAS affirme que dans 0,7 % des dossiers, on ne suit pas l'avis des travailleurs sociaux, M. Akouz confirme-t-il? Dans combien de dossiers fait-on des visites à domicile? Dans combien de dossiers propose-t-on un trajet d'activation et en assure-t-on un suivi? Quels sont les résultats justement pour augmenter les chances de ces personnes?

Lorsque les travailleurs sociaux décrochent ou lorsqu'ils sont absents, le dossier n'est plus suivi. Dès lors, de potentiels allocataires ne voient aucun travailleur social pendant des mois. Quel est le trajet prévu pour que les personnes qui vivent dans la pauvreté puissent quand même accéder à l'aide nécessaire? Ces travailleurs sociaux, qui travaillent sous une pression et une charge de travail énorme, font souvent face à des cas d'agression ou de violence. Ils tirent la sonnette d'alarme et affirment que le politique intervient tout le temps et qu'ils ne peuvent plus faire leur travail et décrochent. Quel est le taux d'absentéisme? Est-ce qu'il y a un plan de lutte contre ce dernier? Qu'en est-il des recrutements? Comment aide-t-on les travailleurs sociaux pour qu'ils soient mieux armés contre tous ces éléments auxquels ils doivent faire face? Quelle est, selon M. Akouz, la responsabilité du CPAS dans cette perte de confiance?

aan vertrouwen? Buurtcomités hebben aan de alarmbel getrokken en hebben zich verenigd. Er was een staking van maatschappelijk werkers. Hoe denkt de heer Akouz het vertrouwen in het OCMW en in de beleidsvoerders te herstellen? Welke stappen wil de heer Akouz nemen om dit te bereiken? Is hij voorstander van striktere toezichtmechanismen, zoals bindende aanbevelingen van de inspectiediensten? Hoe denkt hij erover?

Ten slotte werd energiesteun oneigenlijk toegekend. Er zijn zelfs daklozen en overledenen die steun hebben ontvangen om hun energiefacturen te betalen. Hoe valt dit volgens de heer Akouz te verklaren? Er golden geen criteria of er werd geen ernstig onderzoek gevoerd. Waarom waren die documenten geantidateerd? Wat is de rol van het BCSD daarin? Wat denkt de heer Akouz over de bewering dat die toelagen werden gegeven aan personen die ze eigenlijk niet nodig hadden?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) is zelf burgemeester. In die hoedanigheid vraagt ze zich na het zien van de Pano-reportage af hoe het zit met de verantwoordelijkheid van de beleidsmakers. Ze heeft bij haar medewerkers gepolst of een soortgelijke situatie zich ook in haar gemeente zou kunnen voordoen. Ze heeft heel snel begrepen dat zoiets er niet mogelijk is. Niet alleen omdat haar gemeente over een deontologische code beschikt, maar ook dankzij de afspraken tussen het beleidsniveau en de diensten. De medewerkers hebben toegang tot een veilige werkplek, wat betekent dat ze zonder vrees voor vergelding de alarmbel kunnen luiden.

Op basis van die ervaring vraagt mevrouw Gielis of er ook in Anderlecht een dergelijke deontologische code of een concrete nota dienaangaande bestaat. Hebben de maatschappelijk werkers van het OCMW toegang tot een werkplek waar ze in alle veiligheid kunnen werken en problemen kunnen melden zonder enige vrees voor vergelding?

De heer Koen Van den Heuvel heeft de minister tijdens de plenaire vergadering gevraagd naar de stand van zaken en of er inhoudelijke controle zou komen op de onregelmatigheden bij de toekenning van steun door het gas- en elektriciteitsfonds. De minister heeft geantwoord dat die controle er inderdaad zou komen. Staat dit volgens de heer Akouz al op de agenda?

Aangaande andere aspecten van het dossier heeft mevrouw Gielis het over het geval van de financieel directeur van het OCMW die tijdelijk ook werd aangewezen als financieel directeur van de politiezone Brussel-Zuid. Heeft het OCMW als werkgever van die directeur zijn goedkeuring gegeven voor die cumulatie? Hoe zit het met de betalingen van het loon?

Des comités de quartier ont tiré la sonnette d'alarme et se sont regroupés. Il y a eu une grève des travailleurs sociaux. Comment M. Akouz compte-t-il rétablir cette confiance dans le CPAS et dans la politique? Quelles sont les étapes que M. Akouz compte entreprendre pour y arriver? Est-il partisan de mécanismes de contrôle plus stricts, comme des recommandations contraignantes des services d'inspection? Qu'en pense-t-il?

Enfin, des aides en matière d'énergie ont été attribuées de façon injuste. Il y a même des sans-abri ou des personnes décédées qui reçoivent cette aide pour payer la facture d'énergie. Comment M. Akouz peut expliquer cela? Il n'y avait pas de critères ou d'examen sérieux. Comment se fait-il que ces documents étaient été antidatés? Quel est le rôle du CSSS par rapport à cela? Que pense M. Akouz quand on prétend que ces subsides étaient donnés à des personnes qui, en fait, n'en avaient pas besoin?

Mme Tine Gielis (cd&v) est aussi bourgmestre. À ce titre, elle s'est interrogée sur la responsabilité des politiques après la vision du reportage de Pano. Elle a consulté son entourage pour vérifier si une situation similaire pouvait se produire dans sa commune. Elle a très vite compris que ce n'est pas possible. D'une part parce que sa commune dispose d'un code de déontologie, mais également des accords entre le niveau politique et l'administration. Les collaborateurs ont accès à un lieu de travail en toute sécurité. Ce qui fait qu'ils peuvent être lanceurs d'alerte sans être punis.

S'appuyant sur cette expérience, Mme Gielis voudrait savoir si un tel code déontologique ou une note d'accord concret existe à Anderlecht. Les travailleurs sociaux du CPAS ont-ils accès à un lieu de travail où ils peuvent travailler en toute sécurité et signaler des problèmes sans aucune crainte de représailles?

Au niveau du suivi de l'état des lieux, M. Koen Van den Heuvel a demandé au ministre, en séance plénière, quel était l'état des lieux et s'il y aurait une vérification sur le fond par rapport aux irrégularités dans l'octroi de soutien du fonds gaz et électricité. Le ministre a répondu qu'en effet, cette vérification se ferait. Selon M. Akouz, est-ce déjà à l'ordre du jour?

Revenant sur d'autres éléments du dossier, Mme Gielis évoque le cas de la directrice financière du CPAS qui a été désignée, temporairement, également comme directrice financière de la zone policière Bruxelles-Midi. En tant qu'employeur de cette directrice, le CPAS a-t-il bien approuvé ce cumul? Qu'en est-il des paiements de salaire?

De klokkenluider heeft verklaard dat het OCMW al jarenlang over leegstaande lokalen en kantoren beschikt, terwijl het elders kantoren huurt. Wat gebeurt er met die gebouwen die eigendom zijn van het OCMW? Hoe wordt dit beheerd? Gebeurt dat correct?

Waarom, tot slot, heeft het verzoek van het BCSD om fraudebestrijdingsmaatregelen te nemen nergens toe geleid?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) bevestigt dat dit dossier bijzonder pijnlijk is omdat het de wanpraktijken en het gebrek aan goed bestuur op het gebied van sociale bijstand voor het voetlicht brengt. Er wordt voorbijgegaan aan wat nochtans essentieel is: het structureel gebrek aan middelen voor de OCMW's, de catastrofale arbeidsomstandigheden waarin de maatschappelijk werkers moeten werken, en vooral het feit dat tal van burgers hun rechten niet opnemen omdat het veel te lang duurt vooraleer hun dossier is afgerond, hetgeen bovendien onwettig is.

Mevrouw Schlitz haakt in op de vragen van haar collega's: ze wijst op de interne audit die werd besteld over de werking van het OCMW en op de destijds blootgelegde werkingsproblemen in de administratie. Wat werd er ondernomen om gevolg te geven aan de aanbevelingen, met name na de verdenkingen van fraude? Waarom kon er geen antifraudecel worden opgezet? Heeft de heer Akouz de vergaderingen van het BCSD persoonlijk bijgewoond? Kan hij toelichten hoe hij omging met de verzoeken die hem rechtstreeks werden bezorgd? Heeft hij zijn mandaat van OCMW-voorzitter gebruikt voor verkiezingsdoeleinden tijdens zijn campagne? Hoe verklaart hij dat er steun kon worden toegekend aan mensen die niet in Anderlecht wonen, ondanks de duidelijke regels dienaangaande? Waarom heeft hij de financieel directrice toestemming gegeven om ook voor de politiezone Brussel-Zuid te werken?

De spreekster voegt toe dat erop mag worden gerekend dat haar fractie in het federaal Parlement alles in het werk zal stellen om ervoor te zorgen dat de sociale bijstand voor wie dergelijke ondersteuning echt nodig heeft niet al te zeer in het gedrang wordt gebracht door deze gebeurtenissen. Het is echter geen geheim dat de huidige politieke context niet gunstig is voor de sociale zekerheid. Mevrouw Schlitz vindt het dan ook rampzalig dat een gebrek aan waakzaamheid en zelfs bepaalde praktijken de solidariteit hebben geschaad en ertoe kunnen leiden dat gezinnen die het al moeilijk hebben en sociale bijstand nodig hebben, daar geen toegang

Le lanceur d'alerte a affirmé que le CPAS disposait, depuis des années, de locaux et de bureaux vides qui sont disponibles, mais que le CPAS loue des bureaux à un autre endroit. Que se passe-t-il avec ces locaux qui sont propriété du CPAS? Comment cela est-il géré? Est-ce fait de façon correcte?

Enfin, pourquoi la demande du CSSS de prendre des mesures antifraude n'a-t-elle pas abouti?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) confirme que ce dossier fait particulièrement mal parce qu'il met sur le devant de la scène les mauvaises pratiques et le manque de bonne gouvernance dans le domaine de l'aide sociale. En occultant ce qui est pourtant essentiel: l'absence structurelle de moyens pour les CPAS, les conditions de travail catastrophiques dans lesquelles les assistants sociaux doivent travailler et surtout le non-recours aux droits de nombreux citoyens en raison, ici, de délais beaucoup trop longs et qui sont, de plus, illégaux.

Recoupant les questions de ses collègues, Mme Schlitz revient sur l'audit interne qui a été commandé sur le fonctionnement du CPAS, il pointait déjà à l'époque des problèmes dans le fonctionnement de l'administration. Qu'est-ce qui a été fait pour intégrer les recommandations, notamment à la suite des suspicions de fraudes? Pourquoi la cellule antifraude n'a-t-elle pas pu être mise en place? M. Akouz assistait-il en personne aux réunions du CSSS? Peut-il expliquer de quelle manière il traitait les demandes qui lui parvenaient directement? A-t-il utilisé son mandat de président de CPAS à des fins électorales durant sa campagne? Comment explique-t-il que des aides aient pu être octroyées à des personnes qui ne résidaient pas à Anderlecht, malgré les règles claires en la matière? Pourquoi avoir autorisé la directrice financière à travailler dans la zone de police Bruxelles-Midi?

La députée ajoute qu'au Parlement fédéral, on peut compter sur son groupe pour faire le maximum pour que l'aide sociale à destination de ceux qui en ont vraiment besoin ne soit pas trop égratignée par cette séquence. Pourtant, on sait que le contexte politique n'est pas favorable à la sécurité sociale. Mme Schlitz trouve donc littéralement catastrophique le fait que le manque de vigilance, voire certaines pratiques aient abîmé la solidarité et puisse avoir pour conséquence que des familles qui sont déjà en difficulté et qui ont besoin d'aide sociale ne puissent plus, ou en tout cas plus difficilement, y avoir accès. Elle aimerait entendre

meer of in ieder geval moeilijker toegang toe zullen hebben. Ze zou willen horen wat de heer Akouz daarover te zeggen heeft, of hij spijt heeft van bepaalde zaken of hoe hij de gebeurtenissen ziet.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) stelt een argument op de voorgrond dat herhaaldelijk werd aangevoerd ter verdediging van de heer Akouz, inzake het gebrek aan personeel en maatschappelijk werkers. Hij is het daarmee eens, want 200 dossiers per werknemer is eenvoudigweg te veel. De vraag rijst echter waarom dit probleem al jaren speelt. Wat heeft de heer Akouz gedaan om het probleem aan te pakken? Nogal wat werknemers nemen ontslag bij het OCMW van Anderlecht. Waarom vertrekken zij? Zou politiek ingrijpen de oorzaak kunnen zijn van dit aanzienlijke personeelsverloop? Hoe komt het dat die werknemers bepaalde zaken wel durven uit te spreken in een televisiereportage, maar zich niet tot de bestaande hiërarchische kanalen wenden? Hoe komt het dat de werknemers die problemen niet kunnen aanpakken op OCMW-niveau?

Zou de heer Akouz ons zijn definitie van cliëntelisme kunnen geven? Waarom weet hij zo zeker dat hij nooit iets van die strekking heeft gedaan? Heeft hij mensen ontvangen? Heeft hij beloofd om hun zaak voorrang te geven? Dat hij een en ander met het BCSD zou bespreken? Waar ligt de rode lijn volgens de heer Akouz?

Heeft de OCMW-voorzitter de inspectieverslagen van de POD MI goed ontvangen? Werden die verslagen gedeeld met de leden van de OCMW-raad? Heeft hij erover gepraat met het gemeentebestuur van Anderlecht? Wie is aan de slag gegaan met die verslagen en wat voor verbeteringen werden aanbevolen?

Wat is er gebeurd met de aanbevelingen van de interne audit van 2021? Werd er iets aangepast qua procedure of helemaal niet? Waarom hebben de negatieve beoordelingen van de federale overheid en van de interne audit niet tot oplossingen geleid? Hoe komt het dat er pas na een televisiereportage oplossingen worden uitgewerkt?

De heer Vandemaele is van oordeel dat solidariteit in de samenleving heel belangrijk is en dat veel mensen steun nodig hebben in onze samenleving, maar dergelijk gedrag zal het draagvlak voor beleid dienaangaande ondermijnen. Wie juist wil handelen, kan niet anders dan dergelijke praktijken ten stelligste te veroordelen. Mevrouw Lalieux heeft het alvast niet met zoveel woorden gezegd, maar de heer Vandemaele hoopt vandaag te horen dat wat zich in Anderlecht heeft afgespeeld wordt veroordeeld.

M. Akouz par rapport à cela aussi, sur d'éventuels regrets ou analyse de la situation.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) met en exergue un argument répété dans la ligne de défense de M. Akouz à propos du manque de personnel et d'assistants sociaux. Il partage cette analyse, car 200 dossiers par collaborateur, c'est tout simplement trop. Mais la question qui se pose est que ce problème perdure déjà depuis des années. Qu'a entrepris M. Akouz pour résoudre ce problème? Il y a également beaucoup de personnes qui partent du CPAS d'Anderlecht: qu'est-ce qui explique ces démissions? Les interventions politiques pourraient-elles être à la base de cette rotation de personnel importante? Comment se fait-il que ces collaborateurs osent s'exprimer dans un reportage à la télévision et qu'ils ne passent pas par les canaux hiérarchiques existants? Comment se fait-il que les collaborateurs ne puissent pas aborder ces problèmes au niveau du CPAS même?

M. Akouz pourrait-il donner sa définition du clientélisme? Pourquoi est-il certain de n'en avoir jamais fait? A-t-il reçu des gens? Leur a-t-il promis de mettre leur dossier en priorité? Qu'il allait en parler au CSSS? Où se situe la ligne rouge, selon M. Akouz?

Les rapports d'inspection du SPP Intégration sociale ont-ils bien été réceptionnés par le président du CPAS? Ces rapports ont-ils été partagés avec les membres du conseil du CPAS? En a-t-il parlé avec le collège communal d'Anderlecht? Qui a travaillé avec ces rapports et quelles sont les pistes d'amélioration qui ont été recommandées?

Concernant l'audit interne de 2021, qu'est-il advenu de ses recommandations? Y a-t-il quelque chose qui a été adapté au niveau procédural ou pas du tout? Comment se fait-il que les évaluations négatives du niveau fédéral et de l'audit interne n'aient pas mené à des pistes de solutions? Comment se fait-il qu'il faille un reportage à la télévision pour arriver à des solutions?

M. Vandemaele croit que la solidarité de la société est très importante et que beaucoup de gens ont besoin de soutien dans notre société, mais ce type de comportement va miner la portée pour une telle politique. Tout qui veut agir correctement doit condamner ceci. Si Mme Lalieux n'a pas pu le dire, M. Vandemaele espère entendre cette condamnation de ce qui a été fait à Anderlecht, aujourd'hui.

De heer Van Quickenborne (Open Vld) vraagt de heer Akouz of hij hem “Musty” mag noemen. Dat zou blijkbaar de bijnaam zijn die sommige klanten van het OCMW gebruiken. Het lid vraagt de heer Akouz of hij “de wondergang” kent. Dat is een gang op de derde verdieping van het OCMW van Anderlecht. Beneden is er het traditionele loket waar mensen naartoe gaan en op de derde verdieping is er een aparte gang. Het kantoor van de heer Akouz bevond zich in die gang, naast dat van zijn eigen secretaris, de heer Tati, en dat van de heer Harold Peeters, secretaris-generaal van het OCMW. Die laatste werd op vraag van de heer Akouz door de commissie gehoord.

Volgens de heer Van Quickenborne worden mensen na het maken van een afspraak met de heer Akouz ontvangen door de privésecretaris van de heer Akouz of door de heer Akouz zelf. Vervolgens wordt een bevel gegeven aan een maatschappelijk werker, die 24 uur heeft om een positieve beslissing te nemen zonder de mogelijkheid om een andere maatschappelijk werker te raadplegen. De heer Van Quickenborne zegt dat hij veel getuigenissen en e-mails heeft ontvangen over hoe dat systeem werkt. De leden stellen dat elke medewerker 250 dossiers moet behandelen. Als in de praktijk het kabinet van de voorzitter van het OCMW voortdurend bevelen kan sturen naar de maatschappelijk werkers, dan begrijpt de heer Van Quickenborne dat het OCMW niet goed functioneert. De slachtoffers van die disfuncties zijn daklozen, personen met een beperkte mobiliteit en andere mensen in Anderlecht die geen steun ontvangen. De heer Van Quickenborne verwijst naar de getuigenis van enkele maatschappelijk werkers die melding maakten van vrouwen die zich moesten prostitueren omdat ze geen steun konden krijgen in Anderlecht.

Natuurlijk is het een van de prerogatieven van een OCMW-voorzitter om noodgevallen te beslechten. De organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn bepaalt inderdaad dat de voorzitter in bepaalde dringende gevallen zelf kan beslissen in dossiers. Die gevallen worden bepaald door het huishoudelijk reglement en de heer Van Quickenborne is benieuwd om dat van het OCMW van Anderlecht te raadplegen. Die dringendheid en de door de voorzitter genomen beslissing moeten echter tijdens een volgende vergadering van de raad worden bekrachtigd.

Over dit specifieke onderwerp geeft het parlementslid drie voorbeelden van dossiers van het OCMW van Anderlecht die hem werden gemeld. In dossier 2023/3-08 vroeg iemand bijvoorbeeld om steun voor het volgen van een informaticacursus. De heer Van Quickenborne kan zich niet voorstellen dat zulks een dringend dossier betreft, want er is niets dringends aan een informaticacursus. De beslissing tot steunverlening verloopt

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) s’adresse à M. Akouz en lui demandant l’autorisation de le surnommer “Musty”. Ce dernier serait, apparemment, le nom qui est utilisé par certains des clients du CPAS. Le député demande à M. Akouz s’il connaît “le couloir des miracles”. C’est un couloir qui se trouve dans le CPAS d’Anderlecht, au troisième étage. En bas, il y a le guichet classique où les gens s’adressent et au troisième étage, il y a un couloir séparé. Dans ce couloir était situé le bureau de M. Akouz jouxtant celui de son secrétaire particulier, M. Tati, et celui de M. Harold Peeters, secrétaire général du CPAS. Ce dernier a été auditionné par la commission à la demande de M. Akouz.

Selon M. Van Quickenborne, après avoir fixé un rendez-vous avec M. Akouz, les gens sont reçus soit par le secrétaire particulier de M. Akouz, soit par ce dernier. Ensuite, un ordre est donné à un assistant social qui a 24 heures pour prendre une décision positive sans consultation possible d’un autre assistant social. M. Van Quickenborne dit avoir reçu beaucoup de témoignages et de courriels relatant le fonctionnement de ce système. Lorsque les députés disent que les collaborateurs doivent traiter 250 dossiers par collaborateur, si la pratique permet d’avoir un deuxième canal par lequel le cabinet du président du CPAS envoie constamment des ordres aux assistants sociaux, il peut comprendre que le CPAS ne fonctionne pas bien. Victimes de ces dysfonctionnements, les sans-abri, les PMR et d’autres personnes à Anderlecht qui n’obtiennent pas de soutien. M. Van Quickenborne relate le témoignage de certains assistants sociaux évoquant des cas de femmes qui doivent se prostituer parce qu’elles n’obtiennent pas de soutien à Anderlecht.

Certes, cela fait partie des prérogatives d’un président de CPAS de régler des urgences. En effet, la loi organique du 8 juillet 1976 des centres publics d’action sociale stipule que le président peut résoudre des dossiers dans certains cas urgents. Ces cas sont déterminés par le règlement d’ordre intérieur et M. Van Quickenborne est curieux de consulter celui du CPAS d’Anderlecht. Ce type d’urgence et la décision prise par le président doivent cependant être ratifiés lors d’un prochain comité.

À ce sujet précis, le député détaille trois exemples de dossiers du CPAS d’Anderlecht qui lui ont été rapportés. Ainsi, dans le dossier 2023/3-08, une personne demande un soutien pour suivre un cours informatique. M. Van Quickenborne ne peut pas s’imaginer qu’il s’agit d’un dossier urgent à suivre, car un cours d’informatique, cela n’a rien d’urgent. Or, cette décision de soutien est réglée via le circuit du président.

hier echter via het aparte kanaal van de voorzitter. In dossier 2013/139754 pleegt een vrouw domiciliefraude en wordt van haar de terugbetaling van 28.000 euro geëist. Het comité beslist tot die sanctie en keurt ze goed. Na de beslissing van het comité wordt die vrouw echter gehoord en hoeft zij uiteindelijk slechts 536 euro terug te betalen. De heer Van Quickenborne vindt dat een uitzonderlijke ommezwaai, die bovenal onwettig is want niet opgenomen in de wet. Dat systeem werkt zo goed dat het aantal herziene beslissingen na een hoorzitting toeneemt. In 2022 gaat het om 200 dossiers waarin na een hoorzitting gunstig wordt beslist. In 2023 zijn er 207 dossiers, terwijl in 2024, het jaar van twee verkiezingen, en met name tijdens het eerste kwartaal van 2024, 198 dossiers hetzelfde verloop kennen. Geëxtrapoleerd over het hele jaar geeft dat in 2024 een totaal van 800 dossiers die zijn goedgekeurd na een hoorzitting. Al die hoorzittingen werden georganiseerd via het kanaal van de heer Akouz.

De heer Van Quickenborne besluit dat er sprake is van cliëntelisme bij de verantwoordelijken van het OCMW van Anderlecht. Hij citeert ook mevrouw Thérèse Dumst, de directrice van de sociale dienst aldaar. De vacature voor die laatste belangrijke functie binnen het OCMW werd gepubliceerd op 28 maart 2024. Kandidaten hadden tot 5 april 2024 de tijd om een kandidatuur in te dienen voor die functie van directeur, met andere woorden: één week. De vereisten staan in een dienstnota die werd ondertekend door de heer Akouz. Vijf werkdagen om te solliciteren voor een dermate belangrijke functie lijkt de heer Van Quickenborne kort, maar hij voegt eraan toe dat men in Anderlecht misschien wel zo efficiënt is dat dit tijdsbestek volstaat. Hij kan redelijkerwijs niet gekant zijn tegen een efficiënt bestuur. De heer Akouz heeft echter op 30 maart 2024, dus vóór 5 april, een tweede nota ondertekend waarin hij mevrouw Dumst benoemt tot directrice van voormelde dienst. Het gaat misschien om een technische fout; het is de burgemeester van Anderlecht immers ontglipt dat zulks kan gebeuren. De heer Van Quickenborne heeft de beide documenten voor zich liggen en vindt dat een beetje vreemd.

De heer Van Quickenborne vraagt de heer Akouz of het systeem dat hij zopas heeft beschreven echt bestaat: de “wondergang”, de afspraken die worden geregeld met de eigen secretaris van de heer Akouz en het voorrecht om beslissingen te nemen die indruisen tegen de beslissingen van het comité. Is dat systeem volgens de heer Akouz legaal of niet, met inbegrip van de hoorzittingen waarover hij het heeft gehad? Tot slot: denkt de heer Akouz, net als burgemeester Cumps, dat het gewoon een technische fout betreft of veeleer dat het een systeem is dat door hemzelf en zijn collega’s is geïnstalleerd?

Dans le dossier 2013/139754, une dame commet une fraude de domicile et on exige de cette dame de rembourser 28.000 euros. Cette sanction est approuvée et décidée par le comité. Or, cette dame est auditionnée après la décision du comité et ne doit finalement rembourser que 536 euros. M. Van Quickenborne estime ce retournement de situation unique et surtout illégale, car ce n’est pas prévu par la loi. Cela fonctionne tellement bien que le nombre de décisions révisées après une audition augmente. En 2022, il compte 200 dossiers qui sont accordés après une audition. En 2023, ils sont au nombre de 207 tandis qu’en 2024, l’année de deux élections, durant le premier trimestre de 2024, 198 dossiers suivent le même chemin. Si on extrapole sur l’année, cela donne un total de 800 dossiers accordés après audition en 2024. Toutes ces auditions ont été organisées par le canal de M. Akouz.

M. Van Quickenborne conclut qu’il y a une pratique de clientélisme au niveau des responsables du CPAS d’Anderlecht. Il cite également Mme Thérèse Dumst qui est directrice de l’action sociale. La vacance de ce dernier poste important au sein du CPAS a été publiée le 28 mars 2024. On avait la possibilité d’envoyer sa candidature à ce poste de directeur jusqu’au 5 avril 2024. On avait dès lors une semaine pour déposer sa candidature. Ces exigences se retrouvent dans une note de service qui a été signée par M. Akouz. Cinq jours ouvrables pour poser sa candidature pour une fonction tellement importante, cela semble court à M. Van Quickenborne, mais il ajoute qu’on est peut-être tellement efficace à Anderlecht que ce délai suffit peut-être. Il ne peut pas décemment être contre une administration efficace. Cependant, M. Akouz a signé une deuxième note le 30 mars 2024, soit avant le 5 avril, où il désigne Mme Dumst en tant que directrice de l’action sociale. Certes, c’est peut-être une faute technique, comme le bourgmestre d’Anderlecht a glissé que cela peut se produire. M. Van Quickenborne dispose des deux documents devant lui et il trouve cela un peu étrange.

M. Van Quickenborne s’adresse à M. Akouz en lui demandant si le système qu’il vient de décrire existe bien: le “couloir des miracles”, les rendez-vous fixés avec le secrétaire particulier de M. Akouz et le privilège de prendre des décisions contredisant celles prises par le comité. Selon M. Akouz, ce système est-il légal ou non, incluant les auditions dont il a parlé? Enfin, M. Akouz pense-t-il, comme le bourgmestre Cumps, que cela n’est qu’une faute technique ou que c’est un système installé par lui-même et ses collègues?

De heer François De Smet (DéFI) stelt een hele reeks disfuncties vast bij het OCMW in Anderlecht. Het is echter niet eenvoudig te bepalen of die disfuncties verband houden met de objectieve en onmiskenbare werkdruk, met slecht management of met mogelijk cliëntelisme. Eén ding lijkt de heer De Smet echter duidelijk: het geld van de belastingbetaler wordt in dit geval niet op de best mogelijke manier gebruikt.

De vragen van de heer De Smet komen deels overeen met de vragen die al zijn gesteld. Een OCMW-voorzitter heeft een zekere speelruimte in geval van hoogdringendheid. Het lid zou graag willen weten hoeveel mensen rechtstreeks met de heer Akouz contact hebben opgenomen tijdens zijn mandaat, waarbij dat contact heeft geleid tot een boodschap of verzoek om een zaak te bespoedigen of te herzien, zoals te zien was in de Panoreportage van de VRT. Voorts merkt de spreker op dat de heer Fernandez, voor DéFI OCMW-raadslid, al jaren een antifraudecel voorstelt. Waarom werd de oprichting van dergelijke cel door het OCMW van Anderlecht geweigerd? Wat dacht de heer Akouz zelf over die vraag?

Welk gevolg is er in het algemeen gegeven aan de audit van 2021 waar de heer Akouz zelf om had gevraagd? De heer De Smet vindt dat de term “cliëntelisme” soms op een karikaturale manier wordt gebruikt en dat wellicht een poging moet worden ondernomen om het begrip nauwkeuriger te definiëren. Volgens hem houdt de term in dat men een andere behandeling kan krijgen als men als gebruiker de juiste persoon kent. Cliëntelisme betekent echter ook dat een persoon van zijn functies gebruikmaakt om een adresboek op te bouwen van schuldplichtigen, van mensen aan wie een gunst is verleend en die op het juiste moment aan hem zullen denken. Daar ligt het probleem, en dergelijke situaties zijn een sluipend gif voor de democratie: politieke carrières worden niet met het algemeen belang voor ogen opgebouwd, maar zijn de optelsom van privébelangen.

De heer Akouz zegt dat hij er trots op is dat hij zijn medemens helpt. Dat is het geval voor heel wat mensen, ook in deze commissiezaal. Tal van mensen willen hun medemens helpen, maar ze hebben niet altijd het geluk socialist te zijn. Alle politieke vertegenwoordigers worden aangesproken door burgers. Het gaat er hier echter om dat men onrechtvaardig handelt als men niet iedereen op dezelfde manier helpt. Mensen die men persoonlijk ontmoet beter helpen dan mensen die vertrouwen hebben in het systeem, staat gelijk aan het uithollen van dat systeem. Zulks werkt ondermijnend voor het vertrouwen van de OCMW-gebruikers maar ook van de andere belastingbetalers, die het systeem mee financieren. Gelooft de heer Akouz in eer en geweten dat zijn rechtstreekse tussenkomst een of meerdere keren een verschil heeft

M. François De Smet (DéFI) constate une pluie de dysfonctionnements dans ce CPAS à Anderlecht. Cependant, il n’est pas encore évident de déterminer si ces dysfonctionnements sont liés à la surcharge objective et indéniable de travail, à une mauvaise gestion ou à un éventuel clientélisme. Une chose paraît cependant certaine à M. De Smet, c’est que l’argent du contribuable n’est pas utilisé de la meilleure des manières dans ce cas-ci.

Les questions de M. De Smet recoupent en partie celles qui ont déjà été posées. Un président de CPAS a une certaine latitude en cas d’urgence. Le député veut savoir combien de personnes ont fait appel directement à M. Akouz durant son mandat dont le suivi a donné lieu à ce qui est visible dans l’émission Pano de la VRT, à savoir un message ou une demande d’accélération ou de révision de dossier. Ensuite, M. Fernandez, conseiller de l’action sociale (DéFI), a proposé une cellule antifraude depuis des années. Pourquoi la création de cette cellule aurait-elle été refusée par le CPAS d’Anderlecht? Quel était l’avis personnel de M. Akouz sur cette demande?

De manière générale, quelles suites ont été données à l’audit de 2021 que M. Akouz a lui-même sollicité? M. De Smet pense que le clientélisme est un mot utilisé de manière parfois caricaturale et qu’il faut peut-être tenter de le définir plus précisément. Selon lui, c’est le fait de pouvoir obtenir un traitement différencié lorsqu’on est usager et qu’on connaît la bonne personne. Mais c’est aussi le fait d’utiliser ses fonctions pour se faire un carnet d’adresses d’obligés, de personnes auxquelles on a rendu un service et qui au bon moment, se souviendront de vous. C’est ça le problème et c’est un poison lent pour la démocratie: c’est de voir des carrières politiques se construire non pas sur l’intérêt général, mais sur l’addition d’intérêts particuliers.

Quand M. Akouz dit qu’il est fier d’aider son prochain, c’est le cas de pas mal de gens, en ce compris dans cette salle de commission. Il y a des tas de gens qui veulent aider leur prochain alors qu’ils n’ont même pas toujours le bonheur d’être socialistes. Tous les représentants politiques sont contactés par des citoyens. Cependant, l’enjeu ici est que si on n’aide pas tout le monde de la même manière, on fait preuve d’injustice. Aider des personnes que l’on rencontre davantage que celles qui font confiance au système, c’est gripper le système, c’est miner la confiance des usagers du CPAS, mais aussi des autres contribuables qui le financent. M. Akouz estime-t-il en toute conscience qu’à une ou plusieurs reprises, son intervention directe a fait une différence, a aidé de manière significative des personnes, ne serait-ce qu’en

gemaakt, mensen aanzienlijk vooruit heeft geholpen, al was het maar door het normale verloop van hun dossier te versnellen? Zo ja, denkt de heer Akouz dat dit normaal en eerlijk is tegenover alle mensen die hulp nodig hebben, maar die misschien niet het geluk hebben gehad zijn pad te kruisen?

Voorzitter Denis Ducarme meldt de leden dat hij een schriftelijk antwoord heeft ontvangen van de secretaris-generaal van het OCMW van Anderlecht, in reactie op een aantal meer gedetailleerde en technische vragen die de voorzitter hem vorige week had gesteld. De antwoorden gaan over het aantal individuele dossiers waarvoor het bijzonder comité de voorstellen van de maatschappelijk werkers wijzigde.

In 2023 waren er 2300 geactiveerde knipperlichten. Volgens de POD Maatschappelijke Integratie zijn er op een totaal van 581 OCMW's 39.000 knipperlichten aangegaan, waarvan dus alleen al 2300 bij het OCMW van Anderlecht.

Het OCMW van Anderlecht kan momenteel geen antwoord geven op de vraag naar het aantal leeflonen dat werd toegekend zonder huisbezoek.

De antwoorden zullen de commissieleden per mail worden bezorgd in het Frans en het Nederlands.

B. **Antwoorden van de heer Akouz**

De heer Mustapha Akouz, voormalig voorzitter van het OCMW van Anderlecht, verontschuldigt zich allereerst voor het feit dat hij niet is kunnen ingaan op de uitnodiging van de commissieleden om de hoorzittingen van 27 november bij te wonen. Alvorens voor de commissie te verschijnen, wilde hij eerst alle documenten verzamelen en bundelen om naar behoren te kunnen antwoorden op de vragen over de situatie bij het OCMW van Anderlecht.

De heer Akouz was OCMW-voorzitter van december 2018 tot juni 2024. Hij zal de vele vragen zo volledig mogelijk beantwoorden. Op 27 november heeft de secretaris-generaal van het OCMW al uitgelegd hoe het OCMW werkt, met welke moeilijkheden het personeel wordt geconfronteerd en welke maatregelen zijn genomen om de werking van het OCMW te verbeteren.

De heer Akouz is hier vandaag in deze commissie om zich te verantwoorden naar aanleiding van de VRT-reportage die tekortkomingen bij het OCMW van Anderlecht aan het licht heeft gebracht en die heel wat deining heeft veroorzaakt. Ook hij was diep verontwaardigd door de bevindingen in de reportage. Hij stelt

accélérant le cours normal de leur dossier? Si c'est le cas, M. Akouz trouve-t-il cela normal et juste vis-à-vis de tous ceux qui ont besoin d'aide, mais qui n'ont peut-être pas eu la chance de croiser sa route?

M. Denis Ducarme, président, tient à porter à la connaissance des membres qu'il a reçu la réponse écrite du secrétaire général du CPAS d'Anderlecht à la suite d'un certain nombre de questions plus chiffrées et techniques qu'il lui avait adressées, la semaine dernière. Il s'agit de réponses par rapport au nombre de dossiers individuels pour lesquelles le Comité spécial a modifié les propositions des équipes sociales.

En 2023, le nombre de clignotants activés s'élève à 2.300. De manière générale, le SPP Intégration sociale affirme que 39.000 clignotants ont été activés sur l'ensemble des 581 CPAS, celui d'Anderlecht en a activé 2.300 à lui seul sur la même période.

Actuellement, le CPAS d'Anderlecht ne sait pas répondre à la question portant sur le nombre de revenus d'intégration sociale octroyés sans visite à domicile.

Ces réponses seront envoyées par courriel aux membres de la commission en français et en néerlandais.

B. **Réponses de M. Akouz**

M. Mustapha Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht, s'excuse tout d'abord de ne pas avoir pu répondre à l'invitation des membres de la commission aux auditions du 27 novembre dernier. Avant de se présenter devant la commission, il lui était nécessaire de rassembler et constituer l'ensemble des pièces afin de pouvoir apporter des réponses de qualité par rapport à la situation du CPAS d'Anderlecht.

M. Akouz a exercé la fonction de président du CPAS de décembre 2018 à juin 2024. Il répondra aux nombreuses questions de la manière la plus complète possible. Le 27 novembre, le secrétaire général du CPAS a déjà pu exposer le fonctionnement du CPAS, les difficultés auxquelles est confronté le personnel et les mesures mises en place pour améliorer le fonctionnement du CPAS.

À la suite de l'émoi suscité par le reportage de la VRT qui a mis en lumière des dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht, M. Akouz est amené aujourd'hui à s'expliquer devant la commission. Lui aussi a été profondément heurté par les éléments mis en avant dans ce reportage. Il tient à être très clair: il est inacceptable que

het dan ook zeer duidelijk: het is onaanvaardbaar dat mensen die niet in aanmerking komen voor een leefloon er toch een krijgen. Elke vorm van fraude is onaanvaardbaar. Om de situatie op te helderen, is het OCMW van Anderlecht onmiddellijk een intern onderzoek gestart. Ook de arbeidsauditeur heeft overigens een onderzoek ingesteld; het OCMW heeft al verzekerd dat het daar zijn volledige medewerking aan zal verlenen.

De heer Akouz moet erkennen dat het OCMW tekort is geschoten in de aanpak van de twee dossiers die in de reportage aan de orde worden gesteld. Hij zal daar dieper op ingaan in zijn antwoord over het beheer van beide dossiers.

De heer Akouz geeft ook toe dat de zin die hij in de VRT-reportage uitspreekt, ongelukkig en verwarrend is. Die woorden weerspiegelen geenszins het opzet van zijn handelen, noch zijn mogelijke demarches als OCMW-voorzitter. De bewuste zin was een vergissing en had niet mogen worden uitgesproken. Natuurlijk heeft hij er spijt van, maar hij voegt eraan toe dat zijn verklaringen zijn gedistilleerd tot een fragment van amper een paar seconden en uit hun verband zijn gerukt. De zin die te horen is, komt eigenlijk uit een langer interview, in soms aanstootgevende waarbij de interviewer soms bijzonder onbeschoft was en deels gebruik maakte van verborgen opnameapparatuur. Daarbij verloor de heer Akouz inderdaad even zijn zelfbeheersing, en net die enkele seconden hebben de reportage gehaald.

Tijdens zijn mandaat als voorzitter heeft de heer Akouz er altijd voor gezorgd dat hij de instelling zo goed mogelijk vertegenwoordigde en steeds gewetensvol werkte, ten dienste van alle rechthebbenden, transparant, billijk en uiteraard binnen het geldende regelgevende en wettelijke kader. Hij is altijd op dezelfde manier te werk gegaan: de verzoeken die hij kreeg, stuurde hij systematisch door naar de bevoegde afdeling van de sociale dienst voor analyse en follow-up.

Als verantwoordelijke werd de heer Akouz, net als elke andere politicus dag in dag uit, vaak aangesproken door burgers, verenigingen en maatschappelijk werkers, om hem te wijzen op de gebrekkige dienstverlening van het OCMW. Het ging dan doorgaans over mensen die geen antwoord hadden gekregen binnen de bij wet voorgeschreven termijn van 30 dagen. Gezien de gevolgen en spanningen die dergelijke vertraging met zich meebrengt voor OCMW-gebruikers en -rechthebbenden, eisten mensen in de meest problematische gevallen een persoonlijk onderhoud met hem om hun situatie kenbaar te maken. Voor politici is dat niet anders; ook zij worden in de uitoefening van hun ambt dagelijks aangeklampt voor allerhande afspraken.

des personnes qui ne sont pas dans les conditions pour en bénéficier reçoivent un revenu d'intégration sociale. Toute fraude est inacceptable. Pour faire la lumière sur la situation, le CPAS d'Anderlecht a immédiatement diligenté une enquête interne. Par ailleurs, l'auditorat du travail a également ouvert une enquête et le CPAS a assuré sa pleine et entière collaboration.

Dans la gestion des deux dossiers mis en avant dans le reportage, M. Akouz doit reconnaître qu'il y a eu des défaillances de la part du CPAS. Il y reviendra d'ailleurs plus longuement dans sa réponse sur la gestion de ces deux dossiers.

M. Akouz reconnaît que la phrase qu'il a prononcée dans le reportage de la VRT est malheureuse et prête à confusion. En aucun cas, elle ne traduit le sens de son action ni les démarches qu'il a pu entreprendre dans le cadre de son action en tant que président du CPAS. Cette phrase était une erreur et n'aurait pas dû être prononcée. Il le regrette évidemment. Cette phrase, reproduite dans un extrait de quelques secondes et hors contexte, a été prononcée au cours d'une très longue interview qui a eu lieu dans des conditions parfois brutales, en partie avec un micro et une caméra cachée. Il a perdu son calme et a tenu des propos malheureux et ces quelques secondes d'une longue interview ont été publiées.

Durant son mandat de président, M. Akouz a toujours veillé à représenter au mieux l'institution et à travailler de manière consciencieuse au service de tous les bénéficiaires, de manière transparente, équitable et évidemment, dans le strict cadre réglementaire et légal. Il a systématiquement procédé de la même manière en transmettant les requêtes qui lui étaient adressées au service social compétent en la matière pour analyse et pour suivi.

En tant que responsable et comme le sont les responsables politiques au quotidien, M. Akouz a été largement sollicité par des citoyens, des associations, des travailleurs sociaux pour lui faire part de dysfonctionnements au sein du CPAS. Ces dysfonctionnements concernaient généralement des personnes qui n'obtenaient pas de réponse dans un délai de 30 jours, comme le prévoit la loi. Étant donné les conséquences et les tensions que ce type de retard occasionne pour les usagers et les bénéficiaires, dans les cas les plus problématiques, les personnes souhaitaient le rencontrer personnellement afin de lui faire part de leur situation. Comme c'est également le cas pour l'ensemble des responsables politiques qui sont quotidiennement sollicités pour des rendez-vous dans l'exercice de leurs fonctions.

Volgens de heer Akouz gaat het om enkele tientallen gevallen op 171.000 aanvragen en 20.000 gebruikers per jaar. Dat allerhande zaken worden geregeld met een telefoontje naar de voorzitter is dus een begoocheling. Als politiek mandataris vindt hij het echter wel belangrijk om bereikbaar te blijven. Daarom heeft hij ermee ingestemd om die mensen op afspraak in zijn kantoor te ontvangen en aldus ruchtbaarheid te geven aan de spanningen als gevolg van de vertragingen. Wanneer hij die mensen heeft ontmoet, waren daar telkens een medewerker en de voor het dossier verantwoordelijke maatschappelijk werker bij. Bij disfuncties heeft hij ook steeds dezelfde aanpak gevolgd: de sociale dienst werd verzocht in te staan voor de follow-up van het dossier zoals de wet bepaalt. De heer Akouz stelt dat er op geen enkel ogenblik sprake is geweest van enige bevoorrechting. Hij heeft nooit een individuele beslissing beïnvloed. Er was geen cliëntelisme. Hij benadrukt voorts dat hij geen deel uitmaakte van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD), het comité dat de sociale bijstand toekent, en dat hij dus niet betrokken was bij de besluitvorming.

Inzake de rol van een OCMW en zijn eigen rol als voorzitter licht de heer Akouz toe dat het OCMW tot doel heeft eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Zo staat het in artikel 1 van de organieke wet van 1976. Het OCMW is het laatste redmiddel voor wie alle sociale-zekerheidsrechten heeft uitgeput. Het OCMW is dus de laatste dam tegen armoede. De rol van het OCMW is fundamenteel en de leden weten dat tal van OCMW's thans met een aanzienlijke werklast kampen. Een en ander komt overigens geregeld aan bod in de media. Wie zich tot het OCMW wendt, bevindt zich in situaties van extreme kwetsbaarheid en grote tegenspoed. De maatschappelijk werkers moeten daarmee omgaan, wat niet gemakkelijk is. In die context heeft de heer Akouz altijd aandacht gehad voor de situatie van het personeel van het OCMW van Anderlecht, dat zijn uiterste best doet om de vele dossiers te beheren.

Overeenkomstig de organieke wet van 8 juli 1976 staat de OCMW-voorzitter in voor het voorafgaand onderzoek van de zaken die aan de raad, aan het Vast Bureau en aan de bijzondere comités worden voorgelegd. Daarnaast roept de voorzitter vergaderingen bijeen en stelt de agenda ervan vast. Ten derde leidt de OCMW-voorzitter de activiteiten van het centrum. Ten vierde vertegenwoordigt de voorzitter het OCMW in de gerechtelijke en buitengerechtelijke handelingen. De heer Akouz zag er ook op toe dat de beslissingen van het OCMW werden uitgevoerd. Kortom, als OCMW-voorzitter moest hij ervoor zorgen dat het OCMW goed werd bestuurd. In die hoedanigheid was dus het niet meer dan normaal

Selon M. Akouz, on parle ici de quelques dizaines de cas sur 171.000 demandes et 20.000 usagers par an. On est donc loin du fantasme du coup de fil au président. Comme mandataire politique, il est évidemment important de rester accessible. C'est la raison pour laquelle il a accepté de recevoir ces personnes sur rendez-vous au sein de son cabinet, notamment pour relayer les tensions qui génèrent les retards. Lorsqu'il a rencontré ces personnes, il était systématiquement accompagné par un collaborateur et l'assistant social en charge du dossier. Lorsqu'il y avait un dysfonctionnement, il a systématiquement eu la même attitude en demandant au service social d'assurer le suivi du dossier comme le prévoit la loi. M. Akouz affirme qu'à aucun moment, il n'y a eu de passe-droit quelconque. Il n'a jamais influencé une décision individuelle. Il n'y a pas eu de clientélisme. Il insiste d'ailleurs sur le fait qu'il ne faisait pas partie du Comité spécial du service social (CSSS), c'est-à-dire la commission d'attribution de l'aide sociale, et qu'il ne participait donc pas à la prise de décision.

À propos du rôle joué par un CPAS et son propre rôle en tant que président, M. Akouz explique que le CPAS intervient pour permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est l'objet de l'article 1er de la loi organique de 1976. Le CPAS intervient en dernier ressort lorsque la personne a épuisé tous ses droits. C'est donc le dernier rempart contre la pauvreté. Le rôle du CPAS est fondamental et les députés savent à quel point de nombreux CPAS sont aujourd'hui soumis à des charges de travail considérables. La presse en fait d'ailleurs régulièrement écho. Les personnes qui s'adressent aux CPAS sont dans des situations de vulnérabilité extrême et de détresse importante et les travailleurs sociaux doivent y faire face, ce qui n'est pas évident. Dans ce contexte, M. Akouz a toujours été attentif à la situation du personnel du CPAS d'Anderlecht qui fait du mieux qu'il peut dans la gestion de nombreux dossiers que ces agents sont amenés à traiter.

Conformément à la loi organique du 8 juillet 1976, le rôle du président d'un CPAS est, premièrement, d'instruire les affaires qui sont soumises au Conseil, au Bureau permanent et les comités spéciaux. Le président doit, deuxièmement, arrêter l'ordre du jour et convoquer les réunions. Troisièmement, il doit diriger les activités du CPAS. Quatrièmement, il doit représenter le CPAS dans les actes judiciaires et extrajudiciaires. Le rôle de M. Akouz était également de veiller à l'exécution des décisions du CPAS. En résumé, son rôle en tant que président du CPAS était de veiller à la bonne administration du CPAS. À ce titre, il était donc normal qu'il attire l'attention des services compétents lorsqu'on lui

dat hij de bevoegde diensten op bepaalde zaken wees wanneer hij van disfuncties of van niet-uitgevoerde beslissingen op de hoogte werd gesteld.

In noodgevallen is de OCMW-voorzitter er ook wettelijk toe gemachtigd dringende hulpverlening toe te kennen, die dan vervolgens door het bevoegde orgaan moet worden bekrachtigd. In Anderlecht wordt die mogelijkheid beperkt tot 250 euro, zoals bepaald in het huishoudelijk reglement. De heer Akouz stelt dat hij altijd spaarzaam gebruik heeft gemaakt van die bevoegdheid. Wanneer hij een verzoek om dringende hulpverlening ontving, liet hij systematisch een maatschappelijk werker het dossier onderzoeken om er zeker van te zijn dat het gerechtvaardigd was. Als voorzitter van het OCMW van Anderlecht heeft de heer Akouz dus altijd toegezien op de goede werking van de instelling en op de naleving van de beslissingen van de raad.

De situatie van het OCMW van Anderlecht is niet eenvoudig. De gemeente Anderlecht telt meer dan 126.000 inwoners. Het is de derde armste gemeente van het land, met het laagste mediaan inkomen in België, na Sint-Joost-ten-Node en Sint-Jans-Molenbeek. Het percentage van de bevolking tussen 18 en 64 jaar dat in Anderlecht een leefloon (LL) of een equivalent leefloon (ELL) ontvangt, bedraagt 8,9 %, tegenover een gemiddelde van 6,4 % in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, van 1,3 % in Vlaanderen en van 3,5 % in Wallonië. Die situatie heeft dus logischerwijs gevolgen voor het OCMW van Anderlecht, aangezien er bijna 20.000 aanvragers per jaar zijn.

Elk jaar moet het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) meer dan 170.000 sociale beslissingen nemen. Tijdens de zesjarige zittingsperiode heeft de BCSD met andere woorden meer dan een miljoen beslissingen genomen. Voordat er een beslissing valt, voert een maatschappelijk werker altijd eerst een sociaal onderzoek uit.

Het OCMW van Anderlecht telt in totaal 134 maatschappelijk werkers, van wie er 66 de eerstelijnsdossiers behandelen, dat wil zeggen de aanvragen voor bijstand of een leefloon. Van die 66 vastgestelde betrekkingen zijn er jammer genoeg maar 50 actief. Zeven zijn inactief door afwezigheid of wegens ziekte en negen geraken niet ingevuld, ondanks de inspanningen van personeelszaken om mensen in dienst te nemen. In dat verband kan worden verwezen naar de 31 vacatures die in 2024 werden bekendgemaakt of naar de opgezette wervingscampagnes. De heer Akouz benadrukt dat de opeenvolgende crisissen alles op zijn kop hebben gezet. De gezondheidscrisis, de oorlog in Oekraïne, de energiecrisis en de daaropvolgende inflatie hebben een

faisait part de dysfonctionnements ou de décisions non exécutées.

En cas d'urgence, le président du CPAS est également légalement habilité à octroyer une aide d'urgence qu'il devra faire ratifier par la suite par l'organe compétent. À Anderlecht, cette faculté est limitée à 250 euros et est prévue dans le règlement d'ordre intérieur. M. Akouz affirme avoir toujours utilisé cette faculté avec parcimonie. Lorsqu'une demande d'aide d'urgence lui a été adressée, il a systématiquement veillé à ce qu'un travailleur social analyse le dossier afin de veiller à ce qu'elle soit justifiée. En tant que président du CPAS d'Anderlecht, le rôle de M. Akouz a donc toujours été celui de veiller au bon fonctionnement de l'institution et au respect des décisions prises par le Conseil.

La situation du CPAS d'Anderlecht n'est pas simple. Du point de vue contextuel, la commune d'Anderlecht compte plus de 126.000 habitants. C'est la troisième commune la plus pauvre du pays puisque le revenu médian est le plus bas de Belgique, après Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek-Saint-Jean. Le pourcentage de la population entre 18 et 64 ans qui perçoit un revenu d'intégration sociale (RIS) ou un équivalent revenu d'intégration sociale (ERIS), est à Anderlecht de 8,9 %, alors qu'il est en moyenne de 6,4 % en Région de Bruxelles-Capitale, de 1,3 % en Flandre et de 3,5 % en Wallonie. Le CPAS d'Anderlecht est donc logiquement impacté par cette situation puisqu'il y a près de 20.000 demandeurs par an.

Chaque année, le Comité spécial du service social (CSSS) doit prendre plus de 170.000 décisions sociales. En d'autres termes, sur la législature de six ans, il y a eu plus d'un million de décisions prises par le CSSS. Avant d'être prises, les décisions passent systématiquement par une enquête sociale réalisée par un travailleur social.

Au CPAS d'Anderlecht, il y a au total 134 assistants sociaux, dont 66 s'occupent des dossiers de première ligne, c'est-à-dire des demandes d'aide ou de revenu d'intégration sociale. Parmi ces 66 personnes, malheureusement, seuls 50 contrats sont actifs. En effet, sept contrats sont inactifs pour des raisons d'absences ou de maladie et neuf sont vacants malgré les efforts effectués par les ressources humaines pour recruter. On peut citer les 31 offres d'emploi publiées en 2024 ou les campagnes de recrutement qui ont été réalisées. M. Akouz souligne que les crises successives ont tout bouleversé. La crise sanitaire, la guerre en Ukraine, la crise énergétique, l'inflation qui s'en est suivie ont fortement impacté la situation sociale à Anderlecht. Entre 2016 et 2023, le

grote weerslag gehad op de sociale situatie in Anderlecht. Tussen 2016 en 2023 is het aantal mensen met recht op een leefloon met meer dan 35 % gestegen.

Al die aspecten leiden tot een aanzienlijke overmatige werklast, waarbij een maatschappelijk werker in Anderlecht gemiddeld tussen 150 en 200 dossiers moet behandelen. Achter dat cijfer zitten 150 tot 200 gezinnen. Het gaat om gezinnen in armoede en nood die hulp nodig hebben. Helaas legt dit een grote druk op de maatschappelijk werkers en maakt dit het onmogelijk om alle dossiers binnen de wettelijke termijn af te handelen. Ondanks die situatie doet het personeel zijn best om ervoor te zorgen dat de aanvragen zorgvuldig worden verwerkt.

Overeenkomstig de reglementering behandelt het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) in Anderlecht pas een dossier nadat het door een maatschappelijk werker werd onderzocht. Het BCSD is samengesteld in overeenstemming met de wet. De leden ervan zijn aangewezen door de gemeenteraad. Alle politieke strekkingen zijn erin vertegenwoordigd, zowel die van de meerderheid als die van de oppositie. In het BCSD van Anderlecht hebben vertegenwoordigers van de PS, de MR, Ecolo/Groen en DéFI zitting. De leidinggevende maatschappelijk werkers nemen deel aan het BCSD en geven er toelichting bij de sociale dossiers. Tijdens de vergadering kunnen ze ook de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) controleren. De comitéleden baseren zich dus stelselmatig op de sociale rapporten en de gegevens die hun door de maatschappelijk werkers ter beschikking worden gesteld wanneer ze een dossier onderzoeken.

Wat de initiatieven van het OCMW van Anderlecht betreft, is het zo dat de situatie van dat OCMW verre van ideaal is. De heer Akouz en zijn teams hadden de uitzending van het VRT-onderzoek niet nodig om zich daar zorgen over te maken. Zoals de secretaris-generaal van het OCMW op 27 november gedetailleerd heeft uiteengezet, werd al heel wat actie genomen. Zo werden de afgelopen tien jaar drie opeenvolgende audits uitgevoerd, waaronder een audit door KPMG over de processen die verband houden met de terugvordering van toelagen in 2014. Bij zijn aantreden in 2019 heeft de heer Akouz een diagnose laten uitvoeren door het externe bedrijf BDO in samenwerking met de administratie, over de doeltreffendheid van de administratieve procedures voor het opmaken van de betalingsdossiers in 2019. In 2021 heeft de heer Akouz de aanzet gegeven tot de audit van de algemene sociale dienst, met andere woorden het Departement Sociale Actie, met het

nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale a augmenté de plus de 35 %.

Ces différents éléments entraînent une surcharge importante puisqu'un assistant social doit gérer en moyenne à Anderlecht entre 150 et 200 dossiers. Derrière ce chiffre, ce sont 150 à 200 familles qui sont concernées. Des familles qui sont dans des situations de pauvreté et de détresse et qui ont besoin d'être aidées. Malheureusement, cela implique une pression importante sur les assistants sociaux et l'impossibilité de traiter l'ensemble des dossiers dans des délais légaux. Malgré cette situation, le personnel fait de son mieux pour que les demandes soient instruites avec vigilance.

À Anderlecht, conformément à la réglementation, le Comité spécial du service social (CSSS) ne traite un dossier qu'après que celui-ci ait été instruit par un travailleur social. Le CSSS est composé conformément à la loi. Il y siège des personnes désignées par le Conseil communal. Il y a une représentation de toutes les tendances politiques, tant de la majorité que de l'opposition. Dans le cas du CSSS d'Anderlecht, il y a des représentants du PS, mais également du MR, d'Ecolo/Groen et de DéFI. Les assistants sociaux en chef participent au CSSS en y présentant les dossiers sociaux. Ils peuvent également, pendant la réunion, vérifier les données de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS). Les conseillers de l'action sociale s'appuient donc systématiquement sur les rapports sociaux et les données mises à leur disposition par les travailleurs sociaux lorsqu'ils analysent un dossier.

À propos des initiatives prises au CPAS d'Anderlecht, la situation du CPAS d'Anderlecht étant loin d'être idéale, M. Akouz et ses équipes n'ont pas attendu la diffusion de l'enquête de la VRT pour s'en inquiéter. Comme le secrétaire général du CPAS a pu l'indiquer en détail le 27 novembre dernier, de nombreuses actions ont été mises en place. Ainsi, depuis dix ans, trois audits successifs ont été réalisés, un audit de KPMG sur les processus liés à la récupération des subsides en 2014. Entré en fonction en 2019, M. Akouz a lancé un diagnostic qui a été mené par BDO, une société externe, avec l'administration sur l'efficacité des procédures administratives qui procèdent à la création des fichiers de paiement en 2019. En 2021, M. Akouz a initié l'audit du service social général, c'est-à-dire le département de l'action sociale visant la réorganisation de ce dernier, puisqu'en 2020, avec les membres du Conseil, toute une série de dysfonctionnements avaient été identifiés et il

oog op de reorganisatie ervan. De aanleiding was dat in 2020 samen met de leden van de raad een hele reeks disfuncties werd vastgesteld en er absoluut een audit moest worden uitgevoerd. De ontvangen aanbevelingen worden nog steeds geïmplementeerd.

In 2015 werd een proces voor intern toezicht opgezet. Die interne controle behelst meer bepaald manieren om eventuele identiteitsfraude aan te pakken en de interne processen en procedures te verbeteren met het oog op een betere follow-up van de dossiers, alsook een herlezing en een stelselmatige verificatie van complexe dossiers of dossiers die door weinig ervaren maatschappelijk werkers worden behandeld. Er kwam een controle van de facturen van de sociale dienst vóór betaling, alsook een dubbele verificatie van de bankcodering. De maatschappelijk werkers worden bijgestaan door nieuw aangeworven administratief personeel.

In 2023 werd op verzoek van de POD Maatschappelijke Integratie een actieplan opgesteld om 1) te zorgen voor een beter administratief beheer van de dossiers, 2) beter toe te zien op de termijnen voor de beslissingen, 3) het personeel opleidingen te verstrekken inzake geïndividualiseerde projecten voor maatschappelijke integratie en 4) instrumenten te ontwikkelen om te controleren of steunaanvragers aangesloten zijn bij een ziekenfonds en om de samenwerking met de actoren van de gezondheidszorg te intensiveren.

In verband met de twee gevallen die in de Pano-reportage aan bod zijn gekomen, verklaart de heer Akouz dat die allebei wel degelijk een hele reeks disfuncties aan het licht hebben gebracht. Hij wijst er vooreerst op – en dat is belangrijk – dat hij op het moment van de beslissing niet langer OCMW-voorzitter was. Toch kan hij de hiernavolgende inzichten bieden.

Wat het geval van de studente betreft, is het zo dat zij op 17 mei 2024 een aanvraag heeft ingediend bij het OCMW van Anderlecht. Er werd op 2 juli 2024 een afspraak vastgelegd met de cel Huisvesting, aangezien de aanvraagster verklaard had geen vast domicilieadres te hebben. Tijdens die afspraak verklaart zij dat ze het huis was uitgezet en dat haar ouders haar niet meer ten laste willen nemen omdat ze ouder is dan 25. Ze verblijft op verschillende plekken in de gemeente maar beschikt niet over een vaste verblijfplaats en ze benadrukt dat ze een nomadenbestaan leidt. Gezien de omstandigheden is de maatschappelijk werker van oordeel dat ze geen huisbezoek kan brengen omdat de betrokkene geen specifiek adres heeft. Daarom vraagt de maatschappelijk werker een referentieadres aan bij het OCMW, opdat de betrokkene haar sociale rechten kan behouden. Op 19 augustus kent het OCMW van Anderlecht haar een referentieadres toe, zoals ook bepaald in de wet,

fallait impérativement réaliser un audit. Des recommandations reçues sont toujours en train d'être implémentées.

En 2015, un processus de contrôle interne a été mis en place et ce contrôle interne prévoit notamment des mécanismes pour lutter contre d'éventuelles fraudes aux identités, de clarifier les processus et les procédures internes pour assurer un meilleur suivi des dossiers, une relecture et une vérification systématique des dossiers traités par les assistants sociaux peu expérimentés ou lors de dossiers complexes. Un contrôle des factures du service social avant paiement a été mis en place. Une double vérification sur l'encodage bancaire a été réalisée. Du personnel administratif vient en renfort des assistants sociaux.

En 2023, à la suite des demandes du SPP Intégration sociale, un plan d'action a été mis en place pour, premièrement, assurer une meilleure gestion administrative des dossiers; deuxièmement, assurer un meilleur suivi et un monitoring des délais des décisions; troisièmement, former les agents au sujet des projets individualisés d'intégration sociale; quatrièmement, mettre en place des outils de contrôle de l'affiliation des personnes à une mutuelle et renforcer les collaborations avec les acteurs de la santé.

Revenant sur les deux cas évoqués dans le reportage de l'émission Pano de la VRT, M. Akouz affirme que ces deux cas ont effectivement mis en lumière toute une série de dysfonctionnements. Il précise d'abord, c'est important, qu'il n'exerçait plus le poste de président du CPAS au moment de la prise de décision. Il peut néanmoins apporter les éclairages suivants.

Sur le cas de l'étudiante, celle-ci fait une demande au CPAS d'Anderlecht en date du 17 mai 2024. Un rendez-vous est fixé le 2 juillet 2024 à la cellule logement, car la demandeuse a déclaré être sans domicile fixe. Lors de ce rendez-vous, la personne indique qu'elle a été renvoyée de chez elle, que ses parents ne souhaitent plus la prendre en charge, car elle a plus de 25 ans et est hébergée dans plusieurs lieux de la commune sans avoir de résidence fixe et insiste sur sa vie nomade. Vu ses circonstances, l'assistant social estime ne pas pouvoir donner lieu à une visite à domicile à défaut d'adresse précise. Dans ces circonstances, l'assistant social introduit une demande d'adresse de référence au CPAS pour maintenir les droits sociaux de la personne. Le 19 août, le CPAS d'Anderlecht octroie une adresse de référence, comme c'est prévu par la loi, à cette personne et un revenu d'intégration sociale. Le 30 août, la commune d'Anderlecht informe la commune de Ranst

evenals een leefloon. Op 30 augustus brengt de gemeente Anderlecht de gemeente Ranst ervan op de hoogte dat de persoon in kwestie steun heeft aangevraagd bij het OCMW van Anderlecht en verzoekt ze de gemeente Ranst om na te gaan of de betrokkene daadwerkelijk niet langer verblijft op het adres op haar grondgebied en om haar verblijfssituatie eventueel aan te passen. De gemeente Ranst heeft niet geantwoord op het verzoek van Anderlecht, maar heeft de betrokkene vervolgens uit het bevolkingsregister geschrapt. Op 12 november trekt het OCMW het recht op een leefloon in, maar de betaling werd al op 25 oktober 2024 geblokkeerd naar aanleiding van de ambtshalve schrapping van de persoon door de gemeente Ranst, met andere woorden lang voor de uitzending van de reportage.

Wat het geval van de student betreft, is het zo dat die op 8 april 2024 een aanvraag heeft ingediend bij het OCMW van Anderlecht. Op 3 juni, bijna twee maanden later, werd een afspraak vastgelegd met de cel Huisvesting aangezien de aanvrager had verklaard geen vast domicilieadres te hebben. Op die afspraak verklaarde de aanvrager ten laste te zijn van zijn ouders, maar wegens familieruzies had hij de gezinswoning moeten verlaten en had hij toevlucht gezocht bij een vriendin in Anderlecht. Op basis van het door de aanvrager aangehaalde gezinsconflict heeft de maatschappelijk werker geoordeeld dat een verzoek om alimentatie een verslechtering van de ouder-kindrelatie tot gevolg zou kunnen hebben, terwijl sociale begeleiding zou kunnen leiden tot een terugkeer naar de gezinswoning. Ondanks aandringen van de maatschappelijk werker weigert de aanvrager een huisbezoek uit vrees zijn tijdelijke onderkomen te zullen verliezen en op straat te belanden. Hij beklemtoont dat zijn gastvrouw een huisbezoek zal weigeren en hem aan de deur dreigt te zullen zetten. Daarom vraagt de maatschappelijk werker een referentieadres aan bij het OCMW, opdat de betrokkene zijn sociale rechten kan behouden. Op 12 september 2024 kent het OCMW van Anderlecht hem een referentieadres en een leefloon toe. Op 30 september brengt de gemeente Anderlecht de gemeente Aalst ervan op de hoogte dat de persoon in kwestie steun heeft aangevraagd bij het OCMW van Anderlecht. Ze verzoekt de gemeente Aalst om na te gaan of de betrokkene daadwerkelijk niet langer verblijft op het adres op haar grondgebied en om diens verblijfssituatie eventueel aan te passen. Op 4 oktober 2024 antwoordt de gemeente Aalst dat de persoon nog steeds in Aalst woont. De heer Akouz legt uit dat dit wel degelijk de feiten zijn. De betaling van november wordt onmiddellijk geblokkeerd, dus nog voor de reportage, en op 12 november trekt het OCMW het recht op een leefloon in.

De heer Akouz benadrukt dan ook dat de uitbetaling van de leeflonen in beide gevallen na enkele maanden

du fait que la personne en question a sollicité une aide de la part du CPAS d'Anderlecht et demande à la commune de Ranst de bien vouloir vérifier si la personne ne réside plus à l'adresse située sur le territoire de la commune de Ranst et de régulariser éventuellement la situation de résidence de l'intéressé, la commune de Ranst n'a pas répondu à la demande d'Anderlecht, mais a ensuite radié la personne du registre de sa population. Le 12 novembre, le CPAS retire le droit au revenu d'intégration sociale, mais un blocage de paiement a été effectué le 25 octobre 2024 à la suite de la radiation d'office de la personne de la commune de Ranst, donc bien avant la diffusion du reportage.

En ce qui concerne le cas de l'étudiant, celui-ci a fait une demande au CPAS d'Anderlecht en date du 8 avril 2024. Un rendez-vous est fixé le 3 juin, pratiquement deux mois après, à la cellule logement, car le demandeur a déclaré être sans domicile fixe. Lors de ce rendez-vous, le demandeur a déclaré être à charge de ses parents, mais que, à la suite de conflits familiaux, il a dû quitter le logement familial pour se réfugier chez une amie sur Anderlecht. Sur la base du conflit familial invoqué par le demandeur, l'assistant social a estimé qu'une demande de pension alimentaire pourrait avoir pour conséquence une dégradation de la relation parent-enfant, alors qu'un accompagnement social pourrait mener au retour au domicile familial. Malgré l'insistance de l'assistant social, la personne refuse une visite à domicile, évoquant le risque de perdre l'hébergement temporaire et se retrouver en rue. La personne insiste sur le fait que son hébergeuse refusera une visite et risquerait de le mettre dehors. Dans ces circonstances, l'assistant social introduit une demande d'adresse de référence du CPAS pour maintenir les droits sociaux de la personne. Le 12 septembre 2024, le CPAS d'Anderlecht octroie une adresse de référence et un revenu d'intégration sociale. Le 30 septembre 2024, la commune d'Anderlecht informe la commune d'Alost du fait que la personne en question a sollicité une aide de la part du CPAS d'Anderlecht et demande à la commune d'Alost de bien vouloir vérifier si la personne ne réside plus à l'adresse située sur le territoire de la commune d'Alost et de régulariser éventuellement la situation de résidence de l'intéressé. Le 4 octobre 2024, la commune d'Alost répond que la personne réside toujours à Alost. M. Akouz explique qu'il s'agit bien des faits. Le paiement de novembre est directement bloqué, donc toujours avant le reportage et le 12 novembre, le CPAS retire le droit du revenu d'intégration sociale.

M. Akouz souligne donc que dans les deux cas, les revenus d'intégration sociale ont été bloqués après

werd geblokkeerd. In het geval van de studente kreeg het OCMW van Anderlecht ook van de POD Maatschappelijke Integratie een knipperlicht door. Dat zou sowieso eveneens tot een herziening van het dossier hebben geleid. De onterecht toegekende bedragen werden volledig terugbetaald, wat bewijst dat de permanente controle op de toekenningsvoorwaarden heeft gewerkt.

Hoewel de heer Akouz de kwaliteit van het werk van de maatschappelijk werkers hoegenaamd niet in twijfel trekt, geeft hij toe dat de sociale onderzoeken grondiger hadden moeten gebeuren bij de initiële analyse van het dossier en dat die tot een voorstel van onbevoegdheid en weigering hadden moeten leiden, aangezien de toekenningsvoorwaarden niet vervuld waren. In beide gevallen heeft het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst de door de maatschappelijk werkers geformuleerde voorstellen gevolgd en is het dus tot een toekenningsbeslissing overgegaan. De heer Akouz betreurt uiteraard dat er een fout is gebeurd bij de beoordeling van die twee dossiers, maar benadrukt dat het nooit de bedoeling van de maatschappelijk werkers of van de OCMW-mandatarissen is geweest fraude te plegen.

Zoals de secretaris-generaal op 27 november 2024 aangaf, doet het OCMW er alles aan om de dossiers met de grootste zorg en professionaliteit te behandelen. Toch blijft de situatie moeilijk zolang de werklast hoog is. Men heeft het er uitentreuren over gehad: de maatschappelijk werkers moeten constant 150 en zelfs tot 200 dossiers beheren, wat een kwaliteitsvolle behandeling ervan niet in de hand werkt. Bovendien gaat het daarbij om complexe dossiers, aangezien de aanvragers naar hun zeggen geen vaste woonplaats hebben en door gezinsconflicten geen onderdak hebben. Enerzijds vallen bovenstaande elementen niet altijd gemakkelijk binnen een korte termijn na te trekken, en anderzijds heeft wie zich in een dergelijke situatie bevindt, vaak een acute behoefte om snel te worden geholpen. Het OCMW kan niet anders dan in eerste instantie af te gaan op de verklaringen van de betrokkene en achteraf na te gaan of die kloppen. Hier ging het om onware verklaringen, die eventueel als fraude kunnen worden aangemerkt. De heer Akouz wil ter zake heel duidelijk zijn: hij vergoelijkt geenszins de fouten die bij het onderzoek van het dossier zijn gemaakt, maar vindt het wel belangrijk dat ze in hun context worden gezien. Hij verdraagt immers niet dat van het personeel of de verantwoordelijken van het OCMW van Anderlecht wordt verteld dat ze medeplichtig zijn aan fraude.

De heer Akouz denkt in ieder geval dat de VRT-reportage duidelijk heeft gemaakt dat de middelen van het OCMW blijvend moeten worden verhoogd en dat de maatschappelijk werkers de kans moeten krijgen om hun werk serener uit te oefenen en zich de zeer

quelques mois. Dans le cas de l'étudiante, le CPAS d'Anderlecht a également reçu un clignotant du SPP Intégration sociale, qui aurait également entraîné un réexamen du dossier. Les montants octroyés indûment ont été intégralement récupérés, ce qui montre que le contrôle continu des conditions d'octroi a fonctionné.

Sans remettre en cause le travail des assistants sociaux, M. Akouz doit toutefois reconnaître que les enquêtes sociales auraient dû être plus approfondies au moment de l'examen initial du dossier et aboutir à une proposition d'incompétence et de refus, puisque les conditions n'étaient pas réunies. Dans les deux cas, le Comité spécial du service social a suivi les propositions formulées par les travailleurs sociaux, ce qui a conduit à une décision d'octroi. M. Akouz déplore évidemment l'erreur commise dans l'appréciation de ces deux dossiers, mais il insiste sur le fait qu'il n'y a jamais eu d'intention de fraude dans le chef des travailleurs sociaux ou de mandataires du CPAS.

Comme le secrétaire général l'a indiqué le 27 novembre 2024, le personnel du CPAS fait tout son possible pour traiter les dossiers avec le plus grand soin et le plus grand professionnalisme. Cependant, la situation n'est pas simple tant la charge de travail est importante. On l'a suffisamment rappelé, les travailleurs sociaux doivent gérer 150 dossiers en permanence et parfois jusqu'à 200 dossiers, ce qui peut nuire à la qualité du traitement des dossiers. De plus, il s'agit ici de dossiers complexes puisque les personnes ont indiqué ne pas avoir de résidence fixe et être sans abri à la suite de conflits familiaux. Ce sont des éléments qui ne sont pas toujours simples à vérifier dans un court délai, alors que les personnes dans cette situation ont souvent impérativement besoin d'une aide rapidement. Il est évident que le CPAS doit dans un premier temps se baser sur les déclarations de la personne et procéder aux vérifications par la suite. Ici, il s'agissait de déclarations inexactes qui constituent un éventuel cas de fraude. M. Akouz veut être très clair ici: il n'excuse pas les erreurs qui ont été commises dans l'examen du dossier, mais il lui paraît important de les remettre dans leur contexte, parce qu'il ne peut pas laisser dire que les travailleurs et les responsables du CPAS d'Anderlecht se rendent complices de fraude.

En tout cas, M. Akouz estime que le reportage de la VRT a montré que malgré des améliorations importantes et un investissement massif de la part du personnel, il faut continuer à travailler pour renforcer les moyens du CPAS et permettre aux travailleurs sociaux d'effectuer

complexe wetgeving ter zake volledig eigen te maken, boven op de al bestaande aanzienlijke verbeteringen en de grote inspanningen van het personeel. Het moet tevens gezegd dat men dankzij de controleprocessen nog voor de uitzending van de reportage de fraude door de aanvragers op het spoor is gekomen en de betalingen konden worden geblokkeerd.

Dat er soms geen huisbezoek wordt afgelegd, vindt in het geval van de studente volgens de heer Akouz zijn verklaring in het feit dat, toen de maatschappelijk werker daarvoor een afspraak met haar probeerde vast te leggen, ze aangaf dat ze in de feiten nu eens hier, dan weer daar in de gemeente woonde. Volgens de maatschappelijk werker kon het huisbezoek dus niet op een welbepaald adres plaatsvinden. Ondanks het aandringen van de maatschappelijk werker weigerde de studente een huisbezoek en motiveerde ze dat met het argument dat ze vreesde haar tijdelijke onderkomen te zullen verliezen en op straat te belanden. De vrouw die haar onderdak verleende, zou zich namelijk tegen een bezoek van het OCMW verzetten en ermee hebben gedreigd haar buiten te zetten, wat de maatschappelijk werker heeft doen besluiten dat het huisbezoek door de aanzienlijke impact ervan op de arbeidskansen van de betrokkene niet wenselijk was.

Wat de hoorzittingen die leiden tot de herziening van de dossiers betreft, lijkt de VRT-reportage kritiek te hebben op het feit dat mensen vragen om over hun dossier te worden gehoord. Hoewel de vraag daarover in de reportage hem kregelig maakte, geeft de heer Akouz ook toe dat de twee journalisten hun werk goed hebben gedaan. Er werd in vermeld dat de hoorzitting vóór de beslissing moet plaatsvinden. De heer Akouz probeert zich zo veel mogelijk aan de feiten te houden en geeft toe dat hij zich wat dat betreft een beetje in de val gelokt en geflikt voelde, aangezien de vragen hem niet op voorhand waren bezorgd. Aangezien hij niet wist waarover men het zou hebben, kon hij naar geen enkel verslag of document verwijzen. De journalisten zijn echter systematisch op dat punt teruggekomen. Het klopt dat het voor aanvragers wettelijk mogelijk is om bijvoorbeeld na een weigering een aanvraag tot herziening van hun dossier bij het OCMW in te dienen. De heer Akouz ziet ter zake een groot verschil met de interpretatie van de heer Van Quickenborne: mensen mogen het OCMW verzoeken om hun dossier opnieuw te bekijken, bijvoorbeeld na een weigering. De heer Akouz schermt met de wettekst en stelt voor om het artikel dat die herzieningsmogelijkheid behelst, specifiek onder de aandacht van de voorzitter te brengen.

Het is dus wettelijk bepaald dat aanvragers het OCMW kunnen verzoeken hun dossier te herzien. Ze kunnen dat doen na een weigering, zoals bij elke andere beslissing

leur travail plus sereinement et de maîtriser l'ensemble de la législation en la matière, qui est très complexe. Il faut également reconnaître que les processus de contrôle ont permis de détecter les cas de fraude de la part des demandeurs et de bloquer les paiements avant la diffusion du reportage.

À propos de l'absence de visite à domicile, M. Akouz explique que dans le cas de l'étudiante, lorsque l'assistant social a demandé de pouvoir effectuer une visite à domicile, la personne a indiqué vivre en réalité à plusieurs endroits différents sur la commune. L'assistant social a donc estimé qu'une visite à domicile ne pouvait se faire à une adresse précise. Dans le cas de l'étudiant, lorsque l'assistant social a insisté pour pouvoir organiser une visite à domicile, la personne a refusé en évoquant le risque de perdre l'hébergement temporaire et de se retrouver en rue. En effet, son hébergeuse refuserait une visite du CPAS et risquerait de les mettre dehors. L'assistant social a donc conclu que la visite à domicile n'était pas souhaitable, car elle aurait eu un impact considérable sur la possibilité de réintégration de la personne.

Concernant les auditions menant à la révision des dossiers, le reportage de la VRT semble critiquer le fait que des personnes demandent à être entendues dans le cadre de la révision de leur dossier. Admettant que cette question a alimenté son courroux dans le cadre de ce reportage, M. Akouz reconnaît cependant que les deux journalistes ont bien fait leur travail. Il est indiqué que l'audition doit avoir lieu avant la prise de décision. M. Akouz tente d'être le plus factuel possible et il admet que c'est un élément où il s'est senti un peu piégé, avoir été placé dans les cordes parce qu'il n'avait pas reçu préalablement les questions. Il ne savait pas de quoi on allait parler et n'avait aucun rapport, aucun document. Cependant, c'est sur ce point qu'on est revenu systématiquement. Il est exact que la loi permet également aux personnes de demander au CPAS de réviser leur dossier par exemple après un refus. M. Akouz admet cette grande différence avec la lecture de M. Van Quickenborne: les personnes peuvent demander au CPAS de réviser leur dossier par exemple après un refus. M. Akouz brandit le texte de loi et propose de confier l'article autorisant cette demande de révision à M. le président.

La loi permet également aux personnes de demander au CPAS de réviser leur dossier. Par exemple après un refus, comme dans toute possibilité de recours à

van een administratieve overheid een beroepsmogelijkheid bestaat. In artikel 20 van de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie wordt immers expliciet het volgende bepaald: “Het centrum moet de betrokkene horen, indien hij hierom verzoekt, alvorens een beslissing te nemen met betrekking tot de toekenning, weigering of herziening van een leefloon, een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie of een maatschappelijke integratie door tewerkstelling.”. Wanneer iemand om de herziening van zijn dossier verzoekt, heeft hij dus het recht te worden gehoord. Het gaat dus wel degelijk om een wettelijke verplichting en niet om een anomalie of iets specifieks voor het OCMW van Anderlecht.

Aangezien de heer Akouz het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst niet bijwoont, is hij in het ongewisse over de precieze redenen waarom deze of gene beslissing werd herzien. Hij wil de aandacht van de parlementsleden niettemin vestigen op de soms voorkomende onmogelijkheid om een sociaal onderzoek te doen en op korte termijn informatie te krijgen. Dienaangaande stelt het verslag van de inspectiediensten van de POD Maatschappelijke Integratie duidelijk dat wanneer niet alle elementen op korte termijn kunnen worden verzameld, er een weigeringsbeslissing moet worden genomen en het sociaal onderzoek later dient plaats te vinden. De heer Akouz citeert het volgende fragment uit dat verslag: “Een groot aantal beslissingen wordt buiten termijn genomen. De oorzaak hiervan ligt bij de start van het dossier. Indien de begunstigde een aanvraag doet, wordt een eerste afspraak vaak een aantal weken later ingepland, waardoor het sociaal onderzoek onmogelijk binnen de termijn van 30 dagen kan worden afgerond. Het is aangewezen de interne procedure te herzien, een eerste afspraak vroeger in te plannen zodat de begunstigde de gevraagde documenten binnen termijn kan binnen brengen en het sociaal onderzoek op die manier binnen de termijn kunnen worden afgerond. Indien dit toch niet mogelijk blijkt moet een weigeringsbeslissing worden genomen en kan het sociaal onderzoek op een later tijdstip terug hernomen worden.”. Overeenkomstig die aanbeveling is het dus denkbaar dat onvolledige dossiers in eerste instantie worden geweigerd en vervolgens met het oog op een toekenningsbeslissing tijdens de herzieningsprocedure worden vervolledigd.

De heer Akouz voegt daaraan toe dat iemand die wordt gehoord tijdens de vergadering van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst ook nieuwe informatie kan geven die een herziening van de beslissing rechtvaardigt. De maatschappelijk werkers kunnen ook de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) raadplegen, die een herziening van de beslissing zouden rechtvaardigen. Maar nogmaals, aangezien hij geen zitting heeft in het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst

l’encontre d’une décision d’une autorité administrative. En effet, l’article 20 du 26 mai 2002 concernant le droit à l’intégration sociale prévoit d’ailleurs explicitement que: “Le centre est tenu d’entendre le demandeur, si celui-ci le demande, avant de prendre une décision relative à l’octroi, le refus ou la révision d’un revenu d’intégration sociale, d’un projet individualisé d’intégration sociale ou d’une intégration sociale par l’emploi.”. Lorsqu’une personne sollicite la révision de ce dossier, elle a donc le droit d’être entendue. Il s’agit donc bien d’une obligation légale et non d’une anomalie ou d’une spécificité du CPAS d’Anderlecht.

Comme M. Akouz ne participe pas au Comité spécial du service social, il ne connaît pas les motifs exacts pour lesquels l’une ou l’autre décision a été révisée. Cependant, il attire l’attention des députés sur le fait qu’il n’est pas toujours possible de mener l’enquête sociale et d’obtenir des informations à court terme. À cet égard, le rapport des services d’inspection du SPP Intégration sociale de 2022 indique clairement que s’il n’est pas possible d’avoir tous les éléments dans un court délai, il faut prendre une décision de refus et mener l’enquête sociale ultérieurement. M. Akouz lit un extrait de ce rapport: “Un grand nombre de décisions sont prises hors délai. L’origine du problème est liée à la gestion du dossier dès le départ. Si le bénéficiaire dépose une demande, un premier rendez-vous est souvent fixé quelques semaines plus tard, ce qui rend impossible la réalisation de l’enquête sociale dans un délai de 30 jours. Il est conseillé de revoir la procédure interne, de fixer un premier rendez-vous plus tôt afin que le bénéficiaire puisse présenter dans les délais les documents demandés et que l’enquête sociale puisse ainsi être réalisée dans les délais. Si cela s’avère impossible, une décision de refus doit être prise et l’enquête sociale peut être reprise ultérieurement.”. Conformément à cette recommandation, on peut donc imaginer que les dossiers incomplets soient dans un premier temps refusés et ensuite complétés lors de la procédure de révision pour aboutir à une décision d’octroi.

M. Akouz ajoute que lors de la réunion du Comité spécial du service social, la personne peut également, lors de son audition, produire des informations nouvelles qui justifient une révision de la décision. Les travailleurs sociaux peuvent également consulter les données de la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS), qui justifieraient une révision de la décision. Cependant, une fois de plus, ne siégeant pas au Comité spécial du service social et ne participant pas aux délibérations

en niet deelneemt aan individuele beraadslagingen, is het voor de heer Akouz niet mogelijk om meer informatie over deze kwestie te verstrekken.

De heer Akouz gaat vervolgens in op de vragen over het niet opzetten van een antifraudecel. Net als de heer Fernandez Lopez en de financieel directrice was de heer Akouz daar een voorstander van en nam hij dat verzoek heel ernstig. Hij heeft de diensten van het OCMW dan ook gevraagd dat verzoek te onderzoeken en uit de analyse van de diensten is gebleken dat, overeenkomstig de Brusselse ordonnantie van 14 maart 2019 tot wijziging van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, het interne controlesysteem van het OCMW reeds tot doel heeft fraude te voorkomen en dat de beschikbare middelen het niet mogelijk maakten een dergelijke cel op te richten. Er hebben dus wel degelijk besprekingen plaatsgevonden waaruit blijkt dat men de interne controle wil verbeteren. De Raad voor Maatschappelijk Welzijn heeft dan ook het advies van de diensten gevolgd.

Wat de referentieadressen betreft die nodig zijn om een leefloon te krijgen, wijst de heer Akouz erop dat de wet duidelijk is. Om een referentieadres toe te kennen, controleert het OCMW of de betrokkene aan de volgende voorwaarden voldoet: hij moet recht hebben op sociale bijstand, hij moet dakloos zijn en hij moet ambtshalve uit het bevolkingsregister zijn geschrapt. Het OCMW onderzoekt of aan die voorwaarden is voldaan. Na het OCMW controleert ook de gemeente de toekenningsvoorwaarden bij de inschrijving van de persoon op het referentieadres en voert ze controles uit bij de gemeente van herkomst. Dat is wat er is gebeurd in de twee gevallen waarover in de VRT-rapportage wordt bericht, aangezien de gemeentediensten van Anderlecht aan Ranst en aan Aalst controles hebben gevraagd. Uit de cijfers blijkt dat er geen ongewoon aantal referentieadressen is in Anderlecht. Volgens de informatie die de heer Akouz kon bemachtigen, waren er in 2024 gemiddeld 483 referentieadressen in Anderlecht, tegenover 840 in Antwerpen bijvoorbeeld. De heer Akouz wijst er ook op dat Anderlecht meerdere opvangcentra voor daklozen op haar grondgebied heeft. Dat komt overeen met 1500 plaatsen. Fedasil is meerdere keren naar Anderlecht getrokken om er opvangcentra in te richten zonder de gemeente Anderlecht of het OCMW daarvan op de hoogte te brengen. Volgens de heer Akouz is dat een extra last voor de maatschappelijk werkers, zonder dat daar extra middelen tegenover staan. De heer Akouz wijst er bovendien op dat Anderlecht ook de bijzondere situatie in het Zuidstation moet aanpakken.

De heer Akouz gaat vervolgens in op de aan zijn adres gerichte beschuldigingen van cliëntelisme op basis van zijn verklaringen in de VRT-reportage. Hij erkent dat die

individuelles, il n'est pas possible à M. Akouz de donner plus d'informations en la matière.

M. Akouz en vient aux questions portant sur l'absence de mise en place d'une cellule de lutte contre la fraude sociale. Comme M. Fernandez Lopez et la directrice financière, M. Akouz y était favorable et a pris cette demande très au sérieux. Ainsi, il a demandé à l'administration du CPAS de l'analyser et il est ressorti de l'analyse de l'administration que le système de contrôle interne au CPAS a déjà pour but, conformément à l'ordonnance bruxelloise du 14 mars 2019 modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale, de prévenir la fraude et que les moyens disponibles ne permettaient pas de mettre en place une telle cellule. Des discussions ont donc bien eu lieu montrant cette volonté d'améliorer le contrôle interne. Le Conseil de l'action sociale a donc suivi l'avis de l'administration.

Pour ce qui relève des adresses de référence nécessaire à l'obtention d'un RIS, M. Akouz rappelle que la loi est claire. En effet, pour octroyer une adresse de référence, le CPAS vérifie que la personne réunit les conditions suivantes: elle doit avoir droit à l'aide sociale; elle doit être un sans-abri; elle doit être radiée d'office des registres de la population. Le CPAS examine si ces conditions sont remplies. Après le CPAS, la commune vérifie également les conditions d'octroi au moment d'inscrire la personne en adresse de référence et fait les vérifications au sein de la commune d'origine. C'est ce qui s'est passé dans les deux cas relatés dans le reportage de la VRT puisque l'administration communale d'Anderlecht a demandé à Ranst et à Alost des vérifications. Les chiffres montrent qu'il n'y a pas un nombre anormal d'adresses de référence à Anderlecht. D'après les informations qu'il a pu obtenir, on est en moyenne à 483 adresses de référence à Anderlecht en 2024 contre, par exemple, 840 à Anvers. M. Akouz rappelle également qu'Anderlecht a plusieurs centres d'accueil pour personnes sans domicile sur son territoire. Cela représente 1500 places. Fedasil est régulièrement venu à Anderlecht installer sans informer ni la commune d'Anderlecht ni le CPAS, des centres d'accueil. D'après M. Akouz cela représente une charge pour les travailleurs sociaux sans moyens supplémentaires. Par ailleurs, M. Akouz rappelle également qu'Anderlecht doit aussi gérer la situation très particulière de la gare du Midi.

M. Akouz aborde les accusations de clientélisme à son égard, basées sur les propos qu'il a tenus dans le reportage de la VRT. Il confirme que ces propos étaient

uitlatingen ongelukkig waren en hij betreurt ze dan ook. Hij heeft ze gedaan uit ergernis over de manier waarop het interview werd afgenomen en door de beschuldigingen die tegen hem werden geuit. Volgens hem is die zin onhandig geformuleerd en verwarrend. Hij had dat niet mogen zeggen. Zijn uitspraak werd niettemin uit de context gerukt. Hij deed ze aan het einde van een lang, zwaar, soms hard en beschuldigend interview. De heer Akouz vraagt om nogmaals naar zijn woorden te luisteren, die zullen bevestigen dat hij nooit heeft gezegd dat hij aan cliëntelisme doet. Socialist zijn betekent het algemeen belang boven het individueel belang stellen. Hij heeft zijn taken altijd in die geest en in overeenstemming met de wet uitgeoefend.

Sommige parlementsleden hebben gesuggereerd dat men om steun te krijgen in Anderlecht via de voorzitter moet gaan. De heer Akouz ontkent die bewering formeel. Er is een wettelijke regeling. Iedereen leeft die na, ook de voorzitter van het OCMW. De betrokkenen worden volgens de regels ontvangen en de voorgelegde dossiers worden met inachtneming van de regels behandeld. Alle politieke mandatarissen ontvangen allerhande brieven en verzoeken voor afspraken. Als OCMW-mandataris heeft de heer Akouz vaak verzoeken ontvangen van mandatarissen van andere politieke partijen, en zelfs van het Koninklijk Paleis. Van de 171.000 verzoeken per jaar hebben slechts enkele tientallen mensen een afspraak gemaakt en een follow-up gekregen, in overeenstemming met de wet. Het ging om de hoogst problematische dossiers, met als doel de zaken tot bedaren te brengen.

Met betrekking tot de kwestie van een OCMW-medewerkster die de functie van financieel directrice van het OCMW met een andere functie in de politiezone cumuleert, verwijst de heer Akouz naar de secretaris-generaal, die op 27 november jongstleden de gelegenheid kreeg om daarop te reageren. De heer Akouz stipt aan dat volgens artikel 6 van het besluit van 4 december 2008 van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot vaststelling van de algemene bepalingen inzake het administratief en geldelijk statuut van de secretarissen en de ontvangers van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, prestaties mogen worden gecumuleerd, met dien verstande dat de samengevoegde prestaties niet meer mogen bedragen dan 1,25 keer de arbeidstijd van de voltijdse functie. Aangezien de cumul in dit geval onder die limiet valt en bovendien tijdelijk is, valt hij binnen het regelgevend raamwerk. Voorts heeft de heer Akouz nooit redenen gehad om te twijfelen aan de kwaliteit van het werk van de financieel directrice. Het is echter wel zo dat dit punt niet was geagendeerd binnen de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

malheureux et qu'il les regrette. Ils ont été prononcés alors qu'il était excédé par la manière dont s'est déroulé l'interview et les accusations auxquelles il devait faire face. Selon lui, cette phrase est malheureuse et prête à confusion. Il n'aurait pas dû la prononcer. Elle a été néanmoins sortie de son contexte, prononcée au bout d'une longue interview dense, parfois brutale et à charge. M. Akouz invite à réécouter les propos qu'il a tenus pour confirmer qu'il n'a jamais dit qu'il était clientéliste. Être socialiste, c'est faire passer l'intérêt général avant les intérêts particuliers. Il a toujours exercé ses fonctions dans cet esprit et dans le respect de la loi.

Certains des députés ont avancé que pour obtenir une aide à Anderlecht, il fallait passer par le président. M. Akouz conteste formellement cette affirmation. Il y a un cadre légal. Chacun le respecte, y compris le président du CPAS. Les personnes reçues et les dossiers transmis se sont faits dans le respect des règles. Chaque mandataire politique reçoit des courriers et demandes de rendez-vous divers. Dans le cadre du CPAS, M. Akouz a régulièrement reçu des requêtes de mandataires issus d'autres formations politiques, même du Palais royal. Sur les 171.000 demandes par an, seules quelques dizaines de personnes ont pris rendez-vous et un suivi a été donné dans le respect de la loi. Il s'agissait de dossiers les plus problématiques afin d'apaiser les choses.

À propos du cumul d'une employée du CPAS dans la fonction de directrice financière du CPAS avec une autre fonction au sein de la zone de police, M. Akouz renvoie vers le secrétaire général qui a eu l'occasion de répondre sur ce cumul, le 27 novembre dernier. En ce qui le concerne, M. Akouz peut indiquer que l'article 6 de l'arrêté du 4 décembre 2008 du Collège réuni de la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale fixant les dispositions générales des statuts administratif et pécuniaire des secrétaires et receveurs des centres publics d'action sociale autorise un cumul des prestations dans la limite de 125 % d'un temps plein. Dans ce cas-ci, le cumul étant en deçà de cette limite et de surcroît temporaire, il s'inscrit dans un cadre réglementaire. Du reste, M. Akouz n'a jamais eu à douter de la qualité du travail réalisé par la directrice financière. Cependant, il convient que ce point n'avait pas été inscrit au Conseil de l'action sociale.

Inzake de toekenning van energiesteun beoogt het Gas- en elektriciteitsfonds financiële steun te bieden aan mensen die hun energiefacturen niet kunnen betalen omdat ze schulden hebben. De nadere regels voor het gebruik van de toelage moeten in overeenstemming zijn met de instructies van de POD Maatschappelijke Integratie. De OCMW-diensten hebben de heer Akouz meegedeeld dat de beweringen over de geantidateerde dossiers onjuist zijn. De heer Akouz wijst de beschuldiging inzake geantidateerde dossiers dan ook van de hand. De diensten van het OCMW hebben hem ook meegedeeld dat van de 1773 aanvragen (en niet 5000, zoals meerdere parlementsleden beweerden) die in 2023 werden geanalyseerd, er 1421 ontvankelijk werden verklaard en 352 als niet-conform werden beschouwd. Er waren dus wel degelijk controles. Bovendien vindt de heer Akouz het belangrijk om te benadrukken dat de toelagen rechtstreeks op de rekeningen van de energieleveranciers worden gestort, dus niet op de rekeningen van de rechthebbenden. Eventuele fouten of een onjuiste codering moeten met controlemechanismen kunnen worden opgespoord. Het geld zal dan rechtstreeks bij de energieleverancier worden teruggevorderd. De bedragen zullen dan ook integraal worden teruggekregen.

Naar aanleiding van de gepubliceerde informatie heeft het OCMW van Anderlecht een onderzoek ingesteld om de ware toedracht te achterhalen en eventuele onterecht toegekende premies terug te vorderen. De heer Akouz houdt echter vol dat er geen fouten zijn gemaakt bij de toekenning van energietoelagen. Ook hebben de diensten hem erop gewezen dat er een premie zou zijn toegekend aan twee overleden mensen, maar zij zijn pas gestorven ná de beslissing van het OCMW. Die premies zijn inmiddels integraal teruggevorderd bij de energieleverancier. Tot slot hebben de diensten nagegaan of geen energiesteun is toegekend aan mensen met een referentieadres, wat niet het geval bleek.

Over de vaststelling dat zijn opvolger in aanloop naar de verkiezingen promotie zou hebben gemaakt voor de beschikbare toelagen, zegt de heer Akouz dat het nuttig kan zijn om mensen die bepaalde rechten onbenut laten, te wijzen op het bestaan van dergelijke steun. Zelf heeft de heer Akouz nooit promotiefilmpjes van die aard verspreid. Voor zijn eigen geestelijke gezondheid blijft hij weg van sociale media.

De noodhulp waar mevrouw Désir het over had, is bij wet voorzien voor uitzonderlijke situaties. Die hulp wordt toegekend door de OCMW-voorzitter. In Anderlecht gaat het om maximaal 250 euro per gezin, waarvan de toekenning moet worden goedgekeurd door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. De heer Akouz herhaalt dat hij daarbij altijd een onderzoek van de sociale dienst heeft gevraagd. Tijdens zijn mandaat van

Sur l'octroi des aides énergie, le Fonds gaz et électricité vise à offrir un soutien financier aux personnes dont la situation d'endettement les empêche de régler leurs factures d'énergie. Les modalités d'utilisation du subside doivent se faire conformément aux instructions du SPP Intégration sociale. L'administration du CPAS a indiqué à M. Akouz que les affirmations concernant les dossiers antidatés sont inexactes. Dès lors, M. Akouz réfute cette accusation de dossiers antidatés. L'administration du CPAS lui a également indiqué que sur les 1773 demandes – et non pas les 5000 demandes comme plusieurs députés ont affirmé – analysées en 2023, 1421 ont été déclarées recevables et 352 ont été jugées non conformes. Il y a donc bien eu des vérifications. De plus, M. Akouz juge important de souligner que les aides qui sont directement versées, non pas sur le compte des bénéficiaires, mais sur le compte des fournisseurs d'énergie. S'il y a une éventuelle erreur ou un encodage incorrect, des mécanismes de contrôle doivent permettre de les détecter et l'argent sera directement réclamé au fournisseur d'énergie. Les sommes seront donc intégralement récupérées.

À la suite des informations publiées, une enquête a été ouverte au sein du CPAS d'Anderlecht qui permettra d'établir les faits et, au besoin, de récupérer les primes. Cependant, M. Akouz se permet d'insister, puisque selon lui, aucune erreur n'a été commise concernant l'octroi de ces aides énergie. L'administration lui a indiqué également qu'il y aurait eu deux personnes décédées qui auraient bénéficié d'une prime, mais celles-ci sont décédées après la décision du CPAS. Ces primes ont été intégralement récupérées auprès du fournisseur. Enfin, l'administration a vérifié et constaté qu'aucune aide énergie n'a été octroyée à des personnes sous adresse de référence.

Concernant les informations portant sur les aides disponibles promues en période électorale par le successeur de M. Akouz, celui-ci estime qu'il n'est pas inutile de faire la promotion de l'existence de ce type d'aides dans le contexte du non-recours aux droits. Pour sa part, M. Akouz n'a pas diffusé de vidéos promotionnelles en ce sens. Il précise que pour sa santé mentale, il n'est pas présent sur les réseaux sociaux.

Les aides d'urgence, dont Mme Désir a fait mention, sont prévues par la loi pour faire face à des situations exceptionnelles. Cette aide est octroyée par le président du CPAS. À Anderlecht, cette aide est limitée à 250 euros par famille et doit être ratifiée par le Comité spécial du service social. M. Akouz répète qu'il a systématiquement demandé qu'une analyse soit réalisée par le service social. Sur la mandature de six ans, ces aides

zes jaar werd zo 12.500 euro aan noodhulp toegekend, een bedrag dat allerminst strookt met het zogenoemde “Mister Cash”-imago dat het OCMW van Anderlecht nu aangemeten krijgt. Vanuit zijn bevoegdheden kan een OCMW-voorzitter een persoon in ernstige moeilijkheden noodhulp verlenen, tot een volledig leefloon toe. Door het huishoudelijk reglement van het OCMW van Anderlecht wordt die hulp fors begrensd, waardoor er niet meer dan 250 euro per keer kan worden uitgekeerd. De heer Akouz was overigens niet de voorzitter van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst en ook werden de maatschappelijk werkers ertoe gemachtigd de voorzitter in veeleer uitzonderlijke gevallen te verzoeken om de toekenning van noodhulp.

Over de beweringen van de heer Vandemaele dat het OCMW-personeel bang was om bepaalde problemen intern aan te kaarten, zegt de heer Akouz niet te weten wat de beweegredenen waren van de maatschappelijk werkers die zich hebben uitgesproken in de Pano-reportage van de VRT. Hij heeft er ook het raden naar waarom die mensen intern geen klacht hebben ingediend. Hij kan dan ook geen precies antwoord geven op die vraag.

De heer Akouz weerlegt de bewering van bepaalde parlementsleden dat men bij de OCMW-voorzitter van Anderlecht moet aankloppen om hulp te krijgen. Er is een wettelijk kader en iedereen respecteert dat, ook de voorzitter. Mensen worden ontvangen en dossiers doorgestuurd en behandeld volgens de regels. Elke politieke mandataris ontvangt nu eenmaal brieven en aanvragen voor allerhande afspraken. Sinds zijn aantreden in 2018 en tot in 2024 is er geen sociale permanentie geweest op vaste dagen en tijdstippen.

Omtrent het aantal specifieke hoorzittingen om individuele dossiers te herzien, wil de heer Akouz ook enkele cijfers geven die helpen om de zaken in perspectief te plaatsen en enkele ballonnetjes te doorprikken. Volgens de VRT-journalisten zou het aantal herzieningszittingen nogal aan de hoge kant zijn. De heer Akouz zegt dat er tussen 2020 en 2024. 708 hoorzittingen zijn geweest. Dat komt neer op ongeveer 170 zittingen per jaar, op een totaal van bijna 700.000 beslissingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Met andere woorden: het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst heeft met die hoorzittingen 0,001 % van de dossiers en beslissingen behandeld.

Na hoorzittingen zou in twee derde van de gevallen ook daadwerkelijk een herziening volgen. De heer Akouz heeft evenwel geen inzage in de gegevens over dossiers waarbij het advies van de maatschappelijk werker niet is gevolgd, en aangezien hij geen lid is van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, heeft hij dus ook niet mee

représentent 12.500 euros, loin des impressions qui font du CPAS d’Anderlecht, un Mister Cash. Dans le cadre de ses prérogatives, un président de CPAS pourrait octroyer à une personne en situation de grave difficulté une aide d’urgence allant jusqu’à un revenu complet d’intégration sociale. À Anderlecht, le règlement d’ordre intérieur a limité très fortement cette aide d’urgence et uniquement à 250 euros à la fois. M. Akouz ne présidait pas le Comité spécial du service social et il y avait aussi une délégation aux travailleurs sociaux pour demander au président d’octroyer des aides en urgence et assez exceptionnellement.

Concernant les affirmations de M. Vandemaele relatives à la crainte des employés du CPAS d’aborder certains problèmes en interne, M. Akouz ne connaît pas les motivations des travailleurs sociaux qui se sont exprimés dans le reportage Pano de la VRT. Il ne sait pas non plus pourquoi ces personnes n’ont pas formulé une plainte en interne. Il ne peut donc répondre précisément à cette question.

Concernant l’affirmation de quelques députés à propos de la nécessité de passer par le président du CPAS d’Anderlecht pour obtenir une aide, M. Akouz réfute cette affirmation. Il y a un cadre légal, chacun le respect, y compris le président. Les personnes reçues et les dossiers transmis se sont faits dans le respect des règles et chaque mandataire politique reçoit des courriers et des demandes de rendez-vous divers. Depuis qu’il a pris ses fonctions en 2018 et jusqu’en 2024, il n’y a pas eu de permanences sociales, avec des jours fixes et des heures fixes.

À propos du nombre d’auditions spécifiques à des dossiers individuels visant à les réviser, M. Akouz voudrait également donner quelques chiffres qui vont peut-être relativiser et dégonfler la baudruche qui lui a été donnée d’observer à ce sujet. Selon les journalistes de la VRT, ce nombre d’auditions où l’on réviserait les dossiers serait élevé. Concrètement, entre 2020 et 2024, M. Akouz avance qu’il y a eu 708 auditions, ce qui fait à peu près 170 auditions par an, sur un total de près de 700.000 décisions prises au Comité spécial du service social. En d’autres termes, cela veut dire que, dans le cas de ces auditions, le Comité spécial du service social a traité 0,001 % des dossiers et des décisions.

Pour ce qui est de la révision des dossiers après une audition, on avance une proportion de deux tiers. M. Akouz n’a pas accès aux données de dossiers pour lesquels la proposition de l’assistant social n’a pas été suivie et ne faisant pas partie du Comité spécial du service social, il n’a pas participé à la prise de décision.

beslist. Dat neemt niet weg dat eerst een weigering kan worden voorgesteld omdat het dossier onvolledig blijkt, waarna de ontbrekende elementen evenwel nog kunnen zijn aangereikt tijdens de hoorzitting of na raadpleging van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Gezien de aanhoudende problemen bij het OCMW hebben verschillende parlementsleden de heer Akouz gevraagd wat hij heeft ondernomen om de situatie recht te trekken. Hij wijst erop dat de moeilijkheden niet plotseling zijn ontstaan tijdens zijn voorzitterschap. Ze waren er al voor zijn komst in 2018, zoals ook blijkt uit de rapporten van de POD Maatschappelijke Integratie. Er is actie ondernomen, maar tijdens zijn mandaat waren er ook een aantal crisissen die de sociale situatie fors hebben verergerd en het personeel van het OCMW in Anderlecht, toch de op twee na armste gemeente van ons land, extra onder druk hebben gezet.

Wat betreft de eventuele voorafgaande contacten met het kabinet van mevrouw Lalieux ter voorbereiding van deze hoorzitting zegt de heer Akouz dat die er nooit zijn geweest.

Over de bevordering van de directrice van het Departement Sociale Actie attendeert de heer Akouz erop dat het gaat om een medewerkster die sinds 2002 voor het OCMW werkt. Hij herinnert eraan dat hij van 1985 tot 2006 OCMW-raadslid was, alvorens in 2006 schepen te worden, tot 2018, waarna hij vanaf 1 april 2022 waarnemende A7-directiefuncties uitoefende. In juni 2024, dan, treedt zij na een interne bevorderingsprocedure volwaardig toe tot die A7-functie, niet op beslissing van het Vast Bureau maar van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

C. **Replieken van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) betreurt dat hij slechts heel weinig antwoorden heeft gehoord op de heel concrete vragen die hij heeft gesteld. De heer Akouz verontschuldigde zich voor zijn afwezigheid op de hoorzitting van 27 november, met als reden dat hij tijd nodig had om alles goed te kunnen voorbereiden. De heer Raskin vindt dit een nogal vreemd argument, aangezien de heer Akouz jarenlang voorzitter is geweest van het OCMW van Anderlecht. Iemand die die functie ter harte neemt kan volgens de heer Raskin gewoon naar de commissie komen en er onmiddellijk tekst en uitleg geven. Het lid vraagt de heer Akouz wat er dan voor te bereiden viel. Het zou in de commissie immers gaan over zijn dagelijkse werk. De boodschap die de leden op 27 november te horen kregen, was dat de voorzitters hun e-mails niet hadden gelezen en geen tijd hadden

Néanmoins, il peut arriver qu'une proposition de refus soit formulée, car le dossier est incomplet, mais que les éléments manquants soient apportés dans le cadre de l'audition ou après consultation de la Banque carrefour de la sécurité sociale.

Face aux difficultés récurrentes du CPAS, plusieurs députés ont demandé à M. Akouz ce qu'il avait entrepris pour améliorer la situation de l'institution. M. Akouz confirme ces difficultés qui ne sont pas apparues soudainement avec sa présidence. Elles préexistaient déjà avant son arrivée en 2018 comme l'attestent d'ailleurs les rapports du SPP Intégration sociale. Des actions ont été prises, mais la mandature a été marquée par les différentes crises qui ont aggravé la situation sociale de manière très grave et la pression sur le personnel du CPAS d'Anderlecht, troisième commune la plus pauvre de notre pays.

Au niveau d'éventuels contacts préalables avec le cabinet de Mme Lalieux pour préparer cette audition, M. Akouz affirme qu'il n'a eu aucun contact avec le cabinet en lien avec cette audition.

Concernant la promotion de la directrice du département de l'action sociale, M. Akouz signale qu'il s'agit d'une collaboratrice entrée en 2002. Il rappelle qu'il a été conseiller au CPAS entre 1985 et 2006, avant de devenir échevin entre 2006 et 2018 et exercé des fonctions de direction A7 faisant fonction depuis le 1er avril 2022. En juin 2024, dans le cadre d'une procédure de promotion interne, elle accède au plein exercice de ce poste A7 en juin 2024, sur décision non pas du Bureau permanent, mais du Conseil de l'action sociale.

C. **Répliques des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) déplore avoir entendu très peu de réponses aux questions très concrètes qu'il a posées. En ce qui concerne les excuses justifiant son absence à l'audition du 27 novembre, M. Akouz affirme qu'il avait besoin de temps pour tout bien préparer. M. Raskin trouve cela un peu étrange parce que M. Akouz a été président pendant des années de ce CPAS à Anderlecht, et il estime que quelqu'un qui prend cette fonction à cœur pouvait venir tout simplement en commission pour venir expliquer les choses directement. Le député se demande ce que M. Akouz a dû préparer. Il s'agissait de son travail journalier et le message entendu par les députés le 27 novembre était que les présidents n'avaient pas lu leurs emails et qu'ils n'avaient pas le temps de venir devant la commission. C'est autre chose que de dire qu'ils avaient besoin de

om naar de commissie te komen. Dat is wat anders dan beweren dat men tijd nodig had om de hoorzitting voor te bereiden. De heer Raskin had liever een duidelijker antwoord gehad.

De heer Raskin was zelf ook geschokt door de reportage, net als vele anderen. De heer Akouz erkent de fouten die het OCMW van Anderlecht heeft begaan, maar de heer Raskin heeft hem nooit horen verklaren dat hij persoonlijk ook fouten heeft begaan. Het lid trekt een parallel met de antwoorden die de heer Peeters, secretaris-generaal van het OCMW van Anderlecht, de week ervoor had gegeven. In beide gevallen blijkt het OCMW een fantastische plek te zijn: de processen werden herzien na het lezen van de rapporten. Er werden antwoorden gegeven. Iedereen levert er goed werk. Om de zaken nog te verbeteren is er een groter budget nodig, want de OCMW's worden met tal van uitdagingen geconfronteerd: armoede, grootstedelijke problemen enzovoort. De heer Raskin is het met bepaalde zaken eens, maar zelfs in gemeenten met veel uitdagingen gelden regels. Het is niet omdat de uitdagingen groot zijn, dat de regels of wetten niet moeten worden nageleefd.

De heer Raskin vindt dat de heer Akouz nogal snel relativeert: de getuigenissen in de Pano-reportage zouden gevallen betreffen die niet zo ernstig zijn, die om pietluttigheden gaan. De heer Akouz beweert dat hij als voorzitter slechts zijn rol heeft gespeeld. De heer Raskin wijst er evenwel op dat de heer Akouz de problemen niet heeft aangepakt en dat de inspectieverslagen eigenlijk nutteloos zijn omdat de problemen blijven bestaan. De heer Akouz heeft niets veranderd. Het hoort gewoon bij de OCMW-cultuur in Anderlecht. De heer Raskin vindt het heel erg dat er een tv-reportage nodig is om dingen te veranderen.

Als de heer Akouz stelt dat hij voor alle rechthebbenden werkt, moet daaruit dan worden afgeleid dat de klokkenluiders de verhalen hebben verzonnen? Als de heer Akouz tot doel had de wet na te leven, waarom heeft het arbeidsauditoraat dan een onderzoek ingesteld? Op het voorstel om bij het OCMW een antifraudecel op te richten, antwoordt de heer Akouz dat dit niet strikt noodzakelijk is aangezien reeds wordt toegezien op de bestaande interne procedures. In zekere zin waardeert de heer Raskin de zin voor humor van de heer Akouz. Wel vindt hij dat de oud-voorzitter geen enkel schuldbesef heeft. De heer Van Quickenborne heeft enkele heel opvallende zaken onder de aandacht gebracht. Volgens de heer Akouz werd geen enkel document geantidateerd, terwijl dit volgens de heer Raskin duidelijk wel het geval was bij de documenten waarover hij beschikt. Bij hem leeft nog steeds een vermoeden van fraude dat de heer Akouz niet heeft kunnen weerleggen. Die vermeende fraude gebeurde bovendien ten koste van de zwaksten die zich

temps pour préparer cette audition. M. Raskin aurait préféré une réponse plus claire.

M. Raskin a été aussi choqué par ce reportage à la télévision. Bon nombre de personnes l'ont été. Si M. Akouz reconnaît des erreurs dans le chef du CPAS d'Anderlecht, M. Raskin n'a jamais entendu M. Akouz dire qu'il avait personnellement commis des erreurs. Le député fait un parallèle avec les réponses apportées par M. Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, la semaine précédente. Dans les deux cas, le CPAS est un endroit fantastique: les processus ont été révisés après lecture des rapports. Des réponses sont apportées. Tout le monde travaille bien. Si on veut encore améliorer les choses, il faut plus de budget car les CPAS sont confrontés à bon nombre de défis: pauvreté, problématique des grandes villes et cetera. Si M. Raskin est d'accord sur certains points, même dans les communes où il y a beaucoup de défis, il y a des règles qui sont d'application. Ce n'est pas que parce que les défis sont considérables qu'il ne faut plus respecter les règles ou les lois.

M. Raskin trouve que M. Akouz relativise un peu rapidement: les témoignages de cas présentés dans le reportage de Pano n'apparaissent pas être si graves et ce ne sont que quelques détails. En tant que président, M. Akouz affirme n'avoir joué que son rôle. Cependant, M. Raskin rappelle que M. Akouz n'a pas travaillé aux problèmes, que les rapports d'inspection sont en fait inutiles parce que les problèmes persistent. M. Akouz n'a rien changé. Cela fait tout simplement partie de la culture du CPAS à Anderlecht. S'il faut un reportage télévisé pour changer les choses, M. Raskin trouve cela très grave.

Quand M. Akouz affirme travailler pour l'ensemble des bénéficiaires, faut-il comprendre que les lanceurs d'alerte ont affabulé? Si l'objectif de M. Akouz était de tenir compte des dispositions légales, pourquoi l'auditorat du travail a démarré une enquête? Lorsqu'on suggère d'installer cette cellule antifraude au CPAS, M. Akouz affirme qu'elle n'était pas strictement nécessaire parce que les procédures internes opéraient déjà ces contrôles. D'une certaine manière, M. Raskin apprécie le sens de l'humour de M. Akouz. Par contre, il trouve que l'ancien président n'a aucune notion de la culpabilité. M. Van Quickenborne a présenté quelques cas très frappants. Selon M. Akouz aucun document n'a été antidaté alors que, selon M. Raskin, cela a été manifestement le cas dans les documents dont il dispose. Il confirme donc ce soupçon de fraude que M. Akouz n'a pas pu réfuter. Et cette fraude suspectée s'est opérée au détriment des plus faibles qui n'arrivaient pas à venir jusque chez M. Akouz. S'il y a preuve de cette fraude,

niet tot bij de heer Akouz konden begeven. Indien die fraude kan worden bewezen, dan is dat niet alleen een criminele daad maar ook een verschrikkelijk asociale handeling voor iemand die beweert een socialist te zijn.

De heer Raskin stelt vast dat de leden op veel van hun vragen geen antwoord hebben gekregen. Wanneer de heer Akouz beweert geen contact te hebben gehad met mevrouw Lalieux, waarom heeft zij dat dan niet verteld aan de commissie? De minister draaide liever om de hete brij heen om de commissie te doen wachten en de voor die dag geplande hoorzitting met de heer Akouz uit te stellen.

Tot besluit geeft de heer Raskin aan niet tevreden te zijn met de antwoorden die hij van de oud-voorzitter van het OCMW heeft gekregen, hoewel hij zijn aanwezigheid vandaag op prijs stelt.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) schaart zich achter de verklaringen van de heer Raskin. Veel antwoorden van de heer Akouz zijn in feite geen antwoorden. De oud-voorzitter probeert de begane fouten niet te vergoelijken. Voor hem is het belangrijk alles in de juiste context te zien en hij is ervan overtuigd dat de maatschappelijk werkers geen fraude hebben gepleegd. Het zou volgens mevrouw Samyn al erg zijn mocht de heer Akouz ook hen nog eens meetrekken in die poel van verderf.

Minister Lalieux heeft verklaard dat ze op de hoogte was van wat er zich al twee jaar afspeelde bij het OCMW van Anderlecht. Mevrouw Samyn vindt het ongelooflijk dat over de disfuncties in Anderlecht niet werd gecommuniceerd tussen de heer Akouz, de POD Maatschappelijke Integratie en het kabinet van de minister. Ze kan zich niet voorstellen dat dit niet is gebeurd.

Mevrouw Samyn is gestopt met het turven van het aantal keer dat de heer Akouz heeft verklaard dat hij geen deel uitmaakt van het bijzonder comité en niet deelneemt aan de besluitvorming. Het is een beetje alsof hij zijn paraplu opent, alsof een voorzitter met dat alles niets te maken heeft, terwijl de heer Akouz tegelijk herhaalt wat het betekent voorzitter te zijn van het OCMW van Anderlecht en dat moet worden toegezien op het goede beheer ervan. Dat heeft de heer Akouz blijkbaar niet gedaan.

De heer Kurt Moons (VB) merkt op dat de opeenvolgende crisissen de zaken bijzonder complex hebben gemaakt. Hoe is het dan mogelijk dat niet sneller uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen van bepaalde audits die blijkbaar hebben plaatsgevonden? De heer Moons vraagt zich af waar het gevoel van urgentie van de betrokkene gebleven is? Bij het OCMW van Anderlecht zijn er tal van procedures om onterecht toegekende

alors ce n'est pas seulement criminel, mais alors c'est effroyablement asocial pour quelqu'un qui prétend être socialiste.

M. Raskin compte beaucoup de questions auxquelles les députés n'ont reçu aucune réponse. Quand M. Akouz affirme n'avoir pas eu de contact avec Mme Lalieux, pourquoi cette dernière n'en a pas fait mention devant la commission? La ministre a préféré tourner autour du pot pour faire patienter la commission et attendre d'auditionner M. Akouz ce jour.

En conclusion, M. Raskin affirme ne pas être satisfait des réponses reçues de l'ancien président du CPAS, dont il apprécie cependant la présence aujourd'hui.

Mme Ellen Samyn (VB) s'inscrit dans la même lignée que M. Raskin. Beaucoup de réponses de M. Akouz sont plutôt des non-réponses. L'ancien président ne cherche pas d'excuses pour les erreurs commises. Il est important pour lui de tout replacer dans le bon contexte et il est convaincu du fait que les assistants sociaux n'ont pas commis de fraude. Mme Samyn trouverait grâce que ces derniers soient tirés dans le marais à problèmes.

Mme la ministre Lalieux a affirmé être au courant de ce qui se passait au CPAS d'Anderlecht depuis deux ans, Mme Samyn trouve incroyable qu'il n'y ait pas eu de communication entre M. Akouz, le SPP Intégration sociale et le cabinet de la ministre sur ces dysfonctionnements à Anderlecht? Elle ne peut pas imaginer que cela ne se soit pas déroulé.

Mme Samyn a arrêté de cocher le nombre de fois où M. Akouz affirme ne pas faire partie du comité spécial et ne participe pas à la prise de décision. C'est un peu ouvrir son parapluie, comme si un président n'a rien à voir avec tout cela alors que M. Akouz répète ce que cela veut dire d'être président du CPAS d'Anderlecht et qu'il faut veiller à la bonne gestion de ce dernier. Il s'avère que cela, M. Akouz n'y a pas veillé.

M. Kurt Moons (VB) note que les crises ont rendu les choses particulièrement compliquées. Dès lors, comment est-il possible alors qu'il n'y ait pas plus rapidement et de réaction dans la mise en œuvre des recommandations de certains audits qui apparemment ont eu lieu? M. Moons se demande où est le sens de l'urgence de l'intéressé. Au CPAS d'Anderlecht, il y a toutes sortes de procédures pour récupérer les allocations indûment

uitkeringen terug te vorderen. Is het allerbelangrijkste dan niet dergelijke praktijken te voorkomen?

Vervolgens werd beslist om geen antifraudecel op te richten aangezien de fraude wordt gedetecteerd door de interne antifraudeprocedures en omdat er geen middelen zijn voor een antifraudecel. Waar zijn dan de resultaten van die interne controles? Werken ze wel? Gebeuren ze stelselmatig? Worden er verslagen van opgemaakt? Enzovoort.

Tot slot merkt de heer Moons op dat er geen enkele reactie is gekomen op de verklaringen van sommige aanvragers van dergelijke uitkeringen, die wel degelijk hebben aangegeven dat ze bij de verkiezingen voor de heer Akouz en de PS hebben gestemd omdat een tussenkomst van politici op zijn minst dan wel sneller een positief resultaat oplevert. De heer Akouz weigert toe te geven dat er sprake is van cliëntelisme, maar er zijn toch bepaalde mensen die duidelijk aangeven dat ze geloven dat de interventie van politici ervoor zorgt dat ze sneller aan de gevraagde steun of uitkeringen komen en dat ze voor de heer Akouz of zijn partij hebben gestemd.

Mevrouw Florence Reuter (MR) is evenmin voldaan. Zoals de heer Akouz de zaken toelicht, is niets perfect maar voldoet alles aan de wet. Uit documenten blijkt echter dat wel degelijk steun werd toegekend aan mensen met een inkomen – niet-terugvorderbare steun dan nog wel. De commissie heeft tevens getuigenissen waarin gewag wordt gemaakt van schepenen die tussenbeide komen om de afhandeling van dossiers te versnellen, alsook van e-mails waarin staat dat wanneer de voorzitter iets vraagt, niets wordt geverifieerd en niet-terugvorderbare steun wordt toegekend. Die feiten moeten voort worden opgehelderd en uiteraard nader worden onderzocht.

Mevrouw Reuter heeft het er ook moeilijk mee dat de werkwijze van de journalisten die de Pano-reportage hebben gemaakt, plots in twijfel wordt getrokken. Die journalisten moeten een deontologische code naleven. Mevrouw Reuter tilt zwaar aan de bewering dat bepaalde woorden van een lang interview met de heer Akouz uit hun context zouden zijn gehaald. Een en ander zou betekenen dat de journalisten hun werk niet naar behoren hebben gedaan en dat de heer Akouz zichzelf uiteindelijk helemaal niets te verwijten heeft.

Tot slot begrijpt mevrouw Reuter niet waarom een OCMW-voorzitter geen deel kan uitmaken van het BCSD, want dat is toch echt het hart van het maatschappelijk welzijn en net daar worden de beslissingen genomen. Ofwel vindt de heer Akouz dat hij niet in dat comité thuishoort en niet hoort na te gaan of de aldaar

perçues, le plus important n'est-il pas, évidemment, d'éviter que de telles pratiques aient lieu.

Ensuite, il a été décidé de ne pas créer de cellule antifraude, car les systèmes antifraude internes assurent cette détection et parce qu'il n'y avait pas de moyens. Dès lors, où sont alors les résultats de ces contrôles internes? Fonctionnent-ils? Sont-ils systématiques? Cela se traduit-il dans des rapports? Etc.

Enfin, en dernière instance, M. Moons constate qu'il n'y a eu aucune réaction sur ce que disent certains demandeurs de ces allocations qui ont bel et bien dit avoir voté pour M. Akouz et le PS lors des élections parce qu'une intervention des politiciens donnera au moins ou plus rapidement un résultat positif. M. Akouz refuse d'admettre le clientélisme, mais il y a quand même certaines personnes qui disent clairement qu'elles croient que les interventions politiques accéléreront les aides ou les allocations qu'elles ont demandées et que ces personnes ont déclaré avoir voté pour M. Akouz ou son parti.

Mme Florence Reuter (MR) reste également sur sa faim. À entendre M. Akouz, rien n'est parfait, mais tout est respectueux de la loi. Or, des documents démontrent quand même que des aides ont été octroyées alors que les personnes ont des revenus: ils ont malgré tout obtenu des aides non remboursables. La commission dispose également de témoignages qui font état d'interventions d'échevins pour faire accélérer les dossiers et aussi des mails disant que quand c'est une demande présidentielle, on ne vérifie rien et on octroie une aide non remboursable. Ces faits demanderont effectivement d'autres précisions et des enquêtes évidemment plus approfondies.

Mme Reuter a également aussi beaucoup de mal à entendre la remise en cause de la façon de faire des journalistes qui ont réalisé le reportage de Pano. Ces journalistes sont soumis à un Code de déontologie et le fait qu'il y ait une longue interview, qu'ils aient sorti les propos de M. Akouz du contexte est une affirmation qui pose un grand problème à Mme Reuter parce que cela voudrait dire que les journalistes ont mal fait leur travail et que finalement M. Akouz n'a absolument rien à se reprocher.

Enfin, Mme Reuter ne comprend pas qu'un président de CPAS ne puisse pas faire partie du CSSS parce que le Comité spécial, c'est vraiment le cœur de l'action sociale et c'est là que les décisions sont prises. Soit M. Akouz estime que son rôle n'est pas de siéger dans ce comité et de vérifier que les décisions qui sont prises

genomen beslissingen volgens de regels zijn, ofwel was de heer Akouz nergens bij betrokken. De heer Akouz is OCMW-raadslid geweest in Anderlecht, hij is er schepen geweest en vervolgens OCMW-voorzitter en hij stelt dat hij geen deel uitmaakt van het bijzonder comité en geen beslissingen neemt. Anderzijds zijn er rechtstreeks van de voorzitter afkomstige e-mails over een naar verluidt dringend dossier. Mevrouw Reuter heeft een andere mening over hoe de rol van OCMW-voorzitter dient te worden ingevuld.

De heer Denis Ducarme (MR) licht toe dat hij en de heer Van Quickenborne een tiental dagen geleden de heer Magnette hebben gekruist en dat die toen duidelijk heeft gemaakt dat de OCMW-voorzitters de hoorzittingen niet zouden bijwonen. De heer Ducarme zou dus graag antwoord krijgen op zijn vraag: heeft de voorzitter van de PS dan wel een hogergeplaatste dan de heer Akouz met hem contact opgenomen betreffende vorige week, toen de heer Akouz niet aanwezig was?

Voor het overige is de heer Ducarme van oordeel dat de heer Akouz de werkelijkheid ontkent. Zijn antwoorden zijn ontoereikend. De commissie kan het daar niet bij laten. Er zal een bijzondere commissie of een onderzoekscommissie nodig zijn. De heer Ducarme is van oordeel dat de heer Akouz het dossier voorstelt alsof hij het aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn voorlegt. De heer Akouz wordt in de Kamer gehoord.

Denkt de heer Akouz nu echt dat als alles goed ging, als er niet echt disfuncties waren die de burgemeester van Anderlecht gisteren tijdens de gemeenteraad overigens heeft erkend, de commissie het vraagstuk hier al drie weken zou zitten bespreken? Zou de situatie zoveel aandacht hebben gekregen in de media als er slechts enkele randproblemen waren? Neen. De heer Ducarme stelt heel duidelijk dat het niet om randproblemen gaat. De gemeente Anderlecht zal een audit vragen, de inspectiedienst van de POD MI (die controles uitvoert in de OCMW's) zal een audit vragen. 2300 van de in totaal 39.000 knipperlichten in 2023 betroffen alleen al het OCMW van Anderlecht. De heer Akouz kan niet zeggen in hoeveel dossiers het leefloon werd toegekend zonder huisbezoek.

De heer Ducarme herhaalt dat de heer Akouz de werkelijkheid ontkent. De spreker is van oordeel dat de heer Akouz zich indekt. Nochtans viseert de commissie de heer Akouz niet persoonlijk. Beoogd wordt lering te trekken uit de praktijken in Anderlecht, om vervolgens betere richtlijnen op te stellen. De voorbije twee weken werd de commissie overspoeld met berichten van maatschappelijk werkers van het OCMW van Anderlecht die de commissieleden ervan op de hoogte stellen dat politieke druk wordt uitgeoefend in individuele dossiers.

sont bien conformes, soit M. Akouz n'était pas impliqué. M. Akouz a été conseiller au CPAS d'Anderlecht, il y a été échevin pour ensuite devenir président de CPAS et il affirme ne pas faire partie du comité spécial et ne prendre aucune décision, tandis que des emails relatent une urgence demandée directement par le président. Mme Reuter ne voit pas le rôle d'un président de CPAS de cette manière-là.

M. Denis Ducarme (MR) relate le fait qu'avec M. Van Quickenborne, ils ont croisé M. Magnette il y a dix jours et que celui-ci avait indiqué clairement que les présidents du CPAS ne viendraient pas aux auditions. M. Ducarme voudrait donc avoir une réponse à sa question: M. Akouz a-t-il été contacté par le président du PS ou quelqu'un de sa hiérarchie par rapport à la semaine dernière, où M. Akouz n'était-il pas présent?

Pour le reste, M. Ducarme estime que M. Akouz est dans le déni. Ses réponses ne sont pas satisfaisantes, ce sont des réponses qui conduisent la commission à estimer qu'on ne pourra pas s'arrêter là. Il faudra une commission spéciale ou une commission d'enquête. M. Ducarme estime que M. Akouz présente le dossier comme s'il l'avait présenté devant le Conseil de l'action sociale. Ici, M. Akouz est auditionné à la Chambre.

M. Akouz pense-t-il vraiment que si tout allait bien, s'il n'y avait pas vraiment de dysfonctionnements, reconnus d'ailleurs par le bourgmestre d'Anderlecht, hier, au conseil communal, la commission siégerait ici depuis trois semaines sur cette question? Est-ce qu'il y aurait des articles de cet ordre dans la presse depuis trois semaines s'il n'y avait des problèmes qu'à la marge? Non, M. Ducarme affirme que les problèmes ne situent pas qu'à la marge. La commune d'Anderlecht va demander un audit, le service de contrôle des CPAS va demander un audit. Sur les 39.000 clignotants activés en 2023, 2.300 émanent seulement du CPAS d'Anderlecht. M. Akouz est incapable d'indiquer le nombre de dossiers en matière d'octroi de RIS qui ne se sont pas réalisés via une visite domiciliaire.

M. Ducarme répète que M. Akouz est dans le déni. Selon le député, il se protège. Or, le député affirme que la commission ne veut pas agresser M. Akouz. L'objectif est de tirer les leçons de ce qui se passe à Anderlecht pour mettre davantage de balises. Depuis deux semaines, la commission est abreuvée de messages d'assistants sociaux des services du CPAS d'Anderlecht qui indiquent aux membres de la commission qu'on met de la pression sur les dossiers individuels dans le chef du politique.

De heer Akouz heeft één element erkend: een disfunctie die hij kennelijk aanvaardt. Zo cumuleerde de financieel directrice, zonder de Raad voor Maatschappelijk Welzijn daarover in te lichten, haar taken van financieel directrice en werden de regels dienaangaande niet in acht genomen. De heer Akouz heeft evenmin de vraag beantwoord inzake de overheidsopdrachten betreffende de advocaten.

De heer Ducarme brengt de verantwoordelijkheid van de commissieleden in herinnering. Het in het geding zijnde bedrag van 183 miljoen euro is federaal geld waarvoor de commissie verantwoordelijk is. Volgens de heer Ducarme lijdt het geen twijfel dat het daar niet bij zal blijven.

De heer Éric Thiébaut (PS) bedankt de heer Akouz voor de vele antwoorden op de talloze vragen. De antwoorden hebben weliswaar niet alle commissieleden voldoening geschonken, maar de heer Thiébaut is van oordeel dat sommigen toch niet echt naar de antwoorden hebben geluisterd en hun wederantwoord al klaar hadden. De heer Thiébaut heeft sommige collega's hun replieken zien aflezen, wat betekent dat ze die al hadden voorbereid voor de heer Akouz zijn antwoorden had verstrekt.

De heer Thiébaut gaat in op de toelichting van de heer Akouz betreffende de twee ten onrechte toegekende leeflonen die in de reportage aan bod komen, met name betreffende een inwoner van Ranst. De spreker vindt bepaalde praktijken nogal moeilijk te bevatten. Het OCMW van Anderlecht neemt contact op met de gemeente Ranst om na te gaan of de betrokkene die een studentenleefloon heeft aangevraagd nog in Ranst woont. De gemeente Ranst geeft geen antwoord, maar de betrokkene wordt ambtshalve uit het bevolkingsregister geschrapt. De heer Thiébaut vindt zulks vrij opmerkelijk want als de betrokkene niet wordt geschrapt in Ranst, heeft die geen recht op een leefloon. De heer Thiébaut geeft aan dat de reportage hem in zijn hoedanigheid van burgemeester heeft verontrust. Wat zich heeft afgespeeld in Anderlecht, mag volgens hem niet in het OCMW van zijn gemeente gebeuren. Dat is weliswaar kleiner en het personeel krijgt er niet te maken met dezelfde druk als in Anderlecht. Het verhaal over Ranst laat hem evenwel niet onberoerd. Hij mag er niet aan denken dat bepaalde gemeenten, wanneer ze vernemen dat een inwoner het leefloon heeft aangevraagd bij het OCMW van Anderlecht, verkiezen dat de betrokkene dat daar heeft gedaan in plaats van in diens gemeente van herkomst. De heer Thiébaut plaatst vraagtekens bij een dergelijke houding. Hij is van oordeel dat mocht een en ander daar correct zijn verlopen, de reportage één ten onrechte goedgekeurd dossier minder had geteld.

Un élément est reconnu par M. Akouz: il y a un dysfonctionnement qu'il assume apparemment. En effet, la directrice financière cumulait, sans avoir informé le Conseil de l'action sociale, ses fonctions de directrice financière sans avoir respecté la norme. M. Akouz n'a pas répondu non plus à la question relative aux marchés publics par rapport aux avocats.

M. Ducarme rappelle la responsabilité des membres de la commission. Les 183 millions font partie de l'argent fédéral sur lequel la commission a une responsabilité. Et il faut être clair, selon M. Ducarme, cela ne s'arrêtera pas là.

M. Éric Thiébaut (PS) remercie M. Akouz d'avoir apporté beaucoup de réponses à de nombreuses questions. Si ces réponses n'ont pas satisfait tout le monde au sein de cette commission, M. Thiébaut a le sentiment que, de toute façon, certains n'entendaient pas vraiment les réponses parce que les répliques étaient déjà préparées. En effet, M. Thiébaut a vu des collègues qui lisaient leurs répliques: dès lors, elles étaient déjà préparées avant les réponses de M. Akouz.

M. Thiébaut revient sur les explications de M. Akouz sur les deux RIS octroyés erronément et dont on a parlé dans le reportage, et notamment par rapport à cet habitant de Ranst. Le député ne comprend pas comment le CPAS d'Anderlecht informe la commune de Ranst qu'une personne a fait une demande de RIS étudiant pour vérifier si elle n'habite plus à Ranst. Ranst radie cette personne d'office. M. Thiébaut trouve cela assez étonnant parce que si on ne radie pas la personne à Ranst, elle n'a pas le RIS. Étant également bourgmestre, M. Thiébaut s'est aussi inquiété quand il a découvert le reportage. Ce qui s'est passé à Anderlecht ne peut pas se passer non plus dans le CPAS de la commune de M. Thiébaut. Certes, il est de plus petite dimension et le personnel n'est pas soumis non plus à la même pression qu'à Anderlecht. Cependant, cette histoire de Ranst l'interpelle. Il ne veut pas imaginer que dans certaines communes, quand on a l'information qu'un habitant a demandé le RIS au CPAS à Anderlecht, on se dise finalement, qu'il vaut mieux qu'il demande le RIS à Anderlecht plutôt que dans sa commune d'origine. M. Thiébaut estime que cette réaction pose question. Selon lui, si cette étape-là avait été correctement franchie, il pense qu'un cas litigieux aurait été retiré dans le reportage.

Voor het overige is de heer Thiébaut van oordeel dat de heer Akouz eerlijk is geweest. Hij heeft naar eer en geweten geantwoord. Het is overduidelijk dat bepaalde fracties vastbesloten zijn om dit dossier zoveel mogelijk ruchtbaarheid te geven. De verstrekte antwoorden schenken sommigen geen voldoening en zullen dat nooit doen, want die fracties zijn er vooral op uit Brussel te schaden, de OCMW's in een slecht daglicht te plaatsen, het maatschappelijk welzijn in vraag te stellen en de PS te treffen.

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) geeft toe dat hij de afgelopen weken heel wat heeft bijgeleerd over de werking van de verschillende OCMW's. Persoonlijk concludeert hij dat de OCMW's zich in een crisis bevinden. Vanuit het hele land komen daar getuigenissen over. Ook in zijn woonplaats Ronse hebben inwoners contact opgenomen met de gemeentelijke verantwoordelijken, specifiek over de werking van het lokale OCMW. Mensen klagen bijvoorbeeld dat zij zich gediscrimineerd voelen wegens de taal die ze spreken. Ronse is een Vlaamse stad met faciliteiten voor Franstaligen, maar veel Franstaligen melden dat ze op het OCMW niet in hun eigen taal worden geholpen.

De behoeften van de OCMW's variëren sterk doorheen het land. De behoeften in Brussel zijn veel groter dan in Wallonië. Dat is logisch, want Brussel is een grote stad en de behoeften zijn er ook groter dan in Vlaanderen. Vergelijken is moeilijk.

De heer Tonniau maakt zich grote zorgen over de toekomst. De Arizona-regering die momenteel wordt gevormd, bereidt een tsunami van antisociale maatregelen voor. Volgens het lid gaat de Arizona-regering, onder leiding van De Wever en Bouchez, van elk OCMW in België een crisis-OCMW maken en hen overladen met werk, vooral wanneer de werkloosheid beperkt zal worden in de tijd. De commissie voor Sociale Zaken is er om oplossingen te vinden voor mensen die werkzaam zijn op het terrein.

Vandaag blijkt dat het OCMW van Anderlecht al tientallen jaren in een totale crisis verkeert wat personeel en maatschappelijk werkers betreft, aldus de heer Tonniau. In feite kunnen de OCMW-medewerkers hun taken niet meer uitvoeren zoals bepaald in de wet en krijgen mensen niet waar ze recht op hebben. Mensen die hulp nodig hebben, krijgen letterlijk geen antwoord. De doorlooptijd is gewoon te lang, dus zoeken ze andere wegen via de voorzitter.

Met wat nu aan het licht komt, is de heer Tonniau van mening dat er een crisisplan moet komen om de disfuncties snel op te lossen en ervoor te zorgen dat er niet nog meer technische of andere fouten worden gemaakt. De

Pour le reste, M. Thiébaut trouve que M. Akouz a été honnête. Il a répondu en son âme et conscience. Maintenant, il est clairement établi ici qu'une série de groupes politiques veulent absolument réaliser un "feuilleton "de ce dossier. Ces groupes ne sont pas et ne seront pas contents des réponses que l'on va leur apporter de toute façon, parce que ce qu'ils veulent, c'est frapper sur Bruxelles, frapper sur les CPAS, frapper sur l'aide sociale et frapper sur le Parti socialiste.

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) reconnaît en avoir appris beaucoup sur le fonctionnement des différents CPAS, ces dernières semaines. Personnellement, il en tire la conclusion que les CPAS sont en crise. Des témoignages viennent de partout dans le pays. Dans sa ville, à Renaix aussi, des habitants ont contacté les responsables communaux sur le fonctionnement du CPAS local spécifiquement, par exemple sur le fait que des personnes se sentent discriminées suite à la langue qu'elles parlent. Renaix est une ville flamande avec des facilités pour les francophones. Beaucoup de francophones signalent qu'ils ne sont pas aidés dans leur langue au CPAS.

Les besoins des CPAS sont très différents à travers le territoire. Les besoins à Bruxelles sont beaucoup plus élevés qu'en Wallonie. C'est logique. C'est une grande ville et les besoins sont plus grands aussi qu'en Flandre. C'est difficile de comparer.

M. Tonniau se fait beaucoup de soucis pour l'avenir. Le gouvernement Arizona en formation est en train de préparer un tsunami de mesures antisociales. Selon le député, le gouvernement Arizona sous la direction de De Wever et Bouchez, va faire muter chaque CPAS en Belgique en un CPAS de crise et les surcharger de travail, surtout lorsque le chômage sera limité dans le temps. La commission des affaires sociales est là pour trouver des solutions pour les gens qui avancent sur le terrain.

M. Tonniau découvre que le CPAS d'Anderlecht est en crise totale au niveau du personnel et des travailleurs sociaux depuis des décennies. En fait, ces personnes ne peuvent plus réaliser leurs tâches telles que prévues par la loi et auxquelles les gens ont droit. Des gens en besoin d'aide restent littéralement sans réponse. Les délais de traitement sont tout simplement trop longs et donc ils cherchent d'autres voies par le biais du président.

Avec ces révélations, M. Tonniau estime qu'il faut un plan de crise pour résoudre ces dysfonctionnements rapidement et faire en sorte qu'il n'y ait plus d'autres erreurs techniques ou "autres"? Il propose que l'autorité

spreker stelt voor dat de federale overheid tussenbeide komt, bijvoorbeeld door op korte termijn, op vrijwillige basis, personeel te detacheren naar het OCMW van Anderlecht, teneinde ter plaatse versterking en hulp te bieden. Met Fedasil heeft de regering hetzelfde gedaan. Hij stelt voor dat de regering in lopende zaken de crisis in Anderlecht probeert op te lossen. Mevrouw Lalieux en mevrouw De Sutter moeten rond de tafel gaan zitten om te bekijken hoe het personeel van het OCMW van Anderlecht kan worden uitgebreid, opdat de mensen kunnen worden geholpen.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) beschrijft het curriculum vitae van de heer Akouz, die is opgeleid als maatschappelijk werker. Hij was raadslid bij het OCMW in Anderlecht van 1995 tot 2006; daarna, van juni 2006 tot 2018, was hij voorzitter van het OCMW en eveneens gemeenteraadslid. Momenteel is de heer Akouz lid van het Brussels Parlement. Eerder werd al gewezen op een systeem binnen het OCMW van Anderlecht, alsook op het feit dat er hoe dan ook bestendig tekortkomingen zijn, ondanks de vele veranderingen die de heer Akouz beweert te hebben doorgevoerd. Gezien zijn curriculum vitae is de heer Akouz misschien niet de grondlegger van het systeem, maar heeft hij er op zijn minst aan meegewerkt en is hij in elk geval medeverantwoordelijk voor de tekortkomingen. Aan politiek doen houdt ook in dat men zijn verantwoordelijkheid neemt.

De heer Akouz heeft een overzicht gegeven van de werking van de OCMW's. Veel van de aanwezige parlementsleden zijn bekend met de organieke wet en de rol van de verschillende organen. Mevrouw Tourneur bedankt de heer Akouz voor de korte les. De heer Akouz heeft ook toegelicht welke acties hij onderneemt om de disfuncties via audits te onderzoeken en om verbeteringen door te voeren, onder meer door een betere opvolging van de dossiers, het monitoren van de deadlines, het opleiden van het personeel en het gebruik van controle-instrumenten. De problemen worden in verschillende auditrapporten genoemd. Mevrouw Tourneur vraagt zich af waarom alle veranderingen die de heer Akouz beweert te hebben doorgevoerd, niets hebben veranderd. Waarom hebben de talrijke en herhaaldelijke negatieve rapporten van de inspectie niet tot meer reactie geleid en lijken ze abstractie te maken van de veranderingen die de heer Akouz zou hebben doorgevoerd?

De antwoorden van de heer Akouz, die zichtbaar goed zijn voorbereid en ogenschijnlijk de wet nauwgezet respecteren, lijken op zijn minst tekortkomingen en een laakbaar intern management in een complexe en ongunstige context te verbergen. De heer Akouz wist echter beter dan wie ook wat er in Anderlecht gebeurde, en ook dat een en ander niet normaal was. Men vraagt niet voor niets om auditrapporten. Men krijgt niet voor

fédérale intervienne, par exemple, en détachant du personnel à court terme, et sur base volontaire, vers le CPAS d'Anderlecht pour envoyer des renforts et aider sur place. Le gouvernement a procédé de la sorte avec Fedasil. Il propose que le gouvernement en affaires courantes essaye de résoudre la crise à Anderlecht. Mmes Lalieux et De Sutter doivent se mettre autour de la table pour voir comment l'effectif du CPAS d'Anderlecht peut être complété pour qu'on puisse aider les gens.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) retrace le curriculum vitae de M. Akouz qui est assistant social de formation. Il a été conseiller au CPAS à Anderlecht de 1995 à 2006, puis de juin 2006 à 2018, président du CPAS et conseiller communal aussi. Actuellement, M. Akouz est député régional bruxellois. On a parlé tout à l'heure d'un système au sein du CPAS d'Anderlecht. Et, dans tous les cas, de manquements durables et qui, malgré de nombreux changements que M. Akouz affirme avoir mis en place, sont toujours présents. Au vu de ce curriculum vitae, si M. Akouz n'en est pas l'architecte, il est au minimum un des bâtisseurs et dans tous les cas un des responsables des manquements. C'est aussi ça faire de la politique, c'est assumer ses responsabilités.

M. Akouz a produit un historique sur le fonctionnement des CPAS et dont bon nombre des députés présents connaissent bien la loi organique et le rôle des différentes instances. Mme Tourneur remercie M. Akouz pour la petite leçon. Il a aussi parlé de ses actions qui visent à auditer les dysfonctionnements et à implanter des améliorations, dont un meilleur suivi des dossiers, un monitoring des délais, une formation des agents, des outils de contrôle. Ce sont de problèmes relevés par différents rapports d'audit. Mme Tourneur s'interroge: pourquoi tous les changements que M. Akouz prétend avoir mis en place n'ont-ils pas changé les choses? Pourquoi les nombreux rapports négatifs et répétés de l'inspection n'ont-ils pas suscité plus de réactions de sa part et ne semblent pas prendre en compte les changements qu'il a mis en place?

Ses réponses, visiblement bien préparées et semblant respecter scrupuleusement la loi, semblent cacher au minimum des manquements et une gestion interne critiquable dans un contexte qui est complexe et défavorable. Cependant, M. Akouz, plus que quiconque, savait ce qui se passait à Anderlecht et que ce n'était pas normal? On ne demande pas des rapports d'audit pour rien. On ne reçoit pas des rapports négatifs de l'inspection pour

niets negatieve inspectierapporten. Men kent niet voor niets een dergelijk groot verloop. En de VRT is niet toevallig een reportage komen maken.

De heer Akouz wist dat de tekortkomingen van het OCMW van Anderlecht alle OCMW's in België te schande zouden maken. Het is duidelijk dat die disfuncties al dateren van voor de VRT-reportage. Het is trouwens heel jammer dat die reportage nodig was om de zaken zo fel in beweging te krijgen. Tot de heer Akouz spreekt vandaag een teleurgestelde lokale mandataris, want bij elk politiek schandaal betaalt iedereen een prijs. Gisteren heeft mevrouw Tourneur in haar gemeente de eed afgenomen van de nieuwe OCMW-raadsleden. De OCMW-raadsleden zijn burgers die zich zes jaar lang in heel België inzetten voor menselijke waardigheid, omringd door fantastische maatschappelijk werkers die dagelijks een strijd leveren om de ergste situaties van bestaansonzekerheid, isolement en armoede op te lossen. Mevrouw Tourneur stelt dat zij veel beter verdienen. De gemeenschap is hun dat voortaan verschuldigd, aldus de spreekster.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) heeft de verontschuldigingen van de heer Akouz terdege gehoord. Ze kan erin komen dat de OCMW's onder een enorme werklast gebukt gaan. Om de druk op de burgers te verlichten en de solidariteit te verzekeren heeft het Parlement – vaak zeer snel – via een waslijst aan maatregelen op al die opeenvolgende crisissen gereageerd. Uit de COVID-19-crisis is gebleken dat wanneer mensen zonder inkomen vallen en men hen eenvoudigweg aan hun lot overlaat, dat voor iedereen negatief is, niet alleen voor die mensen zelf, maar voor de economie in haar geheel. Ze begrijpt dat de druk enorm is.

Er zijn echter twee aspecten die haar verwonderen. Ze begrijpt niet goed hoe het bijvoorbeeld komt dat de heer Akouz, als OCMW-voorzitter, geen lid is van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, maar wel mensen in zijn kantoor ontvangt. Alle OCMW-voorzitters die ze kent, beweren dat het altijd omgekeerd is.

Voorts heeft ze de indruk dat de door de heer Akouz genomen beslissingen niet tot enige structurele verbetering hebben geleid. Het resultaat van de gevraagde audit is negatief. Ook de inspectieverslagen zijn negatief. Ze heeft dan ook de indruk dat de heer Akouz in een vicieuze cirkel is terechtgekomen en dat niemand op bestuursniveau structurele verbeteringen heeft voorgesteld. Zwaar overvraagde maatschappelijk werkers hebben de alarmbel geluid bij journalisten, die geen andere oplossing zagen dan al die negatieve audits, inspectieverslagen en het vermeende uitblijven van een structurele verbetering naar buiten te brengen.

rien. On n'a pas un turn-over pareil pour rien. Et la VRT n'est pas venue faire son reportage par hasard.

M. Akouz sait que les manquements du CPAS d'Anderlecht allaient jeter l'opprobre sur tous les CPAS de ce pays. On voit que ces dysfonctionnements ne datent pas du reportage de la VRT. Il est d'ailleurs bien malheureux qu'il ait fallu ce reportage pour voir les lignes bouger aussi fortement. Aujourd'hui, c'est une mandataire locale désappointée qui s'adresse à M. Akouz parce qu'à chaque scandale politique, tout le monde paie. Hier, dans sa commune, Mme Tourneur a fait prêter serment au nouveau conseiller du CPAS. Les conseillers CPAS sont des citoyens qui vont s'impliquer durant six ans partout en Belgique pour assurer la dignité humaine, entourée de formidables travailleurs sociaux qui se battent quotidiennement pour résoudre les pires situations de précarité, d'isolement et de pauvreté. Mme Tourneur déclare qu'à l'avenir, la collectivité leur doit beaucoup mieux.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) a bien entendu les excuses de M. Akouz. Elle comprend qu'il y a vraiment une charge de travail énorme au niveau de ces CPAS. Au niveau du Parlement, toutes ces crises successives ont donné lieu à toute une kyrielle de mesures et parfois très rapidement, pour lever la pression sur les gens pour assurer la solidarité. La crise COVID-19 l'a démontré: quand les gens tombent sans aucun revenu et qu'on les laisse tout simplement à leur sort, alors c'est négatif pour tout le monde, pas seulement pour ces personnes mêmes, mais pour toute l'économie. Elle comprend que la pression est énorme.

Deux aspects frappent quand même Mme Vanrobaeys. D'une part, elle ne comprend pas bien, par exemple, qu'en tant que président du CPAS, M. Akouz n'est pas présent au niveau du Comité spécial du service social. D'autre part, il y a des personnes qui viennent dans son bureau. Elle constate que tous les présidents du CPAS qu'elle connaît lui disent que c'est toujours l'inverse.

Ensuite, Mme Vanrobaeys a l'impression que les décisions prises par M. Akouz n'ont amené aucune amélioration structurelle. L'audit demandé donne un résultat négatif. Les rapports d'inspection sont négatifs. Dès lors, Mme Vanrobaeys a l'impression que M. Akouz est tombé dans un cercle vicieux et que personne, au niveau de la gouvernance, n'a proposé des améliorations structurelles. Des travailleurs sociaux qui sont sur les rotules ont tiré la sonnette d'alarme auprès des journalistes qui n'ont pas vu d'autres solutions que de soulever tous ces audits négatifs, ces rapports d'inspection et le fait que, de leur côté, il n'y a pas d'amélioration structurelle.

Volgens een ander commissielid krijgen de politici voor dat soort politieke crisissen telkens de rekening gepresenteerd, maar mevrouw Vanrobaeys vindt het pas echt kwalijk dat het gelag uiteindelijk wordt betaald door de solidariteit, de sociale zekerheid en de sociale bijstand, evenals door al wie in armoede leeft en aan wie kansen worden ontnomen om uit die situatie te geraken en het leven beter op de rails te krijgen.

Aan de heer Tonniau verklaart mevrouw Vanrobaeys te begrijpen dat er druk op de OCMW's wordt uitgeoefend. Tegen zijn voorstel voor versterking vanuit de federale overheid brengt ze in dat de gemeenschappen ter zake eveneens bevoegd zijn.

Uit mevrouw Vanrobaeys-contacten in Brussel blijkt dat het idee voor een eengemaakt OCMW veld wint. In plaats van te werken met 19 instellingen met dan nog eigen regels zou er personeel kunnen worden uitgewisseld en zouden de middelen beter kunnen worden verdeeld naargelang van de werkelijke behoeften.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) heeft inderdaad voor een deel antwoorden op haar vragen gekregen, maar wil toch nog terugkomen op de rode draad van haar betoog, namelijk de inachtneming van een deontologische code of een overeenkomst die als basis voor het vertrouwensherstel kan dienen. Op dat specifieke punt heeft ze niet echt een antwoord gekregen.

Wanneer er sprake is van onregelmatigheden bij de toekenning van energiesteun, ontvangt de administratie waarschuwingen, die ze indien ze kan moet opvolgen. Volgens mevrouw Gielis zou het interessant kunnen zijn om in dat geval van tijd tot tijd externe actoren in te schakelen om tijd te winnen.

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) vindt dat veel aspecten vaag blijven. Welke dossiers hebben juist vertraging opgelopen? Hoe wordt ermee omgesprongen? Enzovoort. Niet alles is momenteel duidelijk. Ze stelt vast dat er onder het voorzitterschap van de heer Akouz drie audits, de laatste in 2021, zijn besteld ter verbetering van de procedures binnen het OCMW. Wat werd ondernomen om de aanbevelingen van die drie audits ten uitvoer te leggen, zelfs al beschikte men daarvoor niet over de optimale middelen?

Hoe zag de heer Akouz op de correcte opvolging van een dossier toe als hij geen deel uitmaakte van het BCSD? Gebeurde dat misschien via een andere weg? Het werk van de antifraudecel zou de interne controleprocessen misschien inderdaad kunnen doorkruisen, maar waarom werden die processen dan niet versterkt, aangezien dat destijds al als een probleem werd aangekaart?

Si une collègue affirme que les politiques paient à chaque fois ce genre de crise politique au comptant, ce que Mme Vanrobaeys trouve vraiment grave, c'est que la solidarité, la sécurité sociale, l'aide sociale, paieront l'addition au comptant comme toutes ces personnes qui vivent dans la pauvreté et auxquelles on dénie des opportunités pour les sortir de leur situation et leur donner des perspectives d'une meilleure vie.

S'adressant à M. Tonniau, Mme Vanrobaeys comprend la pression exercée sur les CPAS. M. Tonniau propose au pouvoir fédéral d'apporter des renforts, mais la députée pense que les communautés sont aussi compétentes en ces matières.

Mme Vanrobaeys fait état de ses contacts à Bruxelles où l'idée d'un CPAS unifié sur la Région fait son chemin. Au lieu de 19 institutions aux règles différentes, il pourrait y avoir des échanges de personnel, une meilleure répartition des ressources là où les besoins existent.

Mme Tine Gielis (cd&v) reconnaît que si elle a reçu des réponses partielles à ses questions, elle rappelle le fil rouge de son intervention qui portait sur le respect d'un code déontologique ou un accord qui puisse servir de base au rétablissement de la confiance. Elle n'a pas vraiment reçu de réponse à ce sujet précis.

Pour ce qui est des irrégularités au niveau de l'octroi des aides énergie, l'administration reçoit des alertes et doit les gérer quand elle le peut. À ce sujet, la députée pense qu'il serait intéressant de faire parfois appel à des acteurs externes pour agir plus rapidement.

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) estime que beaucoup d'aspects restent flous. Les dossiers qui ont accumulé du retard, la manière de traiter ces derniers, etc. Il reste des incompréhensions. La députée constate que sous la présidence de M. Akouz, trois audits ont été commandés, dont le dernier en 2021, dans le but d'améliorer les procédures au sein du CPAS. Qu'a-t-il été entrepris pour appliquer les recommandations issues de ces trois audits, même si les moyens n'étaient pas optimaux?

Sans siéger au CSSS, comment M. Akouz s'assurait-il du bon suivi des dossiers? Existait-il une méthode pour s'en assurer autrement? Si la cellule antifraude risquait de faire doublon avec les processus de contrôle internes, pourquoi ces derniers n'ont-ils pas été renforcés vu que c'était un problème qui était déjà pointé à l'époque.

Mevrouw Schlitz vindt het bijzonder verontrustend dat de klokkenluiders het vertrouwensklimaat bij het OCMW ontoereikend hebben bevonden en zich tot journalisten hebben moeten wenden om te worden gehoord. Dat doet belangrijke vragen rijzen over de interne werking van het OCMW en over de mate waarin de organisatie in staat is aan dat soort signalen gevolg te geven. Bovendien heeft men ondanks de audits klaarblijkelijk niets aan dat soort problemen kunnen doen.

Mevrouw Schlitz begrijpt de reactie van de heer Akouz op de methodes die de VRT-journalisten hanteerden. Ze heeft het moeilijk met de werkwijze waarbij men zich als een fraudeur voordoet om door uitlokking fouten bij het OCMW bloot te leggen. Nochtans is duidelijk dat een en ander te maken heeft met een welbepaald klimaat binnen de instelling. Door dat klimaat konden de zaken niet anders worden opgelost en vandaar deze algemene elektroschok, die negatief kan afstralen op alle OCMW's van het land en *de facto* op al wie sociale bijstand nodig heeft.

Men debatteert al drie weken over deze situatie, waarvan mevrouw Schlitz vreest dat ze als voorwendsel zal dienen om hervormingen door te duwen waarvan de details binnen enkele weken kenbaar zullen worden via het Arizona-regeerakkoord. Bepaalde partijen effenen het pad om de sociale bijstand te ondermijnen en al wie aan hulp behoefte heeft om niet in zware armoede te vervallen, in een slecht daglicht te stellen. Volgens mevrouw Schlitz is er dat aan de hand en dat vindt ze hoogst verontrustend.

Het zou volgens haar onrechtvaardig zijn mocht er geen aandacht zijn voor de immense druk die op het OCMW-personeel rust. Het zijn professionals die essentieel werk leveren in vaak extreem moeilijke omstandigheden, die nog worden verergerd door beleidsbeslissingen van de afgelopen jaren die hun weinig bewegingsvrijheid laten. Mevrouw Schlitz vindt dat we hun onze steun verschuldigd zijn en dat we onze blik niet mogen afwenden van zij die echt verantwoordelijk zijn voor de disfuncties, die ze mee aanklaagt, noch van zij die met wat ze voorstaan de problemen veeleer zullen verergeren dan ze helpen op te lossen.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) geeft aan dat de heer Akouz zich nogal vaak manifesteert als de pianist op wie men voortdurend schiet. Een ongelukkige zin is amper uitgesproken of hij heeft er al spijt van. Hij betreurt de methoden die de journalisten van de VRT gebruikten, om daarna te erkennen dat ze een goede reportage hebben gemaakt. De heer Vandemaele vraagt zich af of dit geen gangbare manier van werken is bij het OCMW van Anderlecht. Het verklaart gedeeltelijk

Mme Schlitz estime particulièrement préoccupant que des lanceurs d'alerte n'aient pas ressenti un climat de confiance suffisant au sein du CPAS et aient dû se tourner vers des journalistes pour se faire entendre. Cela soulève des questions importantes sur le fonctionnement interne, la capacité de l'organisation à traiter ce type de signalements. De plus, visiblement les audits, n'ont pas permis de faire face à ce genre de problèmes.

Mme Schlitz comprend les réactions de M. Akouz par rapport aux méthodes appliquées par les journalistes de la VRT. Le fait que des personnes se mettent dans la peau de fraudeurs pour provoquer des fautes au sein du CPAS est une méthode qui lui pose question. Cependant, on voit que c'est quand même la conséquence d'un climat régnant au sein de l'institution. Ce climat ne permettait pas de résoudre les choses autrement et cela produit un électrochoc aujourd'hui qui peut causer du tort à tous les CPAS du pays et *de facto* à toutes les personnes qui en ont besoin des aides sociales.

Cela fait trois semaines qu'on parle de cette situation et ce qui inquiète Mme Schlitz, c'est la possible exploitation de cette situation pour faire passer des réformes qu'on découvrira dans quelques semaines dans l'accord de majorité de l'Arizona. Certains partis sont en train de préparer le terrain pour porter atteinte à l'aide sociale, pour jeter l'opprobre sur les personnes qui ont besoin d'aide pour ne pas tomber dans la grande pauvreté. De l'avis de la députée, c'est cela qui est en train de se jouer et qui est très inquiétant.

Elle pense qu'il serait injuste de ne pas souligner la pression immense qui pèse sur les épaules des travailleurs des CPAS. Ce sont des professionnels qui accomplissent un travail essentiel dans des conditions qui sont souvent extrêmement difficiles et qui sont exacerbées par des décisions politiques qui ont été prises ces dernières années et qui leur laissent peu de marge de manœuvre. Mme Schlitz estime qu'on leur doit tout notre soutien et on doit veiller à ne pas détourner les regards des vrais responsables des dysfonctionnements qu'elle dénonce ainsi que de ceux qui sont en train de songer à aggraver ces difficultés plutôt qu'à les résoudre.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) revient sur la propension de M. Akouz à jouer au pianiste sur lequel on n'arrête pas de tirer à chaque occasion. Il lâche une phrase malheureuse qu'il regrette ensuite. Il déplore les méthodes utilisées par les journalistes de la VRT pour avouer qu'ils ont fait un bon reportage. M. Vandemaele se demande si ce n'est pas une manière de procéder au CPAS d'Anderlecht. Cela explique en partie pourquoi, à Anderlecht, on ne réussit pas à utiliser les canaux

waarom men er in Anderlecht niet in slaagt de bestaande interne kanalen te gebruiken. Het lid roept de heer Akouz op om over dat aspect na te denken.

Op basis van de drie uitgevoerde audits en het rapport dat op federaal niveau werd opgesteld, stelt de heer Vandemaele vast dat alles uiteindelijk neerkomt op het aanklagen van terugkerende problemen bij het OCMW van Anderlecht. Als voorzitter van het OCMW was de heer Akouz zich er dus wel degelijk van bewust dat er problemen waren. Wanneer heeft hij actie ondernomen? De Pano-reportage laat echt zien dat niet de nodige stappen zijn gezet om ervoor te zorgen dat dergelijke praktijken niet meer voorkomen. Al die audits hebben het OCM niet beter doen werken.

Hoewel de heer Akouz een aantal concrete gevallen uit de reportage heeft aangehaald, werden de meeste parlementsleden in deze zaal gecontacteerd door meerdere mensen die een andere versie van het verhaal vertelden dan de heer Akouz. Het relaas dat de leden hebben gehoord van de inwoners van Anderlecht verschilt volledig van de realiteit die de heer Akouz voorstelt.

Voor mensen die de steun van de samenleving nodig hebben, is wat er gebeurd is bij het OCMW van Anderlecht een echte tragedie. Dat is ook het geval voor de maatschappelijk werkers die elke dag hard werken maar niet de steun van hun voorzitter hebben om hun werk te vergemakkelijken. De commissie hoeft zich niet louter te houden aan het positieve beeld dat de heer Akouz ophangt.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) vindt de verontschuldiging van de heer Akouz voor zijn ongelukkige uitlating op zich positief. Het lid merkt echter op dat dit de enige fout is waarvoor de heer Akouz in heel deze zaak schuldig pleit. Voor het overige was er blijkbaar niets aan de hand. Het lid had toch een zekere eerlijkheid en nederigheid ten aanzien van de maatschappelijk werkers verwacht. De heer Van Quickenborne heeft een aantal van hen persoonlijk ontmoet en heeft ook e-mails ontvangen. Hij sluit zich aan bij de vraagstelling van zijn collega over de ontboezemingen en onthullingen aan de VRT-journalisten. Waarom richtten deze maatschappelijk werkers zich tot die journalisten, veeleer dan tot hun hiërarchie? De heer Akouz stelt dat hij nooit dergelijke informatie heeft opgevangen. Eind december 2024 werd de heer Akouz door meerdere mensen aangeschreven. Het lid leest voor uit een van die brieven: "(…) over de redenen waarom zij – deze vrouw, een klant – net als veel andere mensen in vergelijkbare situaties, met haar verzoeken liever bij de voorzitter aanklopt dan rechtstreeks contact op te nemen met de eigen maatschappelijk werker" (vertaling). Volgens de heer Van Quickenborne hekelt de briefschrijver het feit dat veel mensen verwijzen naar

existants en interne. Le député invite M. Akouz à réfléchir à cet aspect.

S'appuyant sur les trois audits réalisés ainsi que le rapport établi au niveau fédéral, M. Vandemaele observe que tout converge vers la dénonciation de problèmes récurrents au CPAS d'Anderlecht. En tant que président du CPAS, M. Akouz était donc bien au courant que des problèmes existaient. Quand est-il passé à l'action? Le reportage de Pano démontre vraiment que les actions qui étaient nécessaires n'ont pas été entreprises pour que ce genre de pratiques ne se présentent plus. Tous ces audits n'ont pas contribué au bon fonctionnement du CPAS.

Si quelques cas concrets du reportage sont évoqués par M. Akouz, la plupart des députés présents dans la salle ont été contactés par plusieurs personnes qui ont raconté une autre version de l'histoire que M. Akouz a développée. La réalité que les députés ont entendue des Anderlechtois est tout à fait différente de la réalité présentée par M. Akouz.

Pour les gens qui ont besoin du soutien de la société, ce qui s'est passé au CPAS d'Anderlecht est un vrai drame. C'est également le cas pour les assistants sociaux qui travaillent beaucoup tous les jours, mais qui n'ont pas le soutien de leur président pour faciliter leur travail. La commission ne doit pas s'en tenir à suivre l'histoire positive que raconte M. Akouz.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) trouve finalement positives les excuses de M. Akouz par rapport à son expression malencontreuse. Cependant, le député constate que c'est la seule erreur que M. Akouz reconnaît avoir commise dans toute cette histoire. Pour le reste, il n'y a eu rien de mal, et pourtant le député s'attendait à une certaine honnêteté et humilité vis-à-vis des assistants sociaux. M. Van Quickenborne en a rencontré personnellement comme il a également reçu des emails. Il rejoint l'interrogation de son collègue à propos des confidences et révélations faites aux journalistes de la VRT. Pourquoi ces assistants sociaux se sont-ils adressés à ces journalistes plutôt qu'à leur hiérarchie? M. Akouz affirme n'avoir jamais eu de nouvelles de cet ordre. Le député lit un courrier de l'un d'eux qui, fin décembre 2024, a adressé un courrier à M. Akouz: "(…) sur les raisons pour lesquelles elle – cette femme, une cliente –, tout comme de nombreuses autres personnes dans des situations similaires, privilégie la démarche auprès du cabinet du président pour ses requêtes au lieu de solliciter directement son propre assistant social". Selon M. Van Quickenborne, dans ce courrier, ce monsieur dénonce le fait que beaucoup de personnes font

hun contacten met het kantoor van de OCMW-voorzitter. Die laatste heeft het volgende geantwoord: “Het is gewoon het recht van elke burger van een gemeente om zijn of haar politieke contactpersoon aan te spreken” (vertaling). Het lid denkt dat hij hier een fundamenteel punt raakt, aangezien de heer Akouz zopas heeft verklaard dat niemand naar de “wondergang” kwam, dat er geen “sociale spreekuren” waren. Het lid stelt inderdaad toe dat sociale spreekuren ook niet nodig waren omdat mensen toch rechtstreeks een afspraak konden maken bij het kantoor van de voorzitter, wiens gsm-nummer alom gekend was. Volgens de heer Van Quickenborne is dat de reden waarom de heer Akouz de bijnaam “Musty” heeft. Mensen maakten een afspraak en gingen naar het kabinet van de voorzitter voor een kop koffie met de heer Tati, die ook verantwoordelijk was voor de mailbox van de heer Akouz. Daarentegen moet iedereen die het telefoonnummer van de heer Akouz niet heeft en “Musty” niet kent zijn beurt afwachten. Die Anderlechtenaren, die geen deel uitmaken van het netwerk van de heer Akouz, die geen connecties hebben, die geen PS-kaart hebben, dat zijn mensen die arm zijn en die van hulp verstoken blijven. En dat is een probleem. De heer Van Quickenborne stelt ook vast dat er, volgens de getuigenissen van de maatschappelijk werkers van het OCMW van Anderlecht, sinds de VRT-reportage geen “wonderen” meer zijn gebeurd en geen mensen meer te vinden zijn in die beruchte gang.

Terwijl de heer Akouz beweert dat het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst slechts 0,001 % van de zaken en beslissingen behandelde, telt de heer Van Quickenborne 800 hoorzittingen in 2024, een verviervoudiging ten opzichte van het jaar daarvoor. Dat komt neer op een potentieel van 800 stemmen bij de verkiezingen. Volgens mevrouw Reuter resulteerde twee derde van de door het BCSD behandelde zaken in een herziening van de beslissing. Hoewel de OCMW-voorzitter geen zitting heeft in het BCSD, blijft hij verantwoordelijk voor de erbinnen genomen beslissingen. De heer Akouz is tevens de eindverantwoordelijke voor beslissingsherzieningen.

Verwijzend naar artikel 20 van de wet van 2002 stelt de heer Akouz een strikte toepassing te maken van de wet, die toestaat op verzoek van de betrokkene een hoorzitting te organiseren “alvorens een beslissing te nemen met betrekking tot (…) de toekenning, weigering”. De heer Van Quickenborne beklemtoont het woord “alvorens”: de hoorzittingen moeten voor, niet na de beslissing worden georganiseerd.

Verderop stelt de heer Akouz dat wanneer er een nieuw element opduikt, de wet bepaalt dat mensen opnieuw gehoord kunnen worden. Inderdaad, zo stelt het lid: *wanneer* er een nieuw element in het spel komt. Hij wil echter graag weten waarom in een instructie van de

référence à leur passage par le cabinet du président du CPAS. Ce dernier a répondu: “Il s’agit tout simplement d’un droit qu’un citoyen d’une commune a de solliciter sa figure politique.”. Le député estime toucher ici l’essentiel puisque M. Akouz vient d’affirmer que personne ne venait dans “le couloir des miracles”, qu’il n’y avait pas de permanences sociales. Certes, le député admet qu’il n’y avait pas nécessité d’une permanence sociale puisque les personnes fixaient rendez-vous directement avec le cabinet du président dont le numéro de téléphone portable est connu de tous. C’est, selon M. Van Quickenborne, la raison pour laquelle M. Akouz est surnommé “Musty”. Les personnes prenaient rendez-vous, se rendaient dans le cabinet de M. le président pour boire un café avec M. Tati qui était aussi responsable de la boîte email de M. Akouz. *A contrario*, toutes les personnes qui ne détiennent pas le numéro de téléphone de M. Akouz et qui ne connaissent pas “Musty” doivent attendre et faire la file. Ces Anderlechtois qui ne font pas partie du réseau de M. Akouz, des gens qui n’ont pas de connexion, qui n’ont pas de carte du PS, ce sont des personnes qui sont des personnes pauvres et qu’on n’aide pas. C’est cela qui pose problème. M. Van Quickenborne constate aussi que depuis le reportage de la VRT, il n’y a plus de miracles et plus personne dans ce fameux couloir, selon les témoignages des assistants sociaux du CPAS d’Anderlecht.

Quand M. Akouz affirme que le Comité spécial du service social a traité seulement 0,001 % des dossiers et des décisions, M. Van Quickenborne dénombre 800 auditions en 2024, quadruplant le chiffre de l’année précédente. Cela représente potentiellement 800 voix aux élections. Deux tiers de ces dossiers traités par le CSSS ont amené à une révision de la décision selon Mme Reuter. Si le président ne siège pas au CSSS, les décisions prises au sein du CSSS restent de la responsabilité du président du CPAS. Dès lors, M. Akouz est le responsable final des révisions de décisions.

En faisant référence à l’article 20 de la loi de 2002, M. Akouz affirme strictement appliquer la loi qui permet “d’organiser une audition lorsque la personne concernée le demande avant de prendre une décision concernant l’octroi, le refus”. M. Van Quickenborne insiste, c’est bien “avant”, mais donc pas après la décision: il faut organiser des auditions avant la décision.

Plus loin, M. Akouz affirme que lorsqu’un nouvel élément entre en jeu, la loi prévoit que les gens peuvent de nouveau être auditionnés. M. Van Quickenborne acquiesce: “lorsqu’il y a un nouvel élément qui entre en compte”. Cependant, il voudrait savoir pourquoi une

administratie van de heer Akouz van 14 februari 2024 het volgende staat: “Wanneer een burger zich aanmeldt om opnieuw een aanvraag in te dienen die evenwel minder dan zes maanden geleden is geweigerd, dan wordt de aanvraag direct behandeld en hoeft de burger de hele procedure voor een nieuw geval niet opnieuw te doorlopen” (vertaling). De maatschappelijk werkers reageren andermaal en stellen dat zulks onwettig is en nergens op slaat. Ze betreuren dat en antwoorden dat die instructie hun toch al ondraaglijke werkdruk nog verder verhoogt. Wat was de rechtsgrondslag voor die instructie van 14 februari? Waarom was die instructie niet langer van toepassing toen de verkiezingen in juni plaatsvonden? De heer Van Quickenborne betreurt nogmaals dat veel vragen niet zijn beantwoord door de heer Akouz, juist omdat het door hem opgezette systeem terdege heeft gewerkt.

Wanneer de heer Van Quickenborne met OCMW-voorzitters van Antwerpen, Gent, Bredene, Avelgem of waar dan ook spreekt, zijn ze allemaal onder de indruk van het relaas. De heer Piet Van Schuylenbergh, directeur van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), is naar eigen zeggen van zijn stoel gevallen. Gelukkig zijn er veel OCMW’s die goed functioneren en veel OCMW-voorzitters die de regels van het spel naleven. De heer Van Quickenborne meent echter dat wat de heer Akouz heeft gedaan in Anderlecht, wat hij heeft gedaan met zijn secretaris, de heer Tati, en zijn medewerkers, politiek cliëntelisme is.

Na de uitzending van de reportage is de Pano-ploeg doorgegaan met het onderzoek en hebben de journalisten de informatie over met name de toekenning van energiesteun openbaar gemaakt. De journalisten zetten hun onderzoek voort omdat er nog andere problemen zijn, onder meer in verband met documenten die mensen moeten ondertekenen wegens arbeidsongeschiktheid. De kous zal niet af zijn met deze hoorzitting.

De heer Van Quickenborne dringt er bij de commissievoorzitter op aan dat mensen zouden kunnen komen getuigen met gesloten deuren, en wel omdat ze bang zijn, zoals ook mevrouw Vanrobaeys heeft verklaard. Ze zijn bang hun verhaal te vertellen en ontslagen te worden, en dat over deze zaak nog niet de hele waarheid aan het licht is gekomen.

Voorzitter Denis Ducarme bevestigt dat die hoorzittingen zullen worden besproken tijdens de regeling van de werkzaamheden van de commissievergadering van morgen. Hij herinnert eraan dat het hier niet om een debat gaat.

De heer Khalil Aouasti (PS) betreurt de gang van zaken van deze hoorzitting. De heer Van Quickenborne

instruction provenant de l’administration de M. Akouz, le 14 février 2024 dit: “Lorsqu’un citoyen se présente afin de réintroduire une demande alors qu’il y a eu un refus de moins de six mois dans la demande, la demande est directement traitée et le citoyen ne doit pas passer par la procédure “nouveau cas””. À ce sujet, les assistants sociaux réagissent de nouveau et ils disent que c’est illégal et ce n’est pas logique non plus. Ils regrettent et répondent que cette instruction aggrave encore notre charge de travail déjà insoutenable. Quelle était la base légale pour cette instruction du 14 février? Comment se fait-il que cette instruction n’était plus d’application lorsque les élections ont eu lieu au mois de juin? M. Van Quickenborne déplore à nouveau que beaucoup de questions n’aient pas obtenu de réponses de la part de M. Akouz et c’est parce que le système qu’il a mis au point a bien fonctionné tel quel.

Lorsque M. Van Quickenborne s’adresse à des présidents de CPAS d’Anvers, de Gand, de Bredene, d’Avelgem, de n’importe où, ils sont tous impressionnés d’entendre cela. M. Piet Van Schuylenbergh, directeur de la Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) affirme tomber de sa chaise quand il entend cela. Heureusement, il y a beaucoup de CPAS qui fonctionnent bien et beaucoup de présidents de CPAS jouent le jeu correctement. Cependant, M. Van Quickenborne l’affirme: ce que M. Akouz a fait à Anderlecht, ce qu’il a fait avec son secrétaire, M. Tati et ses collaborateurs, c’est du clientélisme politique.

L’émission Pano a continué d’enquêter après la diffusion du reportage et les journalistes ont divulgué les informations, notamment sur l’octroi d’aides énergie. Ces journalistes continuent à faire des recherches parce qu’il y a encore d’autres problèmes, notamment des documents que les gens doivent signer pour incapacité professionnelle. Cette audition ne va pas s’arrêter à ce stade-ci.

S’adressant au président de la commission, M. Van Quickenborne demande avec insistance la possibilité de demander à des gens de venir témoigner à huis clos parce qu’ils ont peur, comme Mme Vanrobaeys l’a affirmé. Ils ont peur de raconter l’histoire, d’être licenciés et que la vérité sur cette affaire n’est pas encore révélée.

M. Denis Ducarme, président, confirme qu’on parlera de ces auditions dans le cadre de l’ordre des travaux de la commission le lendemain. Il rappelle qu’il ne s’agit actuellement pas d’un débat.

M. Khalil Aouasti (PS) déplore la tournure que prend cette audition. M Van Quickenborne a parlé six minutes

heeft zes minuten en vijfenveertig seconden langer gesproken dan toegestaan. Hij mag dan minister van Justitie zijn geweest, hier is hij parlementslid, terwijl hij zich gedraagt als openbaar aanklager. De heer Aouasti attendeert erop dat de heer Akouz hier vrijwillig is als OCMW-voorzitter en de vragen met heel wat meer fatsoen heeft beantwoord dan iemand die in deze zelfde commissiezaal is komen beweren dat hij luchtgitaar aan het spelen was.

De heer Aouasti verwijt de heer Van Quickenborne dat hij een strikt politieke logica hanteert. Want waar is het om te doen? Dat de commissie de waarheid achterhaalt, of dat de heer Van Quickenborne zijn afbraakdiscours bevestigd ziet. De heer Aouasti verwijt de heer Van Quickenborne dat hij zijn eigen hersenspinsels hier ophangt en tracht te slijten. Hij raadt het Open Vld-parlementslid aan genoegen te nemen met de gegeven antwoorden in de plaats van iemand kwalijke bedoelingen aan te wrijven. Dat men zijn gsm-nummer openbaar maakt, wil nog niet zeggen dat er sprake is van cliëntelisme. De heer Aouasti wijst de aanwezigen er ook fijntjes op dat het persoonlijke gsm-nummer van de heer Van Quickenborne, toch voorzitter van de gemeenteraad van Kortrijk, evengoed te vinden is op de website van de stad Kortrijk. Mensen kunnen hem dus rechtstreeks opbellen. Moet men hem nu ook betichten van cliëntelisme? Op de persoonlijke website van de heer Van Quickenborne staat zelfs een contactformulier dat eender wie kan invullen om contact met hem op te nemen.

De heer Aouasti betreurt het theater in deze commissie. Ze verdient beter, zowel voor het imago van dit parlement als voor alle openbare mandatarissen die zich, net zoals de heer Akouz dat jarenlang heeft gedaan, dag na dag belangeloos inzetten met als enige doel de goede werking van een lokale openbare dienst te garanderen, ondanks alle moeilijkheden. Het parlementslid zegt dat er debatten gevoerd mogen worden, en dat eender welk debat mogelijk moet zijn. Wat de heer Van Quickenborne hier evenwel ten berde brengt, tart alle fatsoen.

Voorzitter Denis Ducarme zegt dat hij de heer Van Quickenborne niet heeft onderbroken omdat hij allerminst de indruk had dat hij zijn spreektijd aan het overschrijden was. De heer Ducarme heeft evenwel, als goede voorzitter, de heer Aouasti ook zijn ongenoegen laten uiten over de uitlatingen van de heer Van Quickenborne.

De heer Van Quickenborne (Open Vld) geeft toe dat zijn betoog wat is uitgelopen. Maar hij had het toch vooral over de inhoud, met citaten uit mails die hij van maatschappelijk werkers heeft ontvangen en uit antwoorden van het kantoor van de voorzitter. Hij verwacht antwoorden op die vragen en die heeft hij nog niet gekregen.

quarante-cinq en plus de son temps. Il a certes été ministre de la Justice, mais ici, on est plus face à un procureur qu'à autre chose. M. Aouasti rappelle que M. Akouz, président du CPAS, vient volontairement, répond aux questions avec beaucoup plus de décence que quand quelqu'un prétendait faire de l'air-guitar dans cette même salle de commission.

M. Aouasti déplore que M. Van Quickenborne agisse dans une logique qui est strictement politique. La question à ce stade est de savoir si la commission recherche la vérité ou bien si elle recherche confirmer le narratif de M. Van Quickenborne à des fins de destruction. M. Aouasti reproche à M. Van Quickenborne de tisser une histoire personnelle, un narratif personnel. Il conseille au député Open Vld à accepter les réponses qui lui ont été données en évitant le procès d'intention. Ce n'est pas parce qu'un numéro de téléphone portable est public qu'il s'agit de clientélisme. D'ailleurs, M. Aouasti informe l'assistance que le numéro de téléphone portable de M. Van Quickenborne, président du conseil communal de Courtrai, est renseigné sur le site internet de la ville de Courtrai. Le fait de pouvoir le contacter directement fait-il de lui un clientéliste? Sur le site internet personnel de M. Van Quickenborne on retrouve un formulaire de contact appelant quiconque à le contacter.

M. Aouasti regrette que cette salle de commission se transforme en théâtre. Elle vaut mieux que cela pour l'image de ce parlement et pour l'ensemble des mandataires publics qui s'investissent au quotidien, comme l'a fait M. Akouz pendant des années avec probité et dans le seul but de faire fonctionner un pouvoir public et un pouvoir local avec les difficultés que l'on connaît. Le député admet qu'on puisse tenir des débats et que n'importe quel débat peut être tenu. Cependant, ce qu'il vient d'entendre, de la part de M. Van Quickenborne, est absolument indécent.

M. Denis Ducarme, président, confirme qu'il n'a pas interrompu M. Van Quickenborne, parce qu'il n'a pas eu du tout le sentiment qu'il allait au-delà de l'expression qui était la sienne. Si M. Aouasti n'est pas d'accord avec ce que M. Van Quickenborne vient d'indiquer, c'est en bon président que M. Ducarme a laissé M. Aouasti s'exprimer.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) admet que son intervention était un peu plus longue que prévu. Il y a surtout parlé du contenu avec des citations, des courriels qui lui ont été envoyés par des assistants sociaux et des réponses qui ont été données par le cabinet. Il attend une réponse à ces questions, car il n'en a pas obtenu.

Daarnaast zegt de heer Van Quickenborne dat hij de stem wil zijn van de maatschappelijk werkers in Anderlecht. Velen van hen zijn geschokt door wat er in de tv-reportage te zien was en wat eigenlijk al jaren aan de gang is. Die mensen moeten worden gehoord, moeten kunnen vertellen wat daar allemaal onder leiding van de heer Akouz gebeurd is; het is een regelrechte schande. Eén vrouw had het over maffiapraktijken; als zelfs een maatschappelijk werker dat woord al in de mond neemt…

Tot slot krijgt de heer Van Quickenborne de indruk dat men liever op de pianist schiet. Welnu, hij wil gerust de pianist zijn, maar de maatschappelijk werkers die zo moedig zijn geweest om hun verhaal te doen, mogen niet de mond worden gesnoerd. Dat is waar de parlementsleden voor opkomen, en dat is de rechtvaardigheid die in Anderlecht ontbreekt.

De heer Khalil Aouasti (PS) ziet het zo: *tout ce qui est excessif est insignifiant*. Met andere woorden: alle overdrijving schaadt.

De heer François Desmet (DéFI) zegt dat ook hij op zijn honger blijft zitten en geen antwoord heeft gekregen op zijn vragen. In de twee gevallen die in de VRT-reportage aan bod zijn gekomen, en afgaande op de uitleg van de heer Akouz, hoeft men dus kennelijk maar aan te geven een nomadenbestaan te leiden opdat een maatschappelijk werker of het OCMW een referentieadres aanmaakt, zodat men althans op korte termijn ontsnapt aan de wettelijke vereiste van een effectief, geverifieerd adres. Ligt het dan aan de VRT, die het achterpoortje heeft benut, of schort er iets aan het systeem? Wellicht het laatste.

Volgens de heer Akouz achtte het bestuur een antifraudecel niet nodig aangezien de interne controles hun werk doen, maar volgens de heer De Smet spreken de feiten dat duidelijk tegen, net als de vele meldingen van maatschappelijk werkers en OCMW-rechthebbenden. De spreker heeft wat hetzelfde gevoel als tijdens debatten met de minister belast van Maatschappelijke Integratie. Er gaan alarmbellen af en er volgt een doorlichting, hier dus ook op initiatief van de heer Akouz, maar daarna is er geen follow-up en wordt geen enkele verantwoordelijkheid genomen. Niet het aantal audits en rapporten telt, wel wat ermee gebeurt. Ook de heer Desmet krijgt de indruk dat de heer Akouz de verantwoordelijkheid nogal gemakkelijk van zich afschuift. Los van dat nu al fameuze citaat in de VRT-reportage heeft de heer Akouz maar weinig schuldbesef.

Ensuite, M. Van Quickenborne se fait le porte-voix des assistants sociaux à Anderlecht, parce qu'il y en a beaucoup qui se sentent scandalisés par ce qui a été montré à la télé et également par ce qui se fait depuis des années. Il faut écouter ces personnes, car elles disent ce qui s'est passé à cet endroit sous la direction de M. Akouz et c'est vraiment scandaleux! Une dame a parlé de pratiques dignes de la mafia et c'est une dame qui est assistante sociale et qui a utilisé ces propos-là.

Enfin, on nous dit qu'on commence à tirer sur le pianiste et M. Van Quickenborne veut bien jouer le rôle du pianiste, mais il ne faut pas faire taire les assistants sociaux qui ont eu le courage de raconter leur histoire. C'est pour ça que les députés sont-là et c'est la justice qui manque à Anderlecht.

M. Khalil Aouasti (PS) pense que tout ce qui est excessif est insignifiant.

M. François De Smet (DéFI) reste aussi sur sa faim en n'ayant pas obtenu réponse à ses questions. Sur les deux cas présentés par la VRT et s'il comprend bien les explications de M. Akouz, il suffirait donc d'indiquer avoir un cadre de vie nomade pour que l'assistant social ou le CPAS crée une adresse de référence et ainsi qu'on échappe à court terme, au moins à la condition légale, d'avoir une véritable adresse effective et vérifiée. Est-ce la faute de la VRT, qui joue le jeu, ou la faute du système? C'est plutôt celui du système ici.

Ensuite, quand M. Akouz affirme que la constitution d'une cellule antifraude n'avait pas été approuvée, car l'administration estime que les contrôles internes fonctionnent, il semble assez évident à M. De Smet que les faits donnent tort à cette assertion et que l'ensemble des messages reçus de la part d'assistants sociaux et de bénéficiaires le prouvent. Le député a un peu la même impression que lors des débats avec la ministre de l'intégration sociale, c'est-à-dire qu'on a une succession de signaux d'alarme, de rapports d'audit, en ce compris de l'initiative de M. Akouz, mais pratiquement aucun suivi et aucune responsabilité. Or, ce n'est pas le nombre d'audits et de rapports qui comptent, c'est ce qui a été mis en place ensuite. M. De Smet a donc aussi l'impression que M. Akouz se décharge un peu facilement de ses responsabilités. À part la citation désormais célèbre reprise par la VRT, M. Akouz ne regrette pas grand-chose.

Alvorens verdere stappen te zetten, moeten eerst alle hoorzittingen volledig zijn afgerond. Maar als dan toch wordt beslist om een en ander voort uit te spitten, dan moet dat gebeuren vanuit één verbeten doel: niet, zoals Vooruit oppert, de fusie van de Brusselse OCMW's, maar wel betere omstandigheden voor de maatschappelijk werkers en het op billijke en rechtvaardige wijze verstrekken van bijstand aan wie die nodig heeft.

Voorzitter Denis Ducarme bedankt de heer Akouz voor zijn komst en zijn medewerking aan deze moeilijke oefening over een heikel, netelig dossier. Als hij nog wil antwoorden op de replieken van de leden, dan kan dat schriftelijk via het commissiesecretariaat.

Il faudra aller jusqu'au bout du round d'auditions avant de décider d'aller plus loin. Si c'est dans cette direction-là, il faudra le faire avec une seule obsession, non pas fusionner les CPAS bruxellois comme réponse, comme le propose le Parti socialiste flamand, mais améliorer le sort des travailleurs sociaux et assurer une aide à ceux qui en ont besoin de manière juste et équitable.

M. Denis Ducarme, président, remercie M. Akouz pour sa venue et de s'être prêté à un exercice qui est difficile par rapport à un dossier qui est sensible et difficile. Si M. Akouz désire répondre aux répliques, il lui reste la possibilité de le faire par voie écrite via le secrétariat de la commission.

II. — **HOORZITTING MET DE HEER JOSÉ FERNANDEZ LOPEZ, LID VAN HET BIJZONDER COMITÉ VOOR DE SOCIALE DIENST VAN ANDERLECHT**

Voorzitter Denis Ducarme bedankt de heer Lopez voor zijn aanwezigheid, zeker als men weet dat hij afgelopen zondag het slachtoffer is geworden van wat men intimidatie zou kunnen noemen. Daaruit blijkt nog maar eens hoe heikel deze kwestie is.

A. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) dankt de heer Fernandez Lopez voor zijn aanwezigheid hier vandaag, na slechts één uitnodiging in de door de voorzitter geschetste omstandigheden. Dat verdient respect.

Kan de heer Fernandez Lopez beschrijven hoe de heer Akouz werkte en of dat veranderde toen de heer Mostefa, zijn opvolger, het overnam? Hoe schat hij de rol in van de heer Harold Peeters in de administratie? Heeft die bepaalde hervormingen tegengehouden? Zou de heer Fernandez Lopez ook uitleg kunnen geven over het dossier waarop de heer Akouz niet is willen ingaan, namelijk de huur van kantoorruimte bij Coop? Hoe zit het met het verlieslatende project Lav'And, waarvoor het OCMW eveneens ruimtes huurt bij Coop? Was de heer Akouz van plan daar iets aan te doen?

In 2021 stelde de heer Fernandez Lopez voor om een antifraudecel op te richten. De heer Akouz heeft argumenten aangevoerd. Hoe ziet de heer Fernandez Lopez dat? In hetzelfde jaar 2021 bleek uit een audit dat er sprake was van een zeker interventionisme van het bijzonder comité in de taken van de maatschappelijk werkers en in de manier waarop de sociale onderzoeken

II. — **AUDITION DE M. JOSÉ FERNANDEZ LOPEZ, MEMBRE DU COMITÉ SPÉCIAL DU SERVICE SOCIAL D'ANDERLECHT**

M. Denis Ducarme, président, remercie M. Lopez pour sa présence sachant qu'il a subi ce dimanche ce qu'on pourrait qualifier d'intimidation. C'est dire combien cette affaire est sensible.

A. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie M. Fernandez Lopez d'être là aujourd'hui, après une seule invitation dans les circonstances esquissées par la présidence. Cela mérite respect.

M. Fernandez Lopez peut-il décrire la façon dont M. Akouz travaillait et si cela a changé au moment où M. Mostefa, son successeur, a pris la relève? Comment estime-t-il le rôle de M. Harold Peeters dans l'administration? A-t-il fait obstacle à certaines réformes? Peut-il également expliquer le fait que le dossier sur lequel M. Akouz a refusé de répondre, notamment le loyer des bureaux chez Coop? Qu'en est-il du projet Lav'And qui est déficitaire et pour lequel le CPAS loue également des espaces chez Coop? M. Akouz avait-il l'intention d'y faire quelque chose?

En 2021, M. Fernandez Lopez a proposé de créer une unité antifraude. M. Akouz a avancé des raisons. Quel est l'avis de M. Fernandez Lopez à ce sujet? Dans cette même année 2021, il y a eu un audit où il était question d'un certain interventionnisme du Comité spécial dans les tâches des travailleurs sociaux et dans la façon dont les enquêtes sociales sont menées. Selon

werden gevoerd. Werd volgens de heer Fernandez Lopez aan die audit gevolg gegeven en, zo ja, ook in voldoende mate?

Werden er aanbevelingen of een actieplan voorgesteld? Heeft hij concrete voorbeelden van politieke inmenging of van druk op het niveau van het OCMW in Anderlecht? In de brief van de heer Fernandez Lopez wordt verwezen naar de financieel directeur, die ook de financieel directeur van de politiezone Brussel-Zuid blijkt te zijn. Is het correct dat een externe financieel directeur werd aangeworven terwijl de financieel directeur elders werkzaam was? Hoe zat het met de verloning? Werd zij aan de twee zijden betaald, of betaalde het OCMW de financieel directeur zodat zij ook voor de politiezone Brussel-Zuid kon werken?

Zijn de OCMW's in staat om zelf een actief antifraudebeleid te voeren en hoe zou dat verbeterd kunnen worden? De leden van het BCSD zijn politiek benoemd. Het is een delicaat evenwicht, want aan de ene kant worden de politieke voorkeuren van de plaatselijke bewoners op dat niveau gerespecteerd, maar aan de andere kant kan het ook leiden tot een zeker cliëntelisme. Hoe beoordeelt de heer Fernandez Lopez, als expert, dat soort spanningen? Wat vindt hij van de rol van het bijzonder comité, vooral als het gaat om beslissingen over een sociaal onderzoek of een leefloon? Moet de rol van het comité op dat niveau worden beperkt? Is dat wenselijk?

Mevrouw Ellen Samyn (VB) herinnert eraan dat de heer Fernandez Lopez een van de klokkenluiders is. In een brief aan de commissie stelt hij een aantal punten aan de orde met betrekking tot de situatie van het OCMW van Anderlecht. Het blijkt dat er lang voordat de Pano-reportage werd uitgezonden, al verschillende keren aan de alarmbel was getrokken. De politieke beslissingen werden niet opgevolgd, wat leidde tot klachten van burgers die maandenlang geen hulp kregen. Over welke politieke beslissingen gaat het? Wie negeerde of verhinderde die beslissingen? Denkt de heer Fernandez Lopez dat er sprake is van politieke inmenging? En zo ja, wie is daar in de eerste plaats verantwoordelijk voor? De aanbevelingen van de interne audit werden veronachtzaamd. Waarom werd er niets ondernomen? Op welk lokaal, gewestelijk of federaal niveau zijn de zaken vastgelopen?

Wat had er volgens de heer Fernandez Lopez moeten gebeuren? Waarom werd de antifraudecel niet opgericht? De heer Akouz heeft gezegd dat hij achter de oprichting van een dergelijke cel stond en dat hij het verzoek ook zeer serieus heeft genomen. Hij heeft advies ingewonnen bij het OCMW-bestuur, dat van mening was dat er niet alleen al een intern controlesysteem bestond, maar

M. Fernandez Lopez, a-t-on donné suite et suffisamment suite à cet audit?

Des recommandations ou un plan d'action ont-ils présentés? A-t-il des exemples concrets d'ingérence politique ou de pressions au niveau du CPAS d'Anderlecht? Se référant à la lettre envoyée par M. Fernandez Lopez où il parle de la directrice financière qui semble être également directrice financière de la zone de police Bruxelles-Midi, est-il correct qu'un directeur financier externe a été recruté alors que la directrice financière travaillait ailleurs? Qu'en était-il des rémunérations? Était-elle payée deux fois ou bien le CPAS payait-il la directrice financière afin qu'elle puisse faire son travail au niveau de la zone de police Bruxelles-Midi?

Les CPAS sont-ils capables de mener eux-mêmes une politique active de lutte contre la fraude et comment cela pourrait-il être amélioré? Le CSSS est composé de personnes qui sont désignées du sérail politique. C'est un équilibre difficile puisque, d'une part, les préférences politiques des habitants d'une commune sont respectées à ce niveau, mais, d'autre part, cela peut engendrer aussi un certain clientélisme. Comment M. Fernandez Lopez évalue-t-il ce genre de tensions en tant qu'expert? Que pense-t-il du rôle du Comité spécial, surtout quand il s'agit des décisions sur une enquête sociale ou un revenu d'intégration? Faut-il limiter le rôle du comité à ce niveau? Est-ce souhaitable?

Mme Ellen Samyn (VB) rappelle que M. Fernandez Lopez fait partie des lanceurs d'alerte. Dans une lettre adressée à la commission, il soulève certains éléments sur la situation du CPAS d'Anderlecht. Il s'avère que longtemps avant la diffusion du reportage de Pano, la sonnette d'alarme a été tirée à plusieurs reprises. Les décisions politiques n'ont pas été suivies d'effet avec pour conséquence des plaintes de citoyens restés sans aide pendant des mois. De quelles décisions politiques s'agit-il? Qui les a niées ou qui y a fait obstacle? M. Fernandez Lopez pense-t-il qu'il est question d'ingérence politique? Et si oui, qui en est le responsable principal? Les recommandations soulevées par l'audit interne ont été négligées. Pour quelles raisons rien n'a-t-il été entrepris? À quel niveau – local, régional ou fédéral – les choses ont-elles bloqué?

Qu'est-ce qui aurait dû être fait selon M. Fernandez Lopez? Pourquoi la cellule antifraude n'a-t-elle pas été créée? M. Akouz a dit qu'il était partisan de créer cette cellule et qu'il a pris cette demande fort au sérieux. Il a demandé avis au niveau de l'administration du CPAS, où on était d'avis qu'un système de contrôle interne existait déjà et que le CPAS n'avait pas les moyens de

ook dat het OCMW niet over de middelen beschikte om een dergelijke cel op te richten. De OCMW-raad zou dat advies hebben gevolgd. Klopt dat?

Ten tweede, werd de dubbele financiering van de cumul van de financieel directrice intern aan de orde gesteld? Jarenlang was het OCMW eigenaar van een gebouw dat leeg bleef staan terwijl het andere gebouwen huurde. Wie heeft die beslissing genomen?

De heer Akouz beweert dat hij geen lid is van het BCSD en dat hij niet op de hoogte werd gesteld van de beslissingen die op dat niveau werden genomen. Klopt dat? Werd hij nooit op de hoogte gesteld van die dossiers?

Mevrouw Lalieux heeft erop gewezen dat haar inspectiediensten al twee jaar voor de reportage bezig waren met de problemen van het OCMW van Anderlecht. Was de heer Fernandez Lopez daarvan op de hoogte? Is de situatie besproken tijdens een vergadering en, zo ja, is er verbetering opgetreden? Werd er contact met hem opgenomen door maatschappelijk werkers? Hebben zij hun ongenoegen geuit over de beslissingen van het BCSD die volgens hen helemaal niet overeenkwamen met hun adviezen?

Volgens het VB zijn de disfuncties in Anderlecht niet alleen de schuld van de PS. Er zijn veel verontwaardigde partijen hier in de commissie die ook vertegenwoordigd zijn in het BCSD en op het niveau van het Departement Sociale Actie. Als alle partijen op de hoogte waren van die disfuncties, hebben zij die dan willens en wetens genegeerd? Waarom werd er niet eerder aan de alarmbel getrokken?

Mevrouw Florence Reuter (MR) sluit zich aan bij de vragen van de twee vorige sprekers. Ze vraagt de betrokkene of hij het normaal vindt dat een OCMW-voorzitter geen zitting heeft in het BCSD. In zijn brief legt de heer Fernandez Lopez uit dat de administratie de werking van het OCMW moet beheren, terwijl het aan de politiek is om de dossiers effectief te analyseren. Had hij vaak contact met maatschappelijk werkers? Hebben zij gemeld dat er sprake was van druk, van tussenkomsten, van noodgevallen of van hulp die werd verleend zonder dat aan de criteria was voldaan?

Waarom sloeg hij niet eerder alarm? Werd de klokkenluider onder druk gezet?

De heer Denis Ducarme (MR) stelt de heer Fernandez Lopez vragen over de intimidatie waarvan hij recent het slachtoffer is geworden. Het klimaat lijkt erg gespannen in Anderlecht en de heer Ducarme verzoekt de heer Fernandez Lopez daar meer over te vertellen indien hij dat wenst.

créer une telle cellule. Le conseil du CPAS aurait suivi cet avis. Est-ce correct?

Ensuite, le double financement du cumul de la directrice financière a-t-il été soulevé en interne? Pendant des années, le CPAS a été propriétaire d'un bâtiment resté vide alors qu'il louait d'autres bâtiments. Qui a pris cette décision?

M. Akouz affirme ne pas être membre du CSSS et qu'il n'était pas informé des décisions prises à ce niveau. Est-ce correct? N'a-t-il jamais été mis au courant d'aucun de ces dossiers?

Mme Lalieux a signalé que ses services d'inspection avaient déjà travaillé aux problèmes du CPAS d'Anderlecht deux ans déjà avant le reportage, M. Fernandez Lopez était-il au courant? Cela a-t-il été examiné lors d'une réunion et si oui, a-t-il constaté une amélioration? A-t-il été contacté par des travailleurs sociaux? Ont-ils exprimé leurs griefs par rapport aux décisions prises par le CSSS dont ils trouvaient que ses décisions ne correspondaient pas du tout à leur avis?

Selon le VB, les dysfonctionnements à Anderlecht ne sont pas uniquement la faute du PS. Il y a beaucoup de partis indignés ici en commission qui sont représentés également dans le CSSS et au niveau du service de l'action sociale. Si tous les partis étaient au courant de ces dysfonctionnements, a-t-on nié tout cela sciemment? Pourquoi n'a-t-on pas tiré la sonnette d'alarme plus tôt?

Mme Florence Reuter (MR) s'inscrit dans les questions de ces deux collègues précédents. Elle demande à l'intéressé s'il trouve normal qu'un président de CPAS ne siège pas au CSSS. M. Fernandez Lopez explique dans son courrier que l'administration est là pour gérer le fonctionnement du CPAS tandis que le politique doit analyser effectivement les dossiers. A-t-il été souvent en contact avec des assistants sociaux? Ces derniers ont-ils dénoncé que ce soit des pressions, des interventions, des urgences ou des aides qui ont été accordées sans répondre aux critères?

Pourquoi ne pas avoir lancé son alerte plus tôt? Le lanceur d'alerte a-t-il subi des pressions?

M. Denis Ducarme (MR) interroge M. Fernandez Lopez sur les intimidations qu'il a subies récemment. Le climat semble très tendu à Anderlecht et si M. Fernandez Lopez veut développer ce sujet, M. Ducarme l'invite à le faire.

Heeft de heer Fernandez Lopez als lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn vermoedens van cliëntelisme bij het Anderlechtse OCMW? Heeft hij informatie over het wanbeheer van het patrimonium van het OCMW van Anderlecht? Kan hij bevestigen dat er geen informatie werd verstrekt over het feit dat de financieel directrice van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn verschillende functies cumuleert?

Ten slotte vraagt de spreker waarom de heer Fernandez Lopez het enige lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn is dat vorige week informatie aan de commissie heeft bezorgd. Waarom komt hij hiermee naar buiten nu hij een punt zet achter zijn mandaat van raadslid van die instantie? Het federale aandeel in de OCMW-budgetten bedroeg in 2014.600 miljoen euro. Vandaag is dat bijna anderhalf miljard. Aangezien het om federaal geld gaat, hoort de heer Ducarme zijn Vlaamse collega's ten aanzien van de Franstaligen al eisen dat ze hun geld terug willen. De MR wijst op dat aspect omdat de partij de solidariteit wil beschermen, niet aanvallen.

Ook *mevrouw Caroline Désir (PS)* verwijst naar elementen uit de brief waarin ze opmerkt dat de heer Fernandez Lopez in februari 2023 werd aangewezen als lid van het BCSD ter vervanging van een overleden collega. Heeft hij vanaf dat moment deelgenomen aan alle vergaderingen van het bijzonder comité? Hoe worden de beslissingen binnen het BCSD genomen? Was de heer Fernandez Lopez aanwezig op de vergaderingen waar de beide beslissingen werden goedgekeurd die de maatschappelijk werkers hadden genomen in het kader van de controversiële dossiers die de VRT-reportage aan het licht heeft gebracht? Heeft hij in het comité gewezen op bepaalde aspecten die in die dossiers ontbreken? Het lid denkt bijvoorbeeld aan het feit dat er geen huisbezoeken hebben plaatsgevonden.

Wordt hij zelf ook soms door burgers benaderd? Veel burgers klagen immers dat hun dossier niet binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. En zo ja, hoe is de heer Fernandez Lopez met die verzoeken omgegaan? Heeft hij bepaalde problemen aangekaart bij de diensten van het OCMW van Anderlecht? De heer Fernandez Lopez meldt ook dat hij tijdens de coronacrisis ernstige disfuncties heeft ontdekt binnen het bijzonder comité, waarbij politieke mandatarissen beslissingen namen die de diensten volgens de heer Fernandez Lopez vervolgens niet hebben uitgevoerd. Zou hij in dat verband nader kunnen ingaan op zijn verklaringen, wetende dat de door het bijzonder comité goedgekeurde beslissingen worden genomen op basis van het werk en de beslissingen van de maatschappelijk werkers? De heer Fernandez Lopez beweert dat deze situatie heeft geleid tot talloze klachten van burgers die vele maanden geen hulp kregen en aan hun lot werden overgelaten. Is de te grote werklast

En tant que conseiller de l'action sociale, M. Fernandez Lopez a-t-il des suspicions par rapport à du clientélisme au niveau du CPAS d'Anderlecht? A-t-il des informations à communiquer concernant la mauvaise gestion du patrimoine du CPAS d'Anderlecht? Peut-il confirmer qu'il n'y a eu aucune information sur le cumul de fonction de la directrice financière au Conseil de l'action sociale à cet égard?

Enfin, pourquoi M. Fernandez Lopez est-il le seul conseiller de l'action sociale à avoir transmis des informations à la commission la semaine dernière? Pourquoi parle-t-il s'il arrête son mandat de conseiller de l'action sociale? Si on regarde la part fédérale des budgets des CPAS en 2014, elle était de 600 millions. Aujourd'hui, elle est près d'un milliard et demi. Puisque c'est de l'argent fédéral, les collègues flamands de M. Ducarme vont dire aux francophones: we willen onze geld terug. S'il s'engage dans cette voie, l'intention du MR est de protéger la solidarité, ce n'est pas pour l'attaquer.

Mme Caroline Désir (PS) reprend également des éléments du courrier, où elle note que M. Fernandez Lopez dit avoir été désigné comme membre du CSSS à partir de février 2023, en remplacement d'un collègue décédé. À partir de ce moment-là, a-t-il participé à l'ensemble des réunions du Comité spécial? Comment se prennent les décisions au sein de ce CSSS? M. Fernandez Lopez était-il présent au moment des réunions qui ont avalisé les deux décisions prises par les assistants sociaux dans le cadre des dossiers controversés mis en lumière par le reportage de la VRT? A-t-il évoqué en comité certains éléments manquants dans ces dossiers? La députée pense par exemple à l'absence de visites domiciliaires.

Lui est-il également arrivé d'être lui-même sollicité par des citoyens? On voit que de nombreux citoyens se plaignent notamment que leur dossier ne soit pas traité dans les délais légaux. Et si c'est le cas, comment M. Fernandez Lopez a-t-il traité ces sollicitations? A-t-il relayé certaines problématiques auprès de l'administration du CPAS d'Anderlecht? M. Fernandez Lopez mentionne également avoir découvert lors de la crise COVID-19 des dysfonctionnements graves au sein du Comité spécial, avec des décisions prises par les mandataires politiques qui n'étaient, selon M. Fernandez Lopez, pas mises en application par l'administration. À ce sujet, pourrait-il préciser son propos, sachant que les décisions avalisées par le Comité spécial se font sur base du travail et des décisions prises par les assistants sociaux? Il dit que cette situation engendrait de nombreuses plaintes de citoyens laissés sans aide, abandonnés à leur sort pendant de longs mois. Est-ce la surcharge de travail des

voor de maatschappelijk werkers een verklaring voor die vertraging of zijn er andere redenen?

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) wil het hebben over de vermoedens van fraude in 2021, die hebben geleid tot het voorstel tot oprichting van de antifraudecel. Om welke fraude ging het? Waarom volstond het nazicht door de supervisor niet? Waarom moest er een specifieke eenheid worden opgericht om dat toezicht uit te voeren?

Op zoek naar informatie over de heer Fernandez Lopez kwam de heer Tonniau terecht op een contactpagina op de website van DéFI. Het bevat het profiel van de betrokkene en een interview. Op de vraag op welke prestaties, successen of verwezenlijkingen hij het meest trots is, antwoordt de heer Fernandez Lopez dat dit de reorganisatie van de sociale structuren van het OCMW van Anderlecht is. De heer Tonniau vindt dat antwoord nogal vreemd gezien de brandbrief die de heer Fernandez Lopez aan de commissie heeft bezorgd. Kan de heer Fernandez Lopez daar meer uitleg bij geven? Werden er inderdaad dankzij hem sociale structuren gereorganiseerd? Hij verklaart immers dat dat zijn grootste verwezenlijkingen zijn.

In *La Libre Belgique* van 7 december 2024 wordt uitgelegd dat elk dossier in principe moet worden nagelezen door een van de zeven leden van het BCSD. In de praktijk betekent dit dat elk lid wekelijks 200 tot 500 bladzijden moet lezen. Het blijkt bovendien dat sommige leden van het bijzonder comité die dossiers slechts heel vluchtig doornemen. Kan de heer Fernandez Lopez deze informatie die zaterdag in *La Libre Belgique* werd gepubliceerd bevestigen? Betekent zulks dat het BCSD van Anderlecht geen regels heeft opgesteld over hoe de sociale verslagen en de met redenen omklede voorstellen van de maatschappelijk werkers aan de comités dienen te worden voorgelegd? Betekent dit dat alle dossiers op dezelfde wijze worden voorgesteld? In de grote OCMW's wordt niet elk dossier aan elk lid van het bijzonder comité voorgesteld, omdat zulks eenvoudigweg onhaalbaar is. Hoe gebeurt dat in Anderlecht? Ware het niet efficiënter om gerichte risicoanalyses uit te voeren van specifieke dossiers in plaats van elk dossier aan een risicoanalyse te onderwerpen?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) is verontwaardigd over de bedreigingen en intimidaties die de heer Fernandez Lopez heeft ontvangen. Weet hij van wie die bedreigingen komen en waarom? De heer Fernandez Lopez heeft op de hoorzitting de verklaringen van de heer Akouz gehoord. Strookt het beeld van het OCMW van Anderlecht dat hij heeft verstrekt met wat de heer Fernandez Lopez heeft ervaren?

assistants sociaux qui explique ces retards ou s'agit-il d'autres éléments?

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) revient sur les suspicions de fraude en 2021 qui ont mené à la proposition de la cellule antifraude. De quelles fraudes s'agit-il? Pourquoi la relecture par le superviseur ne suffisait-elle pas? Pourquoi est-il nécessaire de créer une unité spécifique pour effectuer ce contrôle?

Ensuite, en cherchant des informations sur M. Fernandez Lopez, M. Tonniau est arrivé sur une page de contact sur le site internet de DéFI. S'y trouve le profil de l'intéressé accompagné d'une interview. À la question sur les prestations, succès, réalisations dont il est le plus fier, M. Fernandez Lopez répond que c'est la réorganisation des structures sociales du CPAS d'Anderlecht. M. Tonniau trouve que c'est une réponse un peu bizarre vu la lettre incendiaire qu'il a transmise à la commission. Peut-il l'expliquer? Des structures sociales ont-elles en effet été réorganisées grâce à lui, puisqu'il déclare que ce sont ses plus grandes réalisations?

Dans La Libre Belgique du 7 décembre 2024, on explique en fait que chaque dossier doit être relu en principe par un des sept membres du CSSS. Dans la pratique, cela veut dire qu'on doit lire 200 à 500 pages par semaine et par membre. Et il s'avère que certains membres du Comité spécial ne lisent ses dossiers que de façon très superficielle. M. Fernandez Lopez peut-il confirmer cette information qui a été partagée samedi dans La Libre Belgique? Cela signifie-t-il que le CSSS d'Anderlecht n'a pas prévu de règles sur la façon dont les rapports sociaux et les propositions motivées des assistants sociaux sont présentés aux comités, et que tous les dossiers sont présentés de la même façon? Dans les grands CPAS, on ne présente pas chaque dossier à chaque membre du comité spécial. Dans ces grands CPAS, ce n'est tout simplement pas faisable. Comment cela se déroule-t-il à Anderlecht? Ne serait-il pas plus efficace de réaliser des analyses de risque ciblées par rapport à des dossiers spécifiques plutôt qu'une analyse de risque par rapport à chaque dossier.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) s'indigne des menaces ou intimidations reçues par M. Fernandez Lopez. Sait-il de qui proviennent ces menaces et pourquoi? M. Fernandez Lopez a entendu l'audition de M. Akouz. Le CPAS d'Anderlecht qu'il a décrit est-il le CPAS que M. Fernandez Lopez a connu?

De spreekster haakt in op de vragen over de niet-oprichting van de in 2021 voorgestelde antifraudecel. Wie heeft zich daartegen verzet? En waarom?

De heer Akouz heeft verklaard dat hij meerdere maatregelen heeft getroffen na meldingen van disfuncties. Klopt dat echt? Wordt voorzien in follow-ups of audits om ervoor te zorgen dat de in kaart gebrachte disfuncties zich niet herhalen? Is de heer Fernandez Lopez op weerstand gestuit toen hij vragen heeft gesteld over de modernisering van het bestuur? Zo ja, van wie? Wat voor bijkomende transparantiemechanismen zou de heer Fernandez Lopez aanbevelen om ervoor te zorgen dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn beter wordt ingelicht over het optreden van de diensten die eronder vallen?

Heeft de heer Fernandez Lopez ideeën over hoe het tekort aan maatschappelijk werkers kan worden aangepakt op het vlak van indienstneming en welzijn op het werk? Acht hij een hervorming van de organieke wet noodzakelijk om de structurele disfuncties te voorkomen? Zo ja, wat voor wijzigingen stelt hij voor?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) wil ook horen wat de heer Fernandez Lopez te zeggen heeft over de niet-oprichting van de antifraudecel. Welke andere concrete maatregelen zou de heer Fernandez Lopez voorstellen om de werking van het OCMW te verbeteren en te robuuster te maken?

In het licht van alle problemen die in de brief aan de orde worden gesteld en het feit dat er meerdere auditverslagen werden bekendgemaakt, wijst de heer Fernandez Lopez er ook op dat er erg weinig actie werd ondernomen na die verslagen en dat het bijzonder comité en de manier waarop het werkt volstrekt ondoeltreffend zijn. De spreekster heeft overigens nog nooit gehoord dat een voorzitter geen deel uitmaakt van het comité. Alle andere OCMW-voorzitters zijn altijd voorzitter van het comité en staan aldus in voor de follow-up van de dossiers.

Kan de heer Fernandez Lopez inzake het belangenconflict als gevolg van de dubbelrol van de financieel directrice toelichten welke verantwoordelijkheid de OCMW-bestuurders dragen en of zulks in de toekomst opnieuw zou kunnen gebeuren? Heeft men ervoor gezorgd dat dit thans niet meer mogelijk is? Hoe kan een en ander in de toekomst worden voorkomen?

Eerder heeft de heer Akouz gezegd dat er in Anderlecht geen abnormale stijging van het aantal referentieadressen is, terwijl de heer Fernandez Lopez in zijn brief een abnormale stijging van het aantal referentieadressen aan de kaak stelt en zelfs om een audit dienaangaande

La députée rejoint les questions posées sur l'absence de mise en œuvre de la cellule antifraude proposée en 2021. Qui s'y est opposé? Et pourquoi?

M. Akouz déclare avoir mis en place une série de mesures à la suite des rapports pointant des dysfonctionnements. Est-ce réellement le cas? Existe-t-il des suivis ou des audits qui sont prévus pour s'assurer que les dysfonctionnements identifiés ne se reproduisent pas? M. Fernandez Lopez a-t-il rencontré des résistances lors de ses interpellations sur la modernisation de la gouvernance? Et si oui, de la part de qui? Quels mécanismes de transparence supplémentaires préconiserait M. Fernandez Lopez pour que le Conseil d'action sociale soit mieux informé des actions de son administration?

M. Fernandez Lopez a-t-il des pistes pour pallier le manque d'assistants sociaux en ce qui concerne leur recrutement et leur bien-être au travail? Pense-t-il qu'une réforme de la loi organique soit nécessaire pour éviter les dysfonctionnements structurels et si oui, qu'imagine-t-il comme modifications?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souhaite connaître également la version de M. Fernandez Lopez sur l'absence de mise en œuvre de la cellule antifraude. Quelles autres mesures concrètes proposerait M. Fernandez Lopez pour améliorer le fonctionnement du CPAS et le renforcer?

Vu tous les problèmes soulevés dans la lettre et le fait qu'il y a plusieurs rapports d'audit qui ont été publiés, M. Fernandez Lopez indique aussi la très faible suite qui a été donnée à ces rapports ainsi que le Comité spécial et son fonctionnement tout à fait inefficace aussi. Elle n'a jamais entendu qu'un président ne fait pas partie du comité. Tous les autres présidents de CPAS sont toujours président du comité et assurent ainsi le suivi des dossiers.

Par rapport au conflit d'intérêts dû à la double fonction de la directrice financière, M. Fernandez Lopez peut-il expliquer où se situe la responsabilité des dirigeants du CPAS et cela pourrait-il se répéter à l'avenir? Est-ce qu'il y a maintenant certains verrous qui sont prévus et comment cela peut-il être évité à l'avenir?

Tout à l'heure, M. Akouz a dit également qu'à Anderlecht, il n'y a pas d'augmentation anormale d'adresses de référence, alors que dans sa lettre, M. Fernandez dénonce une augmentation anormale du nombre d'adresses de référence, et demande même un

vraagt. Is er wel of geen misbruik? Worden de middelen ondoeltreffend aangewend? Waarom anders om een audit vragen? Om de alarmklok te luiden? Hoe zou die audit moeten worden uitgevoerd om transparantie en eerlijkheid te waarborgen?

De heer Fernandez Lopez is sinds 2018 onafhankelijk adviseur voor maatschappelijk welzijn bij het OCMW van Anderlecht en sinds 2023 lid van het bijzonder comité. Is hij nog steeds werkzaam als adviseur sinds zijn benoeming als lid van het BCSD? Kan hij die situatie toelichten?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) heeft andermaal vragen voor de heer Fernandez Lopez over de niet-oprichting van de antifraudecel. Heeft de heer Fernandez Lopez erop aangedrongen om zulke cel op te richten? Werden de feiten uit de brief onder de aandacht gebracht van de secretaris-generaal van het OCMW, opdat die zijn rol zou spelen?

Heeft de heer Fernandez Lopez meer gedaan dan de commissieleden een brief sturen?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) leest een passage voor uit de aan de commissie gerichte brief. Daarin zegt de heer Fernandez Lopez: “In 2021 hebben wij naar aanleiding van vermoedens van fraude voorgesteld om een antifraudecel op te richten, teneinde controleurs ermee te belasten de sociale verslagen te verifiëren vooraleer ze worden voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, en aldus eventuele pogingen tot fraude op te sporen.” (vertaling) Daar is nooit gevolg aan gegeven. Hoe werd dat gebrek aan daadkracht verantwoord en wat hebben de verschillende partijen ondernomen na die weigering om een dergelijke antifraudecel op te richten?

Zijn er punten in de antwoorden van de heer Akouz die de heer Fernandez Lopez moet ophelderen, verduidelijken of waarvan hij afstand moet nemen? Welke drie aanbevelingen zou hij doen om de werking van de OCMW’s te verbeteren?

Aansluitend op de conclusie van de heer Ducarme, tevens voorzitter van deze commissie, is mevrouw Schlitz ermee ingenomen dat de Arizona-coalitie de OCMW’s beoogt te versterken, opdat ze zouden kunnen werken op een manier die zowel het welzijn op het werk als de toegang tot rechten van de uitkeringsgerechtigden waarborgt.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) vraagt de heer Fernandez Lopez of hij van oordeel is dat de arbeidsomgeving van het OCMW van Anderlecht voldoende veilig is voor de leden van het bijzonder comité en de

audit par rapport à cela. Est-ce qu’il y a un abus? Une utilisation inefficace des moyens? Ou sinon, pourquoi demander un audit? Est-ce le déclenchement d’une sonnette d’alarme? Comment cet audit devrait-il être fait pour assurer cette transparence et équité?

M. Fernandez Lopez est conseiller indépendant de l’action sociale depuis 2018 au CPAS à Anderlecht et membre du comité spécial depuis 2023, poursuit-il sa mission de conseiller depuis sa nomination au CSSS? Peut-il expliquer cette situation?

Mme Tine Gielis (cd&v) interroge à nouveau M. Fernandez Lopez sur la non-mise en place du comité antifraude. M. Fernandez Lopez a-t-il insisté pour ce comité? Les faits repris dans la lettre ont-ils été signalés au secrétaire général du CPAS pour qu’il joue son rôle?

M. Fernandez Lopez a-t-il fait plus qu’envoyer une lettre aux membres de la commission?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) lit un passage de la lettre adressée à la commission, où M. Fernandez Lopez dit: “Nous avons proposé en 2021, suite aux suspicions de fraudes, la mise en place d’une cellule antifraude qui consistait à mettre des contrôleurs à la vérification des rapports sociaux avant la présentation des rapports au Comité spécial du service social, de manière à détecter les éventuelles tentatives de fraude.”. Cela n’a jamais été suivi d’effet. Comment cette inaction a été justifiée et quelles actions ont été entreprises par les uns et les autres à la suite à ce refus de mettre en place cette cellule antifraude?

Des éléments parmi les réponses données par M. Akouz nécessitent-ils des éclaircissements, précisions ou distanciations de la part de M. Fernandez Lopez? Quelles seraient les trois recommandations pour améliorer le fonctionnement des CPAS?

En lien avec la conclusion de M. Ducarme, également président de cette commission, Mme Schlitz se réjouit de voir dans quelle mesure l’Arizona va bien renforcer les CPAS pour leur permettre d’avoir des fonctionnements qui à la fois garantissent le bien-être au travail et l’accès aux droits des allocataires sociaux.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) demande à M. Fernandez Lopez s’il estime que l’environnement du CPAS Anderlecht est un lieu assez sûr pour les membres du Comité spécial et pour les travailleurs sociaux. Se

maatschappelijk werkers. Voelen ze zich veilig genoeg om disfuncties te melden? Werden de slechte evaluatierapporten van de POD Maatschappelijke Integratie en de verschillende interne tools aan de leden van het bijzonder comité bezorgd? Zo ja, werden ze daar besproken en heeft het comité eventueel actie ondernomen om de aangekaarte problemen te verhelpen?

Worden volgens de heer Fernandez Lopez voldoende inspanningen geleverd om iets te doen aan het tekort aan arbeidskrachten? Dat is immers de oorzaak van het gebrek aan controle. Vindt hij het logisch dat een OCMW-voorzitter niet aanwezig is bij de hoorzittingen en de beslissingen van het bijzonder comité? Net als meerdere andere leden vindt de heer Vandemaele dat helemaal niet logisch.

Welk aspect van de interne controle werkt niet en wat zou er moeten gebeuren opdat die interne controle wel werkt? Hoe staat de heer Fernandez Lopez tegenover het idyllische beeld dat door de heer Akouz wordt geschetst? Heeft hij een ander beeld van het Anderlechtse OCMW?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) dankt de heer Fernandez Lopez voor de brief die hij de commissie heeft bezorgd; die heeft het debat zeker vooruitgeholpen. Heeft de auteur van de brief de inhoud ervan eerder al aan anderen meegedeeld? Zo ja, aan wie? En wat was de reactie? Was de heer Fernandez Lopez op de hoogte van de zogenaamde "*couloir des miracles*" waar burgers hun dossier een duwtje kunnen geven of het eventueel kunnen doen wijzigen, zolang ze de voorzitter maar kennen. Kent de heer Fernandez Lopez de heer Raphaël Tati? Heeft hij in zijn loopbaan contacten gehad met maatschappelijk werkers die hem hebben aangesproken over eventuele wanpraktijken binnen het OCMW? Heeft hij gevolg gegeven aan die klachten?

Tot slot wil de spreker het nog hebben over de vrij unieke werkwijze met hoorzittingen in Anderlecht. In plaats van naar de arbeidsrechtbank te moeten, krijgen mensen er via hoorzittingen een tweede kans om een dossier eventueel te wijzigen. Heeft de heer Fernandez Lopez aan dat systeem meegewerkt?

De heer François De Smet (DéFI) wijst erop dat de heer Fernandez Lopez aanwezig is omdat hij het mandaat dat hem door DéFI was toevertrouwd eervol en belangeloos heeft vervuld. De heer De Smet heeft ook vernomen dat de heer Fernandez Lopez recent werd bedreigd. Daar wil hij graag meer over weten.

sentent-ils suffisamment en sécurité pour signaler des dysfonctionnements? Les mauvais rapports d'évaluation du SPP Intégration sociale et les différents outils internes ont-ils été procurés aux membres du comité spécial? Ont-ils été discutés au sein de ce comité et des actions ont-elles éventuellement été prévues au sein du même comité pour remédier aux points problématiques soulevés?

M. Fernandez Lopez estime-t-il qu'on fait suffisamment pour pallier la pénurie de main-d'œuvre qui est à la base du manque de contrôle? Trouve-t-il logique qu'un président ne soit pas présent lors des auditions et des décisions du Comité spécial? De la même manière que plusieurs parlementaires, M. Vandemaele trouve que ce n'est pas logique du tout.

À quel niveau le contrôle interne ne fonctionne-t-il pas et qu'est-ce qui serait nécessaire pour que ce contrôle interne fonctionne? Comparativement à l'image idyllique esquissée par M. Akouz, comment M. Fernandez Lopez s'inscrit-il? A-t-il une image différente du CPAS d'Anderlecht?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) remercie M. Fernandez Lopez pour la lettre envoyée qui a certainement aidé la commission dans les discussions menées. L'auteur de la lettre a-t-il déjà signalé ce qu'elle contient à d'autres personnes auparavant? Et si oui, à qui et quelle a été la réaction? Ensuite, M. Fernandez Lopez était-il au courant du "Couloir des miracles" où, à condition de connaître le président, on pouvait faire accélérer les dossiers et veiller à ce qu'ils soient éventuellement modifiés? Connaît-il M. Raphaël Tati? Dans le courant de sa carrière, a-t-il a eu des contacts avec des travailleurs sociaux qui l'ont interpellé sur d'éventuelles malversations au sein du CPAS? A-t-il donné suite à ces plaintes?

Enfin, concernant le système des auditions assez unique à Anderlecht où les gens, au lieu d'aller au tribunal du travail, reçoivent une deuxième chance pour modifier éventuellement un dossier, M. Fernandez Lopez a-t-il participé à ce système?

M. François De Smet (DéFI) affirme que M. Fernandez Lopez est présent, car il remplit de manière honorable et désintéressée le mandat de conseiller de l'action sociale que DéFI lui a confié. M. De Smet qui apprend aussi les menaces dont a fait l'objet M. Fernandez Lopez dernièrement. Il voudrait en savoir plus.

Wat de antifraudecel betreft, zou de heer De Smet ook graag vernemen waarom die niet werd opgericht. Was hij overtuigd van de argumenten die er destijds tegen werden ingebracht?

Hoe groot is de verantwoordelijkheid van de OCMW-voorzitters en van de directie (belichaamd door de secretaris-generaal) in de vele verschillende disfuncties die werden vastgesteld? Welke schuld treft de monitoring door de verschillende toezichthoudende instanties?

Volgens het verslag van secretaris-generaal Peeters komt het bijzonder comité zes keer per maand samen. Zou een verhoging van die frequentie het toezicht kunnen verbeteren? Welke synergieën zouden tot stand moeten komen tussen de GGC, die als toezichthoudende overheid de organisatie van de OCMW's beheert, en de federale toezichthoudende overheid? Tijdens de hoorzitting kwam de minister immers misschien zelf tot de conclusie dat er te weinig coördinatie is tussen de twee toezichthoudende overheden. Heeft de heer Fernandez Lopez hierover een mening? Ten slotte vraagt de spreker of de heer Fernandez Lopez op basis van zijn ervaring in het veld van oordeel is dat de rondzendbrief over de minimumvoorwaarden voor het sociaal onderzoek moet worden herzien.

B. **Antwoord van de heer Fernandez**

De heer José Fernandez Lopez dankt de commissieleden voor hun uitnodiging, die hij volgens hem heeft gekregen naar aanleiding van de indiening van een document dat hij onlangs aan de leden heeft gericht. Hij zal proberen antwoord te geven op de vele vragen die hem daarover zijn gesteld.

Alvorens van start te gaan, wil de heer Fernandez Lopez aanstippen dat hij de indruk heeft dat hij de afgelopen dagen is blootgesteld aan een aantal bedreigingen, die waarschijnlijk verband houden met zijn aanwezigheid hier vandaag.

De heer Fernandez Lopez werd voor deze hoorzitting uitgenodigd naar aanleiding van de problemen bij heel wat Brusselse OCMW's, en meer bepaald dat van Anderlecht. Sinds de COVID-19-crisis is de situatie daar compleet ontaard, in het bijzonder door de explosieve toename van het aantal aanvragers van sociale bijstand.

De reden waarom hij absoluut het document wilde voorleggen dat vorige week naar de leden werd gestuurd, is dat de heer Fernandez Lopez geschokt is door de manier waarop het OCMW van Anderlecht de laatste jaren is beheerd en door de vele disfuncties die werden vastgesteld. Het management doet duidelijk zijn werk niet, wat getuigt van een gebrek aan respect, niet

À propos de la cellule antifraude, M. De Smet est aussi intéressé de connaître les raisons de sa non-mise en œuvre. A-t-il été convaincu par les arguments qui lui ont été opposés à l'époque?

Dans l'éventail des dysfonctionnements constatés, quelles seraient les parts de responsabilité entre les présidents du CPAS, sa direction incarnée par le secrétaire général et le suivi des différentes tutelles?

À la lecture du rapport de M. Peeters, secrétaire général, le comité spécial se réunit six fois par mois. Un renforcement de cette fréquence serait-il susceptible d'améliorer le suivi? Quelles synergies devraient être mises en place entre la COCOM qui, en tant qu'autorité de tutelle, gère l'organisation des CPAS et la tutelle fédérale? En effet, après avoir entendu la ministre, elle-même concluait peut-être à un manque de coordination entre les deux tutelles. M. Fernandez Lopez a-t-il un avis sur le sujet? Et enfin, la circulaire sur les conditions minimales de l'enquête sociale devrait-elle être revue, selon l'expérience de terrain de M. Fernandez Lopez?

B. **Réponse de M. Fernandez**

M. José Fernandez Lopez remercie les membres de la commission pour leur invitation, laquelle lui est selon lui parvenue à l'occasion de la remise d'un document qu'il a récemment adressé aux membres. Il tentera de répondre à la multitude des questions qui lui ont été posées à ce sujet.

Avant de commencer, M. Fernandez tient à préciser qu'il a l'impression d'avoir subi un certain nombre de menaces ces derniers jours, et qui sont probablement liées à sa présence ici ce jour.

M. Fernandez a été invité à cette audition suite aux problèmes que connaissent bon nombre de CPAS bruxellois, et plus particulièrement celui d'Anderlecht. En effet, depuis la crise du COVID-19, la situation y a complémentent dégénéré, notamment suite à la croissance explosive des nombres de demandeurs d'aide sociale.

S'il a tenu à remettre le document qui a été transmis aux membres la semaine dernière, c'est parce que Monsieur Fernandez est choqué par la manière dont le CPAS d'Anderlecht a été géré ces dernières années, et par les nombreux dysfonctionnements qui ont été constatés. Le management ne fait clairement pas son travail, ce qui témoigne non seulement d'un manque

alleen ten aanzien van de gebruikers van het OCMW, die er de gevolgen van ondervinden, maar ook ten aanzien van de belastingbetaler.

De heer Fernandez Lopez trad in 2019 in dienst bij het OCMW van Anderlecht en werd in februari 2023 lid van het bijzonder comité, ter vervanging van een collega die veel tijd had besteed aan het bestuderen van de dossiers, helaas ten koste van zijn gezondheid. Het is precies om die redenen dat de heer Fernandez Lopez van plan is zijn eigen mandaat binnenkort te beëindigen.

Hij heeft niet gewacht op de VRT-reportage om de misstanden waarvan hij getuige was aan de kaak te stellen. Hij kaartte die al meerdere jaren aan bij de verantwoordelijken van het OCMW van Anderlecht, ook al heeft hij vaak de indruk gehad in de woestijn te staan roepen.

Het geld van het OCMW wordt vooral slecht beheerd als het gaat om het beheer van onroerend goed. Zo huurt het OCMW gebouwen van coöperatieve verenigingen (in het bijzonder COOP) die gelinkt zijn aan een vzw die nauw aanleunt bij de socialistische partij van Anderlecht. Daarnaast verhuurt het OCMW zelf een parking aan een voetbalclub, die deze gebruikt voor zijn VIP-gasten, op basis van een langlopend huurcontract dat begon in 1985 en loopt tot 2050, wat een verlies van enkele miljoenen euro's betekent. Afgezien van het financiële aspect vraagt de heer Fernandez Lopez zich af of het de rol van een OCMW is om een voetbalclub onrechtstreeks te sponsoren.

Er zijn ook vermoedens van cliëntelisme. Helaas slaagt men er nooit in die onwettige praktijk aan de kaak te stellen, omdat de audits die worden georganiseerd niet in staat lijken te zijn om na te gaan of er inderdaad sprake is van cliëntelisme. De oprichting van een antifraudecel, een verzoek dat de heer Fernandez Lopez al vier jaar herhaalt, heeft aan alle kanten tot verzet geleid, terwijl een dergelijke structuur in andere OCMW's wel bestaat. Men kan zich afvragen waarom dat zoveel weerstand oproept als men niets te verbergen heeft.

Er was ook sprake van het verzet van de heer Peeters tegen bepaalde acties en zijn verzuim om te vermelden dat de financieel directrice van het OCMW nog een baan elders heeft. Dat kan inderdaad als een fout worden beschouwd. Om dergelijke wanpraktijken te kunnen aanklagen, moeten vaak lange administratieve procedures worden gevolgd en men vindt niet altijd de energie om dat te doen.

de respect des usagers du CPAS, qui en subissent les conséquences, mais aussi du contribuable.

M. Fernandez a rejoint le CPAS d'Anderlecht en 2019, et il est devenu membre du comité spécial en février 2023, remplaçant un collègue qui avait passé beaucoup de temps à étudier les dossiers, malheureusement aux dépens de sa santé. C'est d'ailleurs pour ces mêmes raisons que M. Fernandez compte arrêter bientôt son propre mandat.

Il n'a pas attendu le reportage de la VRT pour dénoncer les dérives dont il a été témoin. Il en a fait part depuis plusieurs années aux responsables du CPAS d'Anderlecht, même s'il a souvent eu l'impression de prêcher dans le désert.

L'argent du CPAS est particulièrement mal géré pour ce qui concerne la gestion du patrimoine immobilier. Ainsi, il y a des sociétés coopératives – le COOP notamment – dont le CPAS loue des bâtiments liés à une asbl proche du parti socialiste d'Anderlecht. En plus, le CPAS loue lui-même un espace de parking à un club de football qui l'utilise pour ses invités VIP, moyennant un bail à long terme, qui a débuté en 1985 et se termine en 2050, produisant une perte de plusieurs millions d'euros. En dehors de l'aspect d financier, M. Fernandez se pose la question si c'est le rôle d'un CPAS de sponsoriser indirectement un club de football.

Il y a aussi des soupçons de clientélisme. On n'arrive malheureusement jamais à dénoncer cette pratique illégitime, car les audits qui sont organisés ne semblent pas en mesure de vérifier s'il est effectivement question de clientélisme. La mise en place d'une cellule antifraude, une demande que M. Fernandez a réitérée pendant quatre ans, a donné lieu à une levée de boucliers de part et d'autre, alors qu'elle existe notamment dans d'autres CPAS. On peut se poser la question pourquoi il y a une telle résistance, quand on n'a rien à cacher.

Il a aussi été question du fait que M. Peeters se soit opposé à certaines démarches, et qu'il ait omis de mentionner que la directrice financière du CPAS a également une occupation ailleurs. On peut considérer qu'il s'agit là effectivement d'une faute. Afin de pouvoir dénoncer ce genre de méfaits, il faut souvent entamer de longues démarches administratives, et il n'est pas toujours possible de trouver l'énergie nécessaire pour y parvenir.

Er was ook sprake van Lav'and, dat het gelijkvloers huurt van het COOP-gebouw [1]. Lav'and is een vereniging zoals bedoeld in hoofdstuk XII van de OCMW-wet opgericht door de gemeente Anderlecht, het OCMW van Anderlecht en de wijkregie, en waarvan het begin veelbelovend leek. Via het sociaal wassalon Lav'and kon het OCMW "artikel 60-mensen" aan het werk zetten, opdat ze ervaring konden opdoen en konden toetreden tot het arbeidscircuit.

De persoon die vanuit de administratie was gedetacheerd om het sociaal wassalon te beheren, kreeg echter nooit ondersteuning, noch materieel, noch voor het financieel beheer. Integendeel, men stak hem stokken in de wielen, zozeer zelfs dat de bestuurders in 2023 besloten om de vereniging te ontbinden. Deze ontbinding werd bekrachtigd door de Raad voor Sociale Actie van het OCMW van Anderlecht.

De burgemeester van Anderlecht verzette zich echter, met weinig overtuigende argumenten, tegen die ontbinding. De vereniging is momenteel dus nog niet officieel ontbonden. De burgemeester lijkt evenmin te kunnen bevestigen of hij een algemene vergadering zal bijeenroepen om de bestuurders van de vereniging van hun taken te ontheffen.

Kortom, de heer Fernandez heeft de indruk dat men de vereniging niet wil ontbinden omdat men wil voorkomen dat men een huurder uit COOP moet verwijderen. Een van de huurders huisvest bijvoorbeeld een vzw – Le trait d'union – die deel uitmaakt van de PS in Anderlecht. Daaruit zou men kunnen afleiden dat die laatste via een vzw een gebouw huurt van COOP, dat gefinancierd wordt met overheidsgeld.

De spreker stelt dat er bijzondere aandacht kan worden besteed aan de huur van het COOP-gebouw vanwege de structuur van het aandeelhouderschap. Onder de coöperanten die eigenaar zijn van dit gebouw bevindt zich namelijk Moulart Anderlecht. Uit de gegevens die beschikbaar zijn op de Kruispuntbank van Ondernemingen blijkt dat verschillende entiteiten coöperant zijn van Moulart Anderlecht, waaronder de gemeente Anderlecht, Euclides, de Abattoirs en andere organisaties.

Een analyse van de structuur van Euclides toont een gelijkaardige samenstelling, met opnieuw de aanwezigheid van de gemeente Anderlecht, de Abattoirs, enkele verzekeringsmaatschappijen en een vzw genaamd Le Trait d'Union. Aangezien deze vzw verbonden is met de Anderlechtse socialistische partij, is het legitiem om

1 *www.coop.brussels*

Il a également été question de Lav'and qui loue le rez-de-chaussée du bâtiment COOP [1]. Lav'and est une association au chapitre 12, qui a été créée par la commune d'Anderlecht, le CPAS d'Anderlecht et la régie des quartiers. Les débuts semblaient prometteurs. Par le biais du lavoir social Lav'and, il était possible au CPAS de mettre des usagers en "article 60" au travail, afin qu'ils puissent acquérir de l'expérience et intégrer le circuit de l'emploi.

La personne qui avait été détachée de l'administration pour gérer le lavoir social n'a cependant jamais été soutenue, ni sur le plan matériel ni pour la gestion financière. Au contraire, on lui met des bâtons dans les roues. À tel point qu'en 2023, les administrateurs ont décidé de dissoudre l'association. Cette dissolution a été actée par le Conseil de l'action sociale du CPAS d'Anderlecht.

Le bourgmestre d'Anderlecht s'est toutefois opposé à cette dissolution, avec des arguments peu convaincants. À l'heure actuelle, l'association n'est donc toujours pas officiellement dissoute. Le bourgmestre ne semble pas non plus en mesure de confirmer s'il va convoquer une assemblée générale afin de décharger les administrateurs de l'association.

En résumé, M. Fernandez a l'impression qu'on ne veut pas dissoudre l'association parce qu'on ne veut pas retirer un locataire du COOP. Ainsi, parmi les locataires, il y en a un qui héberge une asbl – Le trait d'union – qui fait partie du Parti socialiste d'Anderlecht. On pourrait donc en déduire que le PS d'Anderlecht loue une asbl immeuble du COOP, financé avec des fonds publics.

Une attention particulière peut être portée à la location du bâtiment COOP en raison de la structure de son actionnariat. En effet, parmi les coopérateurs propriétaires de ce bâtiment figure Moulart Anderlecht. L'examen des données disponibles sur le site de la Banque-Carrefour des Entreprises permet d'identifier plusieurs coopérateurs de Moulart Anderlecht, notamment la commune d'Anderlecht, Euclides, les Abattoirs et d'autres entités.

L'analyse de la structure d'Euclides révèle une composition similaire, avec la présence de la commune d'Anderlecht, des Abattoirs, de sociétés d'assurances, ainsi que d'une ASBL dénommée Le Trait d'Union. Cette dernière étant une association liée au parti socialiste anderlechtois, il est légitime de s'interroger sur l'existence

1 *www.coop.brussels*

zich af te vragen of er een belang bestaat voor deze vzw bij het feit dat het OCMW van Anderlecht het COOP-gebouw huurt.

Bovendien zou de financiële levensvatbaarheid van Moulart Anderlecht in het gedrang kunnen komen indien de huidige huurders, namelijk het OCMW en Lav'and, het gebouw zouden verlaten. Daarnaast is het belangrijk te benadrukken dat de bouw van dit pand werd gefinancierd met FEDER-fondsen, wat een grondigere reflectie over de betrokken belangen en keuzes rechtvaardigt.

Een ander voorbeeld is het gebouw aan de Vander Bruggenlaan 77. Dat werd aangekocht in 2013, maar in 2019 was de architect nog steeds niet met het project begonnen. Het lijkt er zelfs op dat hem gevraagd werd om een aantal jaren niets te doen, met als gevolg dat het gebouw pas elf jaar na de aankoop werd ingehuldigd.

Het was logisch geweest dat het bestuur de financiële afdeling zou verhuizen van het COOP-gebouw naar het nieuwe gebouw, maar ook hier ziet het ernaar uit dat het bestuur daarover anders heeft besloten, zonder de politiek verantwoordelijken te raadplegen. Men zou ook kunnen denken dat de heer Akouz meer verantwoording had af te leggen aan zijn burgemeester dan aan de mandatarissen van het OCMW.

Er was ook sprake van een actieplan naar aanleiding van de uitgevoerde audits, maar of dat plan is geïmplementeerd, is nog steeds niet geweten. Het is erg moeilijk om informatie te krijgen over de handelswijze van het bestuur. Zo heeft de heer Fernandez, toen hij kort na zijn indiensttreding een inventaris vroeg van de goederen van het OCMW, verschillende keren moeten aandringen voordat hij die informatie op schrift kreeg.

Bovendien moeten de maatschappelijk werkers hun dossiers beheren op basis van voortdurend veranderende criteria, terwijl het wellicht beter zou zijn om een algemeen geldend systeem voor alle OCMW's in te voeren.

De maatschappelijk werkers hebben het ook zeer druk. Het personeelstekort is niet nieuw en wordt al jaren gehekeld.

De heer Fernandez woont sinds februari 2023 de vergaderingen van het bijzonder comité bij en leest de dossiers aandachtig. Er zijn echter zoveel dossiers dat het moeilijk is om alle fouten te onthouden. Sommige van die fouten worden gecorrigeerd, maar niet allemaal. Het komt ook voor dat een beslissing die is genomen in een bepaald dossier, wordt teruggedraaid nadat de persoon in kwestie is gehoord.

d'un éventuel intérêt pour cette ASBL à ce que le CPAS d'Anderlecht loue le bâtiment COOP.

Par ailleurs, la viabilité financière de Moulart Anderlecht pourrait être remise en question en cas de départ des locataires actuels, à savoir le CPAS et Lavand. Il convient également de rappeler que la construction de ce bâtiment a bénéficié de financements issus des fonds FEDER, ce qui peut justifier une réflexion approfondie sur les enjeux liés à cette situation.

Un autre exemple concerne le bâtiment situé avenue Vander Bruggen, 77. Celui-ci a été acheté en 2013, mais en 2019 l'architecte n'avait toujours pas entamé son travail. Il semblerait même qu'on lui ait demandé pendant plusieurs années de ne rien faire, ce qui fait que le bâtiment a seulement été inauguré onze ans après l'achat.

Ensuite, on aurait pu supposer que l'administration allait déplacer le pôle financier du bâtiment COOP vers le nouvel immeuble, mais il semblerait que là aussi l'administration en ait décidé autrement, sans consulter les responsables politiques. On peut penser aussi que M. Akouz avait davantage de comptes à rendre à son bourgmestre qu'aux mandataires du CPAS.

On a également parlé d'un plan d'action, en réaction aux audits qui ont été menés, mais on ne sait toujours pas si celui-ci a été instauré. Il est très difficile d'obtenir des renseignements sur les agissements de l'administration. Ainsi, lors de son entrée en fonction, M. Fernandez a demandé un inventaire des biens du CPAS, et il a dû insister plusieurs fois pour les avoir par écrit.

Par ailleurs, les assistants sociaux ont à gérer leurs dossiers sur base de critères qui changent constamment, alors qu'il faudrait sans doute mieux instaurer un système commun à tous les CPAS.

Les assistants sociaux sont aussi fort débordés. Le manque de personnel ne date pas d'aujourd'hui, et a été décrié depuis des années.

M. Fernandez assiste aux réunions du comité spécial depuis février 2023, et lit les dossiers avec attention. Mais il y en a tellement, qu'il est difficile de retenir toutes les erreurs qu'ils contiennent. Certaines erreurs sont corrigées, mais pas toutes. Il arrive aussi que l'on revienne sur une décision qui a été prise concernant l'un ou l'autre dossier après avoir auditionné la personne en question.

Soms komt men terug op een beslissing omdat die is aangevochten door de aanvrager of door de rechtbank. Het komt zelfs voor dat men door de rechtbank tot een schadeloosstelling veroordeeld wordt, wat de financiële situatie van het OCMW nog penibeler maakt.

Sinds de coronacrisis zijn er een aantal disfuncties geweest. Zo was een deel van de toegekende bedragen waartoe het bijzonder comité had beslist, maanden later nog steeds niet uitbetaald, met het risico dat de aanvragers van de uitkeringen in ernstige problemen kwamen. Het bijzonder comité zag zich daarom genoodzaakt de betrokken dossierbeheerders tot spoed aan te manen. Dat soort situaties komt nog steeds regelmatig voor.

De heer Fernandez heeft voornoemde problemen niet eerder gemeld omdat hij zich alleen voelde en bang was voor intimidatie. Zelfs nu nog, nu ook andere mensen hun stem laten horen om de feiten aan de kaak te stellen, wordt hij soms geïntimideerd. Zoals veel maatschappelijk werkers overweegt hij dan ook het OCMW te verlaten aangezien de mentale belasting te groot is.

De wet bepaalt dat het gezag van het OCMW berust bij de raadsleden van het bijzonder comité. In de praktijk heeft het bestuur, van de laagste tot de hoogste functie, een groot deel van de macht in handen. De banden tussen de politieke macht en het bestuur weerspiegelen een zekere machtsverhouding. Op het niveau van het OCMW van Anderlecht heeft de heer Fernandez niet de indruk dat de macht ligt bij de verkozenen die zitting hebben in het OCMW, maar in de handen van gemeentelijke verkozenen van buiten het OCMW, die druk van buitenaf uitoefenen. Reden te meer om de audits niet alleen te richten op het gebrek aan middelen van de OCMW's, maar ook op het probleem van cliëntelisme.

Om te begrijpen hoe een OCMW werkt, kan men de metafoor van het Brusselse kanaal gebruiken, dat de stad verdeelt en meerdere sassen heeft. Het eerste sas is de maatschappelijk werker die een dossier ontvangt, de persoon hoort, de gegevens bekijkt en controleert. Het tweede sas is de supervisor, die het werk van de maatschappelijk werker moet controleren. Het derde is de Directrice van de Sociale Actie, dat het werk van de supervisoren controleert.

Het bijzonder comité is het vierde sas en de interne controle, die niet goed werkt, het vijfde. Het zesde sas is de financiële afdeling, die de uitbetaling van de dossiers moet verifiëren en die samenwerkt met de

Parfois, on revient sur une décision parce que celle-ci a été contestée par le demandeur d'aide sociale, ou par le tribunal. On en arrive même parfois à devoir indemniser pour dommages et intérêts les personnes sur décision du tribunal, ce qui aggrave encore la situation financière du CPAS.

Il y a eu un certain nombre de dysfonctionnements depuis la crise du COVID. Ainsi, malgré des décisions prises par le comité spécial pour l'octroi d'une allocation sociale, certains montants alloués n'avaient pas été encore payés plusieurs mois après, au risque de mettre les demandeurs d'allocations dans de graves problèmes. Le comité spécial a donc été obligé d'interpeller les gérants des dossiers en question pour faire avancer les choses. Ce genre de situation se présente encore de manière régulière à l'heure actuelle.

M. Fernandez n'a pas signalé ces problèmes plus tôt parce qu'il se sentait seul, et parce qu'il avait peur de se faire intimider. Même aujourd'hui, alors que d'autres personnes se sont manifestées pour dénoncer les faits, il lui arrive encore d'être intimidé. Ce qui fait que, comme bon nombre d'assistants sociaux, il a envie de quitter le CPAS, étant donné que cette charge mentale est trop lourde à porter.

La loi spécifie que le pouvoir du CPAS est entre les mains des conseillers du comité spécial. Dans les faits, l'administration, du plus petit au plus grand responsable, exerce une bonne partie du pouvoir. Les liens entre le pouvoir politique et l'administration reflètent un certain rapport de force. Au niveau du CPAS d'Anderlecht, M. Fernandez n'a pas l'impression que le pouvoir est du côté des élus siégeant au CPAS. Mais dans les mains d'élus communaux externes au CPAS exerçant une pression externe. Raison de plus pour axer les audits, non seulement sur le manque de moyens des CPAS, mais aussi sur la problématique du clientélisme.

Pour comprendre comment fonctionne un CPAS, on pourrait en quelque sorte se servir de la métaphore du canal de Bruxelles, qui divise la ville, et qui dispose de plusieurs écluses. La première écluse, représente l'assistant social qui reçoit un dossier, qui entend une personne, qui compulse et vérifie les données. La deuxième écluse représente le superviseur, qui est censé vérifier le travail de l'assistant social. La troisième écluse, c'est la Directrice de l'Action sociale, qui vérifie le travail des superviseurs.

Le comité spécial représente la quatrième écluse, et le contrôle interne qui est défaillant, la cinquième. La sixième écluse, c'est le pôle financier, qui est censé vérifier le paiement des dossiers et qui travaille de commun

secretaris-generaal, die instaat voor de goede werking van het kanaal in zijn geheel. Zo zou een OCMW moeten werken. Zo gaat het er in elk geval aan toe in de meeste Belgische steden en gemeenten.

De heer Fernandez vindt dat hij niet geplaatst is om aanbevelingen te doen wat de problemen bij het OCMW van Anderlecht betreft, al vindt hij wel dat de controle van een OCMW extern zou moeten zijn in plaats van intern, om misbruik te voorkomen.

Het OCMW maakt integraal deel uit van ons sociale-zekerheidsstelsel, maar moet worden hervormd zodat de mensen die hulp nodig hebben die ook daadwerkelijk kunnen blijven krijgen. De onaanvaardbare disfuncties binnen het OCMW van Anderlecht moeten daarom aan de kaak worden gesteld.

Tot slot laat de heer Fernandez weten dat hij geen standpunt wenst in te nemen ten aanzien van de verklaringen van andere personen in dit dossier.

III. — **HOORZITTING MET DE HEER LOFTI MOSTEFA, VOORMALIG VOORZITTER VAN HET OCMW VAN ANDERLECHT**

A. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) is tevreden met het feit dat de heer Mostefa aanwezig is, temeer daar de heer Akouz – zijn voorganger – in zijn betoog meermaals heeft verwezen naar de periode na zijn mandaat, zijnde de periode waarin de heer Mostefa zijn mandaat heeft uitgeoefend.

Er zijn in de betreffende tijdspanne een aantal zaken misgelopen. Volgens de heer Akouz was er tijdens zijn ambtsperiode weinig of niets aan de hand, waaruit men kan afleiden dat het eigenlijk vooral daarna is misgelopen. De uiteenzetting van de heer Mostefa zal moeten duidelijk maken of hij verantwoordelijk is voor hetgeen is misgelopen op het OCMW van Anderlecht, of dat hij eerder het puin heeft geruimd voor datgene waarmee de heer Akouz hem heeft opgezadeld.

Hij zal dan wellicht ook een antwoord kunnen bieden op de vraag waarom hij zelf zetelde in het bijzonder comité voor de sociale dienst, en waarom dat dan belangrijk of nuttig was. Heeft hij van deze positie misschien gebruik gemaakt om zelf tussen de komen in de dossiers, waarvan het aantal onder zijn mandaat drastisch is toegenomen?

accord avec le secrétaire général, qui doit gérer le bon fonctionnement du canal dans son ensemble. C'est donc ainsi que devrait fonctionner un CPAS. C'est en tout cas ainsi qu'il fonctionne dans la plupart des villes et des communes du pays.

M. Fernandez estime qu'il n'est pas disposé à donner des recommandations pour remédier aux problèmes qui se posent au niveau au CPAS d'Anderlecht, si ce n'est que selon lui, le contrôle d'un CPAS devrait être externe, et non pas interne, afin d'éviter tout abus.

Le CPAS fait partie intégrante de notre système de sécurité sociale, mais il doit être réformé, afin d'être préservé, pour qu'il puisse continuer à aider les personnes qui en ont besoin. C'est pourquoi il convient de dénoncer les dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht, qui sont inacceptables.

M. Fernandez termine en déclarant qu'il ne souhaite pas prendre position quant aux déclarations qui ont été faites par d'autres personnes dans ce dossier.

III. — **AUDITION DE M. LOFTI MOSTEFA, ANCIEN PRÉSIDENT DU CPAS D'ANDERLECHT**

A. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) se félicite de la présence de M. Mostefa, d'autant plus que M. Akouz – son prédécesseur – a fait référence à plusieurs reprises lors de son exposé à la période après son mandat, c'est-à-dire la période pendant laquelle M. Mostefa a exercé ses fonctions.

Certaines choses ont mal tourné au cours de la période en question. Selon M. Akouz, il ne s'est rien passé ou presque pendant son mandat, ce qui permet d'en conclure que les choses ont surtout mal tourné par la suite. Dans son exposé, M. Mostefa devra préciser s'il est responsable de ce qui a dérapé au CPAS ou s'il a plutôt remis de l'ordre par rapport à ce que M. Akouz lui reproche.

Il pourra alors peut-être nous expliquer pourquoi il a lui-même siégé au sein du Comité spécial du service social , et en quoi c'était important ou utile. A-t-il peut-être profité de cette position pour intervenir lui-même dans les dossiers, dont le nombre a augmenté significativement sous son mandat?

De heer Mostefa heeft op een bepaald moment eveneens zijn handtekening gedelegeerd aan een ander PS-raadslid om alle weigeringen, schorsingen, intrekkingen en terugvorderingen van sociale steun te ondertekenen, terwijl hij persoonlijk enkel de positieve besluiten heeft ondertekend. Is een dergelijke opsplitsing van bevoegdheden normaal?

Heeft hij zich verder actief ingezet om het advies van de maatschappelijk werkers te beïnvloeden, of een positieve beslissing te stimuleren? Een aantal klokkenluiders binnen het OCMW heeft namelijk aangegeven dat de heer Mostefa zijn functie heeft misbruikt op bepaalde voordelen te bekomen voor sommige mensen, onder andere de inwoners van de Anderlechtse Haard, een huisvestingsmaatschappij waarvan hij tevens voorzitter is. Hij ontving er blijkbaar ook mensen in de kantoren van de Anderlechtse Haard om er ter plaatse een aantal dossiers te bespreken. Klopt dit, en is dit een normale manier van werken?

Verder is het aantal toekenningen van referentieadressen onder zijn voorzitterschap de voorbije maanden ontzettend gestegen. Wat is daar de reden van?

Waarom is de heer Mostefa vorige week niet komen opdagen tijdens de vorige hoorzitting? Heeft hij contact gehad met het kabinet van mevrouw Lalieux naar aanleiding van de hoorzittingen, of eventueel eerder, tijdens de totstandkoming van de Pano-reportage?

In deze reportage komt tenslotte naar voor dat sommige mensen actief domiciliefraude plegen om bij het "flexibele" OCMW van Anderlecht een leefloon te kunnen aanvragen. Dit heeft als gevolg dat er een zeker aanzuigeffect ontstaat met betrekking tot dat OCMW, waardoor de wachttijden nog meer gaan toenemen. Is de heer Mostefa van mening dat dit normaal is?

Hij is nu tenslotte ook benoemd tot schepen van huisvesting in Anderlecht. Welke concrete initiatieven gaat hij namens het gemeentebestuur nemen om de zeer omvangrijke domiciliefraude ernstig aan te pakken?

Mevrouw Ellen Samyn (VB) stelt eveneens vast dat de heer Mostefa recent werd "geëvacueerd" en werd gepromoveerd tot schepen van huisvesting. Nochtans zijn de woorden van de heer Fernandez met betrekking tot de werking van het OCMW van Anderlecht niet mals, en zou het OCMW-management niet naar behoren werken.

Kan hij, met betrekking tot de overdracht van de functies die hij heeft vervuld, en die hij heeft overgenomen van de heer Akouz, enige toelichting verschaffen over de manier waarop deze transitie heeft plaatsgevonden?

À un moment donné, M. Mostefa a également délégué sa signature à un autre conseiller PS pour signer tous les refus, suspensions, retraits et recouvrements d'aide sociale, alors qu'il ne signait personnellement que les décisions positives. Ce morcellement des compétences est-il normal?

Est-il par ailleurs intervenu activement pour tenter d'influencer l'avis des assistants sociaux ou d'encourager une décision positive? En effet, plusieurs lanceurs d'alerte au sein du CPAS ont indiqué que M. Mostefa a abusé de sa position pour obtenir certains avantages pour plusieurs personnes, dont les résidents du Foyer anderlechtois, une société de logement dont il est également le président. Il aurait également reçu des personnes dans les bureaux du Foyer anderlechtois pour discuter de certains dossiers sur place. Est-ce exact et s'agit-il d'une façon normale de procéder?

Sous sa présidence, le nombre d'attributions d'adresses de référence a par ailleurs considérablement augmenté ces derniers mois. Quelle en est la raison?

Pourquoi M. Mostefa ne s'est-il pas présenté la semaine dernière lors de l'audition précédente? A-t-il été en contact avec le cabinet de Mme Lalieux après les auditions, ou éventuellement plus tôt, lors de la réalisation du reportage Pano?

Ce reportage montre pour terminer que certaines personnes pratiquent activement la fraude au domicile afin de pouvoir introduire une demande de revenu d'intégration auprès du CPAS "souple" d'Anderlecht. Cela a pour effet de créer un certain effet d'aspiration vers ce CPAS, augmentant ainsi encore les délais d'attente. M. Mostefa trouve-t-il cela normal?

Enfin, il est à présent échevin du logement à Anderlecht. Quelles initiatives concrètes prendra-t-il au nom de l'administration communale pour s'attaquer sérieusement à la pratique largement répandue de la fraude au domicile?

Mme Ellen Samyn (VB) note également que M. Mostefa a été récemment "évacué" et promu échevin du logement. Les propos de M. Fernandez concernant le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht ne sont néanmoins pas tendres, et l'équipe managériale du CPAS ne fonctionnerait pas correctement.

En ce qui concerne le transfert des fonctions qu'il occupait et qu'il a reprises de M. Akouz, peut-il préciser comment cette transition s'est déroulée? Son prédécesseur a-t-il fait état de problèmes éventuels à cet égard?

Heeft zijn voorganger daarbij melding gemaakt van eventuele problemen? Heeft hij misschien fouten gemaakt of een aantal zaken verzwegen?

Blijkbaar zetelde de heer Mostefa als voorzitter regelmatig zelf in het bijzonder comité voor de sociale dienst, hoewel zijn voorganger dat niet deed. Dit welles-nietes spelletje stelt de goede werking van het OCMW toch ook wel in vraag.

Minister Lalieux heeft ook melding gemaakt van het feit dat haar inspectie reeds twee jaar voor de Pano-reportage bekommerd was over de problemen binnen het OCMW van Anderlecht. Werd de heer Mostefa hierover door zijn voorganger gebriefd? Is hij hierover rechtstreeks aangesproken door de minister of door de POD Maatschappelijke Integratie? Heeft hij weet van enige structurele maatregelen die in dit kader zijn genomen?

Er werd eveneens melding gemaakt van het feit dat een aantal beslissingen niet werd uitgevoerd, waardoor sommige mensen maandenlang steun werd ontzegd. Over welke beslissingen gaat het hier precies? Indien er politieke inmenging is geweest, wie is daar dan de hoofdverantwoordelijke voor?

Klopt het verder dat er, zoals de heer Fernandez heeft aangegeven, publieke middelen worden aangewend voor het verhuren van een parking aan een voetbalclub? Is dit effectief een taak die is weggelegd voor een OCMW? Kan er tenslotte ook iets worden gezegd over de relatie met het initiatief COOP (een educatief ontdekkingscentrum voor de kanaalwijken van Brussel met tentoonstellingen en workshops)?

Mevrouw Florence Reuter (MR) vraagt zich af of de heer Mostefa weet had van de toestand binnen het OCMW van Anderlecht en van de Pano-reportage waarin zijn voorganger gedurende lange tijd werd geïnterviewd.

Had hij verder enige kennis over de werking van het OCMW of over mogelijke problemen waarmee het te kampen had?

De heer Akouz heeft geen antwoord gegeven op de vraag waarom hij niet in het bijzonder comité voor de sociale dienst zetelde. Aangezien de heer Mostefa wel op de vergaderingen van dit comité aanwezig was, kan hij misschien ook enige toelichting verstrekken over de manier waarop er beslissingen worden genomen binnen dat comité en hoe bepaalde dossiers naar voor worden geschoven. De heer Akouz kon in elk geval geen afdoend antwoord bieden op deze vragen.

Weet de heer Mostefa iets meer over de antifraudecel die zou worden opgezet, over de klachten en petities

A-t-il peut-être commis des erreurs ou omis de parler de certaines choses?

En sa qualité de président, M. Mostefa aurait siégé régulièrement au comité spécial du service social , contrairement à son prédécesseur. Ce petit jeu du “qui a tort et qui a raison” remet également en question le bon fonctionnement du CPAS.

La ministre Lalieux a également indiqué que ses services d’inspection s’étaient déjà inquiétés des problèmes au sein du CPAS d’Anderlecht deux ans avant le reportage de Pano. M. Mostefa a-t-il été informé de cette situation par son prédécesseur? A-t-il été directement interpellé à ce sujet par la ministre ou par le SPP Intégration sociale? A-t-il connaissance de mesures structurelles prises à ce sujet?

D’aucuns ont indiqué que plusieurs décisions n’avaient pas été mises en œuvre, ce qui a privé certaines personnes d’une aide pendant plusieurs mois. De quelles décisions s’agit-il exactement? S’il y a eu ingérence politique, qui en est le principal responsable?

Est-il par ailleurs exact que des fonds publics ont été affectés à la location d’un parking à un club de football, comme l’a indiqué M. Fernandez? S’agit-il réellement d’une mission qui incombe à un CPAS? Enfin, peut-on parler de la relation avec l’initiative COOP (centre de découverte pédagogique pour les quartiers du canal de Bruxelles avec des expositions et des ateliers)?

Mme Florence Reuter (MR) demande si M. Mostefa était au courant de la situation du CPAS d’Anderlecht et du reportage de Pano dans lequel son prédécesseur a été longuement interviewé.

Par ailleurs, avait-il connaissance du fonctionnement du CPAS ou des problèmes auxquels il était confronté?

M. Akouz n’a pas répondu à la question de savoir pourquoi il ne siégeait pas au comité spécial du service social. Étant donné que M. Mostefa a bien assisté aux réunions de ce comité, il peut peut-être fournir des explications sur la manière dont les décisions sont prises au sein de ce comité et sur la manière dont certains dossiers sont traités prioritairement. En tout état de cause, M. Akouz n’a pas pu répondre de façon concluante à ces questions.

M. Mostefa en sait-il davantage sur la cellule de lutte contre la fraude qui allait être mise en place, sur les

die werden ingediend, of de angst waarmee een aantal maatschappelijk werkers te kampen heeft, omtrent de manier van werken op het OCMW, en de openbaring ervan aan de hand van de Pano-reportage?

De heer Denis Ducarme (MR) komt terug op de recente verklaringen van de burgemeester van Anderlecht, waarin die de slechte werking van het OCMW van zijn gemeente bevestigt. Het is de taak van het Parlement om na te gaan op welke schaal de problemen zich voordoen, en om desgevallend nieuwe bakens te plaatsen om verdere schade te beperken.

Men moet zich met name de vraag stellen waarom het OCMW van Anderlecht nog steeds niet goed werkt, ondanks de audits die werden doorgevoerd. De heer Fernandez het in dit verband ook gehad over het feit dat er cliëntelisme zou gemoeid zijn met dit alles. Hij heeft dan ook voorgesteld om in de audits meer aandacht te besteden aan dit cliëntelisme.

Nog volgens de heer Fernandez geniet de PS van Anderlecht, en meer bepaald de vzw Le trait d'union, een zekere voorkeursbehandeling bij het huren van een gebouw van het OCMW, en verhuurt datzelfde OCMW op basis van een zeer gunstig tarief een parking aan een Brusselse voetbalclub. Wat is de mening van de heer Mostefa hieromtrent?

Heeft hij verder weet van dossiers waarin hij zelf de betrokken maatschappelijk werkers heeft benaderd? Ondertekent hij zelf zowel de negatieve als de positieve beslissingen die door het bijzonder comité voor de sociale dienst worden genomen? Heeft hij tenslotte, tijdens de voorbije verkiezingsperiode, van de infrastructuur van het OCMW gebruik gemaakt voor electorale doeleinden?

Mevrouw Caroline Désir (PS) zou willen weten hoe lang de heer Mostefa precies voorzitter is geweest van het OCMW van Anderlecht en of hij gedurende deze periode problemen heeft vastgesteld met betrekking tot de werking van het OCMW?

Heeft hij verder weet van de werkoverlast waarmee de maatschappelijk werkers blijkbaar worden geconfronteerd? Heeft hij met de secretaris-generaal of met de POD Maatschappelijke Integratie mogelijke opties ter verbetering van de situatie besproken?

Tenslotte hebben zowel de heer Akouz als de heer Fernandez gewag gemaakt van het feit dat zij persoonlijk zijn benaderd door mensen die zich benadeeld hebben gevoeld door het OCMW. Heeft de heer Mostefa ook te maken gehad met dergelijke situaties?

plaintes et les pétitions qui ont été déposées, ou sur la crainte qu'éprouvent un certain nombre d'assistants sociaux en ce qui concerne le mode de fonctionnement du CPAS, et sa divulgation par le reportage de Pano?

M. Denis Ducarme (MR) revient sur les récentes déclarations du bourgmestre d'Anderlecht, qui confirment les dysfonctionnements du CPAS de sa commune. Il appartient au Parlement de vérifier quelle est l'ampleur des problèmes et de fixer, le cas échéant, de nouvelles balises pour limiter les dommages ultérieurs.

Il convient notamment de se demander pourquoi le CPAS d'Anderlecht dysfonctionne toujours, en dépit des audits qui ont été réalisés. M. Fernandez a également évoqué à cet égard le clientélisme lié à cette situation. Il a dès lors proposé d'accorder davantage d'attention à ce clientélisme dans le cadre des audits.

Selon M. Fernandez, le PS d'Anderlecht, et en particulier l'ASBL Le trait d'union, bénéficie d'un certain traitement de faveur pour la location d'un bâtiment du CPAS et ce même CPAS loue à un tarif très préférentiel un parking à un club de football bruxellois. Qu'en pense M. Mostefa?

Y a-t-il des dossiers dans lesquels il a approché lui-même les assistants sociaux concernés? Signe-t-il lui-même les décisions tant négatives que positives prises par le Comité spécial du Service social? Enfin, a-t-il utilisé les infrastructures du CPAS à des fins électorales pendant la période précédant les dernières élections?

Mme Caroline Désir (PS) demande combien de temps au juste M. Mostefa a présidé le CPAS d'Anderlecht et s'il a constaté au cours de cette période des problèmes relatifs au fonctionnement de celui-ci.

Est-il par ailleurs au courant de la surcharge de travail à laquelle les assistants sociaux semblent être confrontés? A-t-il évoqué d'éventuelles pistes d'amélioration de la situation avec le secrétaire général ou le SPP Intégration sociale?

Enfin, M. Akouz comme M. Fernandez ont évoqué le fait qu'ils ont été personnellement approchés par des citoyens qui se sont sentis lésés par le CPAS. M. Mostefa a-t-il également fait face à ces situations?

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) merkt op dat, met betrekking tot de reacties omtrent het omstreden beheer van de gebouwen en gronden van het OCMW van Anderlecht, er in dit verband toch moet worden verwezen naar het feit dat ook andere OCMW's – onder meer in Kortrijk en Gent – er een bedenkelijk beheer op nahouden op dat vlak.

Dat neemt niet weg dat de toestand in Anderlecht zeer ernstig is, vooral voor de mensen die nood hebben aan bijstand. Het lijkt dan ook evident dat de heer Mostefa zeer veel werk zal hebben om als schepen van huisvesting de situatie onder controle te krijgen, vooral gezien de beperkte middelen die voorhanden zijn.

Misschien kan de regering – die momenteel enkel de lopende zaken afhandelt – er voor zorgen dat een deel van het overheidspersoneel kan worden gedelegeerd naar het OCMW van Anderlecht om de achterstallige dossiers weg te werken, waardoor tijd kan worden vrijgemaakt om nieuw personeel aan te werven en er met verse middelen opnieuw van start kan worden gegaan.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) verwijst naar het feit dat de heer Mostefa onder andere vicevoorzitter is van de MIVB, voorzitter van de Anderlechtse Haard, naast nog een aantal andere mandaten. In die context werd hij dus eveneens tot voorzitter benoemd van het OCMW van Anderlecht. Misschien is dat gebeurd onder het voorwendsel dat "nieuwe bezems altijd beter vegen".

Maar in die nieuwe functie, met de ervaring en de praktische kennis waarover hij beschikt, kan men er toch van uitgaan dat hij wellicht een aantal concrete maatregelen heeft genomen om de problemen op het OCMW van Anderlecht onder controle te krijgen, en daarbij zowel aan de mankementen te verhelpen als de fraude te bestrijden. In welke mate heeft de heer Mostefa dit alles effectief bewerkstelligd?

De maatschappelijk werkers hebben verder ook aangegeven dat ze met een te zware werklast te kampen hebben en dat dossiers niet grondig genoeg kunnen worden bestudeerd. Hoe heeft de heer Mostefa hierop gereageerd, en welke specifieke criteria heeft hij opgesteld om de toestand op dit vlak te verbeteren en de taakverdeling beter te verdelen?

Het zou ook nuttig zijn om meer te weten te komen over zijn relatie met het management van het OCMW. Kan hij ook een en ander toelichten voor wat betreft het verhuren van een parking door het OCMW aan een voetbalclub?

Ten slotte, kan men ook een aantal bedenkingen maken betreffende de manier waarop de heer Mostefa zich

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) fait observer qu'en ce qui concerne les réactions à propos de la gestion controversée des bâtiments et des terrains du CPAS d'Anderlecht, il convient de souligner que d'autres CPAS, notamment à Courtrai et à Gand, gèrent également ce domaine de manière contestable.

Il n'en demeure pas moins que la situation à Anderlecht est très grave, surtout pour ceux qui ont besoin d'aide. Il semble dès lors évident que M. Mostefa aura beaucoup de travail pour maîtriser la situation en sa qualité d'échevin en charge du logement, surtout compte tenu des moyens limités mis à sa disposition.

Le gouvernement – qui ne dispose actuellement que des compétences d'affaires courantes – pourrait peut-être veiller à déléguer un certain nombre d'agents de l'État au CPAS d'Anderlecht afin de résorber le retard dans les dossiers, ce qui permettra de libérer du temps pour recruter de nouveaux membres du personnel et pour recommencer avec de nouvelles recrues.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) évoque le fait que M. Mostefa exerce, entre autres, les mandats de vice-président de la STIB et de président du Foyer anderlechtois. Dans ce contexte, il a donc également été désigné président du CPAS d'Anderlecht, peut-être sous le prétexte qu'"un balai neuf nettoie toujours bien".

Dans cette nouvelle fonction, avec l'expérience et les connaissances pratiques dont il dispose, on peut tout de même supposer qu'il a pris une série de mesures concrètes pour résoudre les problèmes du CPAS d'Anderlecht, afin de pallier les manquements constatés et de lutter contre la fraude. M. Mostefa a-t-il effectivement pris de telles mesures?

Les assistants sociaux ont par ailleurs indiqué que leur charge de travail est trop importante et qu'ils n'ont dès lors pas le temps d'étudier leurs dossiers de manière suffisamment approfondie. Comment M. Mostefa a-t-il réagi à ce constat, et quels critères spécifiques a-t-il utilisés pour améliorer la situation des assistants sociaux et la répartition des tâches?

Il serait également utile d'en savoir davantage sur sa relation avec la direction du CPAS. Pourrait-il fournir des précisions concernant la mise en location d'un parking du CPAS au profit d'un club de football?

L'intervenante conclut son intervention en émettant des réserves sur la manière dont M. Mostefa s'est

heeft gedragen tijdens de voorbije verkiezingscampagne en de manier waarop hij blijkbaar van zijn mandaten heeft kunnen gebruikmaken om zijn kandidatuur bij de verkiezingen te promoten.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) is eveneens de mening toegedaan dat wanneer iemand met de ervaring van de heer Mostefa een dergelijk nieuw mandaat krijgt, hij er meteen stevig werk van zal maken om orde op zaken te zetten.

Over de stand van zaken hebben de heer Akouz en de heer Fernandez eerder reeds een aantal uiteenlopende meningen naar voor gebracht. Volgens de heer Akouz werkte alles naar behoren onder zijn mandaat en werden de aanbevelingen van de verschillende audits goed opgevolgd, terwijl de heer Fernandez er een andere mening op nahoudt.

Het zou interessant zijn om meer te weten over de ervaring die de heer Mostefa wat dat betreft heeft gehad, in de korte periode waarin hij als voorzitter van het OCMW heeft gefungeerd. Welke concrete aanbevelingen heeft hij bijvoorbeeld opgevolgd, met welke problemen kreeg hij specifiek te maken? Waarom heeft hij er voor gekozen om persoonlijk aanwezig te zijn op de vergaderingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst, terwijl zijn voorganger dat niet deed?

Men kan verder een zeker begrip opbrengen voor het feit dat de verschillende crisissituaties van de voorbije jaren er toe hebben geleid dat de werkdruk danig is toegenomen, maar dat laat niet weg dat er blijkbaar weinig is gedaan om het lot van de maatschappelijk werkers, die herhaaldelijk aan de alarmbel hebben getrokken, te verbeteren. Kortom, hoe is het uiteindelijk zo ver gekomen dat, na jaren van vermeende hervormingen, een televisiereportage toch nog een hele reeks wantoestanden aan het licht brengt?

Hoe zal de heer Mostefa in zijn nieuwe functie als schepen van huisvesting het vertrouwen van de burgers herstellen met betrekking tot alles wat er de voorbije jaren is gebeurd binnen het OCMW van Anderlecht? Welke maatregelen zal hij nemen om het draagvlak voor solidariteit, dat door dit alles zwaar is beschadigd, alsnog te herstellen?

Moeten er binnen het OCMW misschien meer externe controlemechanismen worden voorzien? Moeten de aanbevelingen van de audits dwingender worden afgedwongen? Hoe kan de interne controle worden versterkt en hoe kan het probleem van de werkdruk worden aangepakt? En hoe kan er vooral voor worden gezorgd dat het systeem wordt aangepast, zodat de mensen die een beroep doen op een tussenkomst van het OCMW

comporté lors de la dernière campagne électorale et sur la manière dont il a apparemment pu se servir de ses mandats pour promouvoir sa candidature aux élections.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) estime également que lorsqu'une personne aussi expérimentée que M. Mostefa se voit confier un nouveau mandat de cette ampleur, on attend d'elle qu'elle prenne immédiatement une série de mesures drastiques pour remettre de l'ordre.

M. Akouz et M. Fernandez ont déjà exprimé des options divergentes en ce qui concerne la situation actuelle. Selon M. Akouz, tout fonctionnait correctement sous son mandat et les recommandations des différents audits ont bien été suivies. Ce n'est pas l'avis de M. Fernandez.

Il serait intéressant d'en savoir davantage sur le sentiment qu'a eu M. Mostefa à cet égard, durant la courte période où il a été président du CPAS. Quelles recommandations concrètes a-t-il par exemple suivies? À quels problèmes spécifiques a-t-il été confronté? Pourquoi a-t-il choisi d'assister personnellement aux réunions du Comité spécial du Service social, alors que son prédécesseur n'assistait pas à ces réunions?

Si l'on peut faire preuve d'indulgence en tenant compte du fait que les différentes crises des dernières années ont entraîné une augmentation importante de la charge de travail, il n'en reste pas moins que peu de mesures ont apparemment été prises pour améliorer le sort des assistants sociaux, qui ont tiré plusieurs fois la sonnette d'alarme. Bref, comment a-t-on pu en arriver à un point tel qu'après des années de prétendues réformes, une émission de télévision révèle malgré tout une série de pratiques abusives?

Comment M. Mostefa entend-il, dans sa nouvelle fonction d'échevin du Logement, rétablir la confiance des citoyens en dépit de tout ce qui s'est passé ces dernières années au CPAS d'Anderlecht? Quelles mesures prendra-t-il pour rétablir l'adhésion au principe de la solidarité, qui a fortement subi les dommages des évènements passés?

Convient-il de prévoir davantage de mécanismes de contrôle externes en ce qui concerne les CPAS? Faut-il prendre des mesures contraignantes pour imposer le suivi des recommandations des audits? Comment le contrôle interne peut-il être renforcé et comment le problème de la charge de travail peut-il être résolu? Et, surtout, comment peut-on veiller à modifier le système de façon à ce que les citoyens qui demandent une

tijdig worden geholpen en ze de kans krijgen om zich in de samenleving te integreren?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) drukt nogmaals haar verontwaardiging uit over de wanpraktijken die in de Pano-reportage zijn naar voor gekomen, temeer daar er in principe op het vlak van de werking van een OCMW toch een deontologische code bestaat, die de relatie tussen de politiek en de administratie bepaalt, en er procedures bestaan die toelaten dat mensen tijdig aan de alarmbel kunnen trekken indien er iets verkeerd gaat.

Is er volgens de heer Mostefa binnen het OCMW van Anderlecht een dergelijke deontologische code, die er voor een goede verstandhouding zorgt tussen de politiek en de administratie? Is de toestand sereen genoeg zodat mensen aan de alarmbel kunnen trekken wanneer er inbreuken plaatsvinden tegen de gemaakte afspraken?

Tot slot werden er eveneens een aantal onregelmatigheden vastgesteld bij de toekenning van de energietoelagen. Blijkbaar is er op administratief vlak intussen een onderzoek gevoerd rond dit probleem. Toch zou het beter zijn dat een dergelijk onderzoek door externe actoren wordt gevoerd, eerder dan door de eigen administratie, zodat alles grondig kan worden onderzocht.

Mevrouw Rajae Maouane (Ecolo-Groen) apprecieert de bereidheid van de heer Mostefa om te komen getuigen over de stand van zaken binnen het OCMW van Anderlecht, dat recent ernstig in diskrediet werd gebracht. Het gaat in dit dossier niet louter om een kwestie van goed beheer, maar ook en vooral om sociale rechtvaardigheid tegenover diegenen die een beroep doen op maatschappelijke bijstand.

Het is in dit verband van zeer groot belang om de problemen van het personeel van het OCMW ernstig te nemen, dat ondanks de prangende situatie en de problematische beleidskeuzes waarmee het te kampen krijgt, toch probeert om een nuttige dienstverlening te garanderen. Het personeel is in elk geval niet verantwoordelijk voor de wantoestanden binnen het OCMW van Anderlecht. Het komt er dan ook op aan om de hoofdverantwoordelijken met de vinger te wijzen.

Voor wat betreft de rol en de functie van de heer Mostefa, zou het nuttig zijn om te weten of hij persoonlijk aanwezig was op de vergaderingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst waarop steunaanvragen werden besproken en welke rol hij op dat vlak al dan niet heeft gespeeld.

Verder is het aantal dossiers dat binnen het bijzonder comité voor de sociale dienst werd behandeld de

intervention du CPAS puissent bénéficier d'une aide à temps et ainsi s'intégrer dans la société?

Mme Tine Gielis (cd&v) réitère son indignation quant aux abus mis en lumière par le reportage de l'émission Pano, d'autant plus qu'en matière de fonctionnement des CPAS, il existe en principe un code déontologique qui règle les relations entre les responsables politiques et l'administration, et qu'il existe des procédures permettant de tirer la sonnette d'alarme à temps en cas de dysfonctionnement.

Selon M. Mostefa, existe-t-il au sein du CPAS d'Anderlecht un code déontologique permettant une bonne relation entre les responsables politiques et l'administration? La situation est-elle suffisamment sereine pour que les travailleurs sociaux puissent tirer la sonnette d'alarme en cas de violation des modalités convenues?

L'intervenante conclut en soulignant que des irrégularités ont aussi été constatées dans le cadre de l'octroi des aides énergétiques. Une enquête administrative aurait été menée depuis lors concernant ce problème. Il serait cependant préférable que cette enquête soit menée par des acteurs externes, plutôt que par l'administration du CPAS, pour que tout puisse être examiné en détail.

Mme Rajae Maouane (Ecolo-Groen) apprécie que M. Mostefa soit disposé à venir témoigner de la situation au sein du CPAS d'Anderlecht, qui a récemment été gravement discrédité. Ce dossier ne concerne pas seulement une question de bonne gestion, mais aussi et surtout de justice sociale par rapport à ceux qui recourent à l'aide sociale.

À cet égard, il est crucial de prendre au sérieux les problèmes du personnel du CPAS, qui tente tout de même de garantir un service utile malgré la situation précaire et les choix politiques problématiques auxquels il fait face. Ce personnel n'est en tout cas pas responsable des dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht. Il convient dès lors d'en désigner les principaux responsables.

S'agissant du rôle et de la fonction de M. Mostefa, il serait utile de savoir s'il assistait personnellement aux réunions du Comité spécial du service social au cours desquelles les demandes d'aide étaient examinées, ainsi que de savoir quel rôle il a joué ou non à cet égard.

Par ailleurs, le nombre de dossiers traités au sein de ce comité a fortement augmenté des derniers mois.

voorbije maanden sterk gestegen. Is dit effectief het geval, en als dat zo is, hoe kan dit dan worden verklaard?

De heer Mostefa was niet alleen voorzitter van het OCMW, maar eveneens van de Anderlechtse Haard. Dit roept toch vragen op. Kan hij wat dat betreft beamen dat de toewijzing van sociale woningen steeds strikt volgens de regels is gebeurd?

Er was eveneens sprake van het feit dat de heer Mostefa zou hebben misbruik gemaakt van zijn positie binnen het OCMW ten bate van zijn verkiezingscampagne. Het feit dat hij verschillende politieke mandaten bekleedt, draagt in elk geval niet bij tot meer duidelijkheid ter zake.

Verder moet men ook aan de partijen die deel uitmaken van de meerderheid op gemeentelijk vlak, de vraag stellen in welke mate zij bijdragen tot een transparant beheer in Anderlecht. Ook zou de burgemeester van Anderlecht, de tijdelijk benoemde voorzitter van het OCMW, de heer Jean-Jacques Boelpaepe, zo snel mogelijk willen vervangen. Wat is daar van aan en heeft de heer Mostefa hierover meer informatie?

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) was erg onder de indruk van de Pano-reportage, maar nog meer van de uitspraken van de heer Fernandez. Men kan zich in dat opzicht zeker de vraag stellen of het OCMW van Anderlecht een veilige omgeving vormt, waarin een maatschappelijk werker of een lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst situaties kan aankaarten die niet correct zijn.

Voor wat betreft de rol van de heer Mostefa als voorzitter van het OCMW, kan men zich ook de vraag stellen in welke mate hij door zijn voorganger is gebriefd omtrent de problemen die er al dan niet bestonden, rond de maatregelen die waren genomen naar aanleiding van de verschillende audits of van de inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie, en welke stappen hij zelf heeft ondernomen in functie van deze informatie.

Heeft de heer Mostefa de bedenkelijke werkwijze van zijn voorganger overgenomen of heeft hij het op een andere manier aangepakt? Uit het feit dat hij zelf de vergaderingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst bijwoont – ook al beweert zijn voorganger dat zoiets niet mogelijk is – kan men in elk geval afleiden dat hij anders te werk gaat. Hoe kan dit verschil in zienswijze worden verklaard?

Hoe kan de heer Mostefa tenslotte de sterke stijging verklaren van het aantal energietoelagen dat werd toegekend tussen zijn aantreden als voorzitter van het OCMW van Anderlecht en de recente verkiezingen? Is er misschien een relatie tussen beiden of is dit enkel toeval?

Est-ce effectivement le cas? Dans l'affirmative, comment l'expliquer?

M. Mostefa n'était pas seulement le président du CPAS, mais aussi celui du Foyer anderlechtois. Cela soulève tout de même des questions. Peut-il confirmer que l'octroi des logements sociaux s'est toujours fait dans le strict respect des règles?

D'aucuns ont aussi évoqué le fait que M. Mostefa aurait abusé de sa position au sein du CPAS au profit de sa campagne électorale. Le fait qu'il occupe plusieurs mandats politiques ne contribue en tout cas pas à apporter plus de clarté à ce sujet.

De plus, il faut aussi demander aux partis politiques qui composent la majorité communale anderlechtoise dans quelle mesure ils contribuent à une gestion transparente de la commune. Le bourgmestre d'Anderlecht souhaiterait par ailleurs remplacer le plus rapidement possible le président *ad interim* du CPAS Jean-Jacques Boelpaepe. Qu'en est-il? M. Mostefa dispose-t-il de plus d'informations à ce sujet?

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) a été très ému par le reportage de Pano, mais plus encore par les déclarations de M. Fernandez. À cet égard, on peut certainement se demander si le CPAS d'Anderlecht est un environnement sûr au sein duquel un assistant social ou un membre du comité spécial du service social peut évoquer des situations anormales.

En ce qui concerne le rôle de M. Mostefa en sa qualité de président du CPAS, on peut également se demander dans quelle mesure il a été informé par son prédécesseur des problèmes qui existaient ou non, des mesures qui avaient été prises à la suite des différents audits ou de l'inspection du SPP Intégration sociale, et des démarches qu'il a lui-même entreprises à la lumière de ces informations.

M. Mostefa a-t-il adopté les méthodes de travail douteuses de son prédécesseur ou a-t-il adopté une méthode différente? En tout cas, le fait qu'il assiste en personne aux réunions du comité spécial du service social – quoique son prédécesseur prétende que ce n'est pas possible – laisse supposer qu'il travaille autrement. Comment expliquer cette différence de vision?

Enfin, comment M. Mostefa peut-il expliquer la forte augmentation du nombre de primes énergie accordées entre son entrée en fonction comme président du CPAS d'Anderlecht et les récentes élections? Y aurait-il un lien entre les deux ou s'agit-il d'une simple coïncidence?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) is blij dat de heer Mostefa, die in tegenstelling tot de heer Akouz niet in de Pano-reportage is verschenen, uiteindelijk zelf ook in het openbaar verschijnt, ook al was hij tot nog niet bereid was om zich te laten kennen. Men kan zich afvragen waarom hij nu wel is ingegaan op de uitnodiging van het parlement, terwijl hij dat eerder niet heeft gedaan.

Hoe verloopt zijn relatie met de heer Akouz? Zijn er fricties geweest en zijn die intussen dan bijgelegd? Hebben ze samen de huidige hoorzittingen voorbereid? Heeft hij de werkzaamheden van zijn voorganger voortgezet en heeft hij ook de kabinetssecretaris van hem overgenomen?

De hamvraag is verder rond welke dossiers de heer Mostefa een aantal mensen in zijn kantoor heeft uitgenodigd. Ging het hem enkel om die gevallen die bepaald zijn in artikel 28, § 3, van de organieke wet van 1976, of werden er ook mensen ontvangen voor andere dossiers? Werden deze afspraken bijgewoond door een maatschappelijk werker?

Feit is dat de media, en met name de VRT, heeft bericht over het feit dat de heer Akouz leugens heeft verkondigd. Hij zou in zijn kantoor enkel mensen hebben uitgenodigd in het bijzijn van een maatschappelijk werker, terwijl dit volgens de VRT niet het geval zou zijn geweest. Wat is daar van aan, en heeft de heer Mostefa zelf steeds gewerkt in het bijzijn van een maatschappelijk werker?

Sommige maatschappelijk werkers hebben het gehad over ongepaste bemoeienissen vanuit het kabinet van de voorzitter. Zo wordt door één van hen beaamd dat tal van mensen rechtstreeks op het kabinet van de voorzitter werden uitgenodigd, eerder dan bij de maatschappelijk werker. De reactie van de voorzitter in kwestie is louter dat elke burger het recht heeft om te rade te gaan bij een politicus. Wat denkt de heer Mostefa over dergelijke praktijken?

Tot slot valt het ook op dat niet alleen het aantal energietoelagen recent sterk is gestegen, maar ook het aantal dossiers dat in het bijzonder comité voor de sociale dienst werd besproken. Zou het hier misschien gaan om beslissingen die tot doel hadden om het negatief advies van de maatschappelijk werkers om te keren?

B. **Antwoord van de heer Mostefa**

De heer Lofti Mostefa verduidelijkt dat zijn afwezigheid bij de vorige hoorzitting niet vrijwillig en evenmin een teken van gebrek aan respect was. Hij achtte het raadzaam wat afstand te nemen van de VRT-reportage, waarin hij persoonlijk in twijfel werd getrokken en ook

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) se réjouit que M. Mostefa, qui, contrairement à M. Akouz n'est pas apparu dans le reportage de Pano, se manifeste enfin publiquement aussi, même s'il n'était pas disposé à se faire connaître jusqu'à présent. On peut se demander pourquoi il a aujourd'hui accepté l'invitation du Parlement alors qu'il n'y avait pas donné suite auparavant.

Comment ses relations se passent-elles avec M. Akouz? Y a-t-il eu des frictions et ont-elles été aplanies depuis lors? Ont-ils préparé ensemble les auditions en cours? A-t-il poursuivi le travail de son prédécesseur et a-t-il aussi repris son secrétaire de cabinet?

La question essentielle est de savoir à propos de quels dossiers M. Mostefa a invité certaines personnes dans son bureau. Se préoccupait-il uniquement des cas visés à l'article 28, § 3, de la loi organique de 1976, ou a-t-il également reçu des personnes pour d'autres dossiers? Ces rendez-vous ont-ils eu lieu en présence d'un assistant social?

Le fait est que les médias, à savoir la VRT, ont indiqué que M. Akouz avait menti. Il n'aurait invité certaines personnes dans son bureau qu'en présence d'un assistant social, alors que, selon la VRT, ce n'aurait pas été le cas. Qu'en est-il exactement? Et M. Mostefa a-t-il lui-même toujours travaillé en présence d'un assistant social?

Certains assistants sociaux ont mentionné des interventions intempestives de la part du cabinet du président. L'un d'entre eux a par exemple reconnu que de nombreuses personnes étaient invitées à se rendre directement au cabinet du président plutôt qu'au bureau de l'assistant social. Le président a réagi en indiquant simplement que tout citoyen a le droit de demander conseil à un mandataire politique. Que pense M. Mostefa de ces pratiques?

Enfin, il est également interpellant de constater que l'on a enregistré une augmentation significative non seulement du nombre de primes énergie, mais aussi du nombre de dossiers discutés au sein du comité spécial du service social. S'agirait-il de décisions visant à inverser les avis négatifs des assistants sociaux?

B. **Réponse de M. Mostefa**

M. Lotfi Mostefa précise que son absence lors de l'audition précédente n'était pas volontaire, et qu'il ne s'agit pas d'un manque de respect. Il était nécessaire de prendre un certain recul par rapport au reportage de la VRT, où il a été mis en cause de manière personnelle,

meerdere onregelmatigheden voor het voetlicht werden gebracht waarvan hij niet op de hoogte was. Zo kon hij ook de nodige informatie verzamelen om de vragen te beantwoorden.

Het mandaat van de heer Mostefa als OCMW-voorzitter is ingegaan in juli 2024. Hij heeft dat mandaat uitgeoefend tot november van datzelfde jaar. In het licht daarvan heeft hij niet de gelegenheid gehad om tijdens zijn mandaat op alle details in te gaan, al heeft hij wel tekortkomingen en disfuncties opgemerkt, voornamelijk veroorzaakt door de overmatige werklast en de toenemende armoede in de gemeente.

De heer Akouz heeft hem niet gezegd dat vroeger alles in orde was, maar integendeel dat er al problemen waren, zoals overigens blijkt uit het verslag van de POD MI. De heer Mostefa heeft evenwel niet de indruk dat de zaken enorm verslechterd zijn tijdens de enkele maanden dat hij OCMW-voorzitter was.

Naar aanleiding van het verslag van de POD MI heeft hij het met de secretaris gehad over twee grote problemen waarmee het OCMW van Anderlecht kampt: de antwoordtermijn, die niet in acht wordt genomen wegens de overmatige werklast van de maatschappelijk werkers (die voorts uitstekend werk leveren), en de toenemende armoede in de gemeente Anderlecht.

Het aantal hoorzittingen is toegenomen toen hij OCMW-voorzitter was, maar de heer Mostefa wijst erop dat het aantal beroepsprocedures voor de arbeidsrechtbank eveneens is toegenomen. Er is misschien geen verband tussen beide, maar er zij toch maar op gewezen. Voorts kan de toename van het aantal hoorzittingen ook worden verklaard doordat na de schoolvakantie een achterstand in de behandeling van de dossiers moest worden ingehaald.

Inzake een mogelijk belangenconflict in verband met het beheer van de gebouwen verduidelijkt de heer Mostefa dat hij alleen een woning in een achterstandswijk heeft gepromoot, maar dat hij op geen enkel ogenblik de sleutels van een woning aan een huurder heeft overhandigd.

De heer Mostefa ontkent dat er naar aanleiding van deze hoorzitting enig contact zou zijn geweest tussen hem en de beleidscel van de minister. Hij heeft wel contact gehad met de heer Akouz over het OCMW van Anderlecht en over de VRT-reportage.

Inzake de problemen op het gebied van domiciliefraude geeft de spreker aan dat het in hoofdzaak de politie en de wijkagenten toekomt een en ander na te gaan.

et où il a découvert bon nombre d'irrégularités, dont il n'était pas au courant, mais aussi afin qu'il puisse rassembler les renseignements nécessaires pour pouvoir répondre aux questions.

M. Mostefa a entamé son mandat en tant que président du CPAS d'Anderlecht en juillet 2024. Il a exercé ce mandat jusqu'en novembre de cette année. Dans ce contexte, il n'a pas été en mesure d'entrer dans les détails lors de son mandat, même s'il a constaté des failles et des dysfonctionnements, causés principalement par la surcharge de travail et par l'augmentation de la pauvreté dans la commune.

M. Akouz ne lui a pas dit que tout allait bien auparavant, mais qu'il y avait au contraire déjà des problèmes, comme en témoigne d'ailleurs le rapport du SPP Intégration sociale. M. Mostefa n'a cependant pas l'impression que tout se soit dégradé pendant les quelques mois où il était président du CPAS.

À l'occasion du rapport du SPP Intégration sociale, il s'est entretenu avec le secrétaire au sujet de deux problèmes majeurs auxquels le CPAS d'Anderlecht était confronté, à savoir le délai de réponse qui n'était pas respecté à cause d'une surcharge de travail des assistants sociaux (qui livrent par ailleurs un excellent travail), et l'augmentation de la pauvreté au niveau de la commune d'Anderlecht.

S'il y a eu une hausse du nombre d'auditions sous sa présidence, M. Mostefa rappelle qu'il y a eu également une augmentation du nombre de recours devant le tribunal du travail. Il n'y a peut-être pas de corrélation entre les deux, mais cela vaut néanmoins la peine d'être signalé. En outre, l'augmentation du nombre d'auditions peut s'expliquer également par le fait qu'après les vacances scolaires il a fallu rattraper un certain retard dans les dossiers.

Par rapport à un éventuel conflit d'intérêts en relation avec la gestion des bâtiments, M. Mostefa précise qu'il n'a fait que la promotion d'un logement dans un quartier en difficulté, mais qu'à aucun moment il n'a remis les clés d'un bien à un locataire.

M. Mostefa nie avoir eu des contacts avec le cabinet de la ministre à l'occasion de cette audition. Il a cependant été en contact avec M. Akouz au sujet le CPAS d'Anderlecht ainsi que par rapport au reportage de la VRT.

Pour ce qui concerne les problèmes de fraude à domicile, ceux-ci tombent essentiellement sous la responsabilité de la police et des agents de quartier. M. Mostefa

De heer Mostefa zal er evenwel bijzondere aandacht aan besteden tijdens zijn nieuw mandaat als schepen.

De spreker benadrukt dat de maatschappelijk werkers van het OCMW goed werk leveren, ondanks hun gebrek aan ervaring en de weinig aantrekkelijke loonvoorwaarden.

De heer Mostefa heeft tijdens de uitoefening van zijn mandaat overigens aangedrongen op een betere ondersteuning van de maatschappelijk werkers. Zij kampen in het veld met steeds meer problemen, met name op het gebied van agressie. Vastgesteld wordt dat alle openbare diensten daar in toenemende mate mee te maken krijgen.

De heer Mostefa heeft de vergaderingen van het bijzonder comité bijgewoond, maar dan veeleer als oefening, als een vorm van scholing. Hij was nooit eerder betrokken bij dergelijke activiteiten en omdat de secretaris-generaal erop stond dat hij zich onverwijld zoveel mogelijk kennis eigen zou maken, achtte de heer Mostefa het raadzaam die vergaderingen bij te wonen. Het bleek een interessante ervaring, waar de harde werkelijkheid heel dichtbij kwam, met name op het gebied van armoede. De beslissingen van het comité zijn overigens steeds in een goede verstandhouding tot stand gekomen, collegiaal en zonder enige druk.

Tijdens zijn mandaat heeft hij de maatschappelijk werkers nergens toe aangemaand. In de korte periode dat hij zijn functie heeft uitgeoefend, heeft hij niet de gelegenheid gehad ze beter te leren kennen. Hij heeft echter wel kennisgenomen van agressie jegens een maatschappelijk werker van het OCMW van Anderlecht. Daarop heeft hij opgeroepen tot het indienen van een klacht om duidelijk te maken dat elke vorm van politieke druk van een mandataris ten aanzien van een maatschappelijk werker volstrekt onaanvaardbaar was onder zijn voorzitterschap.

Inzake de verhuur van een terrein aan Sporting Anderlecht wijst de heer Mostefa erop dat die beslissing werd genomen binnen een vastomlijnd kader, lang voordat hij OCMW-voorzitter is geworden. Hij heeft louter inlichtingen ingewonnen over het juridisch kader van de huurovereenkomst, hoe het zit met de link tussen het OCMW en de voetbalclub en wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van het terrein.

Inzake de energiedossiers staat de heer Mostefa versteld dat zijn naam in de media opduikt in dossiers betreffende 2023, nog voor het begin van zijn mandaat. Het OCMW heeft een en ander nagekeken en heeft vastgesteld dat er meerdere fouten werden gemaakt. Wat dat betreft werd alles dus geverifieerd.

y sera cependant très attentif dans le contexte de son nouveau mandat en tant qu'échevin.

Il tient également à souligner le bon travail fourni par les assistants sociaux du CPAS, et, malgré leur peu d'expérience et les conditions salariales peu avantageuses.

M. Mostefa a par ailleurs insisté, pendant l'exercice de son mandat, sur le besoin d'un meilleur accompagnement des assistants sociaux, surtout étant donné l'augmentation du nombre de difficultés auxquelles ils doivent faire face sur le terrain, notamment en termes d'agressivité, des difficultés qui s'imposent d'ailleurs de plus en plus dans l'ensemble des services publics.

Si M. Mostefa a assisté aux réunions du comité spécial, c'est parce qu'il considérait cet exercice comme une forme d'écolage. Il n'avait jamais été impliqué dans ce type d'activité auparavant, et comme le secrétaire général a insisté pour qu'il apprenne à mieux s'y connaître, M. Mostefa a choisi d'assister aux réunions en question. C'était une expérience intéressante, parce qu'il y avait lieu de constater la dure réalité du terrain, notamment en termes de pauvreté. Les décisions du comité ont par ailleurs toujours été prises dans la bonne entente, de manière collégiale, et sans aucune pression.

Pendant son mandat, il n'a pas interpellé les assistants sociaux, étant donné qu'il n'a pas eu l'occasion de les connaître sur le peu de temps qu'il a exercé ses fonctions. Il a cependant pris acte d'une agression à l'encontre d'un assistant social du CPAS d'Anderlecht, et a demandé de porter plainte, afin de faire comprendre que toute pression politique d'un mandataire contre un assistant social.

Au sujet du terrain loué au Sporting d'Anderlecht, M. Mostefa rappelle qu'il s'agit d'une décision qui a été prise dans un cadre bien établi, longtemps avant qu'il ne devienne président du CPAS. il s'est juste renseigné afin de savoir dans quel cadre juridique ce bail avait été conclu, de quelle manière le CPAS était lié au club de football, et qui était responsable de l'entretien du terrain.

Pour ce qui concerne les dossiers d'énergie, M. Mostefa se dit stupéfait de voir que la presse affirme que son nom est impliqué dans des dossiers qui datent de 2023, avant le début de son mandat. Il y a eu un contrôle de la part du CPAS à cet égard, qui a constaté un certain nombre d'erreurs. Le travail de vérification a donc été fait à ce sujet.

Inzake de vraag betreffende de aan een overleden persoon toegekende energiesteun verduidelijkt de heer Mostefa dat inderdaad geld werd betaald aan een energieleverancier, maar dat die steun werd toegekend vóór het overlijden van de betrokkene.

Tot slot wijst de heer Mostefa erop dat hij de media op geen enkel ogenblik heeft ontlopen. Hij heeft de vragen van de VRT over de werking van het OCMW in de Pano-reportage beantwoord, onder andere tijdens een telefonisch interview, ook al werden die antwoorden uiteindelijk niet in de reportage opgenomen.

De heer Mostefa heeft het evenwel niet wenselijk geacht de vele vragen na de uitzending van de reportage te beantwoorden. Hij vindt het raadzaam enige sereniteit, reflectie en afstand in acht te nemen aangaande de aan de kaak gestelde feiten die bij het brede publiek veel beroering hebben gewekt.

Inzake de twee dossiers die in de reportage aan bod komen, hebben de burgemeester van Anderlecht en de heer Akouz er ook op gewezen dat rekening moet worden gehouden met een aantal juridische nuances op het stuk van grondgebied, domicilie en dakloosheid.

C. **Replieken van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) heeft van de heer Mostefa weinig gedetailleerde informatie gekregen, en is op basis van diens tussenkomst niet veel wijzer geworden. De Pano-reportage heeft ons veel meer informatie bezorgd over de werking van het OCMW van Anderlecht dan zijn verklaringen.

Het blijft dan ook bij vage woorden, met name voor wat betreft de maatregelen die al dan niet werden genomen om fraude te bestrijden. De heer Mostefa getuigt van weinig kennis omtrent de situatie binnen het OCMW, of doet althans overkomen dat hij weinig of niets te maken heeft met de problemen die hier worden aangekaart.

Toch roept zijn laatste verklaring een aantal vraagtekens op. Enerzijds zegt de heer Mostefa dat hij niets afwist van de Pano-reportage, maar anderzijds geeft hij ook toe dat hij een langdurig telefonisch gesprek heeft gehad met een journalist van de VRT. Toen de situatie te prangend werd, heeft hij van alles afstand genomen en alle verantwoordelijkheid in de schoenen van de heer Akouz geschoven.

Er blijven na deze interventie dan ook nog een heel aantal vragen onbeantwoord en het loont zeker de moeite om een aantal mensen opnieuw te ondervragen op basis van de verklaringen van de heer Mostefa.

Pour ce qui concerne la question relative à une personne décédée ayant soi-disant reçu des subsides d'énergie, il s'agit de subsides qui ont été versés au fournisseur d'énergie, mais qui sont antérieurs au décès de la personne.

Pour finir, M. Mostefa rappelle qu'il ne s'est à aucun moment caché devant la presse. Il a répondu aux questions que la VRT lui a posées au sujet du fonctionnement du CPAS dans le cadre du reportage Pano, y compris lors d'un entretien téléphonique, même si ces réponses ne figurent pas dans le reportage.

Il n'a cependant pas tenu à répondre aux questions à la suite du reportage, parce qu'il estimait qu'il convenait d'imposer une certaine sérénité, de réflexion et du recul par rapport aux faits qui y avaient été évoqués, et qui ont scandalisé l'opinion publique.

Sur les deux dossiers mentionnés dans le reportage, le bourgmestre d'Anderlecht ainsi que M. Akouz ont par ailleurs tenu à préciser qu'il faut tenir compte d'un certain nombre de nuances d'ordre juridique, portant sur les questions du territoire, de domicile et des sans-abri.

C. **Répliques des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) estime que peu d'informations détaillées et d'enseignements peuvent être retirés des déclarations de M. Mostefa. Celles-ci étaient beaucoup moins riches en renseignements sur le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht que le reportage de Pano.

Les propos de M. Mostefa restent vagues, notamment en ce qui concerne les mesures qui ont été prises ou non pour lutter contre la fraude. M. Mostefa fait preuve d'une méconnaissance de la situation au CPAS, ou donne à tout le moins l'impression que les problèmes débattus au Parlement lui sont étrangers.

Or, la fin de son intervention soulève plusieurs points d'interrogation. D'une part, M. Mostefa affirme qu'il n'était pas informé du reportage de Pano, mais d'autre part, il admet avoir eu une longue conversation téléphonique avec un journaliste de la VRT. Lorsqu'il a commencé à se sentir acculé, il s'est fait oublier et a reporté toute la responsabilité sur M. Akouz.

De nombreuses questions restent sans réponse après cette intervention et il serait certainement utile de redemander l'avis de plusieurs personnes sur les déclarations de M. Mostefa.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) deelt eveneens de overtuiging dat de heer Mostefa zich verschuilt achter het feit dat hij slechts tijdelijk voorzitter was van het OCMW van Anderlecht. Er werden dan ook weinig vragen concreet beantwoord.

Zo heeft hij weliswaar terecht aan de alarmbel getrokken met betrekking tot een geval van agressie tegenover een maatschappelijk assistent, maar er waren nog tal van andere redenen om aan de alarmbel te trekken en het valt te betreuren dat hij daar door allerlei oorzaken dan weer niets heeft ondernomen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) heeft de indruk dat ze hier haar tijd aan het verspillen is. De heer Mostefa is erg vriendelijk, en zegt dat er hier en daar een aantal problemen zijn, waarvan iedereen intussen trouwens goed op de hoogte is, maar van de toch wel zeer problematische werking van het OCMW van Anderlecht weet hij blijkbaar weinig of niets af.

Als voorzitter van een OCMW moet men toch in staat zijn om de toestand beter in te schatten, ook al is men slechts tijdelijk actief. Het is dan ook al te gemakkelijk om de problemen van zich af te schuiven.

Dit dossier wordt nu al weken besproken, en zij die komen getuigen zeggen dat er eigenlijk zo goed als niets aan de hand is, behalve dat er te weinig middelen zijn, dat men weinig aan de situatie kan doen, en dat het in elk geval niet hun verantwoordelijkheid is om de problemen aan te kaarten of op te lossen. Dat terwijl er mensen zijn die onterecht steun krijgen van het OCMW, ten koste van diegenen die effectief behoefte hebben aan hulp, en die door de problemen die er zijn niet kunnen worden geholpen.

Dit alles werkt erg ontmoedigend, zo besluit mevrouw Reuter.

De heer Denis Ducarme (MR) is blij dat er met betrekking tot het dossier van de parking die aan Sporting Anderlecht wordt verhuurd een duidelijk antwoord is geboden.

Maar er werd weinig of niets gezegd over het verhuren van een lokaal aan een vzw van de Anderlechtse PS en het probleem van de mails die werden verstuurd naar aanleiding van de verkiezingscampagne werd ook snel weggewuifd. Toch moet omtrent dit laatste worden herhaald dat er in een periode van verkiezingen uiterst voorzichtig moet worden omgegaan met dergelijke initiatieven, al was het maar om het risico op cliëntelisme tegen te gaan.

Mme Ellen Samyn (VB) est elle aussi convaincue que M. Mostefa se retranche derrière la courte durée de sa présidence au CPAS d'Anderlecht. Par conséquent, peu de questions ont reçu une réponse concrète.

M. Mostefa a certes tiré la sonnette d'alarme, à juste titre, lorsqu'un assistant social a été agressé, mais il aurait aussi pu le faire pour de nombreux autres motifs et il est regrettable que, pour diverses raisons, il n'ait pas agi en conséquence.

Mme Florence Reuter (MR) a l'impression de perdre son temps. M. Mostefa est très sympathique, il reconnaît que certains problèmes existent – ce que tout le monde sait à présent –, mais il n'est manifestement que peu voire pas du tout informé du fonctionnement très imparfait du CPAS d'Anderlecht.

Tout président d'un CPAS, même s'il occupe cette fonction temporairement, devrait être capable de mieux évaluer la situation. Il est trop facile d'ignorer les problèmes.

Alors que les débats sur ce dossier sont en cours depuis plusieurs semaines, les auditions apportent en fin de compte peu d'éléments, si ce n'est que les moyens alloués sont insuffisants, que peu de mesures peuvent être prises pour remédier à la situation, et qu'en tout état de cause, il n'appartient pas aux personnes entendues de mettre les problèmes à l'ordre du jour ou de les résoudre. Pendant ce temps, certains bénéficient indûment d'une aide du CPAS, au détriment de ceux qui ont réellement besoin d'être secourus, mais ne peuvent l'être en raison des problèmes existants.

Mme Reuter estime que tout cela crée un contexte très décourageant.

M. Denis Ducarme (MR) se félicite qu'une réponse claire ait été donnée en ce qui concerne le dossier du parking loué au Sporting d'Anderlecht.

Cependant, presque rien n'a été dit à propos de la location d'un local à une ASBL du PS anderlechtois, et le problème des courriels envoyés au cours de la campagne électorale a rapidement été écarté. Il convient néanmoins de répéter, à ce propos, qu'en période électorale, les initiatives de cette nature doivent être prises avec une extrême prudence, ne fût-ce que pour éviter le risque de clientélisme.

Verder kan men zich afvragen waarom de heer Mostefa zegt dat hij aanvankelijk verontrust was door de toestand op het OCMW van Anderlecht, terwijl hij die verklaring later sterk nuanceert. Ook met betrekking tot het ondertekenen van de positieve en negatieve adviezen is zijn antwoord allesbehalve overtuigend.

De verklaringen van beide OCMW-voorzitters hebben er niet toe geleid om dit dossier af te sluiten. Integendeel, zij dwingen ons om alles verder uit te pluizen.

Mevrouw Caroline Désir (PS) is van mening dat de heer Mostefa op alle gestelde vragen een afdoend antwoord heeft geboden.

Volgens *de heer Robin Tonniau (PVDA-PTB)* kan de heer Mostefa gezien zijn korte ambtstermijn niet veel meer concrete antwoorden bieden. Toch is het duidelijk dat het hele systeem op losse schroeven staat, en moet er, in het belang van de mensen die effectief hulpbehoevend zijn, in elk geval een oplossing worden gevonden voor de problemen op het OCMW van Anderlecht.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) is van mening dat de heer Mostefa toch wel over een zeer ruime ervaring beschikt rond de thema's die het OCMW van Anderlecht aanbelangen. Het is dan ook opmerkelijk dat hij zich, met betrekking tot de problemen die er zijn, verschuilt achter de beperkte termijn van zijn mandaat als voorzitter.

Hoe ziet hij zijn persoonlijke verantwoordelijkheid is dit dossier? Wat heeft hij specifiek gedaan om aan de problemen een oplossing te bieden? Ook al was zijn mandaat van korte duur, toch had dit hem de kans kunnen bieden om tenminste iets te ondernemen.

De hulpbehoevenden zijn en blijven de eerste slachtoffers van de problemen waarmee het OCMW van Anderlecht te kampen heeft. Maar ook de maatschappelijk werkers zijn hiervan in grote mate de dupe. Zij krijgen niet alleen te maken met een zeer zware werkdruk, maar staan ook in voor de waardigheid van het OCMW.

Dit dossier legt per slot van rekening een systeem bloot waarin veel verantwoordelijken getuigen van weinig verantwoordelijkheidszin. Wie gaat uiteindelijk de verantwoordelijkheid nemen om het vertrouwen in het OCMW te herstellen, en welke maatregelen gaat men nemen om de problemen uit de weg te ruimen?

De bevolking verwacht uiteindelijk van de verkozenen dat ze zich actief inzetten in het belang van de mensen, en dat ze de excuses uit de weg gaan. Het is dan ook van belang dat in dit dossier wordt aangetoond dat de sociale

En outre, on peut se demander pourquoi M. Mostefa a déclaré qu'il s'était initialement inquiété de la situation du CPAS d'Anderlecht avant de fortement nuancer cette déclaration. En ce qui concerne la signature des avis positifs et négatifs, sa réponse est également tout sauf convaincante.

Les déclarations des deux présidents du CPAS n'ont pas permis de clore ce dossier. Au contraire, elles nous obligent à investiguer davantage.

Mme Caroline Désir (PS) estime que M. Mostefa a répondu de façon satisfaisante à toutes les questions posées.

Selon *M. Robin Tonniau (PVDA-PTB)*, M. Mostefa n'est pas en mesure de fournir davantage de réponses concrètes en raison de la brièveté de son mandat. Il apparaît pourtant clairement que tout ce système est bancal et qu'il faut trouver des solutions, en tout état de cause, dans l'intérêt des personnes réellement démunies, pour résoudre les problèmes qui se posent au CPAS d'Anderlecht.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) estime que M. Mostefa a acquis une longue expérience en ce qui concerne les thèmes relatifs au CPAS d'Anderlecht. Il est dès lors étonnant qu'il se retranche derrière la brièveté de son mandat de président lorsqu'il est question des problèmes existants.

Comment perçoit-il sa responsabilité personnelle dans ce dossier? Qu'a-t-il spécifiquement entrepris pour résoudre les problèmes? Durant la courte durée de son mandat, il aurait tout de même pu saisir cette opportunité pour au moins entreprendre quelque chose.

Les personnes démunies sont et restent les premières victimes des problèmes qui se posent au CPAS d'Anderlecht. Les assistants sociaux sont néanmoins, eux aussi, en grande partie, victimes de cette situation. Ils sont non seulement confrontés à une lourde charge de travail, mais ils incarnent également la dignité du CPAS.

En définitive, ce dossier met en lumière un système au sein duquel un grand nombre de responsables n'ont guère le sens des responsabilités. En fin de compte, qui prendra la responsabilité de rétablir la confiance dans le CPAS? Et quelles mesures prendra-t-on pour régler les problèmes?

Finalement, la population attend de ses élus qu'ils s'investissent activement dans l'intérêt des individus et qu'ils arrêtent de se trouver des excuses. Dans ce dossier, il importe donc de démontrer que les services

dienstverlening wel degelijk kan worden gegarandeerd. Het gaat daarbij niet enkel om een goed beheer, maar om de waardigheid van het systeem.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) ziet in de antwoorden van de heer Mostefa niet echt een breuk met het verleden. Gezien de korte duur van zijn mandaat kan men zich weliswaar niet aan mirakels verwachten, maar de problemen die er waren heeft hij niet echt effectief aangepakt. Hij heeft blijkbaar op geen enkel aspect zijn stempel willen drukken en dit is zeer betreurenswaardig.

De interne en externe audits die moeten worden gevoerd zullen er hopelijk voor zorgen dat de problemen daadwerkelijk worden aangepakt en dat er afdoende oplossingen worden geboden, in het belang van de hulpbehoevenden.

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) merkt eveneens op dat de heer Mostefa tijdens zijn mandaat niet echt het verschil heeft gemaakt in verhouding tot zijn voorgangers. Indien dat wel het geval was geweest, dan was de Panoreportage meer dan waarschijnlijk niet nodig geweest. Hij zou het in elk geval in zijn toekomstige mandaten beter moeten doen.

Mevrouw Rajae Maouane (Ecolo-Groen) is blij met het feit dat de heer Mostefa een betere ondersteuning vraagt voor de maatschappelijk werkers.

Met betrekking tot een aantal andere vragen, onder meer rond het overhandigen van sleutels aan huurders en het versturen van mails tijdens de verkiezingscampagne, waren de antwoorden echter niet zeer expliciet en weinig afdoend.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) heeft ook geen enkel expliciet antwoord gekregen op de vragen die hij heeft gesteld, noch omtrent de veiligheid op het OCMW, noch omtrent de audits en ook niet met betrekking tot de personeelsproblemen.

Zo verwees de heer Mostefa, met betrekking tot de stijging in het toekennen van energiesteun tijdens zijn mandaat, naar zijn voorganger. Maar de gegevens tonen aan dat de steun effectief werd toegekend tijdens de periode waarin hij zelf voorzitter was. De vraag of hij die steun al dan niet heeft gebruikt ten behoeve van zijn verkiezingscampagne blijft dan ook onbeantwoord.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) komt terug op de verklaringen van de heer Mostefa omtrent een interview met een journalist van de VRT, waarin hij verklaard te hebben gesproken over de werking van het OCMW, en meer in het bijzonder van het bijzonder

sociaux peuvent bel et bien être garantis. En l'espèce, il ne s'agit pas seulement d'une question de de bonne gestion, mais bien de la dignité du système.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) ne décèle pas vraiment de rupture avec le passé dans les réponses de M. Mostefa. Même s'il ne fallait pas s'attendre à des miracles, compte tenu de la brièveté de son mandat, il ne s'est pas réellement emparé des problèmes qui se posaient. Il n'a apparemment pas voulu marquer quoi que ce soit de son empreinte, et c'est particulièrement regrettable.

Il faut espérer que les audits internes et externes qui doivent avoir lieu permettront de s'emparer réellement des problèmes et que des solutions pertinentes seront trouvées dans l'intérêt des personnes démunies.

Mme Tine Gielis (cd&v) fait également observer qu'au cours de son mandat, M. Mostefa n'a pas réellement fait la différence par rapport à ses prédécesseurs. Si ça avait été le cas, le reportage de PANO n'aurait très probablement pas été nécessaire. Quoi qu'il en soit, il devrait au moins faire mieux dans ses futurs mandats.

Mme Rajae Maouane (Ecolo-Groen) se félicite que M. Mostefa demande un meilleur soutien des assistants sociaux.

Concernant d'autres questions, notamment la remise de clés à des locataires et l'envoi de courriels au cours de la campagne électorale, les réponses données n'ont pas été très explicites et elles ne sont guère satisfaisantes.

M. Matti Vandermaele (Ecolo-Groen) n'a pas non plus obtenu de réponse explicite aux questions qu'il a posées, ni à propos de la sécurité au sein du CPAS, ni en ce qui concerne les audits ou les problèmes de personnel.

S'agissant de l'augmentation du nombre de primes énergie octroyées au cours de son mandat, M. Mostefa a ainsi renvoyé à son prédécesseur. Or, les données indiquant que ces aides ont bel et bien été accordées sous sa présidence. La question de savoir s'il a accordé ou non ces aides au profit de sa campagne électorale reste donc sans réponse.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) revient sur les déclarations de M. Mostefa concernant une interview avec un journaliste de la VRT au cours de laquelle il déclare avoir parlé du fonctionnement du CPAS, en particulier du comité spécial du service social, cet entretien

comité voor de sociale dienst, een gesprek dat later werd opgevolgd door een uitwisseling van een aantal tekstboodschappen met meer specifieke, cijfergebonden vragen.

De heer Mostefa heeft eveneens toegegeven in een later stadium niet te zijn ingegaan op de vraag om op de Pano-reportage te reageren. Dit alles is nu iets duidelijker.

De heer Mostefa geeft verder ook toe dat hij tijdens zijn mandaat in zijn kantoor een permanentie had waarbij hij, in het bijzijn van een medewerker, een aantal mensen heeft ontvangen die zich kwamen beklagen over de laattijdige behandeling van hun dossier. Hierbij was blijkbaar geen maatschappelijk werker aanwezig, maar er werden wel nota's opgemaakt met vragen omtrent de dossiers, die daarna aan de bevoegde persoon werden overgemaakt.

Hij zou er vanuit deontologisch perspectief wellicht beter aan gedaan hebben om bij dergelijke gesprekken rechtstreeks een maatschappelijk werker te betrekken, ook al is het volgens de heer Mostefa niet eenvoudig om die met nog meer werk te belasten. Veel maatschappelijk werkers geven er volgens hem trouwens de brui aan door de te zware werkdruk, wat de vertragingen in de dossiers nog doet toenemen, en waardoor de steunaanvragers uiteindelijk bij hem terecht komen met hun klachten – ook al geeft hij toe dat dit niet de beste manier van werken is.

Het valt ten slotte op dat deze toch wel dubieuze praktijken volledig werden gestaakt na de Pano-reportage.

IV. — **HOORZITTING VAN MEVROUW THÉRÈSE DUMST, DIRECTRICE VAN DE DIENST VOOR SOCIALE ACTIE OCMW ANDERLECHT**

A. **Inleidende uiteenzetting**

Mevrouw Thérèse Dumst is sinds juni 2024 directrice van de dienst Sociale Actie van het OCMW van Anderlecht. Ze werkt sinds 2002 voor het OCMW. Haar verantwoordelijkheden staan beschreven in artikel 45*ter* van de organieke wet op de OCMW's van 1976.

De afdeling Sociale Hulp van het OCMW van Anderlecht blijft het lastig vinden om haar opdrachten inzake armoedebestrijding, steun aan en begeleiding van kwetsbare burgers uit te voeren.

ayant ensuite été suivi d'un échange de messages écrits contenant des questions chiffrées plus spécifiques.

M. Mostefa a aussi ultérieurement admis qu'il n'avait pas répondu à la demande de réaction à la suite du reportage de Pano. Tout cela est un peu plus clair à présent.

M. Mostefa reconnaît également qu'au cours de son mandat, il tenait dans son bureau une permanence au cours de laquelle il a reçu plusieurs personnes, en présence d'un collaborateur, qui étaient venues se plaindre de retards dans le traitement de leurs dossiers. En l'espèce, il apparaîtrait qu'aucun assistant social n'était présent, mais que des notes contenant des questions sur les dossiers auraient bien été prises, puis transmises à la personne compétente.

D'un point de vue déontologique, il aurait peut-être mieux valu associer directement un assistant social à ces entretiens, même si, selon M. Mostefa, on peut difficilement alourdir leur charge de travail. En effet, selon lui, de nombreux assistants sociaux démissionnent en raison d'une charge de travail trop importante, ce qui allonge les retards dans les dossiers, après quoi les demandeurs d'aide finissent par s'adresser à lui pour se plaindre, même s'il admet que ce n'est pas la meilleure solution.

Enfin, il est remarquable que ces pratiques assurément douteuses aient totalement pris fin après le reportage de Pano.

IV. — **AUDITION DE MME THÉRÈSE DUMST, DIRECTRICE DU SERVICE DE L'ACTION SOCIALE CPAS ANDERLECHT**

A. **Exposé introductif**

Mme Thérèse Dumst est directrice du service de l'action sociale au CPAS d'Anderlecht depuis juin 2024. Elle travaille au CPAS depuis 2002. Ses responsabilités sont décrites dans l'article 45*ter* de la loi organique des CPAS de 1976.

Le département de l'action sociale d'Anderlecht connaît des difficultés persistantes dans sa mission de lutte contre la pauvreté, ainsi que dans l'aide et l'accompagnement des citoyens vulnérables.

De afgelopen vier jaar zijn de problemen door verpaupering, de opeenvolgende crisissen en het gebrek aan middelen alleen meer erger geworden. De secretaris-generaal heeft tijdens de hoorzitting van 27 november 2024 via diverse cijfers de context geschetst waarbinnen het OCMW van Anderlecht opereert. De afdeling heeft het aantal aanvragen tussen 2016 en 2023 aanzienlijk zien stijgen: met meer dan 35 % voor een leefloon en met 100 % voor een equivalent leefloon. Er is tevens gesproken over de groeiende kwetsbaarheid van gezinnen als gevolg van de opeenvolgende crisissen, over steeds complexere situaties, precaire verblijfsvergunningen, een huisvestingscrisis die tot nooit eerder geziene overlevingsstrategieën noopt, over het stijgende aantal daklozen en, tot slot, over OCMW-gebruikers met een steeds grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

De armoedecijfers voor Anderlecht liggen vaak hoger dan het gewestelijke en het federale gemiddelde, waardoor de gemeente de derde armste van het land is.

Als reactie op dat gegeven heeft het OCMW van Anderlecht de handschoen opgenomen en heeft het volop de kaart getrokken van betoelaagde, welomlijnde projecten om specifieke problematieken aan te pakken, zoals de situatie van de eenoudergezinnen, kinderarmoede of nog de strijd tegen uithuiszettingen.

Door een tekort aan menselijke middelen, aan opleiding en aan preventie- en controletools die aan de grootte van het OCMW zijn aangepast, wordt het proactieve en strategische aansturen van de acties en middelen in hoge mate afgeremd. Komt daar nog bij dat de context waarbinnen het OCMW opereert, snel evolueert.

Het OCMW wordt tevens geconfronteerd met goedgeorganiseerde fraudeurs die niet alleen van de beperkte middelen profiteren, maar tevens handig gebruik maken van bepaalde wetsbegrippen die voor verschillende interpretaties vatbaar zijn, zoals “daklozenproblematiek” of “beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt”.

In september 2020 is een audit over de organisatie en de werking van de sociale diensten van het OCMW van start gegaan. In mei 2021 is de samenvatting van die audit aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn bezorgd. Daarin werden de volgende pijnpunten, waarop het OCMW reeds had gewezen, nogmaals bevestigd:

— het complexe organigram met zijn gespecialiseerde cellen;

— het gebruik van software waarin de gegevens niet kunnen worden gecentraliseerd;

Au cours des quatre dernières années, la paupérisation de la société, les crises successives et le manque de moyens ont exacerbé ces problèmes. Plusieurs données chiffrées ont été présentées par le secrétaire général lors de l’audition du 27 novembre 2024 pour illustrer le contexte dans lequel évolue le CPAS d’Anderlecht. Le département a constaté une augmentation significative des demandes - plus de 35 % pour la réintégration sociale et 100 % pour l’aide équivalente – entre 2016 et 2023. Il a également fait état d’une fragilisation des familles par des crises successives, de situations de plus en plus complexes et des titres de séjour précaires, d’une crise du logement entraînant des conditions de survie inédites, d’une augmentation du nombre de sans-abri et pour finir de demandeurs se trouvant de plus en plus éloignés de l’emploi.

Les chiffres concernant la pauvreté sont souvent supérieurs à la moyenne régionale et fédérale, faisant d’Anderlecht la troisième commune la plus pauvre du pays.

Face à cette réalité, le CPAS d’Anderlecht a tenté de relever le défi en multipliant les projets subsidiés et limités, visant à traiter des problématiques spécifiques, telles que les familles monoparentales, la pauvreté infantile ou la lutte contre les expulsions de domicile.

Cependant, le manque de moyens humains, de formation et d’outils de prévention et de contrôle adaptés à la taille du CPAS représente un réel frein à la gestion proactive et stratégique des actions et des ressources, dans un environnement qui évolue rapidement.

Le CPAS est également confronté à des fraudeurs organisés qui tirent parti non seulement des moyens limités, mais également de certaines notions législatives susceptibles d’interprétations multiples, telles que la définition de la problématique des sans-abri ou la disponibilité au travail.

Un audit organisationnel et fonctionnel a débuté en septembre 2020 au sein des services sociaux du CPAS. La synthèse de cet audit a été transmise au Conseil de l’action sociale en mai 2021, et a confirmé des problématiques déjà identifiées par le CPAS:

— un organigramme complexe avec des cellules spécialisées;

— un logiciel qui ne permet pas de centraliser les données;

— een tekort aan zowel strategisch als operationeel beheerders;

— een groot personeelsverloop;

— moeilijkheden inzake competentiebeoordeling;

— de nood aan meer bij- en nascholing;

— een veralgemeend gevoel van uitputting bij het personeel, met daarbovenop interne en externe communicatieproblemen.

Die context heeft zich geleend tot spanningen, onbegrip en druk, die een goede samenwerking tussen de betrokken partijen in de weg staan.

De audit heeft er wel voor gezorgd dat de actiestrategieën konden worden gecentraliseerd. In een eerste fase werd werk gemaakt van een nieuw organigram, dat door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in juli 2023 werd gevalideerd. Dat nieuwe organigram, dat eenvoudiger en gestructureerder is, verduidelijkt de respectieve rollen, staat garant voor een snellere doorlooptijd van de processen en houdt het personeel gemotiveerd dankzij een doelmatiger beheer van de middelen, wat tevens tot betere resultaten leidt.

Eind 2024 stonden er nog zestien vacatures voor sociaal assistenten in de eerste lijn open, waardoor elke maatschappelijk werker momenteel een gemiddelde werklast van 190 dossiers heeft. Voorts zijn ook de volgende functies nog niet ingevuld: drie directeursfuncties voor de drie strategische polen van de afdeling Sociale Hulp, acht van de elf functies van dienstverantwoordelijke en vijf van de zeven middenkaderfuncties die de eerstelijnsteams begeleiden.

Het OCMW van Anderlecht wisselt goede praktijken uit met OCMW's uit de drie gewesten en probeert alle gelegenheden tot verbetering zoals aanbevolen via de audit- en de inspectiebevindingen baat te nemen.

Initiatieven voor een betere besteding van de publieke middelen, voor een doelmatige governance van de sociale diensten en ter bevordering van het welzijn van het personeel zijn voorbeelden van acties die binnen de afdeling zijn ondernomen.

Als eerste actie werden een aantal richtlijnen gevalideerd. Op 30 oktober 2020 is het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst overgegaan tot de validering van een reeks richtlijnen die als referentie dienen voor de praktijken binnen de afdeling. De bedoeling van die richtlijnen is de maatschappelijk werkers een werkkader te bieden, voor meer duidelijkheid, transparantie en

— un manque de gestionnaires à la fois stratégiques et opérationnels;

— un turnover élevé;

— des difficultés à évaluer les compétences;

— un besoin renforcer la formation continue;

— un épuisement professionnel généralisé accompagné de problèmes dans la communication interne et externe.

Ce contexte a conduit à plusieurs tensions, d'incompréhensions et à un sentiment de pression, rendant difficile la bonne coopération entre les parties.

L'audit a cependant permis de centraliser les stratégies d'action. La première étape en a été la validation d'un nouvel organigramme par le Conseil d'action sociale en juillet 2023. Ce nouvel organigramme plus simple et plus structuré clarifie les rôles, accélère les processus et motive le personnel grâce à une gestion plus efficace des ressources, ce qui permet également d'optimiser les résultats.

À la fin de l'année 2024, il reste seize postes vacants d'assistants sociaux de première ligne, ce qui entraîne un nombre moyen de 190 dossiers par assistant social. En plus, trois postes de directeur pour les trois pôles stratégiques du département de l'action sociale, huit responsables de service sur onze et cinq managers intermédiaires sur sept pour accompagner les équipes sociales de première ligne sont actuellement encore non dépourvus.

Le CPAS d'Anderlecht participe activement à l'échange de bonnes pratiques avec d'autres CPAS des trois régions, et s'efforce de saisir les opportunités d'amélioration issues des résultats de l'audit et des inspections.

Les différentes actions mises en place au sein du département comprennent des initiatives visant à améliorer les ressources publiques, à assurer une gouvernance efficace des services sociaux et à favoriser le bien-être des travailleurs.

La première action concerne la validation de lignes directrices. Le 30 octobre 2020, le comité spécial du service social a validé un ensemble de lignes directrices servant de référence aux pratiques sociales du département. Ces lignes de conduite visent à offrir un cadre de travail aux assistants sociaux, à assurer plus de clarté, de transparence et d'équité dans l'accompagnement

billijkheid bij de begeleiding van de gebruikers te zorgen en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst een kader aan te reiken dat naargelang van de omstandigheden van de gedragslijnen kan afwijken.

Ook de sociaal assistenten kunnen voorstellen doen om van de gedragslijnen af te wijken, op voorwaarde dat die maatschappelijk en wettelijk kunnen worden verantwoord. Die voorstellen worden aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn ter goedkeuring voorgelegd.

Ter ondersteuning van de sociaal assistenten worden volgende tools ontwikkeld: een verslagsjabloon met een begrotingsrooster, checklists, een sjabloon voor huisbezoekverslagen, een knipperlichtenleidraad en een leeswijzer in verband met de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. De voorstellen van nieuwe sociaal assistenten worden door hun hiërarchische meerderen systematisch getoetst wat betreft de conformiteit met de wettelijke vereisten, de procedures en de verantwoordingsstukken.

Voor de autonome maatschappelijk werkers is het aan de hiërarchische oversten om na te gaan of binnen de teams de geldende procedures naar behoren worden toegepast en om regelmatig willekeurige kwaliteitscontroles te houden van de bestaande maatschappelijke hulpmiddelen. De teamverantwoordelijken zetten een ontwikkelingscyclus op voor hun team, om te garanderen dat de werkmethodes continu evolueren.

Als het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst een hulpvoorstel van een maatschappelijk werker aanpast, dan wordt dat altijd opgenomen in het voortgangsrapport. De hiërarchische overste moet erop toezien dat de maatschappelijk werkers de beslissing van voormeld comité begrijpen en navolgen.

Vervolgens worden de aanpassingen ingevoerd in de sociale software om een officiële en onderbouwde beslissing op te maken, om er zo voor te zorgen dat de beslissing wordt gevolgd en dat de betaling, de maatschappelijke begeleiding of de verzending van de formulieren wordt opgestart.

Het middenkader zetelt als secretaris mee in de zittingen van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Dat maakt het gemakkelijker om de comitéleden, alvorens ze een beslissing nemen, snel bijkomende informatie te verstrekken over de samenhang van de voorstellen van de maatschappelijk werkers. Deelname aan de zittingen maakt ook dat het bestuur zijn rol van hoeder van het wettelijk kader beter kan vervullen.

De maatschappelijk werker belast met de verdere afhandeling van de dossiers kan bovendien – op eigen initiatief of op uitnodiging – worden gehoord door het

des usagers, et à fournir un cadre au comité spécial du service social, qui peut s'écarter des lignes de conduite si les circonstances l'exigent.

Les assistants sociaux peuvent également proposer des dérogations aux lignes de conduite à condition de proposer une justification sociale et légale, qui sont soumises aux membres du comité d'action sociale pour une prise de décisions lors de la séance.

Un rapport type avec une grille budgétaire, des checklists, un rapport de visite domiciliaire, un vade-mecum de gestion des clignotants et une grille de lecture sur la disposition au travail est développé pour soutenir les assistants sociaux. Les propositions sociales faites par les nouveaux assistants sociaux sont systématiquement examinées par les responsables hiérarchiques, pour vérifier la conformité aux exigences légales, les procédures et les pièces justificatives.

Pour les assistants sociaux autonomes il incombe aux responsables hiérarchiques de vérifier l'application des procédures en vigueur au sein des équipes, et de réaliser un contrôle aléatoire et régulier de la qualité des outils sociaux. Un cycle de développement est assuré par les responsables des équipes pour garantir une évolution continue des pratiques.

Si une proposition sociale formulée par un assistant social est modifiée par le comité d'action sociale, elle est systématiquement enregistrée dans le rapport de suivi. Le supérieur hiérarchique est responsable de garantir la compréhension et le suivi de la décision du comité d'action sociale par les assistants sociaux.

Les adaptations sont ensuite encodées dans le logiciel social pour générer une décision officielle et motivée, assurant ainsi le suivi de la décision, l'activation du paiement, l'accompagnement social ou encore l'envoi des formulaires.

Le middle management participe au comité d'action sociale en tant que secrétaire des séances. Cette participation permet de fournir des informations complémentaires aux membres du comité sur la cohérence des propositions des assistants sociaux, avant toute prise de décision. Cette participation permet également à l'administration d'assurer son rôle de garant du cadre légal.

De plus, l'assistant social chargé du suivi des dossiers peut être entendu par le comité d'action sociale, ou bien à sa propre demande, ou bien sur invitation. Il

Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Hetzelfde geldt voor de directrice van het Departement Sociale Actie of haar adjunct-directeur.

De zittingssecretaris neemt elke aanpassing aan de richtlijnen op in de notulen van de zitting van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, waarna ze ook wordt doorgevoerd in het officiële document. Vervolgens worden de wijzigingen schriftelijk meegedeeld aan de maatschappelijke teams, besproken tijdens de teammeeting en ter beschikking gesteld op het netwerk van het Departement Sociale Actie.

Zijn takenpakket maakt van het middenkader de schakel tussen de teams in het veld en de directie. De verslagen die het aflevert, moeten gedetailleerd, nauwkeurig en constructief zijn teneinde de strategische besluitvorming en de aanpassingen binnen de organisatie te bevorderen. De directrice van het Departement Sociale Actie en haar adjunct-directeur organiseren bovendien teamvergaderingen, gesprekken en individuele coaching.

Die gesprekken kaderen eveneens in een ontwikkelingscyclus die wordt opgezet in samenspraak met de HR-dienst.

De andere richtlijnen die het Departement Sociale Actie formuleert, zoals het gebruik van energietoelagen of het plan voor sociale activering van de OCMW-gebruikers, worden altijd aan de politieke vertegenwoordigers ter goedkeuring voorgelegd via de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Vast Bureau en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

Het Departement Sociale Actie heeft ook werk gemaakt van een snellere afhandeling van aanvragen, een vlottere sociale activering en een gestroomlijnd controleapparaat, zonder het welzijn van de werknemers in het gedrang te brengen. Het gaat meer bepaald om:

— een regelmatige werklastmeting, met als doel een verhouding van 100 dossiers per maatschappelijk werker;

— een terugschroeving van de administratieve lasten voor de maatschappelijk werkers, met een beoogde doorlooptijd van 30 dagen;

— de automatische opening van sociale rechten via een administratieve pool, om de procedures te vereenvoudigen en te versnellen;

— centralisering van de gegevens van de Kruispuntbank, arbeidsovereenkomsten, precaire verblijfsstatuten en verhuizingen, in samenspraak met de juridische

en va de même pour la directrice du département de l'action sociale ou du directeur adjoint.

Toute adaptation apportée aux lignes directrices est systématiquement consignée dans le rapport de séance du comité d'action sociale par le secrétaire de séance, et est ensuite mise à jour dans le document officiel. Les modifications sont ensuite communiquées par écrit aux équipes sociales, discutées en réunion d'équipe, et mises à disposition sur le réseau du département de l'action sociale.

De par ses missions, le middle management joue un rôle de relais entre les équipes de terrain et la direction. Ses rapports doivent être détaillés, précis et constructifs afin de faciliter la prise de décision stratégique et l'adaptation de l'organisation. Des réunions d'équipe, des rencontres et un coaching individuel sont en outre assurés par la directrice du département de l'action sociale et du directeur adjoint.

Ces rencontres s'inscrivent également dans un cycle de développement assuré en collaboration avec les services des ressources humaines.

Les autres lignes directrices formulées par le département de l'action sociale, telles que l'utilisation des subsides d'énergie ou le plan d'activation sociale des usagers, sont toujours présentées pour validation aux représentants politiques à travers le conseil d'action sociale, le bureau permanent et le comité spécial du service social.

Le département de l'action sociale a également travaillé pour optimiser le temps de traitement des demandes sociales, l'activation sociale et l'outil de contrôle tout en visant le bien-être des travailleurs. Il s'agit plus particulièrement de:

— l'évaluation régulière de la charge de travail avec pour objectif d'atteindre un ratio de 100 dossiers par assistant social;

— une réduction de la charge de travail administrative des assistants sociaux visant un délai de traitement des dossiers de 30 jours;

— une automatisation du lancement des droits sociaux par un pôle administratif pour simplifier et accélérer les processus;

— une centralisation des informations de la Banque carrefour, contrats de travail, titres de séjour précaires, déménagements en collaboration avec le service juridique

dienst, teneinde de werklast van de maatschappelijk werkers te verlichten bij de opmaak van rapporten voor het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst;

— een herziene activering van de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, om de betrokkenen op maat en intensiever te kunnen ondersteunen;

— betere interne controles, met verscherpte controles in het aanvraagtraject en het hernieuwen van de specifieke controles voor begunstigden met een referentieadres.

Het blijft van essentieel belang om werk te maken van een betere juridische onderlegdheid van de maatschappelijk werkers en de ambtenaren die de steunaanvragen inschrijven, aan de hand van technische fiches en met een dichte technische opvolging, in die zin dat gespecialiseerde juristen van bij de indiening van de aanvraag ondersteuning bieden.

Voor een vlottere afhandeling en hogere betrouwbaarheid van sociale dossiers werd ook gevraagd om binnen het Departement Sociale Actie een apart team voor kwaliteitscontrole in het leven te roepen. Dat team krijgt als opdracht onregelmatigheden in sociale aanvragen te voorkomen, op te sporen en te corrigeren en tegelijk een transparant en strikt beheer van de steun en toelagen te waarborgen.

Een overbelast sociaal team leiden vraagt om een waakzame en menselijke aanpak. Dat impliceert open communicatie, een doordacht beheer van de werklast, emotionele ondersteuning en inspanningen om de beschikbare middelen doeltreffender te benutten, met oog voor de individuele behoeften en via permanente ondersteuning.

Het Departement Sociale Actie van het OCMW van Anderlecht blijft zich inzetten om de werkmethodes te verbeteren en een zo doeltreffend en aangepast mogelijke dienstverlening te waarborgen. De dienst heeft de vele aanbevelingen van de POD Maatschappelijke Integratie en de opmerkingen na elke audit steeds ter harte genomen.

De genomen maatregelen zijn echter onvoldoende om de uitdagingen echt aan te pakken. Alleen met middelen op maat van de reeds vastgestelde en door inspecties en audits bevestigde behoeften kan het OCMW van Anderlecht zijn essentiële taken als openbare dienst voor de meest kwetsbaren ten volle vervullen.

pour alléger le travail des assistants sociaux dans la préparation des rapports pour le comité d'action sociale;

— une activation de la disposition au travail repensé afin d'offrir un accompagnement unique et renforcé;

— une amélioration des contrôles internes et un renforcement des étapes de contrôle du parcours de la demande et un contrôle particulier relancé pour les bénéficiaires d'une adresse de référence.

Il reste essentiel de renforcer la formation juridique des assistants sociaux et des agents qui sont impliqués dans l'inscription des demandes sociales avec des fiches techniques et une gestion de proximité assurant un soutien juridique par des juristes spécialisés dès l'introduction de la demande.

Afin de renforcer la gestion et la fiabilité des dossiers sociaux, il a également été demandé de mettre en place une équipe dédiée au contrôle de la qualité au sein du département de l'action sociale. Cette équipe aura pour mission de prévenir, de détecter et de corriger les anomalies dans les demandes sociales, tout en assurant une gestion transparente et rigoureuse des aides et des subsides.

Diriger une équipe sociale surchargée demande une gestion attentive et humaine. Cela implique une communication ouverte, une gestion stratégique de la charge de travail, un soutien émotionnel et des efforts pour améliorer l'efficacité et les ressources disponibles, tout en tenant compte des besoins individuels et en apportant un soutien constant.

Le département d'action sociale du CPAS d'Anderlecht continue à déployer des efforts pour améliorer les pratiques et rendre les services plus efficaces et plus adaptés. Il a toujours travaillé en prenant en compte les différentes recommandations émises par le SPP Intégration sociale et par les divers audits.

Les résultats des actions restent cependant insuffisants par rapport aux défis. Seuls des moyens adaptés aux réels besoins déjà identifiés et confirmés par les inspections et les audits permettront au CPAS d'Anderlecht d'assurer ses missions essentielles d'un service public assigné aux personnes les plus vulnérables.

B. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) heeft de indruk dat, hoe meer hij verneemt over de situatie, des te erger het wordt. Ook al lijkt het er allemaal geweldig aan toe te gaan op het OCMW van Anderlecht, wanneer men tenminste uitgaat van datgene wat nu ook mevrouw Dumst, en eerder al de heer Akouz en de heer Peeters hebben verkondigd, toch weten we intussen wel beter.

Mevrouw Dumst is verantwoordelijk voor de voorbereiding van de dossiers die aan het bijzonder comité voor de sociale dienst worden voorgelegd. Zij kan dan vermoedelijk ook zeggen of er daarnaast eventueel ook onvolledige dossiers, buiten de wettelijk voorgeschreven regels, aan het bijzonder comité voor de sociale dienst werden overgemaakt, en wie die beslissing in dat geval heeft genomen.

Het loont verder ook de moeite om meer te vernemen over de manier waarop mevrouw Dumst de GPMI's heeft laten opmaken en opvolgen, over de manier waarop de wettelijke voorwaarden met betrekking tot de domicilie werden gecontroleerd, en of er na het toekennen van een leefloon ook nog controles werden uitgevoerd.

Gebeurt het daarnaast ook regelmatig dat wanneer een persoon verhuist, dit pas na een aantal maanden wordt vastgesteld, of zorgen de goede interne processen die mevrouw Dumst zonet heeft beschreven er voor dat dit wordt vermeden?

Hoe kan zij ten slotte verklaren dat de toestand toch uit de hand is gelopen, ondanks de door haar beschreven procedures, en niettegenstaande de interne signalen et de verschillende audits die zijn uitgevoerd, die in de Pano-reportage werden vermeld?

De heer Kurt Moons (VB) stelt vast dat er jaarlijks zowat 185 miljoen euro door het OCMW van Anderlecht wordt versluisd. Daarbij worden leeflonen en energiesubsidies uitbetaald aan mensen die er geen recht op hebben, worden referentieadressen jarenlang onzorgvuldig gebruikt, is er een overdreven werklast, en is er sprake van vermeend cliëntelisme, en diens meer.

Er moet dan ook worden gezocht naar wie hiervoor verantwoordelijk is, en daarbij is niet alleen de verantwoordelijkheid van de politici van belang - die vanzelfsprekend alles van zich af schuiven - maar ook de operationele verantwoordelijkheid. In dit verband zou het nuttig zijn om te weten of mevrouw Dumst in haar functie werd benoemd op basis van een politieke beslissing, of louter op basis van haar capaciteiten.

B. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) a le sentiment que plus il en apprend sur la situation, plus celle-ci s'avère grave. Même si tout semble se passer pour le mieux au CPAS d'Anderlecht, du moins si l'on en croit ce que raconte aujourd'hui Mme Dumst et, avant elle, M. Akouz et M. Peeters, nous savons dans l'intervalle que ce n'est pas le cas.

Mme Dumst est chargée de la préparation des dossiers, qui sont ensuite soumis au comité spécial du Service social. Elle est donc sans doute à même de dire si des dossiers incomplets, ne répondant pas aux règles prescrites par la loi, ont éventuellement aussi été transmis à ce service, et qui a pris cette décision dans ce cas.

Il serait également intéressant que Mme Dumst explique comment elle a organisé l'établissement et le suivi des PIIS, comment les conditions imposées par la loi en matière de domicile ont été contrôlées, et si d'autres contrôles ont également été effectués après l'octroi du revenu d'intégration.

Est-il par ailleurs fréquent que lorsqu'une personne déménage, ce déménagement ne soit constaté qu'au bout de plusieurs mois, ou les bonnes procédures internes que Mme Dumst vient de décrire permettent-elles d'éviter ce retard?

Enfin, comment peut-elle expliquer que la situation ait dérapé malgré les procédures qu'elle a décrites et en dépit des signaux internes et des différents audits qui ont été réalisés et qui sont mentionnés dans le reportage de Pano?

M. Kurt Moons (VB) constate que chaque année, ce sont quelque 185 millions d'euros qui sont engloutis par le CPAS d'Anderlecht. Dans le cadre de cette enveloppe, des revenus d'intégration et des subventions énergétiques sont versés à des personnes qui n'y ont pas droit, des adresses sont utilisées depuis des années sans vérification, il y a des soupçons de clientélisme et bien d'autres dysfonctionnements. Sans parler de charge de travail excessive.

Il convient dès lors de rechercher les responsables de cette situation. À cet égard, il n'y a pas que la responsabilité des politiques – qui bien évidemment se déchargent de toute responsabilité – qui est en cause, mais aussi la responsabilité opérationnelle. À cet égard, il serait utile de savoir si Mme Dumst doit sa nomination à une décision politique ou si elle a été nommée à cette fonction uniquement en raison de ses compétences.

Een aantal verantwoordelijken in dit dossier hebben gezegd dat de toestand ingewikkeld is, maar dat iedereen zijn best doet. Ook mevrouw Dumst geeft aan dat er organigrammen worden opgesteld om de situatie te verbeteren, maar blijkbaar leidt dit alles nergens toe.

Is mevrouw Dumst zich eigenlijk wel bewust van de ernst van de situatie, niet enkel voor wat betreft de louter technische mankementen, maar ook de vermeende fraude? Heeft zij de urgentie daarvan gevat en ook meegedeeld aan haar oversten? Aan wie rapporteert zij, en wie rapporteert er aan haar? Heeft zij zelf aan de alarmbel getrokken en wat denkt zij van de vrees die sommige klokkenluiders hebben geuit? Is er misschien sprake van toxisch leiderschap?

Mevrouw Florence Reuter (MR) is zich bewust van het gebrek aan middelen en de problemen die hierdoor bij het OCMW van Anderlecht worden veroorzaakt, maar dat laat niet weg dat men zich toch een aantal vragen moet stellen.

Hoe verhoudt mevrouw Dumst zich enerzijds tot het personeel en anderzijds tot de politiek? Wat doet zij bijvoorbeeld wanneer een maatschappelijk werker een negatief advies verleent en de politici dit advies negeren? Heeft zij weet van dergelijke praktijken, en indien dit het geval is, past zij dan de wettelijk vastgelegde regels toe, of laat zij de politici uiteindelijk beslissen? Gezien het grote aantal getuigenissen en documenten die aangeven dat er op dit vlak toch wel een aantal dingen verkeerd gaan, loont het zeker de moeite om haar mening hierover te kennen.

Er werd door een aantal maatschappelijk werkers gewag gemaakt van dergelijke praktijken, net zoals van een te zware werkdruk en een reeks andere problemen. Welk standpunt heeft mevrouw Dumst hierover ingenomen? Heeft zij deze werknemers verdedigd of heeft zij, zoals in de pers is verschenen, eerder gekozen voor de politiek?

Mevrouw Caroline Désir (PS) is blij met de toelichting van mevrouw Dumst en de initiatieven die zij heeft genomen om de situatie op het OCMW van Anderlecht te verbeteren.

De problemen die worden aangekaart dateren niet van gisteren, en er werd reeds eerder gepoogd om ze te verhelpen. Vraag is welke maatregelen er specifiek toe zullen leiden dat het vanaf nu effectief beter zal gaan, zodat met name de erbarmelijke werkomstandigheden gaan verbeteren, waarvan talrijke medewerkers hebben getuigd. Welke rol het departement van mevrouw Dumst in deze context denkt te kunnen spelen?

Dans ce dossier, plusieurs responsables ont déclaré que la situation est compliquée, mais que tout le monde fait de son mieux. Mme Dumst indique, elle aussi, que des organigrammes sont établis afin d'améliorer la situation, mais cela ne mène visiblement à rien.

Mme Dumst est-elle réellement consciente de la gravité de la situation, au regard non seulement des défaillances purement techniques, mais aussi de la fraude présumée? A-t-elle saisi l'urgence et en a-t-elle fait part à ses supérieurs hiérarchiques? À qui fait-elle rapport et qui lui fait rapport? A-t-elle elle-même tiré la sonnette d'alarme et que pense-t-elle de la crainte exprimée par certains lanceurs d'alerte? Pourrait-on parler d'une direction toxique?

Mme Florence Reuter (MR) est consciente du manque de moyens et des problèmes qui en découlent pour le CPAS d'Anderlecht. Cela étant, il convient néanmoins de se poser certaines questions.

Comment Mme Dumst se positionne-t-elle par rapport au personnel, d'une part, et aux politiques, d'autre part? Comment réagit-elle, par exemple, lorsqu'un assistant social émet un avis négatif et que cet avis est ensuite ignoré par les politiques? A-t-elle eu connaissance de ce genre de pratique et, dans l'affirmative, applique-t-elle alors les règles imposées par la loi ou laisse-t-elle la décision finale aux politiques? Compte tenu du grand nombre de témoignages et de documents qui révèlent tout de même une série de dysfonctionnements en la matière, il est certainement utile de connaître son avis.

Certains travailleurs sociaux ont fait état de telles pratiques, ainsi que d'une charge de travail excessive et de divers autres problèmes. Quelle a été la position adoptée par Mme Dumst à ce sujet? A-t-elle défendu ces travailleurs ou a-t-elle, comme la presse l'a laissé entendre, plutôt choisi le camp des politiques?

Mme Caroline Désir (PS) se réjouit des explications de Mme Dumst et des initiatives qu'elle a prises pour améliorer la situation au CPAS d'Anderlecht.

Les problèmes exposés ne datent pas d'hier et des efforts ont déjà été consentis par le passé pour les résoudre. La question est de savoir quelles mesures permettront spécifiquement aujourd'hui de tendre vers un mieux, afin d'améliorer notamment les conditions de travail déplorables dénoncées par de nombreux collaborateurs. Quel rôle le département de Mme Dumst pourrait-il jouer dans ce processus, selon elle?

Zij heeft ten slotte ook gezegd dat het moeilijk is om bepaalde vacante betrekkingen in te vullen. Wat zijn de redenen die aan de basis liggen van dit probleem?

Volgens *de heer Robin Tonniau (PVDA-PTB)* bevestigt mevrouw Dumst alleen maar hoe precair de situatie is op het OCMW van Anderlecht, met name voor het personeel van de instelling. Deze problematiek roept dan ook een aantal vragen op.

Weet mevrouw Dumst door wie de twee dossiers werden behandeld die in de Pano-reportage zijn aangehaald, en welke anciënniteit deze medewerkers hadden, gegeven dat de gemiddelde anciënniteit bij de maatschappelijk werkers bijzonder laag ligt? Werden deze dossiers verder ook nagelezen door een hiërarchisch overste of is dit geen vaste procedure?

In het auditverslag van maart 2021 staat verder onder andere dat het gemiddeld twee jaar duurt om een maatschappelijk werker op te leiden. Bestaat een dergelijke opleiding op het OCMW van Anderlecht? Bestaat er een specifieke begeleiding voor de maatschappelijk werkers die minder dan twee jaar ervaring hebben?

Wordt er binnen het OCMW van Anderlecht ook gewerkt met vertrouwenspersonen, die instaan voor de bescherming van de personeelsleden die problemen rond welzijn en andere gevoelige thema's willen aankaarten? Indien dit het geval is, kan mevrouw Dumst wellicht meer informatie verstrekken over de manier waarop dit systeem precies werkt.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) stelt vast dat er veel is gesproken over technische aspecten, maar weinig over de menselijke problemen. In dit verband zou zij graag weten wat mevrouw Dumst denkt over de sfeer die er op het OCMW van Anderlecht heerst en in welke mate het politieke milieu hierop een invloed heeft.

Verder heeft zij ook gewezen op de sterke toename van de maatschappelijke problemen waarmee het OCMW te maken krijgt. In welke mate zijn deze problemen volgens haar op het OCMW van Anderlecht frappanter dan elders?

Mevrouw Dumst heeft ook gewag gemaakt van een sterke toename van de werkdruk. Moet men daaruit afleiden dat de overheid niet genoeg middelen ter beschikking heeft gesteld van het OCMW? Is dit een probleem dat al lang aanhangig is of is dit een recent verschijnsel?

Zij had het verder ook over een sterke toename van de armoede en van het aantal aanvragers van een leefloon. Want wordt er specifiek gedaan om deze mensen snel

Enfin, Mme Dumst a également évoqué la difficulté de pourvoir certains postes vacants. Quelles sont les raisons à l'origine de ce problème?

Selon *M. Robin Tonniau (PVDA-PTB),* Mme Dumst ne fait que confirmer à quel point la situation est précaire au CPAS d'Anderlecht, notamment pour le personnel de cet organisme. Cette problématique soulève dès lors une série de questions.

Mme Dumst sait-elle par qui ont été traités les deux dossiers cités dans le reportage de Pano et quelle était l'ancienneté des collaborateurs concernés, sachant que l'ancienneté moyenne des travailleurs sociaux est particulièrement faible? Par ailleurs, ces dossiers ont-ils également été vérifiés par un supérieur hiérarchique ou cette vérification n'est-elle pas systématique?

Le rapport d'audit de mars 2021 indique notamment qu'il faut en moyenne deux ans pour former un travailleur social. Cette formation est-elle prévue au CPAS d'Anderlecht? Existe-t-il un accompagnement spécial pour les travailleurs sociaux qui ont moins de deux ans d'expérience?

Le CPAS d'Anderlecht fait-il également appel à des personnes de confiance, chargées de protéger les membres du personnel qui souhaiteraient évoquer des questions liées au bien-être et d'autres thématiques sensibles? Si tel est le cas, Mme Dumst pourra sans doute fournir de plus amples informations sur le fonctionnement exact de ce système.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) constate que les aspects techniques ont été longuement débattus, mais que l'on a peu parlé des problèmes humains. À ce propos, elle aimerait savoir comment Mme Dumst qualifierait l'ambiance qui règne au CPAS d'Anderlecht et dans quelle mesure le monde politique l'influence.

Par ailleurs, Mme Dumst a également souligné que le CPAS était confronté à une forte dégradation de la situation de pauvreté à Anderlecht. Comment l'oratrice explique-t-elle que ces problèmes sont plus criants au CPAS d'Anderlecht qu'ailleurs?

Mme Dumst a également fait état d'une augmentation drastique de la charge de travail. Faut-il en déduire que les pouvoirs publics n'ont pas mis suffisamment de moyens à la disposition du CPAS? S'agit-il d'un mal qui dure depuis toujours ou qui s'est accentué ces dernières années?

Concernant la forte augmentation de la pauvreté et du nombre de demandeurs d'un revenu d'intégration, l'intervenante s'enquiert des mesures mises en place

aan werk te helpen, zodat zij uit de armoede kunnen geraken?

Mevrouw Dumst had het daarnaast tenslotte over een reeks maatregelen die de voorbije jaren zijn ingevoerd om de situatie op het OCMW van Anderlecht te verbeteren. Heeft zij de indruk dat die maatregelen concreet tot een evolutie van de situatie hebben geleid sinds zij haar huidige functie heeft waargenomen?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) zou graag meer willen weten over de persoonlijke ervaring van mevrouw Dumst met betrekking tot de problemen die er de voorbije jaren zijn gerezen op het OCMW van Anderlecht.

Had zij de indruk dat er voldoende openheid was om de problemen intern te bespreken? Was er genoeg luisterbereidheid, en heerste de overtuiging om echt iets aan de situatie te veranderen? Wat denkt zij van de houding van de maatschappelijk werkers die naar de pers zijn gestapt met hun problemen?

Is er binnen het OCMW van Anderlecht een centraal meldpunt of is er een vertrouwenspersoon voor maatschappelijk werkers zodat knelpunten zoals werkdruk, agressie of politieke inmenging op een veilige manier kunnen worden aangekaart?

Heeft mevrouw Dumst zelf onregelmatigheden in dossiers vastgesteld of zijn er medewerkers die haar hierover hebben geïnformeerd? Indien dit het geval was, werd dit dan besproken? Hoe wordt er binnen het OCMW omgegaan met kritiek op de manier waarop sommige dossiers werden behandeld? Wordt dit openlijk besproken, of bestaan er strikte procedures om dit te bespreken? Wordt er antwoord geboden op de vragen die worden gesteld door het personeel?

Aan de hand van de toelichting van mevrouw Dumst is het verder duidelijk dat er op basis van de audits toch wel een aantal concrete maatregelen zijn genomen om de toestand te verbeteren. Is er concreet echter iets veranderd is ten gevolge van de aanpassingen die zijn doorgevoerd, met name voor wat betreft de situatie van de maatschappelijk werkers?

Er is ten slotte reeds verwezen naar het feit dat Anderlecht in een grootstedelijke context steeds meer te maken krijgt met armoede en werkloosheid, en dat de verschillende crisissen van de voorbije jaren de situatie nog hebben verslechterd. Vindt mevrouw Dumst dat het OCMW op deze externe factoren goed heeft ingespeeld?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) uit haar frustratie over het feit dat mevrouw Dumst zoals andere ambtenaren

pour aider ces demandeurs à trouver rapidement un emploi afin qu'ils puissent sortir de la pauvreté.

Enfin, Mme Dumst a également décrit une série de mesures prises ces dernières années pour améliorer la situation au CPAS d'Anderlecht. Selon elle, ces mesures ont-elles concrètement permis d'améliorer la situation au CPAS depuis son entrée en fonction?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souhaiterait en savoir davantage sur le ressenti personnel de Mme Dumst face aux problèmes rencontrés ces dernières années au CPAS d'Anderlecht.

L'oratrice a-t-elle l'impression que le CPAS était suffisamment ouvert à la discussion des problèmes en interne? Le CPAS était-il suffisamment à l'écoute et était-il disposé à vraiment améliorer les choses? Que pense-t-elle de l'attitude des assistants sociaux qui ont soumis leurs problèmes à la presse?

Y a-t-il, au CPAS d'Anderlecht, une personne de confiance ou un point de contact central où les assistants sociaux peuvent faire part de leurs difficultés (charge de travail, agressions, ingérence politique, etc.) en toute sûreté?

Mme Dumst a-t-elle personnellement constaté des irrégularités dans des dossiers ou des collaborateurs l'ont-ils informée d'irrégularités? Dans l'affirmative, ces irrégularités ont-elles ensuite été examinées? Comment le CPAS réagit-il en son sein aux critiques concernant le traitement de certains dossiers? Ces critiques sont-elles évoquées ouvertement ou des procédures strictes ont-elles été mises en place pour en discuter? Les membres du personnel obtiennent-ils des réponses à leurs questions?

Par ailleurs, il ressort clairement de l'exposé de Mme Dumst qu'une série de mesures concrètes ont néanmoins été prises à la suite des audits pour remédier aux problèmes. La situation a-t-elle toutefois concrètement changé à la suite de ces mesures, notamment en ce qui concerne la situation des assistants sociaux?

Enfin, il a déjà été souligné que, compte tenu de son statut de grande ville, la commune d'Anderlecht était de plus en plus confrontée à la pauvreté et au chômage, et que les différentes crises de ces dernières années n'avaient fait qu'aggraver la situation. Mme Dumst estime-t-elle que le CPAS a bien réagi à ces facteurs externes?

Mme Tine Gielis (cd&v) exprime sa frustration quant au fait que Mme Dumst, à l'instar d'autres fonctionnaires,

blijft stellen dat alle procedures op punt staan, dat iedereen weet wat hij of zij te doen staat, terwijl de realiteit aantoont dat alles verre van in orde is, en dat de burger uiteindelijk het gelag betaalt van de heersende wanorde.

Het kan niet dat er nog ruimte is voor politici om, ondanks alle bestaande procedures, toch nog aan cliëntelisme te doen. Er moet veel kritischer worden gekeken naar de rol die iedereen in dit proces vervult, en men moet er voor zorgen dat de dingen die niet mogen gebeuren niet langer door de beugel kunnen.

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) wijst op de noodzaak om een onderscheid te maken tussen enerzijds het cliëntelisme en het veroordelen van diegenen die er zich aan schuldig maken, en anderzijds de structurele problemen van de OCMW's, en die zeer nadelige gevolgen hebben voor het personeel, en de mensen die nood hebben aan maatschappelijke ondersteuning.

Heel wat mensen hebben de voorbije dagen toegegeven dat de Pano-reportage wel degelijk de realiteit van het OCMW van Anderlecht heeft geschetst. Is mevrouw Dumst dezelfde mening toegedaan?

Hoe verhouden de voorzitter en het personeel van het OCMW zich tot mekaar? Hoe worden de vacante betrekkingen beheerd? In welke mate heeft mevrouw Dumst het gevoel dat ze door de hiërarchie wordt gesteund? Hoe ervaart zij de doorgedreven politisering van haar werkomgeving?

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) vraagt zich na de verklaringen van mevrouw Dumst nog steeds af of het OCMW van Anderlecht een voldoende veilige omgeving vormt om eventuele disfuncties aan te kaarten, zowel vanwege het personeel als door de leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst. Blijkbaar hebben sommige mensen het gevoel dat dit niet het geval is, aangezien zij zich met hun bekommernissen tot de pers hebben gericht, terwijl ze intern hun problemen niet konden kenbaar maken.

Er wordt verder ook gewag gemaakt van een tekort aan personeel, maar wat wordt er concreet gedaan om mensen aan te werven, of om te vermijden dat personeel wegvloeit? Werden er maatregelen genomen om van het OCMW een aantrekkelijke werkgever te maken?

Bestaat er binnen het OCMW van Anderlecht een systeem dat anomalieën vaststelt en bijhoudt, bijvoorbeeld wanneer er opvallend veel beslissingen worden genomen die afwijken van het advies van de maatschappelijk werkers, of wanneer er plots opmerkelijk veel nieuwe referentieadressen worden aangemaakt?

continue de prétendre que toutes les procédures sont au point et que tout le monde sait ce qui doit être fait, alors que la réalité est bien différente et que ce sont les citoyens qui finissent par payer le prix du désordre qui règne en la matière.

Il est inadmissible que les responsables politiques puissent encore pratiquer le clientélisme en dépit de toutes les procédures existantes. Il convient de poser un regard beaucoup plus critique sur le rôle que chacun joue dans ce processus et de veiller à ce que les abus ne soient plus tolérés.

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) souligne la nécessité de faire la distinction entre, d'une part, le clientélisme et la condamnation de ceux qui s'en rendent coupables et, d'autre part, les problèmes structurels des CPAS, qui nuisent grandement au personnel et aux personnes qui ont besoin du soutien de la société.

Ces derniers jours, de nombreuses personnes ont reconnu que le reportage de Pano dépeignait bien la réalité du CPAS d'Anderlecht. Mme Dumst est-elle du même avis?

Quels sont les rapports entre le président et le personnel du CPAS? Comment les postes vacants sont-ils gérés? Dans quelle mesure Mme Dumst se sent-elle soutenue par la hiérarchie? Comment vit-elle la forte politisation de son environnement de travail?

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) se demande toujours, après avoir entendu Mme Dumst, si le CPAS d'Anderlecht constitue un environnement suffisamment sûr permettant à la fois au personnel et aux membres du comité spécial du service social de pointer d'éventuels dysfonctionnements. Apparemment, certaines personnes estiment que ce n'est pas le cas puisqu'elles se sont tournées vers la presse, car elles ne pouvaient pas exprimer leurs inquiétudes en interne.

Il est également fait mention d'une pénurie de personnel, mais que fait-on concrètement pour recruter ou pour éviter les départs? Des mesures ont-elles été prises en vue de faire du CPAS un employeur attractif?

Existe-t-il au sein du CPAS d'Anderlecht un système permettant d'identifier et de suivre les anomalies, notamment lorsqu'un nombre étonnamment élevé de décisions s'écartent de l'avis des assistants sociaux ou que de nombreuses nouvelles adresses de référence sont soudainement créées?

Heeft mevrouw Dumst tenslotte zelf politieke inmenging of onregelmatigheden vastgesteld tijdens haar ambtstermijn, of weet ze van dergelijke feiten het bestaan door toedoen van het personeel?

Kortom, in welke mate verschilt de praktijk met de theorie die door haar naar voor werd gebracht?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) heeft een aantal vragen met betrekking tot de aanstelling van mevrouw Dumst in haar huidige functie.

Zo is haar aanstelling gebeurd op basis van een vacature die liep van 28 maart tot 5 april 2024. Gezien de zeer korte sollicitatieperiode, waarvan men misschien de wettelijkheid kan betwisten en die trouwens samenviel met het Paasweekend, rijst de vraag of naast mevrouw Dumst nog andere mensen de tijd hebben gehad om zich kandidaat te stellen.

Een andere vraag betreft de hoorzittingen die op het OCMW van Anderlecht worden gehouden na een beslissing van het bijzonder comité voor de sociale dienst. Zijn deze hoorzittingen wettelijk?

Verder werd op 14 februari 2024 aan het maatschappelijk personeel van het OCMW de instructie gegeven dat wanneer voor een aanvraag een negatieve beslissing wordt genomen, het dossier nog zes maanden open blijft. De maatschappelijk werker moet er zich tijdens die periode nog om ontfermen, ook al is er geen nieuw element. Vraag is ook hier op dit allemaal wettelijk is, laat staan haalbaar, aangezien het de werkdruk nog doet verhogen.

Klopt het verder dat de voorzitter van het OCMW mensen heeft ontvangen op zijn kantoor, en was daar altijd een maatschappelijk werker bij? Volgens de heer Akouz was dit steeds het geval, maar volgens de heer Mostefa was dat niet zo. Wat is de mening van mevrouw Dumst over dergelijke praktijken? Is zij van oordeel dat dit wettelijk is, en zo ja, ook politiek aanvaardbaar?

Is het zo dat maatschappelijk werkers die de verzoeken van de voorzitter niet hebben ingewilligd, verplicht werden om een document te ondertekenen waarin zij een “beroepsfout” toegaven. Blijkbaar hebben dit jaar niet minder dan vijf personeelsleden een dergelijk document moeten ondertekenen. Kan mevrouw Dumst dit bevestigen?

Klopt het tenslotte dat zij sinds de Pano-reportage persoonlijk deelneemt aan de vergaderingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst? Indien dit het geval is, waarom doet zij dit pas nu, en is dit niet eerder gebeurd?

Enfin, Mme Dumst a-t-elle elle-même constaté des ingérences politiques ou des irrégularités au cours de l’exercice de ses fonctions, ou a-t-elle connaissance de tels agissements de la part du personnel?

En résumé, dans quelle mesure la pratique diffère-t-elle de la théorie telle qu’elle l’a exposée?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) pose plusieurs questions à propos de la désignation de Mme Dumst dans sa fonction actuelle.

Sa nomination a eu lieu à la suite de la publication d’une offre d’emploi valable du 28 mars au 5 avril 2024. Compte tenu de la très courte période de candidature, dont la légalité peut éventuellement être contestée et qui coïncidait en outre avec le week-end de Pâques, la question se pose de savoir si d’autres personnes que Mme Dumst ont eu le temps de poser leur candidature.

Une autre question concerne les auditions qui ont eu lieu au CPAS d’Anderlecht après la décision du comité spécial du service social. Ces auditions étaient-elles légales?

En outre, le 14 février 2024, le personnel social du CPAS a été invité à laisser les dossiers ouverts durant six mois supplémentaires si les demandes s’y rapportant faisaient l’objet d’une décision négative. L’assistant social doit toujours s’en occuper durant cette période, même en l’absence d’élément nouveau. En l’occurrence, la question se pose également de savoir si tout cela est légal, ou du moins faisable, puisque cela alourdit encore la charge de travail.

Est-il par ailleurs exact que le président du CPAS recevait les personnes dans son bureau et qu’un assistant social était toujours présent? Selon M. Akouz, c’était toujours le cas, mais selon M. Mostefa, ce n’était pas le cas. Quel est le point de vue de Mme Dumst à propos de ces pratiques? Pense-t-elle qu’elles sont légales et, le cas échéant, politiquement acceptables?

Est-il exact que les travailleurs sociaux qui ne se sont pas conformés aux demandes du président ont dû signer un document reconnaissant une “faute professionnelle”? Pas moins de cinq membres du personnel auraient dû signer un document de cette nature cette année. Mme Dumst peut-elle confirmer cette allégation?

Enfin, est-il vrai que, depuis le reportage de Pano, elle participe personnellement aux réunions du comité spécial du service social? Dans l’affirmative, pourquoi ne le fait-elle que maintenant, et pourquoi ne l’a-t-elle pas fait plus tôt?

C. **Antwoord van mevrouw Thérèse Dumst**

Mevrouw Thérèse Dumst legt om te beginnen uit dat ze in 2002 als maatschappelijk werker in dienst is getreden bij het OCMW van Anderlecht. Op 2 april 2024 heeft ze zich kandidaat gesteld voor de functie die ze nu bekleedt en op 25 april legde ze een examen af volgens de geldende procedures. Ze weet niet of er nog andere kandidaten waren.

Wat de aanwezigheid op de vergaderingen van het bijzonder comité na de Pano-uitzending betreft, is het volgens mevrouw Dumst haar taak toe te zien op wat er in de dossiers in kwestie gebeurt. Ze wil er echter aan toevoegen dat ze in het verleden, toen ze haar huidige functie nog niet bekleedde, al verschillende jaren aan deze vergaderingen heeft deelgenomen. Die aanwezigheid heeft haar overigens de gelegenheid geboden richtlijnen op te stellen.

Mevrouw Dumst wil ook benadrukken dat ze een luisterend oor heeft voor het personeel, dat ze de maatschappelijk werkers ontvangt en dat ze altijd bereid is om eventuele klachten te bespreken.

Er zijn ook twee vertrouwenspersonen bij het OCMW van Anderlecht en de personeelsdienst is van plan dat team uit te breiden. Binnen het basiscomité zijn er ook maandelijkse vergaderingen met de vakbonden. Dat volstaat misschien niet, maar in elk geval gaat het niet op te beweren dat er geen ruimte is om zijn stem te laten horen bij het OCMW.

Toch is de huidige periode bijzonder moeilijk, ook al zijn er de afgelopen twintig jaar nog wel gespannen situaties geweest. De maatschappelijk werkers hebben steeds meer werk en het wordt almaar moeilijker om personeel te vinden.

Mevrouw Dumst geeft nog mee dat de maatschappelijk werkers het vaak moeilijk hebben met het naleven van de termijn van dertig dagen om te reageren op de verzoeken, ook al begrijpt ze dat die termijn lang kan lijken voor mensen die steun vragen.

Het is moeilijk te achterhalen waarom sommige maatschappelijk werkers liever naar de pers stapten dan de zaken intern ter sprake te brengen. Het zou beter zijn mochten die personen zich uitspreken binnen het kader van het OCMW, aangezien er procedures bestaan die dat mogelijk maken, ook al dient wat dat betreft rekening te worden gehouden met het gebrek aan middelen en personeel.

Mevrouw Dumst wijst erop dat het ook steeds moeilijker wordt om steunaanvragers weer aan het werk te

C. **Réponse de Mme Thérèse Dumst**

Mme Thérèse Dumst commence par préciser qu'elle a été engagée au CPAS d'Anderlecht en 2002 comme assistante sociale. Elle a posé sa candidature pour le poste qu'elle occupe maintenant le 2 avril 2024, et a passé un examen le 25 avril, en suivant les procédures en vigueur. Elle ignore s'il y a eu d'autres candidatures.

Pour ce qui concerne sa présence aux réunions du comité spécial après l'émission Pano, Mme Dumst estime que c'est son rôle de vérifier ce qui s'est passé dans les dossiers en question. Elle tient cependant à ajouter qu'elle a déjà participé à ces réunions pendant plusieurs années dans le passé, lorsqu'elle n'était pas encore dans sa fonction actuelle. Cette présence lui a d'ailleurs permis de mettre en place des lignes directrices.

Mme Dumst tient également à préciser qu'elle est à l'écoute du personnel, qu'elle reçoit les assistants sociaux et qu'elle est toujours ouverte à la discussion au sujet d'éventuelles plaintes.

Il y a aussi deux personnes de confiance au CPAS d'Anderlecht, et les ressources humaines ont l'intention de renforcer cette équipe. Il y a également des réunions mensuelles avec les syndicats au sein du comité de base. Ce n'est peut-être pas suffisant, mais on ne peut en tout cas pas dire qu'il n'existe pas d'espace pour s'exprimer au sein du CPAS.

Cependant, même s'il y a déjà eu des situations tendues ces vingt dernières années, la période actuelle s'avère particulièrement exigeante. Les assistants sociaux ont de plus en plus de travail, et il est de plus en plus difficile de trouver du personnel.

Mme Dumst ajoute que les assistants sociaux ont souvent du mal à respecter les délais de 30 jours pour répondre aux demandes, même si elle comprend que ce délai peut paraître long pour les personnes qui demandent de l'aide.

Il est difficile de savoir pourquoi certains assistants sociaux ont tenu à s'exprimer devant la presse plutôt qu'en interne. Il serait préférable que ces personnes s'expriment dans le cadre du CPAS, car il existe des procédures qui le permettent, même si là aussi il convient de tenir compte d'un manque d'outils et de personnel.

Mme Dumst rappelle qu'il est aussi de plus en plus difficile de faire en sorte que les demandeurs d'aide

krijgen. Die groep raakt steeds verder verwijderd van de arbeidsmarkt, ook al zijn er inschakelingsovereenkomsten die de overstap vergemakkelijken door middel van begeleiding, taalcursussen en opleidingen waarmee een diploma kan worden gehaald.

Er moet ook rekening worden gehouden met het menselijke aspect. De teams van maatschappelijk werkers krijgen steeds vaker te maken met mensen met psychische problemen en vaak moet de situatie eerst worden gestabiliseerd alvorens een volgende stap te kunnen zetten. Daarom heeft het OCMW een traject uitgestippeld op basis van de individuele situaties van de begunstigden van sociale bijstand.

Betreffende de controles die worden uitgevoerd naar aanleiding van de beslissingen van het bijzonder comité tot wijziging van de adviezen van de maatschappelijk werkers, is het zo dat er knipperlichten zijn die om de twee jaar worden geëvalueerd.

Ook worden administratieve bestanden bijgehouden om na te gaan of er sprake is van wijzigingen in de arbeidsovereenkomsten of van verhuizingen. Die bestanden worden beheerd door de maatschappelijk werkers, maar aangezien zij overvraagd zijn, wijst mevrouw Dumst erop dat het vaak moeilijk is om alle wijzigingen binnen de opgelegde termijnen te controleren.

Wat de energiesubsidies betreft, stipt de spreekster aan dat de door het Departement Sociale Actie voorgestelde richtlijnen steeds door een beleidsorgaan moeten worden gevalideerd.

Mevrouw Dumst ontkent formeel het bestaan van enig document waarin gewag wordt gemaakt van ‘professionele onbekwaamheid’ van maatschappelijk werkers die, op haar verzoek, weigeren om het advies van de OCMW-voorzitter in een of ander dossier toe te passen. Dergelijke procedures bestaan niet.

Het OCMW heeft instrumenten ontwikkeld om de procedures voor maatschappelijk werkers die sociale onderzoeken uitvoeren te vereenvoudigen, gezien hun werklast en de complexiteit van de dossiers, en om te streven naar een eerlijke behandeling van de dossiers.

Wanneer het bijzonder comité beslissingen neemt op basis van de adviezen van de maatschappelijk werkers, dan hebben die laatsten altijd de mogelijkheid te worden gehoord of begeleid. Mevrouw Dumst bevestigt dat men hun in geen geval een politieke beslissing heeft opgedrongen. Op de vraag of een sociaal assistent de voorzitter bijstond tijdens gesprekken met bezoekers antwoordde zij neen.

sociale retrouvent un emploi. La population en question se trouve de plus en plus éloignée du marché de l’emploi, même s’il existe des contrats d’insertion qui facilitent cette transition, à travers un accompagnement, l’apprentissage des langues et des formations qualifiantes.

Il faut également tenir compte de l’aspect humain. Les équipes sociales rencontrent en effet de plus en plus souvent des personnes fragilisées au niveau de la santé mentale, et il est souvent nécessaire de stabiliser la situation avant d’aller plus loin. C’est la raison pour laquelle le CPAS a mis en place un trajet en fonction des situations individuelles des bénéficiaires d’aide sociale.

Pour ce qui est des contrôles effectués suite aux décisions du comité spécial modifiant les avis des assistants sociaux, il existe des clignotants qui sont évalués de manière bisannuelle.

Il existe également des fichiers administratifs permettant de vérifier s’il y a eu des modifications dans les contrats de travail ou des déménagements. Ces fichiers sont gérés par les assistants sociaux, mais comme ceux-ci sont débordés, Mme Dumst tient à préciser qu’il est souvent difficile de vérifier l’ensemble des mutations dans les délais imposés.

Pour ce qui concerne les subsides énergie, elle indique que les lignes directrices proposées par le département de l’action sociale sont toujours validées par un organe politique.

Mme Dumst nie formellement l’existence d’un document invoquant une quelconque “insuffisance professionnelle “pour les assistants sociaux refusant d’appliquer, à sa demande, l’avis du président du CPAS dans l’un ou l’autre dossier. De telles procédures sont inexistantes.

Le CPAS a mis en place des outils qui permettent aux assistants sociaux qui font leurs enquêtes sociales de simplifier les procédures, vu la surcharge de travail et la complexité des dossiers, ainsi que pour trouver une équité dans le traitement des dossiers.

Lorsque le comité spécial prend les décisions suivant l’avis des assistants sociaux, ces derniers ont toujours la possibilité d’être entendus et accompagnés. Mme Dumst confirme qu’en aucun cas on ne leur a imposé une décision politique. Interrogée sur le fait qu’une assistante sociale assistait le président lors des conversations avec les visiteurs, elle a répondu par la négative.

Bovendien is het zo dat de gebruikers, door de complexiteit van de dossiers en de oplopende achterstand, soms een stand van zaken willen van hun dossier en daartoe een gesprek aanvragen. Mevrouw Dumst acht zichzelf niet in een positie om te bepalen of de beslissingen van het bijzonder comité die in hun voordeel zijn al dan niet neerkomen op een vorm van cliëntelisme.

Wanneer ze door een burger wordt aangesproken, gaat mevrouw Dumst eerst na of het OCMW al dan niet bevoegd is. Indien dat niet het geval is, vraagt ze de juridische dienst om een onbevoegdheidsverklaring. Indien het OCMW wel bevoegd is, verwijst ze het verzoek door naar de sociale dienst, waar het dossier aan een sociaal onderzoek kan worden onderworpen alvorens het bijzonder comité een beslissing neemt.

Wat de referentieadressen betreft, werd naar aanleiding van de Pano-reportage een specifieke controle ingesteld voor elke begunstigde met een referentieadres, ook al werd de controle in 2023 in dat verband reeds versterkt.

Er dient op te worden gewezen dat een referentieadres een dakloze de mogelijkheid biedt zich administratief te verankeren en post te ontvangen. Een dergelijk referentieadres is dus niet alleen in het belang van de dakloze, maar ook van de openbare dienst of een derde. Die adressen worden jaarlijks via een sociaal onderzoek gecontroleerd.

Wat de aanzienlijke toename van het aantal referentieadressen betreft, wijst mevrouw Dumst erop dat er tijdens de eerste zeven maanden van 2024 gemiddeld 43 referentieadressen waren, tegenover 41 in de vier maanden erna. Het gaat dus om vrijwel hetzelfde gemiddelde. Hetzelfde geldt voor de weigeringen: er waren de afgelopen vier maanden 15 weigeringen, tegenover 16 in de eerste zeven maanden van het jaar.

D. **Replieken van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) is niet veel wijzer geworden na de verklaringen van mevrouw Dumst. Zij stelt weliswaar dat de cijfers met betrekking tot het aantal referentieadressen niet zijn geëvolueerd en dat de controlemechanismen zeer goed werken, maar men kan dit alles toch wel in twijfel trekken.

Zij stelt ook dat de politiek haar nooit heeft gevraagd om bepaalde dossiers te bespoedigen, maar misschien maakt zij zelf deel uit van de politiek.

Op de vraag of zij op eigen initiatief dan wel onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter bepaalde

En outre, il faut savoir qu'étant donné la complexité des dossiers et les retards qui s'accumulent, les usagers souhaitent parfois avoir des nouvelles de leur dossier, et sollicitent un entretien. Mme Dumst n'estime pas être en mesure de déterminer si les décisions du comité spécial en leur faveur relèvent oui ou non d'une forme de clientélisme.

Lorsqu'elle est interpellée par un citoyen, Mme Dumst vérifie d'abord si le CPAS est compétent ou pas. S'il n'est pas compétent, elle demande au service juridique un avis d'incompétence. Dans le cas où elle est compétente, elle transfère la demande au service social, pour que le dossier puisse avoir une enquête sociale, suivie d'une décision par le comité spécial.

Concernant les adresses de référence, et suite au reportage Pano, un contrôle spécifique a été instauré pour chaque bénéficiaire ayant une adresse de référence, même si en 2023 on avait déjà mis en place un contrôle renforcé à cet égard.

Il convient de préciser qu'une adresse de référence permet à un sans-abri d'avoir un ancrage administratif et de recevoir du courrier. Une telle adresse de référence n'a donc pas seulement un intérêt du sans-abri, mais aussi pour le service public ou une tierce personne. Ces adresses sont vérifiées chaque année à travers une enquête sociale.

Pour ce qui concerne l'augmentation significative des adresses de référence, Mme Dumst précise que lors des sept premiers mois de l'année 2024 il y a eu une moyenne de 43 adresses de référence, contre 41 adresses de référence pour les quatre mois suivants. On retrouve donc quasiment la même moyenne. Il en va de même pour les refus: il y a eu 15 refus ces quatre derniers mois, contre 16 refus pour les sept premiers mois de l'année.

D. **Répliques des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) indique que les déclarations de Mme Dumst ne lui ont pas permis d'en apprendre davantage. Bien qu'elle affirme que les chiffres concernant le nombre d'adresses de référence n'ont pas changé et que les mécanismes de contrôle fonctionnent très bien, tout cela peut être remis en question.

Elle indique par ailleurs que les mandataires politiques ne lui ont jamais demandé d'accélérer certains dossiers, mais elle fait peut-être elle-même partie du système politique.

Elle n'a pas répondu à la question de savoir si elle a présenté, de sa propre initiative ou sous la responsabilité

onvolledige dossiers heeft voorgelegd aan het bijzonder comité voor de sociale dienst werd niet geantwoord.

Kortom, dat alles leidt er toe dat de antwoorden die zijn gegeven meer vragen oproepen dan ze beantwoorden. Het ging hem voor de heer Raskin eigenlijk vooral om de eigen appreciatie van mevrouw Dumst, maar het is eerder bij algemeenheden gebleven.

De heer Kurt Moons (VB) blijft eveneens op zijn honger zitten. Ondanks het feit dat er interne organen en procedures zijn die het personeel in staat stellen om hun ongenoegen te uiten is men blijkbaar toch naar de pers gestapt, en mevrouw Dumst weet niet waarom.

Zij heeft ook niet gezegd of ze zelf vond dat de plannen die voorliggen voldoende zijn om de werking van het OCMW substantieel te verbeteren.

Ook werd er niet gezegd hoeveel mensen er precies aan mevrouw Dumst rapporteren, en aan wie ze zelf rapporteert. Dit is nochtans niet onbelangrijk om in te schatten in welke mate zij haar verantwoordelijkheid kan of moet nemen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) gaat er van uit dat mevrouw Dumst gezien haar ervaring de werking van het OCMW van Anderlecht goed kent. Er is sprake van een malaise op dat OCMW, en er zijn problemen die verder reiken dan die waarmee andere OCMW's te maken krijgen.

In die context blijft het ook na haar verklaringen onduidelijk waarom bepaalde personeelsleden er voor hebben gekozen om hun zorgen aan de pers te uiten, in plaats van ze intern aan te kaarten.

Mevrouw Caroline Désir (PS) wenst enkel mevrouw Dumst te bedanken voor de antwoorden die ze heeft gegeven op haar vragen.

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) komt terug op de toelichting van mevrouw Dumst met betrekking tot de opleidingen van het personeel, die complexer en duurder zijn dan vroeger. Toch heeft hij van een personeelslid van het OCMW van Anderlecht vernomen dat zij helemaal geen opleiding hebben gekregen, en ook niet ondersteund werden om zich praktisch in te werken in de dossiers.

Dit verklaart misschien waarom hij het niet lang heeft volgehouden op het OCMW van Anderlecht. Het kan gaan om een enkel geval, maar het zou kunnen dat het om een terugkerend probleem gaat.

du président, certains dossiers incomplets au comité spécial du service social.

En résumé, toutes les réponses fournies appellent plus de questions qu'elles n'en résolvent. Pour M. Raskin, il s'agissait de prendre connaissance du point de vue personnel de Mme Dumst, mais les membres ont plutôt dû se contenter de généralités.

M. Kurt Moons (VB) reste également sur sa faim. Bien qu'il existe des organes et des procédures internes qui permettent aux membres du personnel d'exprimer leur insatisfaction, ils se sont manifestement adressés à la presse, mais Mme Dumst ne sait pas pourquoi.

Elle n'a pas non plus indiqué si, à titre personnel, elle estimait que les plans présentés étaient suffisants pour améliorer sensiblement le fonctionnement du CPAS.

Mme Dumst n'a pas non plus indiqué le nombre précis de personnes qui lui font rapport, ni à qui elle fait elle-même rapport. Or, il s'agit d'un élément important pour évaluer la mesure dans laquelle elle peut ou doit prendre ses responsabilités.

Mme Florence Reuter (MR) part du principe que, compte tenu de son expérience, Mme Dumst connaît bien le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht. Il est question d'un malaise au sein du CPAS et ce dernier est confronté à des problèmes qui dépassent ceux auxquels d'autres CPAS sont confrontés.

Dès lors, même après ses déclarations, on ne comprend toujours pas très bien pourquoi certains membres du personnel ont choisi d'exprimer leurs inquiétudes dans la presse au lieu de les exprimer en interne.

Mme Caroline Désir (PS) souhaite seulement remercier Mme Dumst pour les réponses qu'elle a fournies à ses questions.

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) revient sur les explications de Mme Dumst concernant la formation du personnel, qui serait plus complexe et plus coûteuse qu'auparavant. Or, un membre du personnel du CPAS d'Anderlecht lui a fait savoir que ses collègues et lui n'ont bénéficié d'aucune formation ni d'aucun accompagnement leur permettant de se familiariser concrètement avec les dossiers.

Telle est peut-être la raison pour laquelle il n'a pas travaillé longtemps au CPAS d'Anderlecht. Il s'agit peut-être d'un cas isolé, mais peut-être aussi d'un problème récurrent.

Het loont tenslotte misschien de moeite om binnen het OCMW een tool te creëren waarmee men kan nagaan in welke mate de maatschappelijk werkers zijn opgeleid om hun complexe taak terdege uit te kunnen voeren.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) vraagt zich af of er een soort "omerta" bestaat waardoor men de indruk krijgt dat alles onder controle is. In elk geval heeft mevrouw Dumst niet geantwoord op de vragen die zij heeft gesteld, met name over de sfeer binnen het OCMW van Anderlecht, en de manier waarop de politiek hier een rol in speelt.

Ook werd er niet geantwoord op de vraag naar een effectief beleid dat er op gericht is om de situatie drastisch te verbeteren, waarom de toestand in Anderlecht erger is dan elders, en of de door de overheid beschikbaar gestelde middelen al dan niet toereikend zijn.

In elk geval is het noodzakelijk om te aanvaarden dat er dingen verkeerd gaan, vooraleer men ze kan verbeteren. Alleen op die manier kan men vooruitgang boeken.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) begrijpt dat niet alle vragen van de leden kunnen worden beantwoord, maar toch blijft ook zij op haar honger zitten.

Voor wat betreft het menselijke aspect heeft mevrouw Dumst het bijvoorbeeld vooral gehad over een aantal vereenvoudigde processen die er voor zorgen dat maatschappelijk werkers beter worden ondersteund. Maar het blijft hier eerder bij een theoretische opsomming, daar waar het vooral moet gaan over de manier waarop het menselijk contact zich in de praktijk vertaalt.

Het volstaat niet te zeggen dat men open staat voor een gesprek met de personeelsleden, want dat verklaart niet waarop er een stakingsaanzegging is, of waarom een aantal mensen naar de pers is gestapt. Er is dus nog zeker werk aan de winkel wat dat betreft.

Het is in elk geval duidelijk dat we ook hier, net zoals in de vorige hoorzitting, niet verder zullen geraken dan de officiële antwoorden die kunnen of mogen gegeven worden.

De heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) drukt de hoop uit dat, wanneer mevrouw Dumst zegt dat zij open staat voor elk gesprek, het personeel meer antwoorden krijgt dan de leden vandaag.

Op de vraag of er op het OCMW van Anderlecht een veilige omgeving bestaat is er geen enkel afdoend antwoord gekomen. Daaruit kan men afleiden dat het

Enfin, il pourrait être utile de doter le CPAS d'un outil permettant de vérifier dans quelle mesure les assistants sociaux ont été formés pour accomplir leur travail complexe de manière adéquate.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) se demande s'il n'y a pas une sorte d'*omerta* destinée à donner l'impression que tout est sous contrôle. En tout état de cause, Mme Dumst n'a pas répondu aux questions qu'elle a posées, notamment sur le climat de travail au CPAS d'Anderlecht et sur le rôle qu'y joue le politique.

Elle n'a pas répondu non plus aux questions concernant les mesures effectivement mises en place pour améliorer substantiellement la situation. Mme Dumst n'a pas davantage indiqué pourquoi la situation est pire à Anderlecht qu'ailleurs et si les moyens mis à disposition par les pouvoirs publics sont ou non suffisants.

Il est en tout état de cause nécessaire d'accepter l'idée que les choses vont mal avant de pouvoir remédier à la situation. C'est la seule façon d'avancer.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) comprend qu'il ne soit pas possible de répondre à toutes les questions des membres, mais elle reste néanmoins sur sa faim.

En ce qui concerne l'aspect humain, Mme Dumst a principalement évoqué plusieurs processus simplifiés qui permettent aux assistants sociaux de bénéficier d'un meilleur accompagnement. Mais il s'agit plutôt d'une description théorique, alors que l'accent devrait être mis sur la manière dont les contacts humains se déroulent en pratique.

Il ne suffit pas de se dire prêt à discuter avec les membres du personnel, sans pouvoir expliquer pourquoi un préavis de grève a été déposé et pourquoi certaines personnes se sont adressées à la presse. Il reste donc encore beaucoup de progrès à faire dans ce domaine.

En tout état de cause, il apparaît clairement que cette fois encore, comme lors de l'audition précédente, les membres devront se contenter des réponses officielles que les orateurs sont en mesure ou ont l'autorisation de leur donner.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) espère que Mme Dumst est non seulement disposée à s'entretenir avec les membres du personnel, mais aussi à leur donner davantage de réponses qu'aux membres aujourd'hui.

La question de savoir s'il existe un climat de confiance au CPAS d'Anderlecht n'a pas été suivie d'une réponse concluante. On peut en déduire que ce n'est pas le cas.

antwoord negatief is. Op de vraag of er ooit onregelmatigheden zijn vastgesteld door mevrouw Dumst, en of zij van enige politieke inmenging heeft gehoord of zelf heeft vastgesteld, werd ook geen antwoord gegeven. Ook op de vraag of er procedures bestaan om onregelmatigheden in kaart te brengen werd niet geantwoord.

Er is blijkbaar geen enkel probleem. Alles gaat goed. Men geraakt met andere woorden niet verder dan een voorgekauwd, goed voorbereid stukje, maar er wordt geen antwoord geboden op de vragen die zijn gesteld.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) wil een drietal punten toevoegen aan de lijst van vragen waarop niet is geantwoord.

Op de vraag of de voorzitter van het OCMW al dan niet mensen op zijn kantoor mag ontvangen werd geen antwoord gegeven. Mevrouw Dumst heeft enkel gezegd dat er geen maatschappelijk werker aanwezig was op deze ontmoetingen. Daaruit kan men afleiden dat de heer Akouz heeft gelogen, aangezien er volgens hem wel altijd een sociaal assistent aanwezig was. Dit is toch wel een ernstig feit.

Er werd verder ook geen afdoend antwoord gegeven op de vraag of er hoorzittingen werden gehouden nadat het bijzonder comité voor de sociale dienst een beslissing had genomen, en of daar een wettelijke basis voor bestaat. Dit element was nochtans een belangrijk onderdeel van de Pano-reportage.

Op de vraag waarom er een systeem werd ingevoerd dat dossiers zes maanden lang open houdt, en dat een bijkomende werkdruk met zich meebrengt voor het personeel, werd tenslotte ook niet geantwoord.

Het is echter wel duidelijk geworden dat er op het moment dat mevrouw Dumst werd genoemd in haar huidige functie geen tegenkandidaat was. Wellicht is haar politieke affiliatie hier niet vreemd aan.

V. — **UITEENZETTING VAN DE HEER GRÉGORY JACQUES, VOORZITTER VAN DE VERENIGING VAN OCMW-SECRETARISSEN VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST**

A. **Inleidende uiteenzetting**

De heer Grégory Jacques is voorzitter van de vereniging van OCMW-secretarissen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, een vzw die als vakbondsorganisatie erkend is

Mme Dumst n'a pas davantage précisé si elle a déjà constaté elle-même certaines irrégularités, ni si elle était informée d'ingérences exercées par le politique ou si elle y a elle-même été confrontée. Elle n'a pas répondu non plus à la question qui portait sur l'existence éventuelle de procédures permettant d'identifier les irrégularités.

Il n'y a apparemment aucun problème. Tout se passe bien. En d'autres termes, les membres doivent se contenter d'une intervention rédigée à l'avance et bien préparée, qui n'apporte aucune réponse aux questions soulevées.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) souhaite ajouter trois points à la liste des questions restées sans réponse.

Tout d'abord, il n'a pas été précisé si le président du CPAS est autorisé à recevoir des personnes dans son bureau. Mme Dumst a seulement déclaré qu'aucun assistant social n'était présent aux réunions en question. On peut en déduire que M. Akouz a menti, puisqu'il a prétendu qu'un assistant social était toujours présent. C'est là un fait grave.

Ensuite, il n'a pas été indiqué si des auditions ont été organisées à la suite des décisions prises par le comité spécial du service social, et s'il y a une base légale à cela. Or, cet élément constituait un point important du reportage de Pano.

Enfin, les raisons de la mise en place d'un système dans lequel les dossiers restent ouverts pendant six mois, ce qui entraîne une charge de travail supplémentaire pour le personnel, n'ont pas non plus été précisées.

En revanche, il est à présent manifeste qu'au moment où Mme Dumst a été nommée à sa fonction actuelle, il n'y avait pas d'autre candidat. Son appartenance politique n'y est peut-être pas étrangère.

V. — **INTERVENTION DE M. GRÉGORY JACQUES, PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES SECRÉTAIRES DE CPAS DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

A. **Exposé introductif**

M. Grégory Jacques est président de l'Association des secrétaires généraux des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale est une Asbl, reconnue comme

met toepassing van de wet van 1974, en ook aanwezig is in het Comité C, het syndicale onderhandelingscomité op gewestelijk niveau. In die hoedanigheid is hij ook lid van het Bureau en het directiecomité van de Federatie van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Hij speelde bovendien een actieve rol in de werkzaamheden voorafgaand aan de hervorming van de organieke wet op de OCMW's in 2019, destijds geleid door de ministers Céline Frémault en Pascal Smet.

Tot twee keer toe kreeg hij het mandaat om de leiding over te nemen van een ander OCMW dan het OCMW waarvoor hij verantwoordelijk is. In 2018-2019 nam hij, samen met twee andere secretarissen-generaal die net met pensioen waren gegaan, die taak op zich in het OCMW van Vorst, dat op dat moment te kampen had met ernstige disfuncties. Daarna, van 2020 tot eind 2022, nam hij die rol op zich in het OCMW van Ganshoren, samen met zijn collega van Watermaal-Bosvoorde.

Zelf werkt de heer Jacques al 22 jaar bij het OCMW van Sint-Lambrechts-Woluwe, waar hij sinds 2011 secretaris-generaal is. Daarvoor was hij er financieel directeur en jurist bij de sociale dienst.

In het licht van het bovenstaande meent hij een overzicht te kunnen schetsen van de problemen waarmee de Brusselse OCMW's te maken krijgen.

Structurele onderfinanciering

Er werd al eerder opgemerkt dat de terugbetaling van het leefloon tegen gemiddeld 70 % (op enkele uitzonderingen na) volstrekt ontoereikend is voor de OCMW's in de grote stadscentra. Het terugbetalingspercentage zou inderdaad aanzienlijk moeten worden verhoogd, tot dicht tegen de 100 %. De gezamenlijke eis van de 3 Belgische OCMW-federaties is 95 %.

Wat tegelijkertijd de gewestelijke en bicommunautaire financiering betreft, moet het Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn (BFMW) het vanaf volgend jaar niet met 18 % maar met 21 % minder doen.

Bovendien zorgen de financieringsbronnen zelf ook voor problemen. De POD Maatschappelijke Integratie, Fedasil, Actiris, de GGC, Iriscare, de ziekenfondsen en het Europees Sociaal Fonds worden naar behoren gefinancierd, maar hebben allemaal eigen gebruiksregels en verantwoordingswijzen.

Het beheer en de verantwoording van deze middelen zijn op zich volkomen legitiem en vormen een essentieel onderdeel van de interne controle, maar voor de

organisation syndicale en application de la Loi de 1974, et également présente au Comité C, comité de négociation syndicale au niveau régional. À ce titre, il est également membre du Bureau et du Comité directeur de la Fédération des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

Il a par ailleurs activement participé aux travaux préalables à la réforme de la Loi organique des CPAS de 2019, menée à l'époque par les ministres Céline Frémault et Pascal Smet.

À deux reprises, il a été mandaté pour reprendre la direction d'un CPAS autre que celui dont il a la responsabilité. En 2018-2019 au CPAS de Forest, qui était à l'époque confronté à de graves dysfonctionnements il a assumé cette mission avec deux autres secrétaires généraux qui venaient de prendre leur retraite. Ensuite, de 2020 à fin 2022 au CPAS de Ganshoren, il a assumé cette mission avec son confrère de Watermael-Boitsfort.

À titre personnel, M. Jacques travaille depuis 22 ans au CPAS de Woluwe-Saint-Lambert, dont il est le secrétaire général depuis 2011, après avoir occupé la fonction de Directeur financier et celle de juriste au service social.

Au vu de ce qui précède, il pense pouvoir établir un tableau des problèmes que rencontrent les CPAS bruxellois.

Un sous-financement structurel

M. Jacques n'est pas le seul à constater que le remboursement du RIS au taux moyen de 70 % (sauf exceptions) est tout à fait insuffisant pour les CPAS des grands centres urbains. En effet, il faudrait sensiblement augmenter le taux des remboursement pour se rapprocher des 100 %. La revendication commune des 3 fédérations de CPAS du pays est 95 %.

En même temps, sur la plan du financement régional et bi-communautaire, le FSAS diminuera de 18 % à 21 % dès l'année prochaine.

Par ailleurs, les sources du financement posent elles-mêmes des problèmes. Les financements du SPP Intégration sociale, de FEDASIL, d'Actiris, de la COCOM, d'IRISCARE, des mutuelles ou encore du Fonds social européen sont appréciables, mais ils sont tous soumis à des règles d'utilisation différentes et à des modalités de justification divergentes.

La gestion et la justification de ces fonds, si elles sont en soi parfaitement légitimes et constituent un élément indispensable de contrôle interne, sont des tâches

OCMW's zijn het tijdrovende taken die hen afleiden van hun hoofdopdracht.

Tot slot schieten sommige toelagen die voor specifieke opdrachten aan de OCMW's worden toegekend, hun doel voorbij, en dragen ze niet bij tot een effectieve verbetering van de financiën van de centra. Zo namen sommige gemeenten de OCMW-toelage te baat om de gemeentelijke dotatie te verminderen. Het OCMW wordt dus niet beter gefinancierd, maar krijgt wel bijkomende opdrachten toegewezen.

Belangrijke functies zijn onvoldoende aantrekkelijk

De belangrijkste functies in de diensten zijn de maatschappelijk werkers en de verpleegkundigen, twee knelpuntberoepen.

Dat fenomeen wordt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog versterkt door twee factoren: de maatschappelijk werkers kennen er lagere barema's dan in Wallonië en Vlaanderen, en de verpleegkundigen zijn de enige in België die geen IFIC-barema's genieten.

Voor de Brusselse OCMW's is rekrutering een echt struikelblok geworden. Als we daar nog aan toevoegen dat zelfs in de driejarige opleiding tot maatschappelijk werker slechts enkele uren worden besteed aan de OCMW's, dan begrijpt men hoe moeilijk het is om gemotiveerd en bekwaam personeel aan te werven en te behouden.

Er zijn kansen gemist tijdens de voorbije gewestlegislatuur. Hoewel er een begin was gemaakt met de werkzaamheden rond het IFIC-barema en er in het Comité C gesprekken zijn gevoerd over de verhoging van de barema's voor maatschappelijk werkers, was het niet mogelijk om beide dossiers tot een goed einde te brengen.

Een soms weinig doeltreffend drievoudig toezicht

De POD Maatschappelijke Integratie houdt toezicht op de OCMW's in het raam van de RMI-wet. Het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie controleert de werking en de financiën van de OCMW's, maar heeft die opdracht toevertrouwd aan een gewestelijke administratie, de BPB (Brussel Plaatselijke Besturen).

De gemeenten controleren hun OCMW's wanneer ze hun begrotingen goedkeuren en hun jaarrekeningen afsluiten. In de praktijk bestaan er een aantal onduidelijkheden in de bevoegdheidsdomeinen van de drie belangrijkste voogdijoverheden.

chronophages pour les CPAS, et les éloignent de leurs missions premières.

Enfin, certains subsides alloués aux CPAS pour des missions spécifiques ratent leur cible et ne contribuent pas effectivement à l'amélioration des finances du Centre. Ainsi, certaines Communes argumentaient de la perception d'un subside par le CPAS pour diminuer la dotation communale. Le CPAS n'est donc pas mieux financé, mais se retrouve avec des missions supplémentaires.

Un manque d'attractivité pour les fonctions clefs

Dans les services, les fonctions clefs sont les travailleurs sociaux et les infirmiers. Il s'agit de deux professions en pénurie.

Ce phénomène est aggravé en Région de Bruxelles-Capitale par deux facteurs: les travailleurs sociaux ont des barèmes moins élevés qu'en Wallonie et en Flandre, et les infirmiers sont les seuls du Royaume à ne pas bénéficier des barèmes IFIC.

Pour les CPAS bruxellois, recruter est devenu un véritable défi. Si on ajoute à cela que les écoles sociales elles-mêmes ne consacrent plus que quelques heures aux CPAS sur le cursus de 3 ans, on comprend qu'il est difficile de recruter et de conserver du personnel motivé et compétent.

Des occasions ont été manquées lors de la législature régionale qui s'achève. Même si le travail avait commencé pour le barème IFIC et des discussions ont été menées au Comité C pour des revalorisations des barèmes des travailleurs sociaux, ces deux dossiers n'ont pas pu aboutir.

Une triple tutelle parfois peu efficace

Le SPP Intégration sociale contrôle les CPAS dans le cadre de la Loi DIS. Le Collège réuni de la COCOM contrôle les CPAS sur leur fonctionnement et leurs finances, mais a confié cette mission à une administration régionale, la BPL.

Les Communes contrôlent leur CPAS à l'occasion de l'adoption des budgets et de l'arrêt des comptes annuels. Dans les faits et à l'usage, on constate qu'il existe des zones peu claires, à la marge des champs des compétence des 3 principales autorités de tutelle.

Bijvoorbeeld de noodhulp verleend door de voorzitters van de OCMW's. De delegatie aan de voorzitter en de grenzen ervan moeten worden vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Dat huishoudelijk reglement is onderworpen aan het toezicht van het Verenigd College.

Krachtens de wet moet ook elke maand de noodhulp die de voorafgaande maand door de voorzitter is toegekend, ter bekrachtiging worden voorgelegd aan de raad. De naleving van die verplichting behoort ook tot de toezichtsbevoegdheid van het Verenigd College.

Als de noodhulp echter wordt verleend in de vorm van een leefloon, dan is het de POD Maatschappelijke Integratie die tijdens de controle ter plaatse door de inspecteurs toezicht zal uitoefenen op de daadwerkelijk toegekende steun. Hij heeft echter niet de bevoegdheid om te controleren of de toegekende noodhulp daadwerkelijk binnen de reikwijdte valt van de delegatie die de raad aan de voorzitter heeft verleend.

De spreker zou nog andere voorbeelden kunnen geven.

Alsmaar complexere bevoegdheden

Mettertijd zijn de bevoegdheden van de OCMW's steeds diverser geworden. In het specifieke geval van de Brusselse OCMW's moet er ook rekening mee worden gehouden dat elk van de Brusselse OCMW's minstens een woonzorgcentrum uitbaat en vaak ook aanverwante instellingen, zoals diensten aan huis, dagverzorgingscentra of kortverblijfcentra.

De OCMW's moeten dan ook de personele, materiële en financiële middelen krijgen om die taken zo goed mogelijk uit te voeren, ten voordele van zoveel mogelijk mensen en in het belang van de gemeenschap als geheel.

Verplichtingen waaraan andere socialezekerheidstakken niet hoeven te voldoen

Er werd al op gewezen dat de andere socialezekerheidstakken niet onderworpen zijn aan de strikte termijnen die de OCMW's moeten respecteren.

Bovendien nemen de stappen die de gebruikers ten aanzien van de andere fondsen (werkloosheid enzovoort) ondernemen sinds de COVID-19-crisis almaar meer tijd in beslag en moeten de OCMW's voorschotten toekennen. Dat geldt voor ongeveer 25 % van de dossiers en brengt veel administratieve rompslomp met zich.

Mochten de andere socialezekerheidstakken ertoe worden verplicht beslissingen te nemen binnen strikte

À titre d'exemple, les aides urgentes octroyées par les Présidents de CPAS. La délégation et les limites données au Président doivent figurer dans le règlement d'ordre intérieur du Conseil de l'Action sociale. Ce règlement d'ordre intérieur est soumis à la tutelle du collège réuni.

La loi prévoit aussi que, tous les mois, les aides urgentes octroyées par le président le mois précédent soient soumises à l'approbation du conseil. Le respect de cette obligation est aussi de la compétence de tutelle du collège réuni.

Mais, si l'aide urgente est octroyée sous la forme d'un RIS, c'est le SPP Intégration sociale qui va exercer la tutelle sur l'aide effectivement octroyée, lors du contrôle sur place des inspecteurs. Il n'a cependant pas le pouvoir de vérifier si l'aide urgente octroyée se situe bel et bien dans le cadre de la délégation octroyée par le conseil au président.

On pourrait citer d'autres exemples.

Des compétences de plus en plus complexes à gérer

Au fil du temps, les CPAS se sont vus attribuer des compétences de plus en plus diverses. Dans le cas particulier des CPAS bruxellois, il faut également tenir compte que chacun des CPAS bruxellois exploite au moins une maison de repos et, souvent des institutions liées, comme les services à domicile, les centres de soins de jour, ou encore les centres de court séjour.

Il faut dès lors donner aux CPAS les moyens humains, matériels et financiers pour assumer au mieux ces missions, au profit du plus grand nombre et dans l'intérêt de toute la collectivité.

Des obligations à respecter que n'ont pas les autres branches de la sécurité sociale

Il a déjà été souligné que les autres branches de la Sécurité sociale ne sont pas soumises aux délais de rigueur que les CPAS doivent tenir.

Par ailleurs, depuis la crise du COVID-19, les démarches entamées par les usagers auprès des autres caisses (chômage etc.) prennent de plus en plus de temps, et les CPAS sont amenés à accorder des avances. Cela représente environ 25 % des dossiers et génère des démarches administratives lourdes.

Une obligation faite aux autres secteurs de la sécurité sociale de statuer dans des délais de rigueur ou

termijnen of zelf de voorschotten te betalen vanuit hun eigen financiering, dan zou dat een hele verlichting kunnen betekenen voor de OCMW's.

Een weinig flatterend beeld bij de bevolking

Het huidige dossier, alsook eerdere incidenten (Schaarbeek, Sint-Joost) dragen niet bij tot een flatterend beeld van de Brusselse OCMW's, hoewel ze een fundamentele rol in het gewest spelen en ze grote overheidswerkgevers en hoofdrolspelers zijn in tal van domeinen, zoals gezondheidszorg, ouderenzorg, schuldbemiddeling, de strijd tegen het niet-opnemen van rechten, de opvanghuizen enzovoort.

Een goede promotiecampagne zou in dat opzicht zeker welkom zijn.

Een gebrek aan coördinatie tussen de 19 Brusselse OCMW's

Er is nood aan harmonisatie tussen de Brusselse OCMW's om verschillen in behandeling tussen gebruikers van die OCMW's en onnodig werk voor de OCMW's te voorkomen. Een voorbeeld is de medische kaart.

Elk OCMW heeft zijn eigen systeem en zijn eigen voorwaarden voor medische dekking. Onder leiding van de Federatie van Brusselse OCMW's wordt al jaren gewerkt aan harmonisatie, maar zonder resultaat.

Als een gebruiker bijvoorbeeld van de ene gemeente naar de andere verhuist, wordt er geen informatie doorgegeven tussen die OCMW's, moet het sociaal onderzoek helemaal opnieuw beginnen en wordt de verstrekking van medische zorg soms opgeschort totdat het nieuwe OCMW zijn onderzoek heeft afgerond.

Het harmoniseren van de praktijken voorkomt mee onnodig werk en zou aldus de OCMW's kunnen ontlasten.

Verouderde software

Veel Brusselse OCMW's moeten het stellen met hopeloos verouderde software, in die mate dat ze niet eens wijzigingen kunnen aanbrengen in de ondersteunende dashboards. Dit geldt voor zowel de financiële als de sociale software.

Nochtans is het OCMW van Anderlecht uitgerust met de nieuwste en beste software die op de markt verkrijgbaar is.

d'accorder eux-mêmes les avances sur leurs propres allocations pourrait réellement soulager les CPAS.

Une image peu flatteuse auprès de la population

Le dossier actuel ainsi que les incidents précédents (Schaerbeek, Saint-Josse) ne contribuent pas à donner des CPAS bruxellois une image flatteuse, alors que leur rôle est pourtant essentiel dans la Région, et qu'ils sont des employeurs publics majeurs et des acteurs essentiels sur bien des plans, comme la santé, la vieillesse, la médiation de dettes, la lutte contre le non-recours aux droits, les maisons d'accueil, etc.

Une campagne de promotion valorisante serait sans doute la bienvenue à cet égard.

Un manque de coordination entre les 19 CPAS bruxellois

Une série de problématiques devrait être harmonisée entre les CPAS bruxellois, pour éviter d'une part la différence de traitement entre usagers d'un CPAS à l'autre, et d'autre part un travail inutile des CPAS. On peut penser notamment à la carte médicale.

Chaque CPAS dispose de son propre système et de ses propres conditions de couverture médicale. Depuis des années, un travail d'harmonisation est en cours sous la houlette de la Fédération des CPAS bruxellois, mais n'aboutit pas.

Ainsi, si un usager passe d'une commune à l'autre, il n'y a aucune transmission d'informations d'un CPAS à l'autre, l'enquête sociale doit être refaite à zéro et la prise en charge des soins médicaux est parfois suspendue le temps que le nouveau CPAS achève son enquête.

Une harmonisation des pratiques permettrait de soulager les CPAS en évitant du travail inutile.

Des logiciels informatiques dépassés

Beaucoup de CPAS bruxellois disposent de programmes informatiques tout à fait obsolètes, qui ne permettent même pas d'éditer des tableaux de bord d'aide à la gestion. Cela concerne tant le logiciel finances que le logiciel social.

Il convient cependant de signaler que, sur ce point, le CPAS d'Anderlecht est doté des derniers logiciels en date, les meilleurs sur le marché.

Er bestaat een softwarepakket – Prima Web – dat de OCMW's koppelt aan de POD Maatschappelijke Integratie. Sinds enkele jaren bestaat er nog een andere toepassing, namelijk Medi-Prima. Zoals vermeld op de website van de POD Maatschappelijke Integratie gaat het om een informaticasysteem voor het elektronische beheer van de medische steun die via de OCMW's wordt verstrekt.

Dat systeem omvat de hele cyclus van de beslissingen voor het dekken van de medische kosten, vanaf de toekenning van de steun aan de betrokkene en zijn registratie in de database door het OCMW, tot de automatische terugbetaling van de zorgverstrekkers door de HZIV.

De door Medi-Pharma geregistreerde elektronische beslissingen zijn toegankelijk voor iedereen die ze in het kader van de toekenning van de steun en de terugbetaling van de medische kosten moet kunnen raadplegen. Dat biedt de zorgverstrekkers de mogelijkheid de juiste bedragen aan de juiste debiteuren te factureren voor de zorg die ze hebben verstrekt aan een begunstigde voor medische steun. Ook kunnen ze op die manier binnen een heel korte termijn worden terugbetaald.

Sinds het systeem enkele jaren geleden werd gelanceerd is het beperkt tot behoeftige mensen zonder verblijfsrecht (zij komen in aanmerking voor dringende medische steun, in beginsel de enige vorm van steun waar ze recht op hebben), mensen van wie het regularisatieverzoek op basis van artikel 9*ter* ontvankelijk werd verklaard en asielzoekers die financiële bijstand ontvangen of in een lokaal opvanginitiatief (LOI) zitten.

Dit systeem werkt heel goed en maakt de zaken er heel wat eenvoudiger op voor de OCMW's, die op die manier ook toezicht hebben op de steunverlening. De diensten vragen echter al jarenlang tevergeefs dat dit systeem zou worden toegepast op alle gebruikers.

Ontoereikende boekhouding

Het boekhoudbesluit op basis waarvan de OCMW's werken dateert van 1995. Het werd slechts heel gedeeltelijk bijgewerkt.

Concreet gesproken is dit boekhoudbesluit niet langer een instrument ten dienste van de Brussels OCMW's, maar veeleer een beperking. Het staat bepaalde courante praktijken niet toe en de opgelegde boekhoudmethode maakt een heldere lezing van en dus een efficiënt toezicht op de financiën van het OCMW niet altijd mogelijk.

Thans wordt de laatste hand gelegd aan een besluit voor een nieuwe boekhouding, maar de inwerkingtreding ervan ligt nog niet vast.

Il existe un logiciel – Prima-Web – qui lie les CPAS au SPP Integration sociale. Mais il existe aussi, depuis quelques années, une autre application, Medi-Prima. D'après le site internet du SPP Intégration sociale, il s'agit d'un système informatisé qui permet la gestion électronique de l'aide médicale octroyée par les CPAS.

Ce système couvre tout le cycle des décisions de prise en charge des frais médicaux, depuis l'octroi de l'aide à la personne et son enregistrement dans une base de données par le CPAS, jusqu'au remboursement automatisé des dispensateurs de soins par la CAAMI.

Les décisions électroniques enregistrées dans Medi-Prima sont accessibles à tous ceux qui, dans le processus d'octroi de l'aide et de remboursement des frais médicaux, doivent pouvoir les consulter. Cela permet ainsi aux prestataires de facturer leurs prestations pour un bénéficiaire de l'aide médicale aux bons débiteurs et avec les bons montants et d'être remboursé des frais éligibles dans un délai très court.

Depuis son lancement il y a plusieurs années, ce système est limité aux personnes sans droit de séjour et qui sont indigentes (elles peuvent bénéficier de l'Aide Médicale Urgente, en principe la seule forme d'aide dont ils bénéficient), les personnes dont la demande de régularisation sur base de l'article 9*ter* a été déclarée recevable, et les demandeurs d'asile en aide financière ou en ILA (Initiatives Locales d'Accueil).

Ce système fonctionne très bien et facilite grandement la vie des CPAS tout en permettant un contrôle des aides. Les services demandent cependant en vain, depuis des années, que ce système soit enfin généralisé à l'ensemble des usagers.

Une comptabilité inadaptée

L'Arrêté comptable avec lequel les CPAS doivent travailler date de 1995. Il n'a été que très partiellement mis à jour.

Concrètement, cet arrêté comptable n'est plus un outil pour les CPAS bruxellois, mais une contrainte. Des pratiques courantes actuelles ne sont pas autorisées par cet arrêté et la comptabilité qui leur est imposée ne permet pas toujours une lecture claire, et donc un contrôle efficace, des finances du CPAS.

Un arrêté pour une nouvelle comptabilité est en voie de finalisation, mais son entrée en vigueur n'est pas fixée.

Algemene audit van de Brusselse OCMW's

De pers bericht over een aanstaande algemene audit van de negentien Brusselse OCMW's. Die zullen zich wellicht niet tegen een audit van hun diensten verzetten, op voorwaarde dat een en ander gebeurt volgens de regels en door mensen die vertrouwd zijn met de realiteit.

Dit gezegd zijnde, zou het zinvol zijn om ook een audit uit te voeren van de voogdijstelsels. Als de voogdijstelsels immers correct functioneren, hoe valt dan te verklaren dat een Brussels OCMW thans over een som van 800.000 euro beschikt dat aan de GGC zou moeten worden terugbetaald?

Hoe valt te verklaren dat noch de financieel directeur van het OCMW, noch de inspecteur van Brussel Plaatselijke Besturen (BPB) en evenmin de toezichthoudende GGC het gat van 20 miljoen euro in de boekhouding van een ander Brussels OCMW hebben zien ontstaan?

Met deze slotbemerkingen eindigt de heer Jacques zijn betoog.

B. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) vraagt zich af wat de mening is van de heer Jacques over de rol van de heer Peeters, die hij wellicht goed kent, als hoofdverantwoordelijke van het OCMW van Anderlecht.

Werken de interne en externe controlemechanismen in Anderlecht volgens hem naar behoren? Wat denkt de heer Jacques meer bepaald over de Pano-reportage? Komt die overeen met zijn bevindingen?

Het OCMW van Anderlecht is blijkbaar geen uitzondering op het vlak van slecht beheer, en zijn er ook in Ganshoren en Vorst problemen geweest. Kan men er dan van uitgaan dat wanbeheer binnen het OCMW in Brussel eerder een regel is dan een uitzondering?

Lopen de talrijke politieke structuren die zijn opgericht niet in de weg van een efficiënte werking of is het misschien de bedoeling dat dergelijke stelsels het wanbeheer in de hand werken en helpen verdoezelen? Waar loopt het precies mis in Brussel en wat zijn de aanbevelingen van de heer Jacques ter zake?

Er is verder ook gesproken over een gebrek aan coördinatie tussen de 19 verschillende OCMW's in Brussel. Zou het niet beter zijn om hier tot een fusie te komen, waardoor alles transparanter kan worden?

Audit généralisé des CPAS bruxellois

La presse fait état d'un futur audit généralisé des 19 CPAS bruxellois. Les CPAS ne s'opposeront sans doute pas à un audit de leurs services, s'il est fait dans les règles et par des intervenants qui connaissent bien les réalités.

Ceci dit, il serait utile d'effectuer également un audit des systèmes de tutelle. Comment en effet expliquer, si les systèmes de tutelle fonctionnent correctement, qu'un CPAS bruxellois dispose actuellement d'une somme de 800.000 euros qui devrait être restituée à la COCOM?

Comment expliquer que ni le Directeur financier du CPAS, ni l'inspecteur de BPL, ni la tutelle communale, ni la tutelle COCOM n'aient vu se former un "trou" de 20 millions d'euros dans la comptabilité d'un autre CPAS bruxellois?

C'est avec ces quelques interrogations finales que M. Jacques termine son intervention.

B. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) se demande ce que M. Jacques pense du rôle joué par M. Peeters, qu'il connaît probablement bien, en sa qualité de secrétaire général du CPAS d'Anderlecht.

Selon lui, les mécanismes de contrôle internes et externes fonctionnent-ils correctement à Anderlecht? Que pense M. Jacques du reportage Pano en particulier? Souscrit-il aux constats présentés dans ce reportage?

Il semblerait que le CPAS d'Anderlecht ne fasse pas figure d'exception en matière de mauvaise gestion, et que des problèmes se sont également posés à Ganshoren et à Forest. À la lumière de ces éléments, peut-on postuler que la mauvaise gestion est plutôt la règle que l'exception au sein des CPAS bruxellois?

Les nombreuses structures politiques qui ont été créées n'entravent-elles pas un fonctionnement efficace ou ces systèmes viseraient-ils peut-être à favoriser et à dissimuler la mauvaise gestion? Où le bât blesse-t-il précisément à Bruxelles et quelles recommandations M. Jacques formule-t-il en la matière?

Le manque de coordination entre les 19 différents CPAS bruxellois a également été évoqué. Ne serait-il pas préférable de les fusionner, ce qui permettrait d'accroître la transparence?

Kan de heer Jacques ten slotte iets meer toelichting verstrekken omtrent de 800.000 euro die de Brusselse OCMW'S verschuldigd zijn, en hoe het komt dat blijkbaar geen enkele instantie heeft opgemerkt dat er een gat is van 20 miljoen euro in de boekhouding van het OCMW van Schaarbeek?

De heer Kurt Moors (VB) stelt vast dat de heer Jacques over een ruime ervaring beschikt inzake het controleren van de verschillende OCMW's in Brussel. Zijn nota geeft een goed inzicht in de problematiek.

De Brusselse OCMW's getuigen blijkbaar van een totaal gebrek aan beleid, investeringen en strategie. Men kan zich dan ook afvragen in welke mate de heer Jacques verbaasd was over de disfuncties binnen het OCMW van Anderlecht, zoals die in de Pano-reportage naar voor zijn gekomen.

Bestaan er in andere OCMW's in Brussel wel fraudecellen die een dergelijk wanbeheer kunnen tegengaan?

Zijn de secretarissen generaal van de Brusselse OCMW's het er mee eens dat een hoofdstedelijke fusie en een harmonisatie van het beleid noodzakelijk is? Hoe kan ten slotte een dergelijke harmonisatie en schaalvergroting de controle van het systeem in de hand werken?

Ook mevrouw Florence Reuter (MR) vraagt zich af wat de heer Jacques denkt van een volledige harmonisatie van de 19 OCMW's, iets wat de coördinatie van dossiers tussen de verschillende gemeenten zeker zou kunnen bevorderen.

Zij zou ook iets meer willen weten over het standpunt van de OCMW's met betrekking tot een alomvattende audit, waarmee men blijkbaar zou akkoord gaan, op voorwaarde dat die zou worden uitgevoerd door mensen die de werking van de OCMW's goed kennen.

De omvangrijke bedragen die door de heer Jacques werden vermeld, wijzen tenslotte niet alleen op een versnippering van de budgetten die aan de OCMW's worden verdeeld, maar ook op het feit dat er weinig geen controle is op de verdeling van de budgetten. Misschien kan hij ook hierover iets meer toelichting verstrekken.

Tot slot, zou mevrouw Reuter van de heer Jacques graag te weten komen of de wantoestanden die zijn vastgesteld op het OCMW van Anderlecht ook elders in Brussel bestaan.

Mevrouw Caroline Désir (PS) apprecieert de manier waarop de heer Jacques de situatie heeft geschetst vanuit een breder perspectief.

Enfin, M. Jacques peut-il fournir des éclaircissements à propos des 800.000 euros de dette des CPAS bruxellois? Pourquoi aucune autre instance n'a-t-elle visiblement pas relevé que la comptabilité du CPAS de Schaerbeek présentait un déficit de 20 millions d'euros?

M. Kurt Moors (VB) constate que M. Jacques dispose d'une solide expérience en matière de contrôle des différents CPAS bruxellois. Sa note résume bien la problématique.

Il semblerait que les CPAS bruxellois soient totalement dépourvus de politique, d'investissements et de stratégie. Il est dès lors permis de se demander dans quelle mesure M. Jacques a été surpris par les dysfonctionnements du CPAS d'Anderlecht mis en lumière par le reportage Pano.

Existe-t-il au sein d'autres CPAS bruxellois des cellules de lutte contre la fraude capables de s'attaquer à une mauvaise gestion de ce type?

Les secrétaires généraux des CPAS bruxellois s'accordent-ils sur la nécessité de fusionner les CPAS de la capitale et d'harmoniser la politique appliquée? Enfin, comment cette harmonisation et cet agrandissement d'échelle permettront-ils un meilleur contrôle du système?

Mme Florence Reuter (MR) se demande également ce que M. Jacques pense d'une fusion des 19 CPAS, qui permettrait certainement aux différentes communes de mieux coordonner leurs dossiers.

Elle souhaiterait également obtenir des précisions à propos de la position des CPAS concernant un audit général, auquel ils souscriraient manifestement, à condition que cet audit soit réalisé par des personnes connaissant bien le fonctionnement des CPAS.

Enfin, les montants considérables mentionnés par M. Jacques révèlent non seulement un éparpillement des budgets répartis entre les différents CPAS, mais également une absence de contrôle interne de la répartition des budgets. L'orateur pourrait-il apporter un éclairage à ce sujet?

Enfin, Mme Reuter demande à M. Jacques si les dysfonctionnements constatés au CPAS d'Anderlecht existent également ailleurs à Bruxelles.

Mme Caroline Désir (PS) remercie M. Jacques d'avoir esquissé la situation globale des CPAS bruxellois.

Onlangs werd door een aantal mensen in een opiniestuk in de krant *Le Soir* gesteld dat de situatie van de OCMW's nog zal verslechteren, enerzijds door de toenemende armoede, maar ook door de vooropgestelde bezuinigingsmaatregelen en de beperking van de werkloosheidsuitkeringen in de tijd. Is de heeft Jacques het eens met deze opinie?

Los van het feit dat er meer personeel en financiële middelen moeten worden vrijgemaakt zou een harmonisatie van de verschillende OCMW's wellicht een verdere stap in de goede richting zijn. Hoe ziet de heer Jacques een dergelijke harmonisatie tot stand komen?

Op welke manier zou, volgens hem, zijn organisatie kunnen bijdragen tot een oplossing van de problemen binnen het OCMW van Anderlecht, eventueel op de manier waarop de problemen in anderzijds OCMW's in Brussel zijn aangepakt?

De heer Robin Tonniau (PVDA-PTB) stelt vast dat de heer Jacques is komen bevestigen dat de middelen die worden verstrekt aan de Brusselse OCMW's duidelijk ontoereikend zijn. De lonen van het personeel liggen te laag en de software is verouderd.

Dit alles leidt tot een crisis in de dienstverlening, een crisis die de besparingsmaatregelen van de toekomstige regering de situatie nog dreigen te verergeren.

Het is dan ook goed dat de Pano-reportage de werking van de OCMW's onder de loep heeft genomen. Er moet voor worden gezorgd dat dergelijke wantoestanden de uitzondering blijven.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) vraagt zich af wat er volgens de heer Jacques nodig is om de doeltreffendheid van de sociale controles te verbeteren, zodat ze strenger worden zonder dat ze het menselijke aspect uit het oog verliezen.

Welke concrete maatregelen zou hij daarnaast voorstellen teneinde de coördinatie tussen de verschillende Brusselse OCMW's te bevorderen?

Heeft hij de indruk dat de reeds beperkte financiële steun aan de OCMW's de vijf laatste jaren nog verder afgenomen is?

Hoe kan men er verder voor zorgen dat de wirwar aan bevoegdheden tussen de verschillende overheidsinstanties vereenvoudigd of transparanter wordt?

Welke communicatiestrategie zou hij voorstellen om het imago van de Brusselse OCMW's bij het brede

Une carte blanche signée par plusieurs personnes et publiée récemment dans *Le Soir* indique que la situation des CPAS s'aggravera encore en raison de l'augmentation prévue de la pauvreté, de l'austérité budgétaire et de la limitation des allocations de chômage dans le temps. M. Jacques partage-t-il les constats des auteurs de cette carte blanche?

Indépendamment de la nécessité de recruter des agents et de dégager des moyens financiers supplémentaires, une harmonisation des pratiques des différents CPAS serait un nouveau pas dans la bonne direction. Comment M. Jacques envisage-t-il cette harmonisation?

Selon lui, comment son organisation pourrait-elle aider le CPAS d'Anderlecht à surmonter la situation de crise actuelle, en s'inspirant éventuellement de la manière dont d'autres CPAS bruxellois ont fait face aux problèmes?

M. Robin Tonniau (PVDA-PTB) constate que M. Jacques a confirmé que les moyens alloués aux CPAS bruxellois sont clairement insuffisants. Les salaires des agents sont trop bas et le logiciel est dépassé.

Tous ces éléments sont à l'origine d'une crise dans la prestation de services et cette crise risque d'être aggravée par les mesures d'austérité prévues par le futur gouvernement.

Il est dès lors positif que le reportage Pano se soit penché sur le fonctionnement des CPAS. Il convient de veiller à ce que ces dysfonctionnements restent exceptionnels.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) demande à M. Jacques ce qu'il faudrait, selon lui, pour améliorer l'efficacité des contrôles sociaux afin qu'ils soient plus rigoureux, sans pour autant négliger la dimension humaine.

Quelles mesures concrètes proposerait-il par ailleurs pour favoriser la coordination entre les différents CPAS bruxellois?

A-t-il le sentiment que l'aide financière, déjà limitée, accordée aux CPAS s'est encore amenuisée ces cinq dernières années?

Comment remédier à l'enchevêtrement de compétences entre les différents organismes publics et œuvrer ainsi à plus de simplicité et de transparence?

Quelle stratégie proposerait-il en matière de communication pour améliorer l'image des CPAS bruxellois

publiek te verbeteren, zodat het vertrouwen kan worden hersteld in de toch wel essentiële maatschappelijke rol die zij vervullen?

Hoe kan men er ten slotte voor zorgen dat de audits van de Brusselse OCMW's niet alleen de dagelijkse realiteit, maar ook de uitdagingen waarmee ze te maken krijgen, waarheidsgetrouw kunnen weergeven?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) vraagt zich af wat de heer Jacques denkt over de rol die zijn vereniging kan spelen in het bevorderen van de samenwerking tussen de verschillende Brusselse OCMW's onderling, maar ook in relatie tot de federale overheid, en hoe er op die manier een aantal institutionele tekortkomingen kunnen worden aangepakt.

Is een eengemaakt Brussels OCMW een realistische oplossing om de efficiëntie van de werking van de OCMW's te bevorderen, of zijn er volgens de heer Jacques alternatieven mogelijk, die misschien haalbaarder zijn?

Welke rol zou volgens de heer Jacques de vereniging van secretarissen van de OCMW's kunnen spelen in het terugdringen van de politisering van de Brusselse OCMW's, dat het imago van deze instanties bij de bevolking danig heeft aangetast en het draagvlak voor de hoogst noodzakelijke solidariteit in onze samenleving dreigt te ondermijnen?

Op welke manier kunnen audits ervoor zorgen dat er een sanctiemechanisme wordt gekoppeld aan de aanbevelingen die worden gedaan? Moeten er interne fraudecellen worden opgericht binnen elk OCMW of moet dit op Brussels of federaal niveau gebeuren?

Kan de vereniging van de heer Jacques tenslotte een rol spelen in het ondersteunen van de maatschappelijk werkers door het terugdringen van de werkdruk, de agressie of het gebrek aan opleiding en erkenning waarmee zij te maken krijgen?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) is blij met de toelichting van de heer Jacques, die de leden in staat stelt om zich een breder beeld te vormen van de situatie, hetgeen de verdenkingen van fraude binnen het OCMW van Anderlecht in zekere zin doet relativeren.

Zij is tevens tevreden over het feit dat hij ook een aantal oplossingen aanreikt, die grotendeels overeenstemmen met een aantal standpunten die reeds eerder werden verkondigd. Het gaat hem hierbij meer bepaald om een toename van de overheidsmiddelen ten behoeve van de sociale dienstverlening, gekoppeld aan een structurele

auprès du grand public afin de restaurer sa confiance dans le rôle tout de même essentiel joué par les centres dans la société?

Comment veiller, enfin, à ce que les audits réalisés dans les CPAS bruxellois rendent fidèlement compte de la réalité quotidienne et des défis auxquels ces derniers sont confrontés?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) se demande ce que M. Jacques pense du rôle que pourrait jouer son association en termes de promotion de la collaboration entre les différents CPAS bruxellois, mais aussi au niveau de la relation qu'ils entretiennent avec l'autorité fédérale. Et en quoi cela permettrait-il de pallier certaines défaillances institutionnelles.

La fusion des CPAS bruxellois en un CPAS unique est-elle une solution réaliste pour favoriser l'efficacité fonctionnelle des CPAS ou existe-t-il, selon M. Jacques, des solutions de rechange peut-être plus réalisables?

Sachant que la politisation a terriblement dégradé l'image de ces organismes auprès de la population et risque de mettre à mal l'adhésion des citoyens envers la solidarité si nécessaire dans notre société, quel rôle l'association des secrétaires des CPAS pourrait-elle jouer, selon M. Jacques, pour dépolitiser les CPAS bruxellois?

Comment les audits peuvent-ils faire en sorte que les recommandations soient assorties d'un mécanisme de sanction? Faut-il créer des cellules internes de lutte contre la fraude au sein de chaque CPAS ou plutôt au niveau bruxellois ou fédéral?

Enfin, l'association de M. Jacques peut-elle jouer un rôle pour appuyer les assistants sociaux en réduisant leur charge de travail, ainsi que l'agressivité et le manque de formation et de reconnaissance auxquels ils sont confrontés?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) se réjouit des explications de M. Jacques, qui permettent aux membres de se faire une idée plus large de la situation et de relativiser, dans un certain sens, les suspicions de fraude au sein du CPAS d'Anderlecht.

Elle se réjouit aussi que l'orateur invité propose des solutions, qui rejoignent en grande partie certaines positions déjà énoncées précédemment. Pour M. Jacques, elles consistent plus particulièrement à augmenter les moyens publics alloués en faveur de l'action sociale, tout en prévoyant un financement structurel plutôt que

eerder dan aan een projectgebonden financiering, die de onafhankelijkheid en de efficiëntie van de verschillende instanties in de hand werkt.

De harmonisatie van de Brusselse OCMW's is eveneens een goed idee, op voorwaarde dat een dergelijke centralisering het beleid dicht genoeg bij de mensen brengt die er nood aan hebben.

Een hervorming van de OCMW's moet niet enkel de efficiëntie en transparantie bevorderen ten voordele van de hulpbehoevenden, maar ook voldoende rekening houden met de noden van de maatschappelijk werkers. Woorden en goede intenties volstaan niet en er moeten structurele oplossingen worden uitgewerkt om de werking van de OCMW's te verbeteren.

Tot slot, had mevrouw Schlitz graag geweten wat de mening is van de heer Jacques omtrent de politisering van de OCMW's.

Ook de heer Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) is tevreden over het feit dat de heer Jacques niet is komen spreken over hetgeen in Anderlecht verkeerd gaat, maar vooral over de oplossingen die kunnen worden naar voor geschoven om aan de problemen een einde te stellen en over de brede kijk die hij omtrent dit alles deelt.

Toch zou hij willen weten of het volgens de heer Jacques gebruikelijk is dat een OCMW-voorzitter niet aanwezig is op de vergaderingen van het bijzonder comité voor de sociale dienst, of het houden van een hoorzitting na een negatief advies een normale gang van zaken is, en of de politieke inmenging zoals die in Anderlecht gebruikelijk is ook elders kan worden vastgesteld.

Misschien werkt het huidige systeem het cliëntelisme et de politisering in de hand. Zou het dan ook niet beter voor zijn dat het systeem volledig apolitiek wordt? Kan men in dit verband eventueel alternatieve systemen ontwikkelen waarbij geen politieke organen zoals het bijzonder comité voor de sociale dienst betrokken worden? Zijn er in dit verband misschien elders in Brussel goede voorbeelden waaruit men inspiratie kan putten om de problemen in Anderlecht op te lossen?

Ten slotte, voor wat betreft de reeds eerder vermelde harmonisatie van de Brusselse OCMW's, zou hij graag het standpunt van de heer Jacques kennen.

De heer François De Smet (DéFI) komt terug op het feit dat de heer Jacques heeft bijgedragen tot een beter beheer in twee OCMW's in Brussel, en vraagt zich af of de situatie in die twee gevallen te vergelijken is met die in Anderlecht, zowel voor wat betreft de praktische

par projet, ce qui favorisera l'indépendance et l'efficacité des différentes instances.

L'harmonisation des CPAS bruxellois constitue aussi une bonne idée, à condition qu'une centralisation de cette nature permette de mener une politique sociale suffisamment proche des personnes qui en ont besoin.

Une réforme des CPAS ne devra pas seulement renforcer leur efficacité et leur transparence au profit des démunis, elle devra aussi tenir suffisamment compte des besoins des travailleurs sociaux. Les paroles et les bonnes intentions ne suffiront pas, et il conviendra d'élaborer des solutions structurelles pour améliorer le fonctionnement des CPAS.

Mme Schlitz conclut son intervention en demandant ce que pense M. Jacques de la politisation des CPAS.

M. Matti Vandemaele (Ecolo-Groen) se réjouit lui aussi que M. Jacques soit venu parler non pas des dysfonctionnements au CPAS d'Anderlecht, mais avant tout des solutions susceptibles d'être avancées pour remédier aux problèmes. Il se réjouit aussi de la vue d'ensemble de la situation qu'il a partagée.

L'intervenant souhaiterait tout de même demander à M. Jacques s'il est habituel qu'une président de CPAS n'assiste pas aux réunions du CSSS, s'il est normal d'organiser une audition après un avis négatif, et si les ingérences politiques telles que celles qui ont cours à Anderlecht peuvent aussi être constatées ailleurs.

Le système actuel favorise peut-être le clientélisme et la politisation. Ne serait-il donc pas préférable que ce système devienne totalement apolitique? Pourrait-on à cet égard éventuellement développer des systèmes alternatifs qui n'impliqueraient aucun organe politique comme le CSSS? Existerait-il ailleurs à Bruxelles des exemples de bonnes pratiques dont on pourrait s'inspirer pour résoudre les problèmes à Anderlecht?

L'intervenant conclut son intervention en demandant l'avis de M. Jacques sur l'harmonisation susmentionnée des CPAS bruxellois.

M. François De Smet (DéFI) revient sur le fait que M. Jacques a contribué à améliorer la gestion de deux CPAS bruxellois, et il lui demande si la situation y était comparable à celle du CPAS d'Anderlecht, tant à l'égard des aspects pratiques et de la politique de personnel

aspecten, het personeelsbeleid, als voor wat betreft het vermeend cliëntelisme. Gaat het mogelijk om een weerkerend probleem?

Er werd eveneens gewag gemaakt van de inrichting van een antifraudecel in Anderlecht, waar trouwens nog steeds niets is van terecht gekomen. Is een dergelijk initiatief nuttig en bestaat een dergelijke antifraudecel ook elders in Brussel?

Blijkbaar is er verder ook een gebrekkige communicatie tussen de verschillende overheden. Zou dit kunnen wijzen op het feit dat deze instanties eigenlijk vooral rekenen op mekaar en onderling de verantwoordelijkheid van zich afschuiven, of is het bestaan van zoveel instanties misschien een reden om niets te ondernemen, wat tot misbruik en verwaarlozing aanleiding geeft?

Deze gebrekkige coördinatie is wellicht een pleidooi voor een fusie van de verschillende OCMW's in Brussel. Het zou interessant zijn om de mening van de heer Jacques hierover te kennen.

Ten slotte, voor wat betreft de sociale controles, is hij de mening toegedaan dat de omzendbrief van 14 maart 2014 voor herziening vatbaar is, en zo ja, met betrekking tot welke punten?

C. **Repliek van de heer Jacques**

De heer Grégory Jacques wil er inzake de vraag over de link tussen hem en de heer Peeters eerst op wijzen dat hij de vertegenwoordiger is van een vakbondsvereniging van ambtenaren, niet van politiek afgevaardigden. Voor zover de link met zijn collega, de heer Peeters, moet worden verantwoord, zal dat voor de verantwoordelijken van zijn vereniging en niet voor de thans aanwezige commissieleden gebeuren.

Wat vervolgens de vraag betreft of de bestaande politieke structuren en meer in het bijzonder de institutionele architectuur van Brussel een obstakel vormen voor de OCMW's: sinds de oprichting van de GGC is de situatie minder complex dan vroeger, maar het ligt voor de hand dat de institutionele structuur van de hoofdstad niet tot voorbeeld strekt. De OCMW's proberen zo goed mogelijk werk te leveren met de middelen die ze ter beschikking hebben.

Inzake de vermoedens van fraude hebben er inderdaad al onderzoeken plaatsgevonden naar sociale fraude binnen de OCMW's, met name toen mevrouw De Block minister was. Er zijn gevallen van fraude, maar het blijft een randverschijnsel, zowel wat het aantal dossiers als wat de bedragen betreft.

qu'en ce qui concerne les suspicions de clientélisme. S'agit-il d'un problème récurrent?

D'aucuns ont aussi évoqué la création, au sein du CPAS d'Anderlecht, d'une cellule antifraude, qui n'a d'ailleurs toujours pas vu le jour. Une initiative de cette nature serait-elle utile, et existe-t-il aussi des cellules antifraude ailleurs à Bruxelles?

Il existe manifestement aussi un manque de communication entre les différentes autorités. Cela pourrait-il indiquer que ces instances comptent en réalité surtout les unes sur les autres et se rejettent mutuellement la responsabilité? Ou bien l'existence de tant d'instances serait-elle peut-être un motif pour ne rien entreprendre, ce qui est source d'abus et de négligence?

Ce manque de coordination constitue sans doute un argument en faveur d'une fusion des différents CPAS bruxellois. Il serait intéressant de connaître l'avis de M. Jacques à ce sujet.

Enfin, en ce qui concerne les enquêtes sociales, l'orateur invité estime-t-il que la circulaire du 14 mars 2024 devrait être révisée? Dans l'affirmative, sur quels points?

C. **Réplique de M. Jacques**

M. Grégory Jacques tient tout d'abord, concernant la question relative à sa relation avec M. Peeters, à rappeler que l'association qu'il représente est une association syndicale de fonctionnaires et non pas de délégués politiques. S'il doit se justifier de sa relation avec son collègue, M. Peeters, il le fera devant les responsables de son association, et non pas devant les membres ici présents.

Ensuite, concernant la question de savoir si les structures politiques en place, et plus particulièrement l'architecture institutionnelle bruxelloise, forment un obstacle pour les CPAS, et même s'il faut admettre que depuis la mise en place de la COCOM la situation est moins complexe que par le passé, il est évident que la structure institutionnelle de la capitale n'est pas exemplaire. Dans ce contexte, les CPAS travaillent du mieux possible avec les moyens dont ils disposent.

Pour ce qui concerne les suspicions de fraude, il y a effectivement déjà eu des enquêtes sur les fraudes sociales au sein des CPAS, notamment à l'époque où Mme De Block était ministre. Il existe des cas de fraude, mais ce phénomène reste marginal, tant pour le nombre de dossiers qui font l'objet de fraude, que dans les montants concernés.

Vooraleer er nieuwe middelen worden ingevoerd om fraude op te sporen, zou het raadzaam zijn de lopende onderzoeken af te ronden en de bestaande middelen te benutten. Door het informaticasysteem MediPrima in alle OCMW's te gebruiken, zou de situatie al aanzienlijk kunnen worden verbeterd. Evenzo zijn er thans al meerdere knipperlichten om fraude op te sporen, maar omdat er onvoldoende personeel is om die dossiers te behandelen, vloeit daar weinig uit voort.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid is een ander goed hulpmiddel om disfuncties op te sporen, zo het naar behoren wordt gebruikt. De maatschappelijk werkers hebben wel toegang tot de kadastrale gegevens via deze databank, maar als ze niet zijn opgeleid om die te gebruiken of als ze worden overspoeld met werk, zijn ze misschien minder geneigd om de benodigde informatie op te sporen.

Kortom, er zou eerst voor moeten worden gezorgd dat er meer middelen zijn om de huidige dossiers te behandelen, alvorens men nieuwe systemen gaat bedenken. De antifraudecellen zijn weinig zinvol; mochten de bestaande hulpmiddelen correct worden gebruikt, dan zouden fraude een randverschijnsel blijven. Indien die antifraudecellen het mogelijk maken de knipperlichten van de POD MI aan te pakken, kunnen ze worden overwogen. Als er gewoon een nieuwe structuur boven op de bestaande structuren komt, is het raadzamer ze niet op te richten.

Inzake een eventuele fusie van de OCMW's verduidelijkt de heer Jacques dat hij zijn mening geeft als ambtenaar en een louter technisch advies verstrekt dienaangaande.

De OCMW's vallen onder twee verschillende wetgevingen: de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie en de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn. Mocht een en ander alleen het leefloon betreffen, dan zou dat kunnen worden toegekend via een federaal systeem zoals voor de uitkeringen ten behoeve van de personen met een handicap. Aangezien de wet van 1976 echter bepaalt dat het toekenningscriterium de "staat van behoeftigheid" is, vereist een en ander een onderzoek van de situatie in het veld en van de concrete werkelijkheid van de aanvragers.

Die staat van behoeftigheid moet worden ingeschat, beoordeeld en, in voorkomend geval, erkend door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. In een hoofdstad als Brussel verschilt de staat van behoeftigheid naargelang van waar men woont. Men kan dus niet om de werkelijkheid van het gewest heen, en de OCMW's mogen niet te ver van het veld staan.

Cependant, avant de mettre en place de nouveaux moyens pour détecter la fraude, il conviendrait d'achever les enquêtes en cours, et d'utiliser les moyens qui existent déjà. Ainsi, en généralisant le système MediPrima à l'ensemble des CPAS, la situation pourrait déjà s'améliorer de manière considérable. De la même manière, il existe déjà un certain nombre de clignotants pour détecter des cas de fraude, mais comme il n'y a pas assez de personnel pour les traiter, ils ont peu d'effet.

La Banque carrefour de la sécurité sociale constitue un autre bon outil pour détecter les dysfonctionnements, à condition de savoir s'en servir. Les assistants sociaux ont bien accès aux données du cadastre à travers cette base de données, mais s'ils ne sont pas formés pour les utiliser, ou s'ils sont submergés de travail, ils ne vont peut-être pas faire le nécessaire pour aller détecter les renseignements nécessaires.

En résumé, il faut donc d'abord faire en sorte qu'il y ait plus de moyens pour traiter les dossiers en cours, avant d'inventer de nouveaux systèmes. Les cellules antifraude n'ont pas de sens dans la mesure où, si les outils existants sont correctement utilisés, les cas de fraude devraient rester tout à fait marginaux. Si ces cellules anti-fraude permettent de répondre aux clignotants du SPP Intégration sociale on peut les instaurer, mais si c'est juste une question d'ajouter une nouvelle structure à celles qui existent déjà, il vaut mieux s'abstenir.

Pour ce qui concerne la question d'une éventuelle fusion des CPAS, M. Jacques précise qu'il s'exprime en tant que fonctionnaire et qu'il donne un avis purement technique sur la question.

Les CPAS sont régis par deux législations différentes: d'une part la loi de 2002 sur le droit à l'intégration sociale, et d'autre part la loi organique de 1976 qui contient l'aide sociale. S'il n'y avait que le RIS, on pourrait se contenter d'un système fédéral comme la caisse d'allocations pour les personnes en situation de handicap. Mais, puisque selon la loi de 1976 le critère d'octroi est l'état de besoin, l'aide sociale nécessite une analyse au plus près du terrain et des réalités concrètes des demandeurs.

Cet état de besoin doit être estimé, apprécié et le cas échéant reconnu par le comité spécial du service social. Dans une capitale comme Bruxelles, l'état de besoin n'est pas le même selon l'endroit où on habite. Il ne faut donc pas nier les réalités de la région, et ne pas trop éloigner les CPAS du terrain.

Die situatie betekent niet dat er absoluut 19 verschillende OCMW's moeten zijn, maar volgens de heer Jacques is het evenmin wenselijk om slechts één OCMW voor de hele hoofdstad te hebben. Er zou misschien kunnen worden gedacht aan een tussenformule zoals voor de politiezones.

Het belangrijkste is de tijd te nemen om de voordelen van de verschillende opties te bestuderen en te kijken in hoeverre een mogelijke verandering in de situatie voordeel oplevert. Op dit moment is het nog te vroeg om daarover een definitief standpunt in te nemen.

Inzake de mogelijke harmonisatie van de medische kaarten, een probleem dat van een heel andere orde is dan de kwestie van een fusie van diensten en dat ook is aangekaart door de Orde der artsen, is het aan de federatie van voorzitters van de OCMW's om tot een akkoord te komen. Voorlopig zijn de verschillende voorzitters echter van mening dat hun eigen systeem het beste is en daarom willen ze geen omvattend akkoord.

Sommige OCMW's, die aandeelhouders zijn in een specifiek ziekenhuisnetwerk, nemen bijvoorbeeld alleen de zorg die door hun eigen ziekenhuisnetwerk wordt verstrekt voor hun rekening. Die praktijk is trouwens in strijd met de wet, die bepaalt dat elke patiënt vrij is om zijn eigen arts te kiezen, zolang die het conventietarief hanteert. Bijgevolg willen andere OCMW's zich niet bij dergelijke netwerken aansluiten omdat ze denken dat zulks niet in het belang van hun gebruikers is.

Men kan zich voorts ook afvragen of de medische kaart moet worden toegekend aan iedereen die hulp aanvraagt, dan wel of er een onderscheid moet worden gemaakt in het soort prestaties dat wordt gedekt. Ook hier lopen de praktijken van de verschillende OCMW's uiteen.

Het harmoniseren van de procedures voor het toekennen van medische kaarten zou veel tijd, energie en geld besparen en gebruikers veel meer comfort bieden. Dan zou het wel nodig zijn dat iemand er werk van maakt iedereen rond de tafel te krijgen om een oplossing te vinden.

Er was ook sprake van een audit voor de 19 Brusselse OCMW's. Hoewel dat een goed idee is, is het nog maar de vraag welke overheid bevoegd is om een dergelijke audit op te starten, aangezien ook de toezichthoudende overheden zelf wel een audit kunnen gebruiken. Dus komt het neer op een externe audit, die echter absoluut moet worden uitgevoerd door een instantie met een grondige kennis van de institutionele context, de werking van elk van de OCMW's en hun onderlinge verschillen.

Cette situation n'implique pas qu'il faut nécessairement garder 19 CPAS différents, mais selon M. Jacques il n'est pas non plus souhaitable de n'avoir qu'un seul CPAS pour toute la capitale. On pourrait éventuellement s'imaginer une formule intermédiaire comme celle qui a été mise en place pour les zones de police.

Il convient surtout de prendre le temps d'étudier les avantages des différentes options, et voir dans quelle mesure un changement éventuel de la situation est profitable. À l'heure actuelle il est trop tôt pour prendre une position définitive à cet égard.

Pour ce qui concerne une éventuelle harmonisation des cartes médicales, un problème qui est bien différent de la question d'une fusion des services, et qui a également été soulevé par l'ordre des médecins, il convient à la fédération des présidents des CPAS de trouver un accord. Pour l'instant, les différents présidents sont cependant chacun d'avis que leur système particulier est le meilleur, et ils ne veulent donc pas d'un accord global.

Ainsi certains CPAS, actionnaires d'un réseau d'hôpitaux spécifique, ne prennent en charge que les soins prodigués par leur propre réseau hospitalier. Cette pratique qui est d'ailleurs contraire à la loi, qui stipule que chaque patient est libre dans le choix de son médecin, pour autant qu'il soit au tarif conventionné. D'autres CPAS ne veulent par conséquent pas intégrer ce type de réseau parce qu'ils estiment que ce n'est pas dans l'intérêt de leurs usagers d'en faire partie.

Par ailleurs, on peut aussi se demander si la carte médicale doit être octroyée à tout personne qui demande de l'aide, ou s'il faut faire une différence dans le type de prestations qui sont couvertes. Là aussi les pratiques des différents CPAS divergent.

Une harmonisation des procédures d'octroi des cartes médicales ferait gagner beaucoup de temps, d'énergie et d'argent, et offrirait un bien meilleur confort pour les usagers. Mais il faudrait que quelqu'un se décide à mettre tout le monde autour de la table pour trouver une solution.

Il a été question également d'un audit pour les 19 CPAS bruxellois. Même si c'est une bonne idée, il s'agit de trouver l'autorité compétente pour lancer un tel audit, dans la mesure où les autorités de tutelle elles-mêmes auraient également besoin d'un audit. Il conviendrait donc de lancer un audit externe, mais Il est impératif que celui-ci soit effectué par un organisme connaissant en profondeur le contexte institutionnel, le fonctionnement de chacun des CPAS et les différences qui les caractérisent.

Inzake de garanties die moeten worden ingebouwd om ervoor te zorgen dat de conclusies van de audits worden opgevolgd, is de verbintenis die wordt aangegaan wanneer de audits van start gaan van doorslaggevend belang. Elke audit moet worden gevolgd door een actieplan en dat plan moet telkens worden uitgevoerd en opgevolgd.

Ook rijst de vraag of de audits beperkt moeten blijven tot de OCMW's van Brussel, dan wel of ze moeten worden uitgebreid naar andere grote steden. In dat verband is de heer Jacques van mening dat het een goed idee zou zijn om de reikwijdte van de audits te vergroten.

Bepaalde toezichthoudende bevoegdheden zouden ook moeten worden verduidelijkt. Er is in 2019 vooruitgang geboekt op dit gebied, maar er ligt nog werk op de plank. In het bijzonder moeten we een aantal bestaande procedures uit de taboesfeer halen. De wet van 1976 voorzag bijvoorbeeld in de mogelijkheid om een regeringscommissaris naar een OCMW te sturen, een procedure die bestaat maar die men niet graag toepast.

Wat de vraag betreft of er bij het OCMW van Anderlecht meer behoefte is aan een externe dan wel interne controle, wijst de heer Jacques erop dat de meeste OCMW's in Brussel een interne controle hebben en dat ze allemaal ook over een extern controlekanaal beschikken. Het is echter niet genoeg dat die bepalingen bestaan, ze moeten ook worden toegepast.

Op de vraag of de vereniging die de heer Jacques voorzit eventueel het OCMW van Anderlecht zou kunnen helpen, antwoordt de heer Jacques dat zijn vereniging de verschillende OCMW's van Brussel geregeld helpt, met name door de uitwisseling van informatie en goede praktijken. Om in Anderlecht net zo in te grijpen als in Ganshoren of Vorst is er echter politieke wil nodig.

In ieder geval kan de vereniging duidelijk bijdragen aan de uitwisseling van goede praktijken van andere Brusselse gemeenten. De POD Maatschappelijke Integratie benadrukt trouwens geregeld de goede praktijken in de verschillende gemeenten. In sommige gevallen worden er zelfs prijzen uitgereikt. Men moet natuurlijk de middelen hebben om die praktijken ook zelf ten uitvoer te leggen.

In antwoord op de vraag over de gelijkenissen tussen de gevallen van Ganshoren of Vorst en dat van Anderlecht bevestigt de heer Jacques dat beide inderdaad gelijkaardig zijn in die zin dat er ook sprake was van disfuncties. Maar anders dan in Anderlecht was er geen sprake van cliëntelisme of steun die ongecontroleerd werd toegekend.

Quant à savoir quelles garanties il faudrait mettre en place pour que les conclusions des audits soient suivies, c'est l'engagement que l'on prend au moment où on lance les audits qui est décisif. Il faut que chacun des audits soit suivi par un plan d'action, et que celui-ci soit à chaque fois suivi et appliqué.

On peut en outre de poser la question s'il faut limiter les audits aux CPAS de Bruxelles, ou s'il faut les étendre à d'autres grandes villes. À ce sujet, M. Jacques est d'avis qu'un élargissement du champ d'action des audits serait une bonne idée.

Il conviendrait également de clarifier certaines tutelles. Même si en 2019 on a fait du progrès à cet égard, il reste encore des choses à faire. Il faudrait notamment lever certains tabous sur un nombre de procédures existantes. Ainsi, la loi de 1976 a prévu la possibilité d'envoyer un commissaire du gouvernement dans un CPAS, une procédure qui existe mais que l'on hésite à appliquer.

En ce qui concerne la question de la nécessité d'un contrôle externe plutôt qu'interne au CPAS d'Anderlecht, M. Jacques précise que la plupart des CPAS à Bruxelles bénéficient d'un contrôle interne, et qu'ils ont tous également à leur disposition un contrôle externe. Mais il ne suffit pas que ces dispositions existent, il convient également de les appliquer.

Pour répondre à la question si l'association que préside M. Jacques peut éventuellement aider le CPAS d'Anderlecht, M. Jacques invoque le fait que son association vient régulièrement en aide aux différents CPAS de Bruxelles, notamment à travers l'échange d'information et de bonnes pratiques. Mais si on veut qu'elle intervienne à Anderlecht comme elle l'a fait à Ganshoren ou à Forest, il faut une volonté politique pour l'y engager.

L'association peut en tout cas clairement contribuer à l'échange de bonnes pratiques venant d'autres communes bruxelloises. Le SPP Intégration sociale souligne d'ailleurs régulièrement les bonnes pratiques dans les différentes communes. Il y a même des prix qui sont attribués dans certains cas. Encore faut-il bien sûr avoir les moyens de les reprendre.

Pour répondre à la question portant sur les similitudes entre les cas de Ganshoren ou de Forest et celui d'Anderlecht, M. Jacques confirme que ces cas sont similaires dans la mesure où il s'est agi là aussi de dysfonctionnements. Mais il n'était pas question de clientélisme ou d'aide octroyée sans contrôle, comme c'est le cas à Anderlecht.

Tevens was sprake van een bedrag van 800.000 euro dat ter beschikking was gesteld van een OCMW. Het gaat om een deel van de toelagen die de OCMW's massaal hebben gekregen in het kader van de COVID-19-crisis, de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis. Die bedragen moesten onder bepaalde voorwaarden worden aangewend, met de nodige verantwoording. De niet-gebruikte bedragen moesten aan de betoelagende overheid worden terugbetaald. In die context heeft de financieel directeur van het OCMW van Koekelberg bevestigd dat haar OCMW nog 800.000 euro moest terugbetalen aan de GGC, maar dat dat bedrag tot dusver niet was teruggevorderd.

Inzake de 20 miljoen euro van het OCMW van Schaarbeek betreft het een ongelukkige samenloop van omstandigheden. De wetgeving betreffende het type toegekende steun voorzag immers aanvankelijk in 100 % terugbetaling door de Federale Staat. De wetgeving is echter veranderd en de terugbetaling werd verlaagd naar 70 %.

Die informatie is niet correct opgevat door het OCMW van Schaarbeek, dat bij de POD Maatschappelijke Integratie terugbetalingen van 100 % is blijven aanvragen. Jarenlang is de POD Maatschappelijke Integratie 70 % van het bedrag blijven betalen, zonder dat iemand iets opmerkte, noch bij de federale overheid, noch bij het OCMW, waarvan de dienst boekhouding in beginsel verplicht is een lijst met alle uitstaande schulden als bijlage toe te voegen aan de jaarrekeningen.

Die schuld werd dus jaar na jaar groter, ondanks het feit dat het OCMW van Schaarbeek onder bijzonder financieel toezicht staat, waarbij het Brussels Gewestelijk Herfinancieringsfonds van de Gemeentelijke Thesaurieën een permanente inspecteur aanwijst, die echter niets heeft opgemerkt.

Jarenlang hebben noch de OCMW-overheden, noch de gemeentelijke of gewestelijke voogdijoverheden in de jaarrekeningen enige anomalie vastgesteld. Pas na acht jaar is het probleem aan het licht gekomen, waardoor thans een aanzienlijk bedrag als niet-terugvorderbaar in de boekhouding moet worden opgenomen.

In deze zaak is echter geen sprake van fraude. Het gaat veeleer om een ander probleem, dat ook in de vragen aan bod is gekomen, namelijk het feit dat de toezichthoudende overheden elkaar overlappen en in zekere zin elkaar de verantwoordelijkheid toeschuiven. Dat leidt soms tot kritieke situaties zoals die welke zonet werd aangehaald.

Il a également été question d'une somme de 800.000 euros mise à disposition d'un CPAS. Il s'agit d'une partie des subsides que les CPAS ont reçu de manière massive dans le cadre de la crise du COVID-19, de la guerre en Ukraine et également suite à la crise énergétique. Ces sommes devaient être utilisées sous certaines conditions, devant être dûment justifiées, et les montants non utilisés devaient être restitués au pouvoir subsidiant. C'est dans ce contexte que la directrice financière du CPAS de Koekelberg a confirmé qu'il lui restait 800.000 euros à restituer à la COCOM, mais que cette somme n'a pour l'instant pas été réclamée.

D'autre part, pour ce qui concerne les 20 millions d'euros du CPAS de Schaerbeek, ceux-ci sont le produit d'un enchaînement malheureux. En effet, la législation sur le type d'aide octroyé prévoyait initialement un remboursement par l'État fédéral à 100 %. Seulement, la législation a changé, et le remboursement a été porté à 70 %.

Cette information n'a pas été perçue correctement par le CPAS de Schaerbeek, qui a continué à envoyer au SPP Intégration sociale des formulaires réclamant un remboursement à 100 %. Pendant des années le SPP Intégration sociale a quant à lui continué à payer 70 % du montant, sans que personne ne s'en aperçoive, ni au fédéral ni au CPAS, dont le service comptable a en principe l'obligation de reprendre, dans les comptes annuels, une annexe obligatoire contenant une liste des créances restant à recouvrir.

Cette créance a donc augmenté d'année en année, malgré le fait que le CPAS de Schaerbeek se trouve sous redressement financier à tutelle spéciale, avec le fonds régional de refinancement des trésoreries communales qui prévoit un inspecteur à demeure, et qui n'a donc rien constaté.

Pendant des années, ni les autorités du CPAS, ni les autorités de tutelle communale ou régionale n'ont constaté d'anomalies dans les comptes annuels. Ce n'est qu'au bout de huit ans que l'on a relevé le problème, ce qui fait que maintenant il va falloir acter une somme considérable comme non-recouvrable dans la comptabilité.

Mais il n'est pas question de fraude dans cette affaire. Il s'agit plutôt d'un autre problème qui a été évoqué dans les questions, à savoir le fait que les tutelles se chevauchent, et qu'elles se renvoient en quelque sorte la responsabilité. Cela amène parfois à des situations critiques comme celle qui vient d'être évoquée.

De vereniging van secretarissen van de Brusselse OCMW's probeert dergelijke situaties in de toekomst te voorkomen, en toestanden zoals in Anderlecht wenst ze evenmin, maar dat de zaken soms uit de hand lopen is onvermijdelijk.

De vereniging zou ook kunnen bijdragen aan een debat met het oog op een betere opleiding voor de maatschappelijk werkers, die niet alleen slecht betaald worden maar ook onder grote druk staan en voor wie er duidelijk iets schort aan de opleiding. De OCMW's zijn niet bij machte hen beter op te leiden en langer te begeleiden alvorens ze hun eerste dossiers krijgen toegewezen, omdat zulks in het huidige budgettaire kader niet mogelijk is.

Ook is het de laatste jaren alleen maar erger gesteld met de onderfinanciering van de OCMW's. Het gemiddelde terugbetalingspercentage van het leefloon door de POD Maatschappelijke Integratie slaat op het bedrag dat aan elke rechthebbende wordt betaald. Voor de uitrusting en de lonen hangen de OCMW's af van de gemeenten. De Federale Staat beperkt de terugbetaling tot 70 % van wat een rechthebbende op zijn bankrekening ontvangt.

Betreffende de vraag of er strikter moeten worden toegezien bij de sociale onderzoeken, dient vooral de nadruk te worden gelegd op de opleiding en op de noodzaak om de opleidingen voor de maatschappelijk werkers te herzien. Tegelijk moet werk worden gemaakt van bewustwording. De taak van een maatschappelijk werker is geen sinecure. Men mag niet vergeten dat alle maatschappelijk werkers een eed moeten afleggen en dat hun verslagen voor de arbeidsrechtbank rechtsgeldig zijn, tot bewijs van het tegendeel. Wanneer een maatschappelijk werker iets in zijn verslag opneemt, dan staan zijn eigen geloofwaardigheid en die van de instelling die hij vertegenwoordigt mee op het spel.

Wat er ook van zij, de vereniging is goed op de hoogte van de bestaande problemen en bespreekt ze vaak op de vergaderingen. Doordat ze regelmatig contact heeft met de ministeriële kabinetten kan ze als doorgeefluik fungeren voor de vaststellingen en de informatie die dienstig kan zijn om de pijnpunten te verhelpen.

De heer Jacques bevestigt ook dat hij het helemaal eens is met de conclusies van het opiniestuk in de krant *Le Soir*, ook al heeft hij over bepaalde zaken een persoonlijke mening die hij liever voor zichzelf houdt.

Aangaande de rol van de politiek bij de beslissingen van de OCMW's bepaalt de wet van 1976 dat sociale bijstand wordt toegekend op basis van een beoordeling van iemands staat van behoefte en dat een politiek comité

L'association des secrétaires généraux des CPAS de Bruxelles essaie de faire en sorte que ce genre de situation n'arrive pas, tout comme elle ne souhaite pas ce qui se passe actuellement à Anderlecht, mais des débordements sont inévitables.

L'association pourrait par ailleurs aussi contribuer à une discussion permettant de mieux former les assistants sociaux, qui sont non seulement mal payés, mais qui sont aussi soumis à une pression importante, et qui subissent un manque de formation évident. Les CPAS ne sont pas en mesure de mieux les former et de les accompagner plus longtemps avant de leur confier des dossiers, parce que ce n'est pas faisable dans le cadre budgétaire existant.

De la même manière, le sous-financement des CPAS a empiré ces dernières années. Le taux moyen des remboursements de 70 % du RIS par le SPP Intégration sociale concerne le montant qui est versé à chaque allocataire. Pour le matériel du CPAS, mais aussi pour les salaires, les CPAS dépendent des communes. L'État fédéral se contente de rembourser 70 % de ce qu'un allocataire reçoit sur son compte en banque.

Quant à savoir si une plus grande rigueur serait nécessaire dans les enquêtes sociales, il conviendrait surtout de mettre l'accent sur la formation, et sur la nécessité de revoir les cursus de formation des travailleurs sociaux. Mais il faut également passer par la sensibilisation. Ce n'est pas rien d'être un travailleur social. Il ne faut pas oublier que chaque travailler social doit prêter serment, que leurs rapports font foi jusqu'à preuve du contraire devant les tribunaux de travail. Quand un travailleur social met quelque chose dans un rapport, il engage sa crédibilité ainsi que celle de l'institution qu'il représente.

Quoiqu'il en soit, l'association connaît bien les problèmes qui existent, elle en discute souvent dans les réunions, est en contact régulier avec les cabinets ministériels et est donc en mesure de bien relayer les constatations qui sont faites et les informations qui pourraient être utiles pour remédier aux problèmes qui se posent.

M. Jacques confirme en outre qu'il souscrit pleinement aux conclusions de la carte blanche du journal Le Soir, même s'il a un avis personnel sur certains sujets qu'il préfère garder pour lui.

Concernant le rôle du politique dans la prise de décisions au niveau des CPAS, la loi de 1976 stipule que l'aide sociale est accordée en fonction de l'estimation de l'état de besoin d'une personne, et qu'un comité

moet beslissen over de toekenning van die bijstand. Het gaat bovendien om een bijdragevrij stelsel.

De wet van 1976 heeft er aldus voor gezorgd dat de OCMW's zijn samengesteld uit indirect verkozen mandatarissen. Vanuit dat oogpunt is het niet verrassend dat de sociale steun wordt toegekend door politieke mandatarissen, eenmaal bewust van het belang van hun mandaat. Zolang de evenwichten waarin de wet voorziet worden geëerbiedigd, is er volgens de heer Jacques geen enkel probleem.

Dit politieke optreden is echter iets heel anders dan politieke inmenging, wat volgens hem volstrekt onaanvaardbaar is.

Op de vraag of het normaal is dat een OCMW-voorzitter afwezig is op de vergaderingen van het bijzonder comité, antwoordt de heer Jacques dat het tegendeel waar is en dat het volstrekt gebruikelijk is dat een voorzitter die vergaderingen bijwoont. De wet voorziet in een bepaald aantal mandatarissen, dat varieert naargelang van de gemeente, maar ze bepaalt duidelijk dat de voorzitter van de vergadering *de facto* de voorzitter van het OCMW is.

Wat ten slotte de omzendbrief over huisbezoeken betreft, is de heer Jacques van mening dat die inderdaad moet worden herzien. Daarin zou het ook moeten gaan over een aantal aspecten waarin de huidige wet niet voorziet, meer bepaald het fictieve karakter van de woonplaats en de gezinssamenstelling, maar ook de geschiktheid van de woning voor het huishouden dat er woont, of het ongezonde karakter van de woning. Tevens is het zaak de omzendbrief over de deontologische kwesties en de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer te herzien en de maatschappelijk werkers meer bewust te maken dienaangaande.

politique doit décider de l'attribution de ces aides. Il s'agit en outre d'un régime non contributif.

La loi de 1976 a ainsi fait en sorte que les mandataires des CPAS soient des élus indirects. De ce point de vue, il n'est pas étonnant que les aides sociales soient accordées par des mandataires politiques, à partir du moment où ces personnes aient pris conscience de l'importance de leur mandat. Si les équilibres prévus par la loi sont respectés, cela ne pose selon M. Jacques aucun problème.

Cette intervention politique est cependant très différente de l'ingérence politique, qui est selon lui tout à fait inacceptable.

Répondant à la question s'il est normal qu'un président du CPAS soit absent des réunions du comité spécial, M. Jacques affirme clairement qu'il est au contraire tout à fait habituel qu'un président assiste à ces réunions. La loi prévoit un certain nombre de mandataires, variant selon la commune, mais elle stipule clairement que le président de la séance est *de facto* le président du CPAS.

Pour terminer, concernant la circulaire sur les visites à domicile, M. Jacques estime que celle-ci est effectivement à revoir. Elle devrait notamment inclure un certain nombre d'éléments qui ne sont pas prévus par la loi actuelle, sur le côté fictif de la résidence et la compostions du ménage, mais aussi sur l'adéquation du logement avec le ménage qui l'occupe, ou encore l'insalubrité du logement. Il faudrait également revoir la circulaire sur des questions de déontologie, le respect de la vie privée, et sensibiliser davantage les travailleurs sociaux à cet égard.

DEEL 3

HOORZITTING VAN 11 DECEMBER 2024

I. — MEVROUW LIESBETH VANDENBERGEN, FINANCIEEL DIRECTRICE VAN HET OCMW VAN ANDERLECHT

A. Inleidende uiteenzetting

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen, die sinds 1 januari 2009 de functie van financieel directeur vervult bij het OCMW van Anderlecht, drukt haar diepe ontsteltenis uit over de inhoud van de recente VRT-reportage en de daaruit voortvloeiende reacties. Het onterecht toekennen van steun aan niet-gerechtigden wordt als onaanvaardbaar beschouwd.

De spreker wijst op de aanzienlijke uitdagingen waarmee het OCMW van Anderlecht zich geconfronteerd ziet, in het bijzonder de afgelopen jaren, waarin het takenpakket van het OCMW substantieel is gegroeid terwijl de beschikbare middelen zijn afgenomen. Dit punt werd reeds aangekaart door de secretaris generaal van het OCMW van Anderlecht, de heer Harold Peeters, en andere sprekers.

Mevrouw Vandenbergen licht allereerst de verantwoordelijkheden en verplichtingen van een financieel directeur binnen een OCMW toe en zal hierna vragen over deze rol beantwoorden. De spreekster zal zich niet uitlaten over zaken die betrekking hebben op andere diensten van het OCMW of politieke aangelegenheden.

De dienst Financiën van het OCMW Anderlecht telt in zijn totaliteit 42 medewerkers. De financieel directeur, in haar wettelijk bepaalde hiërarchische bevoegdheid, is verantwoordelijk voor 23 van deze 42 medewerkers. Deze medewerkers werken binnen de diensten Ontvangsten en Uitgaven, de Geschillendienst, de cel Projecten (waaronder een subsidioloog) en de dienst Terugvordering van subsidies van de POD Maatschappelijke Integratie. De resterende 18 medewerkers vallen onder de hiërarchie van de secretaris generaal van het OCMW Anderlecht, de heer Harold Peeters, en zijn werkzaam in de diensten Boekhouding en Begroting, alsmede in de dienst Facturatie en Betalingsbevelen. Alle diensten van de cluster Financiën werken nauw samen binnen dezelfde kantoorruimte. Sinds 2017 zijn alle financiële diensten gecentraliseerd in één gebouw om een betere samenwerking en meer transparantie te kunnen nastreven.

Wat betreft de omvang en werking van de financiële steun binnen het OCMW, worden de volgende gegevens gepresenteerd:

PARTIE 3

AUDITION DU 11 DÉCEMBRE 2024

I. — MME LIESBETH VANDENBERGEN, DIRECTRICE FINANCIÈRE DU CPAS D'ANDERLECHT

A. Exposé introductif

Mme Liesbeth Vandenbergen, qui, depuis le 1er janvier 2009, occupe le poste de directrice financière du CPAS d'Anderlecht, exprime sa profonde consternation face au contenu du reportage récemment diffusé par la VRT et aux réactions qui ont suivi. Elle considère bien sûr comme inacceptable qu'une aide soit indûment octroyée à des personnes qui n'y ont pas droit.

L'oratrice met l'accent sur les défis considérables auxquels le CPAS d'Anderlecht est confronté, en particulier ces dernières années. En effet, les tâches attribuées au CPAS ont augmenté de manière substantielle, alors que les moyens disponibles ont diminué. Ce point a déjà été évoqué par le secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, M. Harold Peeters, et par d'autres orateurs.

Mme Vandenbergen détaillera tout d'abord les responsabilités et les obligations qui incombent au directeur financier d'un CPAS et répondra ensuite aux questions relatives à cette fonction. L'oratrice ne s'exprimera pas sur les points qui concernent les autres services du CPAS ni sur les sujets de nature politique.

Le service Finances du CPAS d'Anderlecht compte en tout 42 collaborateurs. La directrice financière exerce, en vertu de la loi, l'autorité hiérarchique sur 23 d'entre eux. Ces personnes travaillent au sein des services Recettes et Dépenses, du service Contentieux, de la cellule Projets (qui compte notamment un subsidiologue) et du service de Récupération des subsides du SPP Intégration sociale. Les 18 collaborateurs restants relèvent de l'autorité du secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, M. Harold Peeters, et travaillent dans le service Comptabilité et Budget ainsi que dans le service Facturation et Ordres de paiement. Tous les services liés aux Finances collaborent étroitement dans le même espace de bureaux. Depuis 2017, tous les services financiers ont été centralisés dans le même bâtiment en vue d'améliorer la collaboration et d'accroître la transparence.

En ce qui concerne l'étendue et le fonctionnement de l'octroi de l'aide financière par le CPAS, l'oratrice mentionne les éléments suivants:

– De sociale steun vertegenwoordigt een jaarlijks bedrag van circa 123 miljoen euro (122.675.891,48 euro), hetgeen 72,70 % van de totale exploitatie-uitgaven van het OCMW vormt.

— Maandelijks worden er ongeveer 13.000 betalingen uitgevoerd in het kader van maatschappelijke bijstand.

— Het grootste deel van de financiële steun wordt aan het einde van de maand uitbetaald, met uitzondering van dringende financiële steun of financiële steun als gevolg van laattijdig genomen beslissingen die dagelijks kunnen worden verstrekt.

— Maandelijks worden de gegevens van 250 bankkaarten gecontroleerd en gevalideerd door de dienst van mevrouw Vandenbergen.

— Maandelijkse vergaderingen worden gehouden met alle financiële actoren, inclusief de adjunct-directeur van het rusthuis, de loonadministratie uitgevoerd door de gemeente, en sinds 2023 een agent van de gemeente, die toezicht houdt op het OCMW vanwege de herfinanciering van de gemeente Anderlecht en het versterkte gemeentelijke en gewestelijke toezicht.

De spreker licht vervolgens de rol van de financieel directeur van een OCMW toe, zoals gedefinieerd in artikel 46 van de organieke wet van de OCMW's van 8 juli 1976. De voornaamste verantwoordelijkheden omvatten: het effectueren van betalingen op basis van regelmatige betalingsbevelen, opgesteld door de Secretaris generaal, conform het reglement op de comptabiliteit van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het innen van reguliere schuldvorderingen, het opstellen van de jaarrekeningen en het beheer van de schuld en de algemene thesaurie van het OCMW.

Vervolgens schetst mevrouw Vandenbergen het proces binnen het OCMW Anderlecht van de aanvraag voor maatschappelijke hulp. Een kandidaat-gebruiker richt zich tot de sociaal assistenten om een aanvraag in te dienen. De sociale dienst, dat wil zeggen een sociaal assistent bijgestaan door een supervisor, voert een sociaal onderzoek uit. De sociale dienst stelt een voorstel van beslissing op, waarin de steun al dan niet wordt aanbevolen. Het bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD) onderzoekt het betreffende dossier en neemt een beslissing over de toekenning of weigering van de steun. De goedgekeurde dossiers worden door het BCSD doorgestuurd naar de backoffice van de sociale dienst, welke de noodzakelijke gegevens voor de betaling verzamelt en voorbereidt. De dienst boekhouding legt de

– L'aide sociale correspond à un montant annuel d'environ 123 millions d'euros (122.675.891,48 euros), ce qui représente 72,70 % des dépenses totales d'exploitation du CPAS.

— Environ 13.000 paiements sont effectués chaque mois dans le cadre de l'aide sociale.

— La majeure partie de l'aide financière est versée à la fin du mois, à l'exception de l'aide financière urgente ou résultant de décisions tardives et pouvant être fournie au jour le jour.

— Les données de 250 cartes bancaires sont contrôlées et validées chaque mois par le service de Mme Vandenbergen.

— Des réunions mensuelles ont lieu avec tous les acteurs financiers, y compris le directeur adjoint de la maison de repos et de soins, l'administration des salaires dépendant de la commune, et, depuis 2023, un agent de la commune chargé de contrôler le CPAS à la suite du refinancement de la commune d'Anderlecht et du renforcement du contrôle communal et régional.

L'oratrice explique ensuite le rôle du directeur financier d'un CPAS, défini par l'article 46 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976. Les principales responsabilités qui lui incombent sont les suivantes: effectuer des paiements sur la base d'ordres de paiement réguliers, établis par le secrétaire général conformément au règlement sur la comptabilité des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale, encaisser les créances régulières, établir les comptes annuels et gérer la dette et la trésorerie générale du CPAS.

Mme Vandenbergen explique ensuite le déroulement du processus de demande d'aide sociale au CPAS d'Anderlecht. Un candidat bénéficiaire s'adresse aux assistants sociaux pour déposer une demande. Le service social, en l'occurrence un assistant social secondé par un superviseur, effectue une enquête sociale. Le service social formule une proposition de décision recommandant ou non d'octroyer l'aide. Le Comité spécial du Service social (CSSS) examine le dossier concerné et prend une décision positive ou négative à son sujet. Les dossiers approuvés sont envoyés par le CSSS au *back-office* du service social, qui rassemble et prépare les données nécessaires au paiement. Le service Comptabilité dresse les listes de paiement au moyen du logiciel de comptabilité. Les ordres de paiement sont

betalingslijsten vast in de boekhoudkundige software, waarna de betalingsbevelen worden opgemaakt. Op dit punt is de tussenkomst van de financieel directeur nog niet vereist.

Het betalingsbevel wordt vervolgens overgemaakt aan de dienst van de financieel directeur. Die is verplicht het betalingsbevel uit te voeren, samen met een aantal door het BCSD goedgekeurde betalingsorders betreffende sociale bijstand. Dit houdt in dat de financieel directeur op dat moment van de procedure verplicht is te verifiëren of het BCSD daadwerkelijk tot toekenning van de steun heeft besloten en of het dossier een geldig betalingsbevel van de secretaris generaal (de dienst boekhouding) bevat. De financieel directeur dient de betaling binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van maximaal 15 dagen na de beslissing tot toekenning uit te voeren.

Mevrouw Vandenbergen verduidelijkt voorts de verantwoordelijkheid en bevoegdheden van de betrokkenen, volgens de organieke wet van 1976 en het algemeen reglement op de comptabiliteit van de OCMW's van 1995. De financieel directeur komt pas tussen in het proces na de beslissing tot toekenning en de opstelling van het betalingsbevel. De wetgever legt de scheiding van functies en verantwoordelijkheden vast, niet alleen binnen de betalingscyclus, maar ook als onderdeel van fraudepreventie en interne controle.

De financieel directeur treedt pas op aan het einde van het beslissings- en controleproces, en is enkel bevoegd het betalingsbevel te verwerpen indien het onregelmatigheden vertoont, dat wil zeggen wanneer de voorgeschreven formaliteiten niet zijn nageleefd en/of de wettigheid niet is gewaarborgd (zoals bij kredietoverschrijding, een verdacht bedrag of een onjuist begrotingsartikel). Het staat de financieel directeur niet vrij om de onderliggende beslissing te betwisten; enkel betalingsbevelen waarvan het bedrag onwettig is, kunnen worden verworpen. De betaling van een leefloon in euro op de bankrekening van een begunstigde, voorafgegaan door een beslissing tot toekenning en correct opgedragen, is een volkomen legale uitgave die door de financieel directeur niet mag worden verworpen: de financieel directeur is krachtens artikel 46 van de organieke wet van de OCMW's van 8 juli 1976 verplicht dergelijk betalingsbevel uit te voeren.

De financieel directeur heeft geen toezichthoudende bevoegdheid ten aanzien van het bestuur (het opstellen van het sociaal dossier) of de beraadslagende organen (de beslissingen tot toekenning). De financieel directeur controleert enkel de betalingen voordat ze worden uitgevoerd, maar is niet verantwoordelijk voor het verifiëren van de juistheid van het sociaal onderzoek of de berekeningen van de sociaal assistenten.

ensuite établis. À ce stade, l'intervention du directeur financier n'est pas encore requise.

L'ordre de paiement est ensuite transmis au service du directeur financier. Ce dernier est obligé de l'exécuter, en même temps qu'un certain nombre d'ordres de paiement relatifs à l'aide sociale approuvés par le CSSS. Cela implique qu'à ce stade de la procédure, le directeur financier est tenu de vérifier si le CSSS a effectivement décidé d'octroyer l'aide et si le dossier contient un ordre de paiement valable du secrétaire général (service Comptabilité). Le directeur financier doit exécuter le paiement dans le délai légal de quinze jours maximum après la décision d'octroi de l'aide.

Mme Vandenbergen décrit ensuite la responsabilité et les compétences des personnes concernées, telles que prévues par la loi organique de 1976 et par le règlement général de la comptabilité des CPAS de 1995. Le directeur financier n'intervient dans le processus qu'après la décision d'octroi et l'établissement du mandat de paiement. Le législateur impose une séparation des fonctions et des responsabilités, non seulement au niveau du cycle de paiement, mais également dans le cadre de la prévention de la fraude et du contrôle interne.

Le directeur financier n'intervient qu'à la fin du processus de décision et de contrôle. Il n'est en outre habilité à rejeter le mandat de paiement que si celui-ci présente des irrégularités, c'est-à-dire si les formalités prescrites n'ont pas été respectées et/ou si la légalité n'est pas garantie (en cas de dépassement de crédit, par exemple, ou encore lorsque le montant est suspect ou lorsque l'article budgétaire est erroné). Le directeur financier n'a pas la possibilité de contester la décision sous-jacente; seuls les mandats de paiement dont le montant n'est pas légal peuvent être rejetés. Le versement d'un revenu d'intégration en euros sur le compte bancaire d'un bénéficiaire, précédé d'une décision d'octroi et correctement demandé, constitue une dépense tout à fait légale qui ne peut pas être rejetée par le directeur financier. En vertu de l'article 46 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976, le directeur financier est tenu d'exécuter un tel mandat de paiement.

Le directeur financier ne dispose d'aucun pouvoir de surveillance à l'égard de la direction (élaboration du dossier social) ou des organes délibératifs (décisions d'octroi). Il contrôle uniquement les paiements avant leur exécution, mais n'est pas chargé de vérifier si l'enquête sociale s'est déroulée convenablement et si les calculs des assistants sociaux sont corrects.

De bijdrage van de financieel directeur aan de mechanismen en procedures rond controle, interne audit en fraudepreventie is van groot belang, en berust op een bereidheid tot samenwerking met het bestuur en ondersteuning van de Secretaris generaal, steeds met respect voor de wettelijk opgelegde scheiding van functies.

Mevrouw Vandenbergen illustreert wat de bijdrage van haar rol als financieel directeur inzake fraudepreventie en interne audit al inhield aan de hand van verschillende concrete voorbeelden. Als financieel directeur stelde zij een audit voor, uitgevoerd door een extern bedrijf in 2015, naar aanleiding van de vastgestelde discrepanties tussen de betalingen die het OCMW Anderlecht aan de gebruikers uitvoerde en de terugbetalingen die van de subsidiërende overheid (POD Maatschappelijke Integratie) werden ontvangen. Het bleek dat de betalingen van de subsidiërende overheid vaak lager waren dan de bedragen die het OCMW aan de gebruikers uitkeerde.

Sinds 2019 is, in samenwerking met de persoon belast met de interne controle van het OCMW, een waarschuwingsprocedure voor de subsidies opgestart, waardoor "knipperlichten" worden verstuurd naar de verantwoordelijken van de sociale dienst (zowel de *backoffice* als de sociale dienst) en sinds 2023 ook naar het BCSD, wanneer in bepaalde dossiers geen terugbetaling heeft plaatsgevonden. Waar mogelijk duiden deze knipperlichten de redenen aan waarom de subsidiërende overheid weigerde het bedrag dat het OCMW aan een gebruiker uitkeerde geheel of gedeeltelijk te dekken. Dit systeem heeft tot doel de sociale dienst aan te moedigen de parameters waarop de toekenning van steun aan een gebruiker was gebaseerd te controleren en, indien nodig, te corrigeren.

Tussen 2016 en 2020 heeft de dienst Financiën van het OCMW Anderlecht deelgenomen aan een pilootproject, waarbij het softwarepakket voor facturatie en betwiste zaken werd aangepast en geoptimaliseerd aan de realiteit van de OCMW's. De software, die tot dat moment enkel door de gemeenten werd gebruikt, werd herschikt voor sociale geschillen binnen de OCMW's, zodat sinds 2023 de betalingsplannen van bepaalde gebruikers automatisch kunnen worden opgevolgd.

Op verzoek van de financieel directeur stelde de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op 18 september 2019 een externe onderneming aan om de administratieve procedures binnen het OCMW te onderzoeken, risico's van interne fraude te identificeren en maatregelen te nemen om deze risico's te beperken. Sinds 2020 werkt een deeltijds medewerker van de dienst Financiën aan de verbetering van de interne controle binnen de dienst, met onder andere de volgende acties; De bankkaarten van

La contribution du directeur financier aux mécanismes et procédures de contrôle, d'audit interne et de prévention de la fraude est essentielle et s'appuie sur sa disposition à coopérer avec la direction et à assister le secrétaire général, et ce toujours dans le respect de la séparation des fonctions imposée par la loi.

Mme Vandenbergen illustre à l'aide de différents exemples concrets la contribution qu'elle a déjà pu apporter en tant que directrice financière en matière de prévention de la fraude et d'audit interne. En sa qualité de directrice financière, elle a proposé un audit – qui a ensuite été réalisé en 2015 par une entreprise externe –, car des divergences avaient été observées entre les paiements effectués par le CPAS d'Anderlecht en faveur des utilisateurs et les remboursements effectués par le pouvoir subsidiant (SPP Intégration sociale). Il était apparu que les montants payés par le pouvoir subsidiant étaient souvent inférieurs à ceux que le CPAS versait aux utilisateurs.

Il existe depuis 2019 une procédure d'avertissement concernant les subsides qui a été lancée en collaboration avec la personne chargée du contrôle interne du CPAS. Ainsi, lorsqu'aucun remboursement n'a été effectué dans certains dossiers, des clignotants sont activés à l'intention des responsables du service social (tant du *back-office* que du service social) et – depuis 2003 – du CSSS. Ces clignotants précisent le cas échéant les motifs pour lesquels le pouvoir subsidiant a refusé de couvrir en tout ou en partie le montant que le CPAS a versé à un utilisateur. Ce système vise à encourager le service social à contrôler et si nécessaire à corriger les paramètres sur lesquels était basé l'octroi de l'aide à un usager.

Entre 2016 et 2020, le service Finances du CPAS d'Anderlecht a participé à un projet pilote dans le cadre duquel le logiciel de facturation et de contentieux a été adapté et optimisé au regard de la réalité des CPAS. Ce logiciel, auquel seules les communes avaient recours jusqu'alors, a été adapté pour pouvoir être utilisé dans le cadre des contentieux sociaux au sein des CPAS si bien que, depuis 2023, il est possible de suivre automatiquement les plans de paiement de certains utilisateurs.

À la demande de la directrice financière, le Conseil de l'Action Sociale a, le 18 septembre 2019, chargé une entreprise externe d'analyser les procédures administratives au sein du CPAS, d'identifier les risques de fraude interne et de prendre des mesures visant à limiter ces risques. Depuis 2020, un collaborateur à temps partiel du service Finances œuvre à l'amélioration du contrôle interne au sein du service, notamment par le biais des mesures suivantes: les cartes bancaires des usagers sont

gebruikers worden gecontroleerd om te verifiëren of het geld daadwerkelijk bij de juiste personen terechtkomt. Er wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of de facturen van gebruikers, waarin betaling wordt gevraagd (bijvoorbeeld bij schuldbemiddeling), relevant en correct zijn. Er worden procedures beschreven en functies duidelijk gescheiden binnen de gebruikte softwareprogramma's om het risico op fraude te beperken. De uitgaven worden gedematerialiseerd om de controle te verbeteren en fraude te verminderen.

Niettegenstaande de aanzienlijke inspanningen die het bestuur, in het bijzonder in de voorbije jaren, heeft geleverd, wenst mevrouw Vandenbergen tot slot te benadrukken dat er nog aanzienlijke vooruitgang geboekt dient te worden. De recente VRT-reportage heeft deze noodzaak onmiskenbaar aangetoond. Het is duidelijk dat de interne controle verder versterkt dient te worden.

De financieel directeur besluit haar uiteenzetting met een dankwoord voor de aandacht van de commissieleden.

B. **Vragen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) dankt mevrouw Vandenbergen voor haar aanwezigheid en heldere toelichting van haar rol als financieel directeur bij het OCMW van Anderlecht de bijhorende verantwoordlijkheden.

Uit de uiteenzetting is afdoende gebleken dat het niet tot de taak behoort van de financieel directeur om individuele dossiers goed te keuren of daarover een beslissing te nemen. Niettemin gaat het commissielid ervan uit dat mevrouw Vandenbergen de mogelijkheid had om bepaalde misstanden of zelfs fraude op te merken.

In welke mate was mevrouw Vandenbergen op de hoogte van de interne audit die is uitgevoerd binnen het OCMW van Anderlecht, evenals van de inspectierapporten van de POD Maatschappelijke Integratie, die wezen op ernstige tekortkomingen? In 2015, voor de publicatie van de problematische inspectierapporten uit 2019 en 2023, zouden er, samen met een persoon die bevoegd is voor de interne controle, processen zijn opgestart om de relatie en communicatie met de POD Maatschappelijke Integratie te optimaliseren. Welke problemen identificeerde mevrouw Vandenbergen op dat moment? Wie was er precies bevoegd voor de interne controle?

De heer Raskin vraagt of het correct is dat mevrouw Vanderbergen het betalingsbevel uitvoert dat gegeven wordt door de heer Harold Peeters, de secretaris generaal van het OCMW Anderlecht.

contrôlées afin de vérifier si l'argent parvient réellement aux bons destinataires; des contrôles par échantillonnage sont réalisés pour déterminer si les factures présentées par les usagers à l'appui d'une demande de paiement (par exemple, dans le cadre d'une médiation de dettes) sont pertinentes et correctes; dans les logiciels utilisés, les procédures sont définies et les fonctions sont clairement délimitées en vue de restreindre le risque de fraude; les dépenses sont dématérialisées afin d'améliorer le contrôle et de réduire la fraude.

Mme Vandenbergen tient enfin à souligner qu'il reste des progrès considérables à réaliser malgré les efforts significatifs que la direction a fournis, en particulier au cours des dernières années. Le récent reportage de la VRT a indéniablement mis cette nécessité en lumière. Il faut de toute évidence continuer à renforcer le contrôle interne.

La directrice financière conclut son exposé en remerciant les membres de la commission pour leur attention.

B. **Questions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie Mme Vandenbergen pour sa présence et pour ses explications claires concernant son rôle de directrice financière du CPAS d'Anderlecht et les responsabilités qui en découlent.

L'exposé de l'oratrice a suffisamment démontré que l'approbation des dossiers individuels et les prises de décision à leur sujet ne relevaient pas des missions du directeur financier. Le membre estime néanmoins que Mme Vandenbergen avait la possibilité de déceler certains dysfonctionnements, voire certaines fraudes.

Dans quelle mesure Mme Vandenbergen était-elle informée de l'audit interne réalisé au sein du CPAS d'Anderlecht, ainsi que des rapports d'inspection du SPP Intégration sociale, qui soulignaient l'existence de graves dysfonctionnements? En 2015, avant la publication des rapports d'inspection critiques de 2019 et de 2023, des processus auraient été initiés avec le concours d'une personne chargée du contrôle interne en vue d'optimiser les relations et la communication avec le SPP Intégration sociale. Quels problèmes Mme Vandenbergen avait-elle identifiés à cette date? Qui était exactement chargé de réaliser ce contrôle interne?

M. Raskin demande s'il est vrai que Mme Vandenbergen exécute les ordres de paiement donnés par M. Harold Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht.

Voorts verwijst de heer Raskin naar de brief die werd bezorgd aan de commissie door de heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, waarin werd aangegeven dat mevrouw Vandenbergen zou bijklussen als financieel directeur bij de politiezone Brussel-Zuid, terwijl een externe consultant als financieel directeur werd ingehuurd om haar functie als financieel directeur bij het OCMW van Anderlecht tijdelijk over te nemen. Betekent dit dat mevrouw Vandenbergen twee opdrachten had en voor beide opdrachten een vergoeding ontving? Is hiervoor de toestemming verleend door de administrateur-generaal?

Wat de betalingen betreft, omvatten de betalingsbevelen, ongeveer een 13.000 per maand, een louter technische uitvoering? Heeft mevrouw Vandenbergen zich ooit vragen gesteld bij bepaalde uitbetalingen, bijvoorbeeld met betrekking tot de uitbetaling van een grote hoeveelheid energiepremies, die de laatste jaren is toegenomen. Zijn er binnen de financiële dienst van het OCMW Anderlecht mechanismen opgezet om die fouten te voorkomen of vast te stellen? Bij de uitbetalingen worden de bankkaarten van de ontvangers nagekeken, heeft de financiële dienst van het OCMW Anderlecht ook een zicht op de adreswijzigingen en domicilies? Heeft u als lid van het directiecomité nog voorstellen geformuleerd om een aantal processen binnen het OCMW te verbeteren, bijvoorbeeld om de terugvordering van ten onrechte betalingen tot een minimum te kunnen beperken teneinde de druk op de financiële dienst van het OCMW Anderlecht te verlichten?

Tot slot, vraagt de heer Raskin zich af of volgens mevrouw Vandenbergen, op basis van haar contacten met financieel directeurs van andere OCMW's, de problemen waarmee het OCMW Anderlecht kampt groter zijn dan in andere OCMW's?

Mevrouw Ellen Samyn (VB) dankt mevrouw Vandenbergen om aanwezig te zijn op deze hoorzitting.

De Pano-reportage over het OCMW van Anderlecht legde pijnlijk bloot hoe er financiële steun werd toegekend aan personen die daar geen recht op hadden.

De verklaringen die tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 werden afgelegd door diverse PS-politici en mandatarissen van het OCMW van Anderlecht waren vaak hallucinant. Enig normbesef of schuldinzicht lijkt te ontbreken. Volgens de burgemeester van de gemeente Anderlecht, Fabrice Cumps, alsmede de voormalige voorzitters van het OCMW, de heren Akouz en Mostefa, zou er in de dossiers van het OCMW in Anderlecht geen enkele aanwijzing te vinden zijn voor politieke interventie of cliëntelisme, maar zouden de verkeerde toekenningen van leefloon het gevolg zijn van technische fouten en

Le membre poursuit en renvoyant au courrier adressé à la commission par M. José Fernandez Lopez, membre du CSSS, qui indique que Mme Vandenbergen arrondirait ses fins de mois en exerçant la fonction de directrice financière de la zone de police Midi, tandis qu'un consultant externe aurait été engagé pour exercer temporairement ses fonctions de directrice financière du CPAS d'Anderlecht. Cela signifie-t-il que Mme Vandenbergen exerçait deux directions pour lesquelles elle était rémunérée? L'a-t-elle fait avec l'accord de l'administrateur général?

S'agissant des paiements, les quelque 13.000 ordres de paiement mensuels nécessitent-ils une simple exécution technique? Mme Vandenbergen s'est-elle jamais interrogée sur certains versements, par exemple sur le nombre élevé de primes énergétiques versées, qui a augmenté ces dernières années? Le service financier du CPAS d'Anderlecht s'est-il doté de mécanismes pour prévenir et détecter ces erreurs? Lors des versements, les numéros de carte bancaire des bénéficiaires sont examinés. Mais le service financier du CPAS d'Anderlecht a-t-il aussi connaissance des changements d'adresse et des domiciliations? En sa qualité de membre du comité de direction, Mme Vandenbergen a-t-elle également formulé des propositions en vue de l'amélioration de certains processus au sein du CPAS, par exemple afin de pouvoir limiter autant que possible les recouvrements de versements indus pour atténuer la charge de travail du service financier du CPAS?

M. Raskin conclut son intervention en demandant à Mme Vandenbergen si elle estime, à la lumière de ses contacts avec les directeurs financiers d'autres CPAS, que les problèmes du CPAS d'Anderlecht sont plus graves que ceux d'autres CPAS.

Mme Ellen Samyn (VB) remercie Mme Vandenbergen pour sa présence à cette audition.

Le reportage de l'émission flamande Pano sur le CPAS d'Anderlecht a douloureusement révélé que ce CPAS octroyait des aides financières à des personnes qui n'y avaient pas droit.

Les déclarations faites par plusieurs responsables politiques du PS et mandataires de ce CPAS au cours de l'audition du 10 décembre 2024 furent souvent sidérantes. Elles semblent indiquer une absence totale de sens des normes ou de prise de conscience des fautes commises. Selon M. Fabrice Cumps, bourgmestre d'Anderlecht, et selon MM. Akouz et Mostefa, anciens présidents du CPAS, les dossiers du CPAS d'Anderlecht ne contiendraient aucun indice d'intervention politique ou de clientélisme, et les versements indus de revenus d'intégration découleraient d'erreurs techniques et

een verkeerde toepassing van de regelgeving door de OCMW-diensten. Wat denkt mevrouw Vandenbergen hierover?

De interne audit van de financiële dienst van het OCMW Anderlecht bracht zowel problemen als aanbevelingen aan het licht, maar deze werden genegeerd. Was mevrouw Vandenbergen, als financieel directeur, op de hoogte van deze audit? Indien dit het geval was, vraagt mevrouw Samyn zich af waarom er geen acties zijn ondernomen. Op welk institutioneel niveau acht mevrouw Vandenbergen dat de oorzaak van de problemen te liggen, het Brusselse of het federale niveau? Categoriseert mevrouw Vandenbergen de aanbevelingen en de verschillende audits als voldoende of niet verregaand genoeg?

Mevrouw Samyn noteert dat mevrouw Vandenbergen in 2015 een audit voorstelde en in 2019 waarschuwingsprocedures heeft opgestart die hebben geleid tot een signalisatiesysteem naar de sociale dienst. Had mevrouw Vandenbergen ook weet van een pilootproject dat zou moeten bijdragen aan een verbeterde interne controle en heeft zij zelf aanbevelingen geformuleerd? Hebben de bovengenoemde initiatieven tot een merkbare verandering geleid of ondervond mevrouw Vandenbergen hierbij interne strubbelingen?

In 2021 werd de oprichting van een antifraudecel voorgesteld naar aanleiding van vermoedens van sociale fraude, maar deze is niet gerealiseerd. Tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 werd aangegeven dat er geen financiële middelen beschikbaar waren om de cel op te richten. Klopt dit? De heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, was namelijk tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 niet mals voor het OCMW van Anderlecht en uitte scherpe kritiek op het management vanwege haar afwezigheid en het gebrek aan uitvoering van haar taken.

De commissie Sociale Zaken vernam dat er overheidsgeld, meer precies een paar miljoen euro, wordt gebruikt voor het huren van een parking van een voetbalclub tot 2050. Klopt dit en behoort dit tot de taken van een OCMW?

Het OCMW van Anderlecht heeft ook een leegstaand gebouw in haar bezit, maar huurt tegelijk elders een kantoor. Mevrouw Samyn verneemt graag wat de relatie is tussen dit laatste en het bestaan van COOP (een educatief ontdekkingscentrum over de geschiedenis van de kanaalbuurt in Anderlecht).

Tot slot, wijst mevrouw Samyn op het feit dat mevrouw Vandenbergen financieel directeur werd van de

d'une mauvaise application de la législation par les services du CPAS. Que pense Mme Vandenbergen de ces déclarations?

L'audit interne du service financier du CPAS d'Anderlecht avait épinglé des problèmes et contenait des recommandations, mais celles-ci ont été ignorées. Mme Vandenbergen avait-elle connaissance de cet audit an sa qualité de directrice financière du CPAS? Dans l'affirmative, Mme Samyn se demande pourquoi aucune action n'a été entreprise. À quel niveau institutionnel l'origine des problèmes se situe-t-elle selon Mme Vandenbergen? Au niveau bruxellois ou au niveau fédéral? Mme Vandenbergen considère-t-elle que les recommandations et les différents audits étaient suffisants ou insuffisants?

Mme Samyn fait observer que Mme Vandenbergen a proposé un audit en 2015 et a enclenché, en 2019, des procédures d'avertissement qui a débouché sur la mise en place d'un système de clignotants à l'attention du service social. Mme Vandenbergen avait-elle aussi connaissance d'un projet pilote devant contribuer à améliorer le contrôle interne? Et a-t-elle personnellement formulé des recommandations à ce sujet? Les initiatives précitées ont-elles entraîné des changements notables, ou Mme Vandenbergen s'est-elle heurtée à des résistances internes?

En 2021, il a été proposé de créer une cellule antifraude à la suite de soupçons de fraude sociale, mais elle n'a jamais été créée. Au cours de l'audition du 10 décembre 2024, il a été indiqué que les moyens financiers nécessaires pour créer cette cellule n'étaient pas disponibles. Est-ce vrai? Au cours de l'audition du 10 décembre 2024, M. José Fernandez Lopez, membre du CSSS, ne s'est en effet pas montré tendre envers le CPAS d'Anderlecht, critiquant vivement le management pour son absence et la non-réalisation de ses missions.

La commission des Affaires sociales a appris que de l'argent public, plusieurs millions d'euros pour être exact, serait englouti dans la location d'un parking appartenant à un club de football jusqu'en 2050. Est-ce vrai et, dans l'affirmative, cela relève-t-il des missions d'un CPAS?

Le CPAS d'Anderlecht possède aussi un bâtiment inoccupé, mais loue simultanément des bureaux ailleurs. Mme Samyn s'enquiert des liens entre ce CPAS et le COOP (centre éducatif de découverte de l'histoire du quartier du canal à Anderlecht).

Mme Samyn conclut en soulignant que Mme Vandenbergen serait devenue directrice financière

politiezone Brussel-Zuid, zonder dit voorgaand te melden aan de OCMW-raad van het OCMW Anderlecht, hoewel dit wettelijk verplicht is. Klopt dit? Waarom werd dit niet gemeld? Waarom heeft mevrouw Vandenbergen deze dubbele opdracht uitgevoerd?

De heer Denis Ducarme (MR) bedankt mevrouw Vandenbergen voor haar duiding bij het takenpakket van de financiële dienst van het OCMW van Anderlecht. De spreker staat stil bij de dagtaken van de financieel directrice. Mevrouw Vandenbergen heeft ook benadrukt dat de samenwerking met de inspectiediensten een belangrijk aspect is.

Na meerdere aanmaningen heeft de OCMW-inspectiedienst van de POD Maatschappelijke Integratie beslist om in 2025 het OCMW van Anderlecht door te lichten. Dan rijst de vraag waarom er, ondanks de waarschuwingen die al sinds 2020 werden uitgestuurd, geen gepaste stappen zijn ondernomen, waardoor men het zover heeft laten komen dat een audit zich nu opdringt. Een andere kwestie is de aard van de contacten met de inspectiediensten en hoe die de aanpak van de situatie hebben beïnvloed.

De voorbije jaren waren er meerdere interne en externe audits over het beheer van het OCMW van Anderlecht, nota bene in opdracht van de gemeente zelf. Die hebben echter niet geleid tot noemenswaardige verbeteringen. Kan mevrouw Vandenbergen in haar hoedanigheid van financieel directrice wat bijkomende informatie geven die duidelijk maakt waarom de corrigerende maatregelen, in het bijzonder om fraude en werkingsgebreken aan te pakken, onvoldoende werden geïmplementeerd? De heer Ducarme merkt op dat zijn kijk op de zaken allerminst subjectief is. Zelfs Fabrice Cumps, die als burgemeester van Anderlecht verantwoordelijkheid draagt voor het reilen en zeilen binnen zijn gemeente, heeft erkend dat het OCMW op bepaalde vlakken tekortschiet.

Ook de heer Akouz, voormalig voorzitter van het OCMW van Anderlecht, had het tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 over tekortkomingen, wat de vraag doet rijzen of de situatie bij het OCMW van Anderlecht niet dreigt uit te groeien tot een schandaal. Die schandaalsfeer heeft ermee te maken dat overheidsgeld van de belastingbetaler, bestemd voor solidariteit, werd verduisterd en is beland bij mensen die er geen recht op hadden. Die situatie is voor de Kamerleden des te laakbaarder omdat een groot deel van de desbetreffende middelen uit de Federale Staatskas komt.

de la zone de police Midi sans en avoir informé préalablement le Conseil de l'Action Sociale du CPAS d'Anderlecht, contrairement à ce qu'impose la loi. Est-ce vrai? Pourquoi ne l'en a-t-elle pas informé? Pourquoi Mme Vandenbergen a-t-elle occupé ces deux postes?

M. Denis Ducarme (MR) remercie Mme Vandenbergen pour la présentation des missions du service financier du CPAS d'Anderlecht. Il s'interroge: quelles sont les tâches quotidiennes exercées dans le cadre des fonctions de directrice financière? Il a également été mentionné que la collaboration avec les services de contrôle est un point important.

En 2025, après plusieurs rappels, le service de contrôle des CPAS du SPP Intégration Sociale a décidé de réaliser un audit au sein du CPAS d'Anderlecht. La question qui se pose est de comprendre pour quelle raison, malgré les alertes lancées depuis 2020, aucune réaction appropriée n'a été prise pour éviter que la situation n'atteigne un point où un audit soit jugé nécessaire. Une autre question porte sur la nature des contacts entretenus avec les services de contrôle, et comment ceux-ci ont influencé la gestion de la situation.

Depuis plusieurs années, de nombreux audits, tant internes qu'externes, ont été commandités sur la gestion du CPAS d'Anderlecht, notamment par la commune elle-même. Toutefois, ces audits n'ont pas abouti à une amélioration tangible du système. Est-ce que Mme Vandenbergen, en tant que directrice financière, est en mesure d'apporter des compléments d'informations qui pourraient indiquer pour quelles raisons les mesures correctives n'ont pas été suffisamment mises en œuvre, notamment en ce qui concerne la fraude ou les dysfonctionnements? Il est important de noter qu'il ne s'agit pas d'une perception subjective de cette situation puisque même le bourgmestre d'Anderlecht, Fabrice Cumps, qui porte une responsabilité en tant que responsable de la commune, a reconnu l'existence de dysfonctionnements.

Lors de l'audition du 10 décembre 2024, M. Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht, a mentionné une défaillance, soulevant ainsi la question de savoir si la situation au sein du CPAS d'Anderlecht ne s'avère pas être un scandale. Cette impression de scandale provient du fait que des fonds publics, provenant des contribuables et destinés à la solidarité, ont été détournés vers des destinataires inappropriés. Cette situation est particulièrement interpellante pour les députés fédéraux, car une grande partie des fonds en question provient de l'État fédéral.

Is mevrouw Vandenbergen van oordeel dat het nuttig ware geweest een antifraudecel op te richten, zoals ook andere grote OCMW's die hebben?

De heer Ducarme meent dat mevrouw Vandenbergen niet rechtstreeks verantwoordelijk is voor de cumulkwestie. Er zijn in Brussel een aantal financiële directeurs die ambten cumuleren. Het probleem zit in de naleving van de wettelijke normen. Volgens de geldende wetgeving moet wanneer een financieel directeur meerdere functies bekleedt, zoals die van ontvanger, de Raad voor Maatschappelijk Welzijn daarover worden ingelicht. Afgaande op de verklaringen van de heer Akouz tijdens de vorige hoorzitting is die informatie blijkbaar niet meegedeeld. Secretaris-generaal Harold Peeters heeft dat bevestigd, maar heeft er ook aan toegevoegd dat het niet de verantwoordelijkheid van mevrouw Vandenbergen was om die informatie te verstrekken. Zo te zien was het niet aan haar om de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in te lichten.

De heer Ducarme vraagt hoelang mevrouw Vandenbergen die functies heeft gecumuleerd en hoeveel uren per week ze besteedde aan haar beheeropdracht binnen de politiezone. Hij stelt die vraag omdat mevrouw Vandenbergen binnen die opdracht een budget van 183 miljoen euro te beheren heeft. Als dan blijkt dat de cumulnormen niet zijn nageleefd, dan doet dat toch de wenkbrauwen fronsen. De heer Ducarme verduidelijkt evenwel dat niet de financieel directrice verantwoordelijk lijkt te zijn voor die situatie, maar wel de OCMW-voorzitter en de secretaris-generaal.

Mevrouw Caroline Désir (PS) bedankt mevrouw Vandenbergen voor haar aanwezigheid en haar toelichting over het hele beslissingstraject dat ten grondslag ligt aan de toekenning en betaling van sociale bijstand aan een begunstigde. Hoe zijn de betalingen verlopen, en vooral dan de terugvordering van de bedragen die de twee journalisten onterecht hebben ontvangen?

Wat de betalingsketen betreft, heeft de heer Fernandez-Lopez aangegeven dat hij tussenbeide was moeten komen voor iemand die een gunstige beslissing had gekregen van het BCSD, maar geen financiële steun ontving. Blijkbaar werd de storting van dat geld geblokkeerd. Mevrouw Désir vraagt of dat wel kan en zo ja, hoe dat valt uit te leggen.

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) bedankt mevrouw Vandenbergen voor haar uiteenzetting. Die heeft veel duidelijk gemaakt over haar rol en taken als financieel directrice bij het OCMW van Anderlecht.

Est-ce que Mme Vandenbergen est d'avis qu'il aurait été utile d'établir une cellule antifraude, comme cela a été fait dans d'autres grands CPAS du pays?

M. Ducarme est d'avis que Mme Vandenbergen n'est pas directement responsable en ce qui concerne la question du cumul. Plusieurs directeurs financiers à Bruxelles cumulent des fonctions. Le problème réside dans le respect des normes légales. Selon la législation en vigueur, lorsqu'un directeur financier cumule des fonctions, comme celle de receveur, le Conseil de l'Action Sociale doit en être informé. Or, selon les déclarations de M. Akouz faites hier, cette information n'a pas été communiquée. Le secrétaire général, M. Harold Peeters, a indiqué que l'information n'avait pas été communiquée, précisant que ce n'était pas de la responsabilité de Mme Vandenbergen. Il semble que ce ne soit pas à Mme Vandenbergen d'informer le Conseil de l'Action Sociale.

M. Ducarme aimerait savoir pendant combien de temps Mme Vandenbergen a cumulé ces fonctions et combien d'heures par semaine ont été consacrées à la gestion au sein de cette zone de police. Cette question est posée en raison de la responsabilité dans la gestion d'un budget de 183 millions d'euros, alors que la norme relative au cumul n'a pas été respectée. Toutefois, M. Ducarme précise que cette situation ne semble pas relever de la responsabilité de la directrice financière, mais plutôt de celle du président du CPAS et du secrétaire général.

Mme Caroline Désir (PS) remercie Mme Vandenbergen pour sa présence et l'explication du processus décisionnel menant à l'octroi et au paiement de l'aide sociale à un bénéficiaire. Comment se sont passés les paiements, et surtout la récupération des montants indûment perçus par les deux journalistes?

En ce qui concerne la chaîne de paiements, il a été mentionné que M. Fernandez-Lopez avait dû intervenir pour le cas d'une personne ayant reçu une décision favorable du CSSS, mais n'ayant pas obtenu son aide financière, qui semblait bloquée au niveau du paiement. La question a été posée de savoir si un tel cas pouvait survenir et, dans l'affirmative, comment cela pouvait être expliqué.

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) remercie Mme Vandenbergen pour son exposé, qui a permis de clarifier son rôle et ses missions en tant que directrice financière du CPAS d'Anderlecht.

Mevrouw Hansez benadrukt dat de financiële situatie van de OCMW's en in het bijzonder die van het OCMW van Anderlecht, almaar meer tot hoofdbrekens leidt. Heeft mevrouw Vandenbergen gemerkt dat de financiering van de OCMW's er de voorbije jaren op achteruit is gegaan? Zo ja, wanneer? Welke financieringsbronnen zijn opgedroogd? Is mevrouw Vandenbergen van mening dat de financiering door de federale regering ontoereikend is? De gemeente Anderlecht verkeert in een precaire financiële situatie, met een gecumuleerd tekort van 10 miljoen euro.

Gelet op de budgetontsporing bij het OCMW van Anderlecht vraagt mevrouw Hansez zich af of de situatie op lange termijn nog wel houdbaar was. Wat heeft het OCMW ondernomen om de indienstneming van nieuwe maatschappelijk werkers op een peil te houden dat volstond om de immer toenemende en almaar heikelere werklast op te vangen?

Mevrouw Fatima Lamarti (cd&v) dankt mevrouw Vandenbergen voor de toelichting.

Het commissielid vraagt zich allereerst af hoe de effectiviteit van de interne controlesystemen wordt gemeten en welke concrete stappen werden ondernomen om deze te verbeteren en gehoor te geven aan de klachten over de vertragingen en misverstanden in de verwerkingen van dossiers. De hedendaagse knipperlichten werden tot op heden niet opgevolgd.

De dienst Financiën van het OCMW Anderlecht maakte sinds 2015 een aantal knipperlichten aan. In 2020 gaf mevrouw Vandenbergen de opdracht aan een intern personeelslid om de knipperlichten op te volgen. Werd deze opvolging geëvalueerd? Hoe wordt de werkdruk verminderd vanuit de financiële dienst?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) stelt een eerste vraag over de cumulatie door mevrouw Vandenbergen van de functies als financieel directeur van het OCMW van Anderlecht enerzijds en van de politiezone Brussel-Zuid anderzijds. Zulke cumuls ziet mevrouw Gielis ook in de politiezone van de gemeente waar zij burgemeester van is, waarbij een cumul vaak resulteert in de aanwerving van een financieel directeur. De cumul leidt eigenlijk tot een verandering van werkgever. Was dit ook het geval voor mevrouw Vandenbergen?

Mevrouw Tine Gielis gaat ervan uit dat mevrouw Vandenbergen als financieel directeur een decretale graad heeft, en haar functioneren dus niet geëvalueerd wordt door de secretaris generaal van het OCMW, maar door een commissie die is samengesteld vanuit de gemeenteraad. Heeft een evaluatie in het verleden plaatsgevonden en op welke manier?

Mme Hansez souligne que la situation financière des CPAS, et en particulier celle du CPAS d'Anderlecht, devient de plus en plus complexe. Est-ce que Mme Vandenbergen a constaté une dégradation du financement des CPAS ces dernières années? Si oui, quand et pour quelles sources de financement? Mme Vandenbergen estime-t-elle que le financement du gouvernement fédéral n'est pas suffisant? La commune d'Anderlecht présente une situation financière délicate, avec un déficit cumulé de 10 millions d'euros.

Compte tenu de l'explosion budgétaire du CPAS d'Anderlecht, Mme Hansez se demande si la situation était tenable à long terme. Quel processus a été mis en place au sein du CPAS afin de permettre au CPAS de maintenir un niveau d'engagement suffisant de travailleurs sociaux pour absorber une charge de travail de plus en plus importante et de plus en plus complexe?

Mme Fatima Lamarti (cd&v) remercie Mme Vandenbergen pour son exposé.

La membre de la commission se demande tout d'abord comment l'efficacité des systèmes de contrôle interne est mesurée et quelles mesures concrètes ont été prises en vue d'améliorer ces systèmes et de donner suite aux plaintes concernant les retards et les confusions dans le traitement des dossiers. Les clignotants récemment activés n'ont à ce jour pas été suivis d'effets.

Le service Finances du CPAS d'Anderlecht a allumé plusieurs clignotants depuis 2015. En 2020, Mme Vandenbergen a chargé un membre du personnel interne de suivre ces signaux d'alarme. Ce suivi a-t-il été évalué? Comment le service Finances contribue-t-il à la réduction de la charge de travail?

Mme Tine Gielis (cd&v) pose une première question à propos du cumul de la fonction de directrice financière du CPAS d'Anderlecht, d'une part, et de directrice financière de la zone de police Midi, d'autre part, dans le chef de Mme Vandenbergen. Mme Gielis observe également des cumuls de ce type dans la zone de police de la commune dont elle assure le mayorat, ces cumuls aboutissant souvent au recrutement d'un directeur financier. Le cumul implique en réalité un changement d'employeur. Était-ce également le cas pour Mme Vandenbergen?

Mme Tine Gielis part du postulat qu'en sa qualité de directrice financière, Mme Vandenbergen est titulaire d'un grade décrétal et que son travail n'est dès lors pas évalué par le secrétaire général du CPAS, mais bien par une commission composée par le conseil communal. Une évaluation a-t-elle eu lieu par le passé et, dans l'affirmative, selon quelles modalités?

De minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, mevrouw Karine Lalieux, heeft midden december 2024 gecommuniceerd dat de uitgekeerde energiepremies deze week gecontroleerd zouden worden. Zijn de inspectiediensten effectief langsgekomen en is mevrouw Vandenbergen hiervan op de hoogte gebracht?

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) vraagt zich af hoe mevrouw Vandenbergen heeft gereageerd op de Pano-reportage over de werking van het OCMW van Anderlecht. Heeft zij die ervaren als een algemene bewustwording van een realiteit waarmee zij dagelijks te maken krijgt, of waren er bepaalde elementen, zoals de door de journalisten gebruikte methode, die haar verbaasden?

Volgens de spreekster is de echte schande die uit de reportage naar voren komt, het feit dat maatschappelijk werkers 200 dossiers toevertrouwd krijgen in de veronderstelling dat zij die kunnen beheren zonder op problemen te stuiten bij de behandeling ervan. Het is eveneens schandalig dat de OCMW's al jaren geen gehoor krijgen wanneer ze de federale overheid een betere financiering vragen omdat hun geregeld nieuwe opdrachten worden toegeschoven terwijl de nodige middelen om die te vervullen niet altijd volgen.

Meer specifiek vraagt mevrouw Schlitz hoe werd omgegaan met de dubbele functie die is ontstaan door de opdracht voor de politiezone. Hoe werden beide mandaten gecombineerd? Was de cumulatie een aanbod of heeft mevrouw Vandenbergen zich zelf kandidaat gesteld voor die opdrachten? Hoe werd die situatie in de praktijk georganiseerd? Het lid geeft aan dat de secretaris-generaal heeft nagelaten de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van die dubbele functie op de hoogte te stellen. Wat is volgens de financieel directrice de impact geweest van die cumulatie op de huidige situatie binnen het OCMW?

Aangegeven werd dat om de verschillende opdrachten uit te voeren, het vast bureau de financieel directrice normaal gezien van de nodige materiële middelen voorziet. Was dat inderdaad het geval? Waren de middelen toereikend? Wat is de verantwoordelijkheid van de financiële directie in dit dossier?

Tot slot verzoekt mevrouw Schlitz mevrouw Vandenbergen om eventuele bijkomende elementen te vermelden, in het bijzonder aanbevelingen die voortvloeien uit de huidige uiteenzettingen en betogen, alsook uit de tijdens eerdere hoorzittingen vergaarde informatie.

Mme Karine Lalieux, alors ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, a indiqué mi-décembre 2024 que le contrôle des primes énergétiques octroyées aurait lieu dans le courant de la semaine. Les services d'inspection se sont-ils effectivement rendus sur les lieux et Mme Vandenbergen en a-t-elle été informée?

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) se demande quelle a été la réaction de Mme Vandenbergen suite au reportage Pano sur le fonctionnement du CPAS d'Anderlecht et s'interroge si cela a été perçu comme une prise de conscience du public sur une réalité vécue quotidiennement, ou si certains éléments, notamment la méthode employée par les journalistes, ont suscité une surprise.

Pour l'oratrice, le vrai scandale révélé par le reportage consiste dans le fait de confier 200 dossiers à des travailleurs sociaux en supposant qu'ils pourront les gérer sans rencontrer de difficultés dans le suivi. Il se trouve également dans le fait que, depuis des années, des appels réguliers sont lancés par les CPAS pour un meilleur financement de la part du gouvernement fédéral, en raison des nouvelles missions qui leur ont été attribuées, sans renforcement adéquat des ressources nécessaires pour y répondre.

Mme Schlitz pose une question plus spécifique concernant la gestion de la double fonction au sein de la zone de police, notamment sur la manière dont ces deux mandats ont été cumulés, si cela a été proposé ou si Mme Vandenbergen a postulé pour ces missions, et sur l'organisation quotidienne de cette situation. La députée indique que le secrétaire général a omis d'informer le Conseil de l'Action Sociale à ce sujet. Quelles ont pu être, selon la directrice financière, les conséquences de ce cumul sur la situation actuelle au sein du CPAS?

Il a été précisé que pour faire face aux diverses missions, il est prévu que le bureau permanent mette à disposition de la directrice financière les moyens matériels nécessaires. Est-ce que c'était le cas? Est-ce que les moyens étaient suffisants pour pouvoir travailler? De quelle manière la responsabilité de la direction financière peut être engagée dans ce dossier?

Enfin, Mme Schlitz invite Mme Vandenbergen à partager d'éventuels éléments supplémentaires, en particulier des recommandations découlant des échanges actuels et des informations recueillies lors des auditions précédentes.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) bedankt mevrouw Vandenbergen werd voor haar aanwezigheid.

Het commissielid benadrukt dat mevrouw Vandenbergen verantwoordelijk is voor een significant budget van het OCMW Anderlecht, namelijk 123 miljoen euro, wat ongeveer 72 % van de totale uitgaven van het OCMW vertegenwoordigt. Dit bedrag wordt deels verklaard door de omvang van de stad en het relatief hoge percentage leeflonen dat daar wordt toegekend, wat vaak wordt toegeschreven aan de sociaaleconomische situatie van de stad.

De heer Van Quickenborne staat nogmaals stil bij de reputatie van het OCMW Anderlecht, waar volgens geruchten het verkrijgen van een leefloon relatief eenvoudig zou zijn, zelfs voor mensen van buiten de stad. Dit zou ertoe hebben geleid dat het OCMW als een soort "OCMW van de wereld" wordt gezien, waar mensen van overal in Vlaanderen, Brussel en Wallonië naartoe zouden gaan om van de voordelen te profiteren, wat soms zou leiden tot misbruik. In dit verband benadrukt de heer Van Quickenborne dat een goede financiële directeur nodig is om toezicht te houden en de nodige controles uit te voeren.

Een specifiek voorbeeld werd tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 aangehaald door de heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, over een OCMW-cliënte die in februari 2024 naar Vlaanderen verhuisde, maar in Anderlecht nog negen maanden leefloon ontving, ondanks dat ze aangaf dat ze geen leefloon meer nodig had. Is dit geld teruggevorderd en is er actie ondernomen om deze onterecht uitbetaalde bedragen terug te krijgen?

De heer Vincent Van Quickenborne gaf gisteren al een tweede voorbeeld. Het BCSD heeft bepaald dat een OCMW-cliënte die 28.000 euro heeft ontvangen als gevolg van domiciliefraude het foutief toegekende bedrag moest terugbetalen. De cliënte beweert echter een afspraak met de voorzitter van het OCMW van Anderlecht te hebben gehad, waarna ze een hoorzitting kreeg en uiteindelijk slechts 536 euro moest terugbetalen. Hoe is deze transactie financieel verwerkt, gezien het feit dat het oorspronkelijke bedrag van 28.000 euro niet werd teruggevorderd, maar slechts 536 euro?

De heer Van Quickenborne vraagt hoeveel terugvorderingen er uiteindelijk worden ingetrokken of gewijzigd, en hoeveel terugvorderingen daadwerkelijk worden geïnd.

Voorts, geeft het commissielid aan dat 70 % van het geld dat het OCMW Anderlecht gebruikt voor de financiering van de leeflonen afkomstig is van het federale niveau en terugbetaald wordt door de POD Maatschappelijke Integratie, en dat er daarnaast een

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) remercie Mme Vandenbergen pour sa présence.

L'intervenant souligne que Mme Vandenbergen gère un budget significatif du CPAS d'Anderlecht, à savoir 123 millions d'euros, ce qui représente près de 72 % des dépenses totales de ce CPAS. Ce montant s'explique en partie par la taille de la ville et par le pourcentage relativement élevé de revenus d'intégration qui y sont octroyés, ce qui est souvent imputable à la situation socioéconomique de la ville.

M. Van Quickenborne revient sur la réputation du CPAS d'Anderlecht où, selon les rumeurs, il serait aisé d'obtenir un revenu d'intégration, même sans habiter dans la ville. Ce CPAS aurait ainsi été perçu comme une sorte de "CPAS du monde", où se rendraient des personnes venant des quatre coins de la Flandre, de Bruxelles et de Wallonie pour profiter des avantages visés, ce qui entraînerait parfois des abus. À cet égard, M. Van Quickenborne souligne la nécessité de disposer d'un bon directeur financier pour veiller au grain et procéder aux contrôles requis.

Au cours de l'audition du 10 décembre 2024, M. José Fernandez Lopez, membre du CSSS, a cité un exemple précis concernant une cliente du CPAS qui a déménagé en Flandre en février 2024, mais qui a continué à percevoir un revenu d'intégration à Anderlecht pendant neuf mois, bien qu'elle ait déclaré ne plus en avoir besoin. Cet argent a-t-il été récupéré et des mesures ont-elles été prises pour recouvrer ces montants indûment versés?

Hier, M. Vincent Van Quickenborne a donné un deuxième exemple. Le CSSS a décidé qu'une cliente du CPAS ayant reçu 28.000 euros à la suite d'une fraude au domicile était tenue de rembourser le montant indûment versé. Or, la cliente affirme qu'elle a rencontré le président du CPAS d'Anderlecht, après quoi elle a obtenu une audition et n'a finalement dû rembourser que 536 euros. Comment cette transaction a-t-elle été traitée sur le plan financier, dès lors que 536 euros seulement ont été récupérés au lieu du montant initial de 28.000 euros?

M. Van Quickenborne demande combien de recouvrements finissent par être annulés ou modifiés, et combien aboutissent à un remboursement effectif.

L'intervenant indique ensuite que 70 % des fonds utilisés par le CPAS d'Anderlecht pour financer le revenu d'intégration proviennent du niveau fédéral et sont remboursés par le SPP Intégration sociale, et qu'une subvention supplémentaire de 10 % peut être obtenue

extra subsidie van 10 % kan worden ontvangen bij gebruik van het GPMI-systeem (Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie), ook wel de PIIS (Projet Individuel de l'Intégration Sociale) genoemd in het Frans. In het OCMW van Anderlecht zou een vereenvoudigd systeem voor de opmaak van het GPMI, de *PIIS simplifié*, zijn ontwikkeld. In dit systeem wordt de gebruikelijke drie maanden wachttijd om een sociaal contract te sluiten met de cliënt omzeild. In plaats daarvan zou de cliënt direct gevraagd worden om te tekenen, zodat het geld, inclusief de bijkomstige federale financiering van 10 %, meteen kan worden geïnd door de stad Anderlecht. Klopt dit? Hoe werkt dit systeem?

Vervolgens stelt de heer Van Quickenborne een vraag over de energiepremies, die geregeld werden toegekend zonder de Kruispuntbank Sociale Zekerheid te consulteren. Het commissielid heeft de documenten gezien, waarin het vakje voor deze controle blanco bleef. Het commissielid merkt op dat het belangrijk is om te weten of deze controle daadwerkelijk werden uitgevoerd, aangezien de energiesteun moet worden betaald en er een controle op de regelmatigheid dient te worden uitgevoerd.

De laatste vraag van de heer Van Quickenborne heeft betrekking op wat de heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 over de verhuurcontracten van een terrein aan een voetbalclub en een leegstaand gebouw van het OCMW van Anderlecht. Kan mevrouw Vandenbergen toelichten hoe de verschillende verhuurconstructies in elkaar zitten?

C. **Antwoorden van de spreker**

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) begint met de vraag over de cumulatie van functies binnen de politiezone, aangezien daar de meeste vragen over zijn gesteld.

De spreekster licht toe dat het artikel 30, derde lid van de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus, luidt dat de bijzonder rekenplichtige in een meergemeentezone op voorstel van het politiecollege wordt aangewezen door de politieraad. Dit betreft de gemeenteontvangers en de ontvangers van het OCMW van een van de gemeenten binnen de politiezone of van een andere politiezone. Met goedkeuring van de voorzitter van het OCMW en op verzoek van het politiecollege, na goedkeuring door de politieraad waarin de politieke fracties en de drie betrokken gemeenten (Anderlecht, Vorst en Sint-Gillis) vertegenwoordigd zijn, nam mevrouw

si le CPAS utilise le système de PIIS (Projet individualisé d'intégration sociale), également appelé *GPMI* (*Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie*) en néerlandais. Le CPAS d'Anderlecht aurait développé un système pour faciliter l'élaboration du PIIS, le "PIIS simplifié". Ce système contourne le délai d'attente habituel de trois mois pour conclure un contrat social avec l'usager. Faisant fi de ce délai, le CPAS inviterait le bénéficiaire à signer immédiatement, afin que les fonds, y compris le financement fédéral supplémentaire de 10 %, puisse être perçu immédiatement par la ville d'Anderlecht. Est-ce exact? Comment ce système fonctionne-t-il?

M. Van Quickenborne s'enquiert ensuite des primes énergétiques qui ont régulièrement été accordées en l'absence de toute consultation de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. L'intervenant a consulté les documents où la case à cocher pour ce contrôle restait vide. Pour le membre, il importe de savoir si ce contrôle a effectivement été effectué, car l'aide énergétique a un coût et sa régularité doit être vérifiée.

M. Van Quickenbore pose une dernière question relative aux propos tenus par M. José Fernandez Lopez, membre du CSSS, au cours de l'audition du 10 décembre 2024 à propos des contrats de location d'un terrain à un club de football et d'un bâtiment vide appartenant au CPAS d'Anderlecht. Mme Vandenbergen peut-elle expliquer comment les différents contrats de location sont établis?

C. **Réponses de l'oratrice**

Étant donné que la plupart des questions portaient sur ce point, *Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht)* commence par répondre à la question relative à son cumul de fonctions dans la zone de police.

L'oratrice indique que l'article 30, alinéa 3, de la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux, dispose que, dans une zone pluricommunale, le comptable spécial est désigné, sur proposition du collège de police, par le conseil de police parmi les receveurs communaux et les receveurs des CPAS d'une des communes faisant partie de la zone de police ou d'une autre zone de police. Mme Vandenbergen a pris ses fonctions de comptable spécial de la zone de police Midi, le 1er octobre 2022, avec l'accord du président du CPAS et sur la proposition du collège de police, après l'approbation du conseil de police au sein duquel les groupes politiques des trois

Vandenbergen op 1 oktober 2022 de functie van bijzonder rekenplichtige voor de politiezone Brussel-Zuid op.

De benoeming werd zowel in overeenstemming met de wettelijke voorschriften als met volledige transparantie binnen de besluitvormingsorganen uitgevoerd. De politieraad, die verantwoordelijk is voor de benoeming van de bijzonder rekenplichtige, bestaat uit leden van de gemeenteraad, die toezicht houden op de respectieve OCMW's. De gemeenteontvanger, die voorheen de functie van bijzonder rekenplichtige bij de politiezone vervulde, had verzocht om ontheven te worden van deze functie, wat ertoe leidde dat de functie onmiddellijk ingevuld moest worden, onder andere om de betaling van de lonen te waarborgen. De politieke verantwoordelijken van de politiezone benaderden mevrouw Vandenbergen, aangezien zij de enige kandidaat was met een profiel dat aansloot bij de behoeften van de politiezone Brussel-Zuid.

Op 25 oktober 2023 heeft mevrouw Vandenbergen om privéredenen een verzoek ingediend bij het politiecollege om haar ontslag te aanvaarden. De politieraad ging op 27 november 2023 akkoord met het ontslag en mevrouw Vandenbergen bleef in functie tot de aanstelling van haar opvolger op 28 februari 2024.

Mevrouw Vandenbergen geeft aan benaderd te zijn geweest door het politiecollege voor deze functie en beschouwde het als een hogere verantwoordelijkheid om in te springen als bijzonder rekenplichtige. De essentie van het werk als bijzonder rekenplichtige bestond uit het waarborgen van de wettelijkheid van de dossiers die de spreekster moest analyseren, alvorens ze ter goedkeuring aan het politiecollege en de politieraad werden voorgelegd. Daarnaast ging mevrouw Vandenbergen ook na of de besluitvormingsketen voor elke uitgave werd gerespecteerd en of de betalingen daadwerkelijk werden uitgevoerd. Dit werk bracht niet meer dan zeven en een half uur werk per week met zich mee, dus zeker niet meer dan de 1,25 % van de prestaties zoals voorzien door de wet. De vergaderingen die mevrouw Vandenbergen moest bijwonen van de politieraad vonden plaats na de reguliere werkuren en de meeste dossiers die zij moest goedkeuren alvorens die naar het politiecollege of politieraad gingen, werden haar overgemaakt op vrijdagavond. De spreekster valideerde deze dossiers tegen zaterdagmiddag om de korpschef de tijd te geven om ook nog zijn fiat te geven.

Praktisch ging mevrouw Vandenbergen één dag per week naar de kantoren van de politie Brussel-Zuid en verlengde ze haar werkdagen in functie hiervan. De werklast van bijzondere rekenplichtige is niet te vergelijken met de taak van een financieel directeur. Er was ook een financieel directeur operationeel in de politiezone Brussel-Zuid.

communes concernées (Anderlecht, Forest et Saint-Gilles) sont représentés.

Cette nomination a eu lieu dans le respect des conditions légales et en toute transparence au sein des organes décisionnels adéquats. Le conseil de police, qui est chargé de la nomination du comptable spécial, se compose de membres des conseils communaux, qui contrôlent le CPAS de leurs communes respectives. Le receveur communal, qui exerçait auparavant la fonction de comptable spécial de la zone de police, avait demandé à être déchargé de cette fonction, laquelle a dès lors dû être réattribuée sans délai, notamment pour garantir le paiement des rémunérations. Les responsables politiques de la zone de police ont approché Mme Vandenbergen parce qu'elle était la seule candidate à avoir un profil correspondant aux besoins de la zone de police Midi.

Le 25 octobre 2023, Mme Vandenbergen a présenté sa démission au collège de police pour des raisons privées. Le 27 novembre 2023, le conseil de police a accepté sa démission et Mme Vandenbergen est restée en fonction jusqu'à la désignation de son successeur le 28 février 2024.

Mme Vandenbergen indique que lorsqu'elle a été approchée par le collège de police pour exercer cette fonction, elle a estimé que la fonction de comptable spécial lui permettrait d'exercer des responsabilités plus importantes. Son travail de comptable spécial consistait, en substance, à s'assurer de la conformité légale des dossiers qui lui étaient présentés avant qu'ils soient soumis à l'approbation du collège de police et du conseil de police. En outre, Mme Vandenbergen vérifiait si la procédure décisionnelle avait bien été respectée pour chaque dépense et si les paiements avaient effectivement eu lieu. Cela ne représentait pas plus de sept heures et demie de travail par semaine, et donc certainement pas plus que le plafond légal de 125 % des prestations. Les réunions du conseil de police auxquelles Mme Vandenbergen devait assister avaient lieu après les heures de travail et la majorité des dossiers qu'elle devait approuver avant leur soumission au collège ou au conseil de police lui étaient envoyés le vendredi soir. L'oratrice validait ces dossiers pour le samedi midi afin de laisser au chef de corps le temps de donner également son approbation.

En pratique, Mme Vandenbergen se rendait une fois par semaine dans les locaux de la zone de police Midi et elle prolongeait ses journées de travail en conséquence. La charge de travail du comptable spécial n'est pas comparable à celle d'un directeur financier. La zone de police Midi disposait également d'un directeur financier.

De bijzondere rekenplichtige is niet opgenomen in het organigram en ontvangt geen loon, maar wel een vergoeding. De functies van financieel directeur bij het OCMW Anderlecht en bijzondere rekenplichtige bij de politiezone Brussel-Zuid zijn hierdoor perfect combineerbaar. Er is niet iemand extra aangeworven in het OCMW Anderlecht gedurende de periode dat mevrouw Vandenbergen beide functies combineerde.

Mevrouw Vandenbergen heeft een aanwerving gevraagd om de boekhouder en begrotingsdeskundige, die momenteel in ziekteverlof is, te kunnen vervangen, maar die aanvraag werd in juli 2024 ingediend en is nog lopende. Er is geen link met de taak van bijzondere rekenplichtige bij de politiezone Brussel-Zuid.

Alle rekeningen, begrotingen werden allemaal volgens de voorziene tijden en termijnen ingediend. De wet schrijft voor dat deze functie wordt uitgeoefend door een ontvanger of een financieel directeur en dat is in vier van de zes politiezones in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het geval. Indien het om een politiezone gaat waar er maar één gemeente is, is de gemeenteontvanger automatisch de bijzonder rekenplichtige. Het was bijgevolg niet de bedoeling van mevrouw Vandenbergen om weg te gaan bij het OCMW Anderlecht.

Mevrouw Vandebergen geeft aan op de hoogte te zijn geweest van de inspectierapporten van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI), die nauwkeurig worden bestudeerd door de dienst Financiën. De inspectierapporten belichten verschillende elementen van de controle; Een groot deel betreft de financiële en de boekhoudkundige controle, die door de diensten van mevrouw Vandenbergen en haarzelf in samenwerking met de inspectiedienst van de POD MI worden voorbereid. Mevrouw Vandenbergen houdt rekening met de opmerkingen van de POD MI en is van mening dat er verbeteringen zichtbaar zijn. De controles verlopen goed.

Wat de controle op de medische kosten betreft, wordt de medische facturatie behandeld door een aparte dienst op de dienst Financiën. Er werden inderdaad grote bedragen teruggevorderd, o.a. van personen die niet in orde waren met hun inschrijving bij het ziekenfonds. Een werkgroep werd opgericht, waarvan de dienst Financiën deel van uitmaakt, om dit proces te verbeteren. Mevrouw Vanderbergen vindt dat er vooruitgang is geboekt.

Wat betreft de controle op de sociale dossiers, baart vooral mevrouw Vandenbergen vooral de vertraging in de dossiers zorgen. Die vertraging verhindert de financieel directrice om budgettaire duidelijkheid te hebben. Dit probleem werd aangekaart tijdens een vergadering

Le comptable spécial ne figure pas dans l'organigramme, et il ne perçoit pas une rémunération mais une indemnité. Les fonctions de directeur financier du CPAS d'Anderlecht et de comptable spécial de la zone de police Midi sont dès lors parfaitement compatibles. Le CPAS d'Anderlecht n'a pas dû recruter un collaborateur supplémentaire lorsque Mme Vandenbergen cumulait ces deux fonctions.

Mme Vandenbergen a effectivement demandé un recrutement en vue du remplacement du comptable et expert budgétaire, qui est actuellement en congé de maladie, mais cette demande a été introduite en juillet 2024, et aucune suite ne lui a été réservée jusqu'à présent. Cela n'a aucun rapport avec la fonction de comptable spécial de la zone de police Midi.

L'ensemble des comptes et des budgets ont été introduits dans les délais prévus. La loi dispose que cette fonction doit être exercée par un receveur ou par un directeur financier, et c'est le cas dans quatre des six zones de police de la Région de Bruxelles-Capitale. Dans les zones de police unicommunales, le receveur communal exerce automatiquement la fonction de comptable spécial. Mme Vandenbergen n'avait dès lors pas l'intention de quitter le CPAS d'Anderlecht.

Mme Vandenbergen indique qu'elle avait connaissance des rapports d'inspection du SPP Intégration sociale (SPP IS), et indique qu'ils sont minutieusement analysés par le service financier. Les rapports d'inspection portent sur plusieurs éléments du contrôle. Une grande partie de ces rapports est consacrée au contrôle financier et comptable, qui est préparé par Mme Vandenbergen en personne et par ses services en coopération avec le service d'inspection du SPP IS. Mme Vandenbergen avait tenu compte des observations du SPP IS et elle estime que des améliorations sont perceptibles. Les contrôles sont effectués correctement.

En ce qui concerne le contrôle des frais médicaux, l'oratrice précise que les factures médicales sont traitées par une cellule distincte du service financier. Des montants importants ont effectivement été recouvrés, notamment auprès de personnes dont l'affiliation à une mutualité n'était pas en règle. Un groupe de travail, dont le service financier fait partie, a été mis en place afin d'améliorer ce processus. Mme Vandenbergen estime que des progrès ont été réalisés.

Pour ce qui est du contrôle des dossiers sociaux, Mme Vandenbergen s'inquiète surtout du retard pris dans les dossiers. Ce retard ne lui permet pas d'avoir une vision claire de la situation budgétaire. Ce problème a été dénoncé lors d'une réunion qui a eu lieu

met de POD Maatschappelijke Integratie op 2 oktober 2024, toen de POD MI een eerste feedback gaf op het laatste inspectieverslag. De POD MI stelde vast dat het probleem van de laattijdige behandeling niet verbetert en mevrouw Vandenbergen heeft deze constatatie voorgelegd aan het overlegcomité op 15 oktober 2024. Uit het proces verbaal van het overlegcomité met de gemeente, waar ook een regionale inspectie aanwezig is, blijkt dat de gemeente voorziet in een extra enveloppe vanaf 2025 om die betalingsachterstand in te halen.

Mevrouw Vandenbergen geeft aan zich niet bezig te houden met de inhoud van de sociale dossiers.

In 2015 werd er inderdaad een audit aangevraagd, die een te laag terugvorderingspercentage door de dienst boekhouding opmerkte. Tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 lichtte de heer Gregory Jacques, voorzitter van vereniging van de OCMW-secretarissen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, toe dat de terugvordering van sommige subsidies soms complex is; sommige subsidies worden voor 70 % teruggevorderd, andere voor 100 %. Om het terugvorderingsproces te optimaliseren, kijkt de dienst Financiën tijdens haar financiële vergaderingen na welke bedragen werden teruggevorderd met als doel om altijd boven de 99 % terugvorderingspercentage te blijven. Dit loopt momenteel goed, dankzij de tussenkomst, die geformaliseerd geweest is in 2019, van de interne controle die lijsten bijhoudt van de aan te brengen verbeteringen bij de terugvorderingen.

De persoon die zich met interne controle bezighoudt was indertijd een persoon die het OCMW Anderlecht verlaten heeft in 2020. In 2020 en 2022 zijn er nieuwe mensen aangeworven en nu is er recent een nieuwe persoon aangesteld.

Wat de energie-uitgaven betreft, is mevrouw Vandenbergen op de hoogte dat er inderdaad een beslissing was om aan de personen die een leefloon ontvangen een energiepremie toe te kennen. Er werden interne mails verstuurd en instructies gegeven dat dit zoveel mogelijk in overeenstemming zou zijn met hetgeen de POD Maatschappelijke Integratie verwachtte. Er werd een werkgroep met al de verantwoordelijken voor energiesteun opgericht om de procedure voor de uitbetaling van de energiesteun te formaliseren opdat ze in orde zou zijn met de wettelijke voorschriften. Wat het nazicht betreft op dossiers waarbij OCMW-cliënten overleden of verhuisd zijn, gaat mevrouw Vandenbergen ervan uit dat tijdens het sociaal onderzoek werd nagegaan of de steun toegekend zou kunnen worden. De dienst Financiën kan de inhoud van de sociale dossiers niet controleren.

le 2 octobre 2024 avec le SPP Intégration sociale. Au cours de cette réunion, le SPP Intégration sociale a fait part d'une première réaction au dernier rapport d'inspection et il a constaté que le problème des retards de traitement ne s'améliorait pas. Mme Vandenbergen en a fait part au comité de concertation le 15 octobre 2024. Le procès-verbal du comité de concertation auquel ont été associés la commune et un représentant de l'inspection régionale indique que la commune débloquera un budget supplémentaire à partir de 2025 pour résorber ces arriérés de paiement.

Mme Vandenbergen indique que l'examen du contenu des dossiers sociaux n'est pas de son ressort.

En 2015, un audit a effectivement été demandé. Il en est ressorti que le taux de recouvrement par le service de comptabilité était trop faible. Au cours de l'audition qui a eu lieu le 10 décembre 2024, M. Gregory Jacques, président de l'association des secrétaires de CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale, a expliqué que le recouvrement de certaines subventions n'était pas toujours simple, certaines subventions étant recouvrées à 70 % et d'autres à 100 %. Pour optimiser la procédure de recouvrement, le service financier examine les montants recouvrés, lors de ses réunions financières, dans le but de maintenir un taux de recouvrement supérieur à 99 %. La procédure fonctionne aujourd'hui correctement grâce à l'intervention du contrôle interne, formalisée en 2019, qui tient à jour les améliorations à apporter à la procédure de recouvrement.

La personne qui était chargée du contrôle interne à l'époque a quitté le CPAS d'Anderlecht en 2020. De nouvelles personnes ont été engagées en 2020 et en 2022, ainsi qu'une nouvelle personne plus récemment.

En ce qui concerne les dépenses énergétiques, Mme Vandenbergen confirme qu'il a effectivement été décidé d'accorder une prime énergétique aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration. Des courriels ont été échangés en interne et des instructions ont été données pour que cette procédure s'accorde autant que possible avec les attentes du SPP Intégration sociale. Un groupe de travail réunissant tous les responsables des aides en matière d'énergie a été créé afin de formaliser la procédure de versement de ces aides dans le but de l'aligner sur les dispositions légales. En ce qui concerne le contrôle des dossiers des bénéficiaires du CPAS décédés ou ayant déménagé, Mme Vandenbergen présume que l'enquête sociale a également inclus la vérification du respect des conditions d'admission. Le service financier n'est pas habilité à contrôler le contenu des dossiers sociaux.

Als lid van het directiecomité heeft mevrouw Vandenbergen recent voorstellen geformuleerd en zij distilleert twee indicatoren: enerzijds is het aantal dossiers waarbij onterecht sociale steun is toegekend toegenomen, waardoor de dienst Financiën in meer gevallen sociale hulp moest terugvorderen. De cijfers hierover worden maandelijks overgemaakt aan de OCMW-raad, de uitgaven en de inkomsten van de sociale materies. De financieel directrice heeft de stijging van het aantal terugvorderingen gemeld aan het OCMW-bureau.

Ook aan het directiecomité heeft mevrouw Vandenbergen in mei 2024 een presentatie gegeven over de stijging van die onterecht toegekende financiële steun en gevraagd om maatregelen te nemen. Er werden vervolgens nieuwe procedures in het leven geroepen bij de dienst Financiën om de terugvorderingen op te volgen. Vandaag krijgt de financieel directrice, net als bij de betalingsmandaten, een vraag tot terugvordering en de dienst Financiën activeert hierna de terugvorderingsprocedure. Als er door het BCSD sommige invorderingsrechten geannuleerd worden, wordt de dienst Financiën hier niet van op de hoogte gebracht.

Wat de twee gevallen betreft, die werden aangehaald waarbij niet het hele bedrag werd teruggevorderd, kan mevrouw Vandenbergen de vragen niet beantwoorden omdat ze de dossiers niet voor haar heeft liggen en niet weet wat er exact gebeurd is. Als er een aanvraag is tot invordering wordt daar gevolg aangegeven door de Geschillendienst, maar als het BCSD beslist om de invordering te annuleren dan wordt die schuldvordering geannuleerd door de financiële diensten, doordat er een “onwaarde” in het betalingsprogramma verschijnt die gecreëerd wordt door de beslissing van het BCSD. Mevrouw Vandenbergen heeft op de Geschillendienst nooit aanvragen ontvangen tot annulering of inzicht van de schuldvorderingsdossiers door de BCSD.

Mevrouw Vandenbergen is uiteraard voorstander van een cel antifraude of een cel die zich vooral richt op het naleven van de procedures binnen de Sociale dienst en juichte het initiatief van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) toe, die per brief op 2 oktober 2024 aangaf dat er een audit zou worden uitgevoerd, specifiek binnen de Sociale dienst van het OCMW Anderlecht.

De financieel directrice denkt dat het inderdaad zeer interessant kan zijn voor het OCMW Anderlecht om goede praktijken te delen. Daarom staat de spreekster volledig open voor alle audits die mogelijk kunnen bijdragen aan een goede werking van het OCMW Anderlecht, aangezien de interne middelen inderdaad beperkt en zelfs gedaald zijn. Op 15 oktober 2024 heeft mevrouw

En tant que membre du comité de direction, Mme Vandenbergen a récemment formulé des propositions et mentionne deux indicateurs. Premièrement, elle constate une augmentation du nombre de dossiers dans lesquels une aide sociale a été indûment accordée, ce qui a contraint le service financier à procéder à davantage de recouvrements. Les chiffres y afférents sont transmis tous les mois au conseil du CPAS, de même que les dépenses et les recettes en matière sociale. La directrice financière a informé le bureau du CPAS de cette augmentation du nombre de recouvrements.

En mai 2024, Mme Vandenbergen a également exposé, au comité de direction, l’augmentation de l’aide financière indûment accordée, et elle lui a demandé de prendre des mesures. De nouvelles procédures ont ensuite été mises en place au sein du service financier pour assurer le suivi des recouvrements. Tout comme pour les mandats de paiement, la directrice financière reçoit à présent les demandes de recouvrement, après quoi le service financier engage la procédure de recouvrement. Si certains droits à recette sont annulés par le CSSS, le service financier n’en est pas informé.

Concernant les deux cas évoqués pour lesquels les montants visés n’ont pas été intégralement recouvrés, Mme Vandenbergen ne peut pas répondre aux questions parce qu’elle n’a pas ces dossiers sous les yeux et qu’elle n’en connaît pas la teneur exacte. Lorsqu’une demande de recouvrement est introduite, une suite y est réservée par le service Contentieux. En revanche, si le CSSS décide d’annuler le recouvrement, cette créance est ensuite annulée par le service financier dès lors que la mention “non-valeur” apparaît dans le programme de paiement à la suite de la décision prise par le CSSS. Au service Contentieux, Mme Vandenbergen n’a jamais reçu de demande visant à annuler ou à contrôler les dossiers de créances du CSSS.

Mme Vandenbergen est bien entendu favorable à la création d’une cellule antifraude ou d’une cellule qui veillerait principalement au respect des procédures au sein du service social. Elle salue en outre l’initiative du SPP Intégration sociale, qui a annoncé, par lettre du 2 octobre 2024, qu’un audit serait réalisé et qu’il porterait spécifiquement sur le service social du CPAS d’Anderlecht.

La directrice financière estime qu’il pourrait effectivement être très intéressant pour le CPAS d’Anderlecht de bénéficier d’un partage de bonnes pratiques. C’est la raison pour laquelle l’oratrice est tout à fait ouverte à l’organisation de tout audit qui pourrait contribuer au bon fonctionnement du CPAS d’Anderlecht, étant donné que les moyens disponibles en interne sont effectivement

Vandenbergen dit ook intern gecommuniceerd, zowel tijdens het laatste overlegcomité met de gemeente als met de gewestelijke inspectie, waar er sprake was over een aanzienlijke vermindering van subsidies; dit geldt voor een deel in 2024 en een nog groter deel in 2025. Het gaat om gewestelijke subsidies, energiesubsidies en het Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn voor de OCMW's, waarvan de bedragen in 2015 drastisch zijn gedaald.

Over de werklast van de maatschappelijke werkers kan de spreekster zich moeilijk uitspreken. Ze heeft geen verantwoordelijkheden ten opzichte van de sociale dienst.

Er bestaan werkgroepen voor de GPMI's waaraan de dienst Financiën ook bijdraagt door cijfers te leveren over het percentage leefloondossiers waarin een GPMI werd opgemaakt. De dienst Financiën doet ook aanbevelingen om ervoor te zorgen dat de formulieren correct worden verstuurd. Dit is belangrijk omdat het in deze materie vrij ingewikkeld is om de formulieren naar de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) door te sturen. Daarnaast formuleert de dienst ook aanbevelingen om de procedures, vooral in de backoffice, te verbeteren.

Wat de huur van de gebouwen van het OCMW Anderlecht betreft, is er momenteel geen leegstaand gebouw. Het gebouw werd ingehuldigd begin 2024 na lange werkzaamheden. Er is inderdaad een huurovereenkomst met Coop, en voor de afhandeling blijven de financiële diensten bevoegd.

Zoals door de heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, werd aangehaald, vroeg de gewestelijke inspecteur tijdens een overleg in 2023 om de huurovereenkomsten te verminderen. Daarom werd er een plan opgesteld om de huurovereenkomst voor één plateau, dat verhuurd werd aan de dienst Activatie en Cultuur, stop te zetten. Dit werd beëindigd, zoals gepland, op 31 augustus 2024. De dienst Financiën werkt eveneens in dit gebouw. Er is gepland om eind 2025 de helft van de plateaus te verminderen. Dit is mogelijk omdat de dienst Financiën in september 2024 is begonnen met het dematerialiseren van alle financiële documenten, een proces dat medio 2025 zal zijn afgerond.

Het dossier van Sporting Anderlecht is een zeer oud dossier, met inderdaad een erfpacht die loopt tot 2025.

limités et qu'ils ont même diminué. Mme Vandenbergen l'a également indiqué en interne, le 15 octobre 2024, lors du dernier comité de concertation en présence de la commune et de l'inspection régionale. Lors de ce comité, la baisse considérable des subventions a été évoquée, en partie pour l'année 2024, mais surtout pour l'année 2025. Cette diminution concerne les subventions régionales, les subventions énergétiques et le Fonds spécial de l'aide sociale accordée aux CPAS, dont les montants ont été considérablement réduits en 2015.

L'oratrice peut difficilement se prononcer quant à la charge de travail qui pèse sur les travailleurs sociaux. Elle n'assume pas de responsabilités vis-à-vis du service social.

Plusieurs groupes de travail sont consacrés aux PIIS. Le service Finances leur apporte également son concours en leur transmettant les statistiques relatives au pourcentage de dossiers de revenu d'intégration pour lesquels un PIIS a été établi. Le service Finances formule également des recommandations visant à garantir l'envoi correct des formulaires. Ce point est important dès lors que l'envoi des formulaires au SPP Intégration sociale (SPP IS) n'est pas forcément chose aisée. Le service transmet également des recommandations visant à améliorer les procédures, en particulier les processus de *back-office*.

En ce qui concerne la location des bâtiments du CPAS d'Anderlecht, l'oratrice précise qu'aucun bâtiment n'est inoccupé pour l'instant. Le bâtiment a été inauguré au début de l'année 2024, à l'issue d'une longue période de travaux. Un contrat de location a effectivement été conclu avec Coop. Les services financiers restent chargés du suivi de l'exécution de cette convention.

Comme l'a évoqué M. José Fernandez Lopez, membre du CSSS, l'inspecteur régional a demandé, lors d'une concertation menée en 2023, de réduire le nombre de contrats de location. Un plan a donc été élaboré pour mettre fin au contrat de location d'un plateau occupé par le service Activation et Culture. Comme prévu, ce plan a été mené à bonne fin le 31 août 2024. Les bureaux du service Finances se trouvent dans le même bâtiment. Il est prévu que les plateaux diminueront de moitié d'ici la fin de l'année 2025. Cette diminution sera rendue possible grâce à la dématérialisation de l'ensemble des documents financiers, entamée par le service Finances en septembre 2024. Ce processus s'achèvera à la mi-2025.

Le dossier relatif au Sporting d'Anderlecht est très ancien. Il s'agit effectivement d'un bail emphytéotique qui court jusqu'en 2025.

Er bestaat een werkgroep tussen de verschillende geschillendiensten van de OCMW's, die op regelmatige basis samenkomt. Mevrouw Vandenbergen heeft gevraagd om het punt over de onterecht toegekende steun, die teruggevorderd moet worden, op de agenda van oktober 2024 te zetten. Uit het proces-verbaal blijkt echter dat de opvolging van knipperlichten overal een probleem vormt.

De cijfers zijn moeilijk te vergelijken omdat niet alle sociale informatica-programma's bij ons op dezelfde manier werken. Wanneer er een herziening van een dossier plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat iemand geen recht meer op steun heeft en dit met terugwerkende kracht wordt toegepast, wordt er automatisch een terugvordering gecreëerd. Voor de twee fictieve dossiers in de VRT-reportage zijn die betalingen inderdaad teruggekomen, en werden deze betalingen terugbetaald aan de POD Maatschappelijke Integratie.

D. **Replieken van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) dankt mevrouw Vandenbergen voor al haar antwoorden en vindt dat de spreekster een aantal interessante dingen heeft verteld. Het commissielid wil een aantal aangehaalde punten niet onbenoemd laten.

De heer Raskin verwijst in eerste instantie naar wat mevrouw Vandenbergen gezegd heeft over de controle van de sociale dossiers; dat het niet zo evident is om budgettaire duidelijkheid te verschaffen bij de controle, gezien de vertraging die op die dossiers zit. De spreker heeft begrip voor deze complexe situatie, maar merkt op dat de gemeente Anderlecht heeft geantwoord dat er in 2025 een extra enveloppe wordt voorzien om het probleem op te lossen. De spreker vindt deze oplossing echter onvoldoende en beschouwt het als een tijdelijke maatregel, in plaats van een structurele oplossing. Er wordt te weinig gedaan om het probleem op lange termijn aan te pakken.

In 2019 werd geprobeerd het proces van de interne controle te verbeteren, maar de heer Raskin merkt op dat de relatie met de POD Maatschappelijke Integratie gespannen blijft, aangezien zij ook na 2019 kritisch blijft. Dit werd tijdens de hoorzitting van 27 november 2024 opnieuw benadrukt door de POD Maatschappelijke Integratie.

Voorts vraagt het commissielid naar de persoon die verantwoordelijk was voor de interne controle binnen het OCMW Anderlecht en die samen met mevrouw Vandenbergen aan een bepaald project werkte. Is het mogelijk om de naam van die persoon mee te delen? Er lijkt veel verloop te zijn binnen het team, waarbij in korte

Il existe un groupe de travail qui rassemble les services contentieux des différents CPAS et qui se réunit régulièrement. Mme Vandenbergen a demandé que le point relatif aux aides indûment accordées et à recouvrer soit mis à l'ordre du jour de la réunion d'octobre 2024. Il ressort toutefois du procès-verbal que les problèmes constatés au niveau du suivi réservé aux clignotants sont généralisés.

La comparaison des chiffres entre eux n'est pas aisée dès lors que les programmes informatiques utilisés par les services sociaux ne fonctionnent pas tous de la même manière. Lorsqu'un dossier est réexaminé, par exemple parce que le bénéficiaire concerné n'a plus droit à une aide, un recouvrement est automatiquement généré s'il est mis fin à cette aide avec effet rétroactif. Les montants versés dans le cadre des deux dossiers fictifs évoqués par le reportage de la VRT ont effectivement été recouvrés et remboursés au SPP Intégration sociale.

D. **Répliques des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie Mme Vandenbergen pour ses réponses, qu'il considère comme intéressantes à plus d'un titre. Le membre souhaite insister sur une partie des points abordés.

M. Raskin relève tout d'abord que d'après Mme Vandenbergen, il est difficile d'obtenir la clarté budgétaire nécessaire dans le cadre du contrôle des dossiers sociaux, compte tenu du retard pris dans le traitement de ces dossiers. L'intervenant comprend les difficultés posées par cette situation. Il souligne que, selon la réponse de la commune d'Anderlecht, une enveloppe supplémentaire sera octroyée en 2025 pour y remédier. L'intervenant estime toutefois que cette solution est insuffisante et qu'elle constituera une mesure temporaire plutôt qu'un remède structurel. Les mesures prises pour s'attaquer au problème à long terme sont insuffisantes.

Alors que des tentatives d'amélioration du processus de contrôle interne ont été entreprises en 2019, M. Raskin relève que les tensions avec le SPP Intégration sociale ne se sont pas estompées depuis lors. Ce dernier se montre toujours critique en la matière, ainsi qu'il ressort de l'audition du 27 novembre 2024.

Le membre demande ensuite s'il est possible de connaître le nom du responsable du contrôle interne au CPAS d'Anderlecht qui a collaboré avec Mme Vandenbergen sur un projet particulier. La rotation des membres de l'équipe semble importante et trois personnes ont quitté celle-ci en peu de temps. Quelles

tijd drie mensen zijn vertrokken. Hoe komt dit en wie is momenteel verantwoordelijk voor de interne controle?

De energie-uitgaven zijn volgens mevrouw Vandenbergen in orde met de wettelijke voorschriften. Toch vindt de heer Raskin het vreemd dat de Pano-journalisten kunnen aantonen dat de steun terecht is gekomen bij meerdere daklozen. Daarnaast werd er steun toegekend aan iemand die inmiddels overleden is. Hoewel de heer Akouz, voormalige voorzitter van het OCMW Anderlecht, dit ontkende, werd dit onmiddellijk weer gecorrigeerd door de Pano-journalisten. Als dit inderdaad gebeurd is met een overleden persoon, en ook met iemand die in het buitenland verblijft, is dit niet in overeenstemming met de wettelijke voorschriften. De heer Raskin vraagt zich af of de betalingsbevelen die ontvangen worden van de administrateur-generaal niet in conflict komen met de wettelijke context, ondanks dat de opdrachten binnen het kader van de wettelijkheid uitgevoerd worden. Gaat er geen alarm af wanneer een energiepremie wordt toegekend aan iemand die in het buitenland verblijft of aan een overleden persoon? De spreker uit verwondering over het feit dat dit niet opgemerkt wordt. Het kan zomaar gebeuren dat terugvorderingsaanvragen op verzoek van het BCSD worden geannuleerd. Komt het vaak voor dat bedragen oninvorderbaar zijn en betekent dit dat een bedrag om een bepaalde reden niet kan worden geïnd? Wanneer een bedrag oninvorderbaar is, kan het ook niet worden teruggegeven aan de POD Maatschappelijke Integratie? De spreker wil weten hoe de POD Maatschappelijke Integratie omgaat met zulke oninvorderbare of niet-terugvorderbare bedragen en of deze bedragen specifiek geklasseerd zijn als oninvorderbaar, of dat er andere redenen zijn waarom ze niet teruggevorderd worden op verzoek van het BCSD.

Het commissielid merkt verder op dat, hoewel mevrouw Vandenbergen voorstander was en is van de antifraudecel en deze toegejuicht heeft, de cel uiteindelijk niet is opgericht. Deze vraag is al door verschillende voorgaande sprekers gesteld: waarom is de cel er dan niet gekomen? Zijn er mensen die vinden dat de bestaande procedures en interne processen voldoende zijn om sociale fraude te voorkomen en alles onder controle te houden? Als financieel specialist en lid van het directiecomité, moet mevrouw Vandenbergen toch weten waarom de cel er dan niet is gekomen.

Mevrouw Ellen Samyn (VB) leidt uit de antwoorden van mevrouw Vandenbergen af dat het duidelijk is dat zij als financieel directrice meerdere keren aan de alarmbel heeft getrokken en de aandacht de op terugvorderingsproblematiek heeft gevestigd bij het vast bureau en het

sont les raisons de ces départs? Qui est actuellement responsable du contrôle interne?

Mme Vandenbergen estime que les aides énergétiques accordées par le CPAS satisfont aux exigences légales. Mais selon M. Raskin, il est étrange que les journalistes de Pano aient pu démontrer qu'une prime à l'énergie a été versée à plusieurs sans-abri et à une personne décédée entre-temps. M. Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht, a démenti que de tels versements aient eu lieu, mais il a immédiatement été contredit par les journalistes de Pano. Les aides qui auraient été octroyées à des personnes décédées ou résidant à l'étranger ne répondent pas aux exigences légales. M. Raskin se demande si les ordres de paiement de certaines aides émis par l'administrateur général ne peuvent pas être considérés comme injustifiables au regard du contexte juridique, même lorsqu'ils n'enfreignent aucune disposition légale. Aucun signal d'alarme ne s'enclenche-t-il lorsqu'une prime à l'énergie est accordée à une personne séjournant à l'étranger ou à une personne décédée? L'intervenant s'étonne qu'il ne soit pas fait état de ce problème. Par ailleurs, le recouvrement de certains montants peut être tout simplement annulé à la demande du CSSS. Est-il fréquent que certains montants ne soient pas recouvrables? Cela signifie-t-il que, pour une raison particulière, un montant peut être impossible à recouvrer? Lorsqu'un montant n'est pas recouvrable, ne peut-il pas non plus être récupéré par le SPP Intégration sociale? L'intervenant souhaite savoir comment le SPP Intégration sociale traite ces montants non recouvrables ou non récupérables. Les montants concernés sont-ils spécifiquement classés dans la catégorie des montants non recouvrables, ou les demandes de non-recouvrement formulées par le CSSS peuvent-elles être fondées sur d'autres motifs?

Le membre relève également que, même si Mme Vandenbergen a été et reste favorable à la création d'une cellule anti-fraude et bien qu'elle ait accueilli positivement ce projet, cette cellule n'a finalement pas vu le jour. La question a déjà été posée par plusieurs autres intervenants: pourquoi cette cellule n'a-t-elle pas été constituée? Certains estimeraient-ils que les procédures et processus internes actuels sont suffisants pour prévenir la fraude sociale et maîtriser l'ensemble? En ses qualités de spécialiste financière et de membre du comité de direction, Mme Vandenbergen a certainement connaissance des raisons pour lesquelles ladite cellule n'a pas été mise en place.

Mme Ellen Samyn (VB) comprend, à la lumière des réponses de Mme Vandenbergen, qu'elle a, en sa qualité de directrice financière, clairement tiré la sonnette d'alarme à plusieurs reprises et attiré l'attention du bureau permanent et du comité de direction du CPAS d'Anderlecht

directiecomité van het OCMW Anderlecht. Toch kan de spreekster zich niet ontdoen van de indruk dat er niet echt naar mevrouw Vandenbergen werd geluisterd, aangezien zij herhaaldelijk heeft aangegeven dat er aandacht werd gevraagd voor deze kwestie. Maar waarom is er precies niet echt naar de financieel directrice geluisterd?

Mevrouw Vandenbergen heeft aangegeven voorstander te zijn van de oprichting van een antifraudecel, en u hebt dit recentelijk nog herhaald. Maar waarom is deze cel er tot op vandaag nog steeds niet? Waarom is er geen antifraudecel? De financieel directrice sprak over aanbevelingen en het uitvoeren van meer audits. Het uitvoeren van audits is op zich een stap, maar als er vervolgens niets met de aanbevelingen wordt gedaan, dan heeft het weinig zin om nog meer audits uit te voeren. In dat geval zou men kunnen spreken van schuldig verzuim.

Mevrouw Samy heeft goed geluisterd naar wat mevrouw Vandenbergen zei over de automatisering van de terugvordering van onterecht ontvangen steun, maar stelt ook vast dat de uitvoering van de automatische terugvordering steeds kan worden tegengehouden door het BCSD. Heeft mevrouw Vandenbergen voorbeelden van terugvorderingen die ongedaan zijn gemaakt? Zo ja, met welke reden? Het commissielid merkt toch een gedeelde verantwoordelijkheid op in de algemene malaise bij het OCMW Anderlecht, aangezien mevrouw Vandenbergen zelf deel uitmaakt van het directiecomité. Het commissielid maakt de bedenking dat mevrouw Vandenbergen ofwel intern wordt tegengewerkt ofwel deels medeverantwoordelijk is voor wat er fout loopt bij het OCMW Anderlecht.

De heer Denis Ducarme (MR) geeft aan dat hij begrijpt hoe moeilijk deze ondervraging voor de financieel directrice is. Het is niet eenvoudig om hier voor de Kamer van volksvertegenwoordigers te verschijnen en verantwoording af te leggen over een situatie die als explosief wordt beschouwd, aangezien sommige mensen van een schandaal spreken. Mevrouw Vandenbergen moet na de hoorzitting terug naar haar werk bij het OCMW van Anderlecht; de heer Ducarme bedankt daarom de financieel directrice voor de antwoorden die ze heeft gegeven, maar merkt op dat ze zeer voorzichtig was in haar antwoorden. Het commissielid blijft met vragen zitten, maar zal er geen extra stellen, omdat mevrouw Vandenbergen een ambtenaar is en geen politicus. De secretaris generaal, de heer Peeters, en de voormalige voorzitters van het OCMW, de heer Akouz en Mostefa, hebben mevrouw Vandenbergen in een zeer ingewikkelde situatie geplaatst.

Voorts bedankt de heer Ducarme de financieel directrice voor de gedetailleerde uitleg over haar taak bij de

sur les problèmes de recouvrement. Pourtant, l'intervenante ne parvient pas à se départir de l'impression que Mme Vandenbergen n'a pas été réellement écoutée, étant donné qu'elle a déclaré à plusieurs reprises avoir abordé cette question. Pourquoi exactement la directrice financière n'a-t-elle pas été prise au sérieux?

Mme Vandenbergen s'est déclarée favorable à la création d'une cellule antifraude, et a encore récemment réaffirmé cette position. Pourquoi cette cellule n'est-elle toujours pas en place aujourd'hui? La directrice financière a par ailleurs évoqué des recommandations et la nécessité de procéder à davantage d'audits. La réalisation d'audits est en soi intéressante, mais si l'on ne suit pas leurs recommandations, à quoi bon les multiplier? Il pourrait, dans ce cas, être question de négligence coupable.

Mme Samyn a suivi avec attention les propos de Mme Vandenbergen concernant l'automatisation du recouvrement des aides indûment perçues. Cependant, elle note que l'exécution de cette procédure peut encore être empêchée par le CSSS. Mme Vandenbergen pourrait-elle donner des exemples de recouvrements annulés? Dans l'affirmative, pour quels motifs? La membre constate malgré tout une responsabilité partagée quant au malaise général qui existe au CPAS d'Anderlecht, étant donné que Mme Vandenbergen fait elle-même partie du comité de direction. Elle en déduit que soit cette dernière est confrontée à des résistances internes, soit elle partage la responsabilité des dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht.

M. Denis Ducarme (MR) exprime sa compréhension face à la difficulté de l'exercice auquel la directrice financière est confrontée. Il n'est en effet pas facile de se présenter devant la Chambre des représentants et de rendre des comptes sur une situation jugée explosive, certains allant jusqu'à parler de scandale. Une fois cette audition terminée, Mme Vandenbergen devra retourner travailler au CPAS d'Anderlecht. M. Ducarme la remercie donc pour les réponses qu'elle a apportées, mais souligne qu'elle a été excessivement prudente à cet égard. Bien qu'il reste sur sa faim, il choisit de ne pas insister davantage, rappelant que Mme Vandenbergen est fonctionnaire et non politicienne. Il ajoute que le secrétaire général, M. Peeters, ainsi que les anciens présidents du CPAS, M. Akouz et M. Mostefa, ont mis Mme Vandenbergen dans une situation extrêmement compliquée.

Il la remercie également d'avoir fourni des explications détaillées sur sa mission au sein de la zone de police et

politiezone en voor het verduidelijken van de wettelijke grenzen van haar functie, zoals vastgelegd in het decreet van de Brusselse regio, dat gekoppeld is aan de organieke wet. Toch merkt de spreker op dat de directeur in een bijzonder lastige situatie is gebracht omdat haar hiërarchie het haar heeft toegestaan om te cumuleren zonder de regels van artikel 6 van het decreet te respecteren, wat vereist dat de Raad voor Maatschappelijke Actie geïnformeerd wordt. De spreker vraagt zich af wat de gevolgen voor de financieel directrice zouden kunnen zijn nu blijkt dat de regels niet zijn nageleefd door haar leidinggevenden.

Het commissielid geeft aan dat er maar weinig is gezegd over de antifraudecel, zoals andere collega's ook aangaven en vindt dat de redenen voor het afwijzen van deze cel door de voormalige voorzitters van het OCMW en de secretaris generaal moeilijk te begrijpen zijn, vooral omdat grote steden zoals Gent en Antwerpen wel een antifraudecel in hun OCMW hebben.

Verder wil de heer Ducarme meer weten over de ineffectiviteit van de audits die de afgelopen jaren zijn uitgevoerd, hoewel dit niet volledig tot de taak van de financieel directrice behoort om hierover conclusies te trekken. Mevrouw Vandenbergen is een ambtenaar en probeert haar werk zo goed mogelijk te doen in een moeilijke werkomgeving en is niet politiek verantwoordelijk is voor wat er gebeurt in het OCMW van Anderlecht.

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) bedankt mevrouw Vandenbergen voor alle andere antwoorden, maar geeft aan toch graag haar mening te hebben gehoord over haar perceptie over de verslechtering van de financiering van de OCMW's in de afgelopen jaren. Heeft mevrouw Vandenbergen de indruk dat het financieringsklimaat voor de OCMW's is verslechterd, met betrekking tot het terugbetalingsmechanisme van de leeflonen, diverse sociale hulp en de stijging van de vaste kosten? Is de financiering door de federale overheid voldoende voor de OCMW's?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) sluit zich aan bij de eerdere opmerkingen dat het voor ambtenaren moeilijk is om deel te nemen aan een hoorzitting met parlementsleden, aangezien zij gebonden zijn aan hun werk en procedures. De spreker kan zich goed voorstellen dat dit een uitdaging is.

Het commissielid stelt een eerste vraag over de interne controle: er werd een nieuwe persoon met een halftijds werkregime aangeworven om de interne controle te verbeteren en alles terug op orde te krijgen. Echter, de spreker merkt op dat negatieve inspectieverslagen blijven terugkomen, wat de vraag oproept of de oprichting van een antifraudecel niet een nuttigere oplossing zou

d'avoir clarifié les limites légales de sa fonction, telles que définies par le décret régional bruxellois rattaché à la loi organique. L'intervenant souligne toutefois que Mme Vandenbergen s'est retrouvée dans une situation particulièrement compliquée, sa hiérarchie lui ayant permis de cumuler des fonctions sans respecter les règles de l'article 6 du décret, qui impose l'information au Conseil de l'Action Sociale. Il s'interroge sur les conséquences que cela pourrait entraîner pour la directrice financière, dès lors que ses supérieurs n'ont manifestement pas respecté les règles.

Le membre remarque également que peu d'informations ont été fournies au sujet de la cellule antifraude, comme l'ont relevé plusieurs de ses collègues. Il peine à comprendre pourquoi cette cellule a été rejetée par les anciens présidents du CPAS et par le secrétaire général, d'autant que des villes comme Gand et Anvers ont déjà instauré une telle cellule au sein de leur CPAS.

Il souhaite également en savoir davantage sur l'inefficacité des audits réalisés ces dernières années, bien qu'il n'appartienne pas entièrement à la directrice financière de tirer des leçons à ce sujet. Mme Vandenbergen, en tant que fonctionnaire, s'efforce de faire son travail au mieux dans un environnement difficile, mais elle n'est pas responsable politiquement de ce qui se passe au CPAS d'Anderlecht.

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) remercie Mme Vandenbergen pour toutes ses autres réponses, mais souhaiterait connaître son avis sur la dégradation du financement des CPAS ces dernières années. A-t-elle l'impression que le financement des CPAS s'est détérioré, notamment en ce qui concerne le mécanisme de remboursement du revenu d'intégration, les aides sociales diverses et l'augmentation des frais fixes? Le financement fédéral est-il suffisant pour les CPAS?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) se rallie aux commentaires précédents et reconnaît qu'il est difficile pour les fonctionnaires de participer à une audition avec des parlementaires, car ils sont tenus par leurs obligations et leurs procédures professionnelles. L'intervenante se rend bien compte de l'épreuve que cela représente.

La membre pose une première question sur le contrôle interne. Une personne a en effet été embauchée à mi-temps afin d'améliorer le contrôle interne et de rétablir l'ordre. L'intervenante remarque néanmoins que les rapports d'inspection négatifs se multiplient, ce qui l'amène à se demander s'il n'aurait pas été plus utile de mettre en place une cellule antifraude. M. José Fernandez Lopez,

zijn geweest, zoals de heer José Fernandez Lopez, lid van het BCSD, eerder had voorgesteld, maar zijn idee werd niet opgevolgd.

Daarnaast is het commissielid verbaasd over de mogelijke annulering van terugvorderingen door het BCSD en stelt zich eveneens de vraag hoe dit lokaal wordt verwerkt wanneer het geld niet ingevorderd wordt? Wordt het dan geregistreerd als niet-invorderbaar door de POD Maatschappelijke Integratie?

De laatste vraag betreft de verbetering van de backoffice bij de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI). De spreker verwijst naar de opmerkingen van de vertegenwoordiger van de federatie van de OCMW-secretarissen, de heer Gregory Jacques, die stelde dat de knipperlichten in het systeem goed functioneren en dat er geen nood is aan veranderingen in het systeem zelf. Het probleem ligt volgens hen bij de interne opvolging van de zaken door het OCMW Anderlecht. Het systeem kan blijven aanpast worden en er kunnen honderden knipperlichten aan toegevoegd worden, maar als er intern niemand is die opvolgt wat er gebeurt, zal er niets veranderen. Toch geeft mevrouw Vandenbergen aan dat er wel iets vereenvoudigd zou moeten worden in het knipperlichtensysteem; wat precies?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) uit haar bekommernis ten aanzien van de verschillende bevoegdheidsniveaus; in een proces moet iedereen zijn rol correct opnemen en dat gebeurt op basis van een afsprakennota of een deontologische code. Het commissielid vraagt zich af of de sfeer en de werkomgeving in het OCMW Anderlecht wel voldoende veilig is om op te treden als er wordt vastgesteld dat er inbreuken gepleegd zijn op de afspraken en de deontologische code. De spreker benadrukt dat het, voor mevrouw Vandenbergen als lid van het directiecomité, belangrijk is om voortdurend te waken over de situatie, zodat er geen ruimte ontstaat voor cliëntelisme in de afspraken tussen politici en ambtenaren. Dit is een zorg die de afgelopen dagen al meerdere keren aan bod is gekomen.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) verwijst allereerst naar een eerdere opmerking van mevrouw Vandenbergen over de stijging van onterechte steun die in mei 2024 werd vastgesteld. Daarnaast zei mevrouw Vandenbergen dat er in een werkgroep gesproken werd over de onterechte steun en de problematiek van mutaties. Volgens het commissielid zijn dat twee knipperlichten of alarmbellen die aangaan; Mevrouw Vandenbergen bevestigt hiermee dat er wel degelijk problemen zijn bij het OCMW van Anderlecht.

Verder merkt de heer Van Quickenborne op dat de personeelsbezetting bij de interne controle binnen het

membre du CSSS, avait initialement proposé cette idée, qui n'a pas été retenue.

Par ailleurs, la membre s'étonne de l'annulation potentielle des recouvrements par le CSSS et se demande comment la situation est traitée au niveau local en cas de non-recouvrement des aides indûment versées. Le montant doit-il alors être enregistré en tant que non recouvrable par le SPP Intégration sociale?

La dernière question concerne l'amélioration du *back-office* au sein du SPP Intégration sociale (SPP IS). L'intervenante renvoie aux observations du président de l'association des secrétaires de CPAS, M. Gregory Jacques, qui a affirmé que les clignotants du système étaient fonctionnels et que ce système ne nécessitait aucun changement. Ils estiment tous les deux que le problème réside dans le suivi interne des dossiers par le CPAS d'Anderlecht. On peut ajuster le système et y ajouter des centaines de clignotants, mais tant que personne n'est en mesure d'effectuer le suivi interne, la situation demeurera inchangée. Mme Vandenbergen indique toutefois qu'il serait opportun de simplifier certains aspects du système de clignotants. Lesquels, au juste?

Mme Tine Gielis (cd&v) fait part de ses préoccupations quant aux différents niveaux de compétence. Dans un processus, chacun doit en effet assumer son rôle comme il se doit, sur la base d'une note d'accord ou d'un code de déontologie. La membre se demande si l'environnement de travail au sein du CPAS d'Anderlecht offre des conditions de sécurité suffisantes pour intervenir si un non-respect des accords ou du code de déontologie devait être constaté. L'intervenante insiste sur le fait que Mme Vandenbergen, en sa qualité de membre du comité de direction, devrait constamment faire preuve de vigilance pour éviter tout risque de clientélisme dans les arrangements entre décideurs politiques et fonctionnaires. Cette préoccupation a été soulevée à plusieurs reprises ces derniers jours.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) renvoie tout d'abord à un commentaire antérieur de Mme Vandenbergen au sujet de l'augmentation des cas d'octroi d'aides illégitimes, constatée en mai 2024. Mme Vandenbergen a en outre affirmé qu'un groupe de travail avait abordé la question des aides indues et la problématique des mutations. Le membre qualifie ces deux anomalies de clignotants, ou de sonnettes d'alarme, et précise que Mme Vandenbergen admet ainsi elle-même l'existence de problèmes au CPAS d'Anderlecht.

M. Van Quickenborne remarque ensuite que le personnel chargé du contrôle interne du CPAS d'Anderlecht

OCMW van Anderlecht om de twee jaar wisselt: in 2020 was er iemand, in 2022 weer iemand anders, en nu is er opnieuw een nieuwe persoon. Dit komt absoluut niet serieus over, vooral gezien de eerdere opmerkingen van de heer Akouz, voormalige voorzitter van het OCMW Anderlecht, die zei dat er geen antifraudecel nodig was omdat het OCMW Anderlecht een goede interne controle had. Nu blijkt dat de interne controle telkens van persoon verandert, wat de spreker als problematisch beschouwt.

De spreker onderstreept voorts nog andere disfuncties binnen het OCMW Anderlecht: de stijging van het aantal dossiers waarbij onterechte sociale steun wordt toegekend, het aparte circuit waarin steun kan worden gevraagd, maatschappelijke werkers die onder druk staan om snel adviezen te schrijven, en het feit dat terugvorderingen worden geannuleerd door het BCSD zonder dat de dienst Financiën hier een zicht op heeft, zoals eerder aangehaald door mevrouw Vanrobaeys (Vooruit) en de heer Raskin (N-VA). De heer Van Quickenborne is van mening dat de onterechte steun, die systematisch verkeerdelijk wordt toegekend, de achillespees is van de dienst Financiën van mevrouw Vandenbergen.

Tot slot wordt een vraag gesteld over de inningsgraad, waar mevrouw Vandenbergen niet op heeft geantwoord. De spreker benadrukt dat als financieel directeur zij hier wel antwoord op zou moeten kunnen geven. Hoeveel wordt er effectief geïnd van het totaalbedrag aan terugvorderingen?

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) bevestigt dat de inningsgraden bekend zijn en worden opgevolgd, en geeft aan dat de inningsgraden in de eerste jaren hoger zijn, maar na verloop van tijd afnemen. Hoewel de financieel directrice de specifieke cijfers op dat moment niet bij heeft, biedt ze aan deze later over te maken.

De heer Wouter Raskin (N-VA) vraagt verduidelijking over een aantal eerder gestelde vragen en dringt erop aan dat de antwoorden alsnog gegeven worden.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) vraagt om de informatie schriftelijk over te maken. De focus ligt vooral op de punten over de *backoffice* van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) en vragen rond de vereenvoudiging van het terugvorderingsproces, samen met de vraag over de inningsgraad.

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) beantwoordt kort de vraag over de annulering van de terugvorderingen door het

change tous les deux ans: en 2020, le service employait une personne, en 2022 une autre, et aujourd'hui, une troisième. Cette rotation témoigne d'un manque total de sérieux, surtout au regard des observations antérieures de M. Akouz, ancien président du CPAS d'Anderlecht, selon lesquelles le CPAS d'Anderlecht n'avait pas besoin de cellule antifraude étant donné qu'il disposait d'un contrôle interne efficace. Il apparaît désormais que le personnel en charge du contrôle interne change constamment, et l'intervenant trouve cette situation problématique.

L'intervenant met ensuite l'accent sur d'autres dysfonctionnements au sein du CPAS d'Anderlecht, allant de l'augmentation du nombre de dossiers d'aides sociales indûment octroyées au circuit parallèle qui peut être emprunté pour solliciter l'aide, en passant par les pressions exercées sur les travailleurs sociaux pour qu'ils rédigent des avis rapidement et le fait que des recouvrements sont annulés par le CSSS sans même que le service Finances en ait connaissance. Ces éléments ont déjà été soulignés par Mme Vanrobaeys (Vooruit) et M. Raskin (N-VA). M. Van Quickenborne estime que les aides illégitimes, systématiquement octroyées à tort, constituent le talon d'Achille du service Finances de Mme Vandenbergen.

Enfin, une question est posée concernant le taux de perception, mais Mme Vandenbergen n'y apporte pas de réponse. L'intervenant insiste sur le fait qu'en tant que directrice du service Finances, Mme Vandenbergen devrait pouvoir répondre. Quel est le montant effectivement perçu par rapport au total des recouvrements?

Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht) confirme que les taux de perception sont connus et qu'ils font l'objet d'un suivi. Elle ajoute que ces taux de perception sont plus élevés au cours des premières années, mais qu'ils diminuent après un certain temps. Bien qu'elle ne dispose pas en ce moment des chiffres précis, elle propose de les transmettre par la suite.

M. Wouter Raskin (N-VA) demande des précisions à propos de plusieurs questions posées précédemment et insiste pour obtenir des réponses.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) demande de transmettre les informations sollicitées par écrit. L'attention se porte surtout sur les services administratifs du SPP Intégration sociale (SPP IS) et sur certaines questions relatives à la simplification du processus de recouvrement, parallèlement à la question sur le taux de perception.

Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht) répond brièvement à la question relative à l'annulation des recouvrements par le CSSS.

BCSD; De maatschappelijke werker voert een sociaal onderzoek uit en volgens de wet heeft de betrokken OCMW-cliënt één maand de tijd om een afbetalingsplan of annulering van de terugvordering aan te vragen. De beslissing wordt genomen door de maatschappelijk werker en moet worden gevalideerd door het BCSD.

De heer Wouter Raskin (N-VA) verzoekt mevrouw Vandenbergen opnieuw om de naam van de persoon die verantwoordelijk is voor de interne controle mee te delen aan de commissie.

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) geeft aan dat de persoon voor een dienst werkt die niet onder haar verantwoordelijkheid valt. Er is één persoon doorgestroomd naar een hogere functie binnen de administratie. De spreekster geeft aan de namen van de drie personen te kennen, maar benadrukt dat deze personen niet onder haar dienst vallen.

De heer Wouter Raskin (N-VA) specifieert dat het niet zijn punt is dat de verantwoordelijkheid bij mevrouw Vandenbergen ligt, maar het commissielid is benieuwd naar wie momenteel verantwoordelijk is voor de functie van de interne controle, aangezien deze functie cruciaal is, vooral gezien de actualiteit. Er wordt ook opgemerkt dat er een groot personeelsverloop is, ondanks dat de voormalige voorzitter, de heer Akouz, aangaf dat alles goed werkte.

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) verduidelijkt dat de informatie niet geheim is en dat zij voornamelijk heeft samengewerkt met een persoon voor de interne controle gedurende drie jaar, maar deze persoon heeft de organisatie verlaten om dichter bij huis te gaan werken.

De heer Wouter Raskin (N-VA) geeft aan het niet moeilijker te willen maken voor mevrouw Vandenbergen en merkt dat de financieel directrice de vraag over wie de functie voor interne controle uitoefent binnen het OCMW Anderlecht, niet durft te beantwoorden. Het commissielid vermoedt dat de cultuur binnen het OCMW niet bevorderlijk is voor openheid en transparantie. Dit voorbeeld bevestigt wat de heer Raskin al weken in de hoorzittingen heeft gezegd: dat er systemen bestaan in het OCMW Anderlecht die bepaalde zaken verborgen houden. Mensen binnen de ambtenarij zijn het slachtoffer van deze werkcultuur. Hoewel het commissielid begrijpt waarom mevrouw Vandenbergen de naam niet geeft, wordt benadrukt dat de naam via een andere weg openbaar gemaakt moet worden om eindelijk te weten wie de verantwoordelijkheid draagt in dit proces.

Les assistants sociaux réalisent une enquête sociale et la loi prévoit que le bénéficiaire concerné du CPAS dispose d'un mois pour demander un plan de paiement ou l'annulation du recouvrement. La décision est prise par l'assistant social et doit être validée par le CSSS.

M. Wouter Raskin (N-VA) demande à Mme Vandenbergen de rappeler à la commission le nom du responsable du contrôle interne.

Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht) indique que cette personne travaille pour un service qui ne relève pas de sa responsabilité. Une seule personne a été promue à une fonction supérieure au sein de l'administration. L'oratrice indique qu'elle connaît les noms de trois personnes, mais souligne que celles-ci ne relèvent pas de son service.

M. Wouter Raskin (N-VA) précise qu'il ne met pas en cause la responsabilité de Mme Vandenbergen, mais qu'il se demande qui est actuellement responsable de la fonction de contrôle interne, qui est essentielle, surtout compte tenu de l'actualité. Il fait également observer que la rotation du personnel est importante, même si M. Akouz, l'ancien président, a indiqué que tout fonctionnait bien.

Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht) signale que cette information n'est pas secrète et qu'elle a principalement coopéré pendant trois ans avec une personne pour le contrôle interne, mais que cette personne a quitté l'organisation pour travailler plus près de son domicile.

M. Wouter Raskin (N-VA) indique qu'il ne souhaite pas compliquer les choses pour Mme Vandenbergen et note que la directrice financière n'ose pas révéler l'identité de la personne en charge du contrôle interne au sein du CPAS d'Anderlecht. Le membre présume que la culture entourant le CPAS n'est pas propice à l'ouverture ni à la transparence. Cet exemple confirme les propos tenus par M. Raskin depuis des semaines au cours des auditions: il existe des systèmes au sein du CPAS d'Anderlecht qui dissimulent certaines choses. Les fonctionnaires sont les victimes de cette culture de travail. Bien que l'intervenant comprenne pourquoi Mme Vandenbergen ne cite pas de nom, il souligne que l'identité de cette personne doit être rendue public par un autre moyen afin de découvrir enfin qui est responsable de ce processus.

De heer Denis Ducarme, voorzitter van de commissie Sociale Zaken, bevestigt dat de commissie zich tot de secretaris generaal zullen wenden voor aanvullende informatie. De commissie noteert dat niet alle gestelde vragen aan mevrouw Vandenbergen beantwoord zijn. In het kader van een vaste commissie kunnen er geen antwoorden afgedwongen worden van de sprekers, dat kan alleen in een onderzoekscommissie.

Tot slot, vraagt *de heer Kurt Moons (VB)* zich af onder wiens bevoegdheid de interne controle valt. Is dit de bevoegdheid van de secretaris generaal? Als dat het geval is, zou de vraag aan hem gesteld moeten worden.

Mevrouw Liesbeth Vandenbergen (financieel directrice van het OCMW Anderlecht) bevestigt dat de interne controle inderdaad onder de bevoegdheid van de secretaris generaal valt.

II. — **DE HEER JÉRÔME MALAZDRA, PERMANENT AFGEVAARDIGDE VOOR HET ABVV BIJ HET OCMW VAN ANDERLECHT EN DE HEER MATTHIAS BAERT, PERMANENT AFGEVAARDIGDE VOOR HET ACV BIJ HET OCMW VAN ANDERLECHT EN MEVROUW SOPHIE FAUT, SFLP**

A. **Vragen van de leden**

Mevrouw Ellen Samyn (VB) bedankt de sprekers, evenals het personeel en de maatschappelijk assistenten, die veel werk hebben verricht.

Het commissielid erkent dat de maatschappelijke assistenten de afgelopen jaren hard hebben gewerkt, vaak onder moeilijke omstandigheden, wat zichtbaar was in de recente Pano-reportage. Er wordt terecht erkenning gegeven aan de inspanningen van deze professionals. Tegelijkertijd wordt er al jarenlang, onder andere in het OCMW Anderlecht en andere OCMW's, gewezen op structurele problemen zoals een te hoge werkdruk, een te groot aantal dossiers en een gebrek aan middelen. Dit heeft geleid tot herhaaldelijke signalen van zorg en bezorgdheid over de werkomstandigheden. Maar welke alarmbel is de belangrijkste voor de vakbondsvertegenwoordigers? Is het de werkdruk? Het politieke systeem? Is het ergens ook een interne druk binnen het OCMW Anderlecht?

Mevrouw Samyn uit haar teleurstelling over het feit dat de burgemeester van Anderlecht, Fabrice Cumps, pas reageerde nadat de Pano-reportage werd uitgezonden en suggereert dat de reactie van de burgemeester voornamelijk bedoeld was om zichzelf te rechtvaardigen. Ondanks

M. Denis Ducarme, président de la commission des Affaires sociales, confirme que la commission s'adressera au secrétaire général pour obtenir des informations complémentaires. La commission constate que Mme Vandenbergen n'a pas répondu à toutes les questions posées. Une commission permanente ne peut pas contraindre les orateurs à répondre, seule une commission d'enquête y est habilitée.

Enfin, *M. Kurt Moons (VB)* demande de qui relève le contrôle interne. Du secrétaire général? Dans l'affirmative, c'est à ce dernier qu'il faudrait poser la question.

Mme Liesbeth Vandenbergen (directrice financière du CPAS d'Anderlecht) confirme que le contrôle interne relève bien de la compétence du secrétaire général.

II. — **M. JÉRÔME MALAZDRA, DÉLÉGUÉ PERMANENT CGSP AUPRÈS DU CPAS D'ANDERLECHT, M. MATTHIAS BAERT, DÉLÉGUÉ PERMANENT CSC AUPRÈS DU CPAS D'ANDERLECHT ET MME SOPHIE FAUT, SLFP**

A. **Questions des membres**

Mme Ellen Samyn (VB) remercie les orateurs ainsi que le personnel et les assistants sociaux, qui ont réalisé un travail considérable.

La membre reconnaît que les assistants sociaux n'ont pas ménagé leurs efforts ces dernières années, souvent dans des conditions difficiles, comme le montre d'ailleurs le reportage de Pano. C'est à juste titre que les efforts fournis par ces professionnels sont reconnus. Dans le même temps, l'existence de certains problèmes structurels est mise en évidence depuis plusieurs années, comme une charge de travail trop importante, un nombre de dossiers trop élevé et un manque de moyens, notamment au CPAS d'Anderlecht, mais aussi dans d'autres CPAS. Les conditions de travail préoccupantes ont ainsi été dénoncées à plusieurs reprises. Mais quel est, selon les représentants syndicaux, le point le plus alarmant? La charge de travail? Le système politique? Une certaine pression interne au sein du CPAS d'Anderlecht?

Mme Samyn se dit déçue par la réaction tardive du bourgmestre d'Anderlecht, Fabrice Cumps, qui ne s'est exprimé qu'après la diffusion du reportage de Pano. La membre laisse entendre qu'à cette occasion, le bourgmestre a surtout voulu se justifier. Le soutien

de steun die de burgemeester uitsprak, lijkt er volgens de spreekster een gebrek te zijn aan daadwerkelijke steun of concrete actie. Hebben de vakbondsafgevaardigden aan de alarmbel getrokken? En zo ja, hoeveel keer en bij welke verantwoordelijken of diensten?

Mevrouw Florence Reuter (MR) wil graag begrijpen wat er de voorbije jaren is gebeurd. Er werden klachten ingediend, onder meer bij de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, Mensura. Werden de vakbonden op de hoogte gesteld van die klachten?

Waarom hebben tal van personeelsleden het OCMW verlaten? Werd er actie ondernomen naar aanleiding van de ingediende klachten? Welke maatregelen werden ingevoerd? Zijn er zichtbare verbeteringen in de praktijk?

Volgens mevrouw Reuter moet alles in het werk worden gesteld om ervoor te zorgen dat maatschappelijk werkers de instelling niet verlaten.

De heer Denis Ducarme (MR) benadrukt de belangrijke rol van de vakbonden.

De spreker haalt de cijfers aan van het federale aandeel in de OCMW-begrotingen door de jaren heen: in 2014 ging het om 600 miljoen euro; in 2024 om 1,5 miljard euro. Wellicht zijn er dus organisatorische en managementproblemen.

De heer Ducarme vraagt zich af of het enkel om een probleem van middelen gaat of dat ook de werking gebreken vertoont.

De spreker ontving getuigenissen van werknemers die verklaarden dat de politieke machthebbers een zekere druk uitoefenden bij de behandeling van individuele dossiers. Ontvangen de vakbonden eveneens dergelijke meldingen?

Mevrouw Marie Meunier (PS) benadrukt dat niet in twijfel mag worden getrokken dat de OCMW's in de strijd tegen armoede onontbeerlijk zijn. Het is niet wenselijk dat alle maatschappelijk werkers in diskrediet worden gebracht, want zij verrichten uiterst moeilijk werk, zeker in de situatie waarin het OCMW van Anderlecht zich bevindt.

Momenteel hebben de OCMW's het heel lastig wegens de groeiende armoede, de almaar toenemende werklast voor het personeel, de ontoegankelijkheid van bepaalde diensten, het toenemende absenteïsme van de maatschappelijk werkers enzovoort. Al die factoren zorgen ervoor dat de OCMW's in benarde situaties terechtkomen.

qu'il a exprimé ne s'est pas traduit dans les faits et n'a débouché sur aucun acte concret. Les délégués syndicaux ont-ils tiré la sonnette d'alarme? Dans l'affirmative, combien de fois? Auprès de quels responsables ou de quels services?

Mme Florence Reuter (MR) souhaite comprendre ce qui s'est passé ces dernières années. En effet, des plaintes ont été déposées, notamment au service externe de protection du travail, Mensura. Les organisations syndicales ont-elles été informées de ces plaintes?

Pourquoi de nombreux travailleurs sont-ils partis du CPAS? Est-ce que les plaintes qui ont été déposées ont été suivies d'actes? Qu'est-ce qui a été mis en place? Y-a-t-il des améliorations visibles sur le terrain?

Pour Mme Reuter, il convient de tout mettre en place pour faire en sorte que les assistants sociaux décident de ne pas quitter l'institution.

M. Denis Ducarme (MR) souligne l'importance du rôle des organisations syndicales.

L'intervenant fait part des chiffres de l'évolution de la part fédérale dans les CPAS: elle était de 600 millions en 2014; en 2024, elle est à 1 milliard et demi. Il y a donc probablement des problèmes en termes d'organisation et de management.

M. Ducarme s'interroge: est-ce uniquement un problème de moyens ou y-a-t-il également des dysfonctionnements?

L'intervenant a reçu des témoignages de travailleurs, qui expliquent qu'il y a une certaine pression du pouvoir politique dans le traitement de dossiers individuels. Les organisations syndicales reçoivent-elles également des messages de ce type?

Mme Marie Meunier (PS) souligne l'importance de ne pas remettre en question l'absolue nécessité des CPAS dans la lutte contre la précarité. Il ne faut pas jeter l'opprobre sur l'ensemble des assistants sociaux qui font un travail excessivement difficile, en particulier dans la situation du CPAS d'Anderlecht.

Actuellement, les CPAS se trouvent dans des situations extrêmement difficiles avec une précarité croissante, une charge de travail de plus en plus importante pour les travailleurs, l'inaccessibilité de certains services, un absentéisme croissant parmi les travailleurs sociaux, … Tous ces facteurs mettent les CPAS dans des situations compliquées.

De maatregelen die de onderhandelaars van de Arizonacoalitie overwegen, zoals het stopzetten van de werkloosheidsuitkeringen na twee jaar, zullen die reeds gekende situatie alleen maar verergeren.

Het werk van maatschappelijk werkers verdient steun en herwaardering. Personeel moet naar behoren kunnen werken. Voor de PS-fractie betekent dat dat de OCMW's bijkomende financiering moeten krijgen.

Mevrouw Meunier heeft een vraag voor de vakbonden: wat zijn hun vaststellingen met betrekking tot de evolutie van de werkomstandigheden bij het OCMW van Anderlecht? Er zijn 16 vacatures voor maatschappelijk werkers. Hoe zijn die vacatures er gekomen? Krijgen de personeelsleden voldoende ruimte om hun stem te laten horen? Wat stellen de vakbonden voor om de interne werking te verbeteren en de maatschappelijk werkers te ondersteunen?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) benadrukt dat haar fractie tevreden is de vakbondsorganisaties te mogen ontvangen in een delicate context, naar aanleiding van een VRT-reportage. Die reportage bracht een aantal cliëntelismepraktijken alsook een overmatige werklast binnen de OCMW's aan het licht. Als voormalige vakbondsvrouw wil mevrouw Moscufo absoluut haar diepe waardering uitdrukken voor de vakbondsvertegenwoordigers. Hoewel er ruimte is voor verbetering, zijn de vakbonden volgens haar nog steeds de beste verdedigers van de belangen van de werkende klasse in België, ook binnen het OCMW van Anderlecht.

Mevrouw Moscufo zou graag willen dat de gastsprekers de impact van de overmatige werklast bij de OCMW's concreet maken. De spreekster beklemtoont het belang van de financiering van de sociale bijstand en wijst erop dat de OCMW's een essentiële opdracht vervullen die niet kan worden gelijkgesteld met een banale handelsbedrijvigheid. Volgens haar gaat de problematiek verder dan de OCMW's alleen: het beleid dat wordt gevoerd tegen de werkende klasse leidt tot een toename van de aanvragen voor sociale bijstand, waardoor een vicieuze cirkel ontstaat.

Mevrouw Moscufo attendeert tot slot op het belang van de verdediging van arbeid en lonen. In dat opzicht staat zij kritisch ten aanzien van de loonstop die tijdens de vorige regeerperiode werd toegepast.

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) stipt aan dat zij als lokale mandataris bijzonder goed op de hoogte is van het dagelijkse werk van de maatschappelijk werkers, evenals van de moeilijkheden die de OCMW's en de gemeenten ervaren bij het uitvoeren van hun sociale opdrachten.

Les mesures envisagées par les négociateurs de l'Arizona, comme la suppression des allocations de chômage après deux ans, ne vont faire qu'aggraver cette situation qui est déjà connue.

Il convient de soutenir et revaloriser le travail des assistants sociaux. Il faut permettre aux travailleurs de travailler correctement: pour le groupe PS, cela passe par un refinancement des CPAS.

Mme Meunier adresse une question aux organisations syndicales: quels sont leurs constats par rapport à l'évolution des conditions de travail au sein du CPAS d'Anderlecht? Il y a 16 postes vacants parmi les assistants sociaux. Quelle est la raison de ces vacances? Existe-t-il un espace suffisant pour recueillir la parole des travailleurs? Quelles sont les propositions des organisations syndicales pour améliorer le fonctionnement interne et soutenir les travailleurs sociaux?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) souligne la satisfaction de son groupe d'accueillir les organisations syndicales dans un contexte délicat, faisant suite à un reportage de la VRT. Celui-ci a mis en exergue certaines pratiques de clientélisme ainsi qu'une surcharge de travail au sein des CPAS. En tant qu'ancienne syndicaliste, Mme Moscufo souligne exprimer son profond respect envers les représentants syndicaux. Bien que perfectibles, les organisations syndicales restent, selon elle, les principales défenseures des intérêts de la classe travailleuse en Belgique, y compris au sein du CPAS d'Anderlecht.

Mme Moscufo souhaite que les intervenants puissent exposer concrètement l'impact de la surcharge de travail dans les CPAS. L'intervenante met en exergue l'importance du financement des aides sociales, rappelant que la mission des CPAS est essentielle et ne peut être assimilée à une simple activité commerciale. Selon elle, la problématique dépasse le seul cadre des CPAS: les politiques menées contre la classe travailleuse entraînent une augmentation des demandes d'aide sociale, créant un cercle vicieux.

Enfin, Mme Moscufo souligne l'importance de défendre le travail et les salaires. Dans cette optique, l'intervenante critique le blocage des salaires survenu au cours de la dernière législature.

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) souligne qu'en tant que mandataire locale, elle est particulièrement consciente du travail quotidien des assistants sociaux et des difficultés rencontrées par les CPAS ainsi que par les communes dans leurs missions sociales.

De spreekster wil weten hoelang de vakbondsorganisaties al op de hoogte zijn van de ernstige disfuncties binnen het OCMW van Anderlecht. Ze vraagt hun zo objectief mogelijk uit te leggen wat de onderliggende oorzaken van die problemen zijn.

Meer algemeen vraagt zij de sprekers in welke mate de door de regering toegekende financiering volstaat om de maatschappelijk werkers en de OCMW's te ondersteunen in hun dagelijks werk. Mevrouw Tourneur vraagt ook verduidelijking over de werkrelaties binnen het OCMW, niet alleen met betrekking tot de overmatige werklast, maar ook wat de relaties met de hiërarchie en de politici betreft.

De spreekster wil daarenboven vernemen wat de oorzaken zijn van het aanzienlijke personeelsverloop binnen het OCMW van Anderlecht. Hoe zit het met de relaties tussen de vakbonden en de politieke verantwoordelijken?

Mevrouw Tourneur vraagt de sprekers ook naar het bestaan van formele procedures inzake welzijn op het werk.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) bedankt de aanwezigen voor hun komst en voor het beantwoorden van de vragen en uit haar waardering voor de sociaalwerkers en vooral voor het personeel van het OCMW in Anderlecht. Werken aan het onthaal, waar mensen ontvangen worden en zaken goed georganiseerd moeten worden, is een zware functie en het is niet eenvoudig om in deze omstandigheden te werken.

Tijdens eerdere hoorzittingen heeft het commissielid gehoord dat de verschillende hiërarchische verantwoordelijken suggereren dat alles goed geregeld is bij het OCMW van Anderlecht. Er wordt gezegd dat als er problemen zijn, er voldoende ondersteuningsstructuren aanwezig zijn, zoals een vertrouwenspersoon, een basisoverlegcomité en een externe preventiedienst. Ook wordt aangegeven dat er altijd ruimte is voor een open gesprek. Mevrouw Vanrobaeys is echter verwonderd over dit positieve narratief en vraagt zich af wat de vakbondsafgevaardigden daarvan denken. In de Pano-reportage hebben sociaalwerkers duidelijk aan de alarmbel getrokken, dit strookt niet met het positieve verhaal van de hiërarchie van het OCMW Anderlecht.

Er is een stakingsaanzegging ingediend. Mevrouw Vanrobaeys is zelf délégué geweest bij een overheidsinstelling en weet dat het water meer dan aan de lippen staat als mensen bereid zijn het werk neer te leggen. In een context zoals die van het OCMW van Anderlecht willen mensen elke dag hun werk goed doen, in goede omstandigheden, en voor andere mensen zorgen. Het is pas wanneer deze werkomstandigheden niet meer

L'intervenante souhaite savoir depuis quand les organisations syndicales sont au courant des dysfonctionnements majeurs au sein du CPAS d'Anderlecht et les invite à expliquer, de la manière la plus objective, les causes profondes de ces problèmes.

De manière plus générale, l'oratrice interroge les participants sur l'adéquation des financements prévus par le gouvernement pour soutenir les assistants sociaux et les CPAS dans leur travail quotidien. Mme Tourneur demande également des précisions sur les relations de travail au sein du CPAS, non seulement en ce qui concerne la surcharge de travail, mais aussi les rapports avec la hiérarchie et les acteurs politiques.

L'intervenante souhaite également connaître les raisons du taux important de *turnover* au sein du CPAS d'Anderlecht. Qu'en est-il des relations entre les syndicats et les responsables politiques?

Mme Tourneur interroge également les intervenants sur l'existence de procédures formelles déposées en matière de bien-être au travail.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) remercie les invités pour leur présence et leurs réponses aux questions posées. Elle exprime son admiration à l'égard des travailleurs sociaux, et en particulier du personnel du CPAS d'Anderlecht. Être chargé de l'accueil tout en veillant à une bonne organisation est une tâche difficile. Il n'est pas aisé de travailler dans ces conditions.

Lors d'auditions précédentes, les différents responsables hiérarchiques ont suggéré que tout était bien réglé au CPAS d'Anderlecht. Ils ont déclaré qu'en cas de problèmes, il existait suffisamment de structures de soutien, notamment une personne de confiance, un comité de concertation de base et un service de prévention externe, et qu'il était toujours possible de mener une discussion ouverte. Mme Vanrobaeys s'étonne de cette version positive des faits et se demande ce qu'en pensent les délégués syndicaux. Dans le reportage de Pano, les travailleurs sociaux ont clairement tiré la sonnette d'alarme. Cela ne cadre pas avec la version positive donnée par la hiérarchie du CPAS d'Anderlecht.

Un préavis de grève a été déposé. Mme Vanrobaeys a elle-même été déléguée syndicale dans un organisme public et elle sait bien que lorsque le personnel est prêt à arrêter le travail, cela signifie que la situation est grave. Dans un contexte comme celui du CPAS d'Anderlecht, ces personnes souhaitent bien faire leur travail au quotidien, dans de bonnes conditions, et aider d'autres personnes. Ce n'est qu'au moment où il n'est

mogelijk zijn, dat er een krachtig signaal moet worden gegeven, zoals nu het geval is.

Wat is er precies gebeurd in het OCMW Anderlecht? Zijn er klachten geweest? Hoe is daarmee omgegaan? Hoe gaan de vakbonden om met het grote personeelsverloop? Wat komt bovenop de grote werkdruk? Een politieke inmenging of een mismanagement? Hoe ervaren de vakbonden dit? Hebben de vakbonden hierover klachten ontvangen? Wat wordt er besproken in het basisoverlegcomité? In dat comité staan de vakbonden tussen de directie en het personeel.

Is er een plan om de agressie op de werkvloer, onder andere tijdens huisbezoeken, bij het OCMW Anderlecht aan te pakken of zijn er specifieke maatregelen genomen om hiermee om te gaan? Agressie is een toenemend probleem in veel openbare diensten.

De spreker benadrukt dat er momenteel een externe audit wordt uitgevoerd bij het OCMW Anderlecht, maar, hoewel de media-aandacht door de reportage en de hoorzitting belangrijk is, zal er op een gegeven moment een einde komen aan deze periode van publieke aandacht, waarna de betrokkenen verder moeten met hun werk. Hoe kan ervoor gezorgd worden dat er echt een verandering komt? Hoe kan dit samen gebeuren?

Mevrouw Vanrobaeys benadrukt dat het belangrijk is om het draagvlak voor solidariteit te behouden en zelfs te versterken. Verhalen die dat draagvlak ondermijnen, worden als schadelijk ervaren. De spreekster roept op om samen met de vakbond en andere betrokkenen dit probleem uit te klaren, zodat de solidariteit behouden blijft.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) richt zich eerst tot de heer Jérôme Malazdra, permanent afgevaardigde voor het ABVV bij het OCMW van Anderlecht. Iedereen is in België politiek vrij om de partij van zijn keuze te steunen. Desondanks wil het commissielid een punt maken over de opvallende aanwezigheid van veel mensen uit dezelfde partij binnen de hiërarchische structuur van het OCMW van Anderlecht. Dit werd duidelijk tijdens voorgaande hoorzittingen, waar bijvoorbeeld de twee voormalige voorzitters, de heren Akouz en Mostefa, de secretaris generaal, de heer Peters, en mevrouw Dumst, en nu ook de heer Malazdra, allen van dezelfde partij blijken te zijn. Het commissielid merkt op dat hoewel het ieders recht is om samen te militeren, het niet bevorderlijk is voor een kritische reflectie als mensen allemaal uit eenzelfde partij komen, elkaar goed kennen en tot hetzelfde netwerk behoren. In dat

plus possible de travailler dans de telles conditions qu'il convient de lancer un signal fort – comme c'est le cas actuellement.

Que s'est-il passé exactement au CPAS d'Anderlecht? Y a-t-il eu des plaintes? Comment ont-elles été traitées? Comment les syndicats réagissent-ils face à la rotation importante du personnel? Quels sont les problèmes qui viennent s'ajouter à la surcharge de travail? Des ingérences politiques ou un mauvais management? Quel est le ressenti des syndicats? Ont-ils reçu des plaintes à ce sujet? De quoi discute-t-on au sein du comité de concertation de base? Les syndicats y occupent une place intermédiaire entre la direction et le personnel.

Le CPAS d'Anderlecht a-t-il prévu un plan visant à lutter contre les agressions sur le lieu de travail, notamment lors des visites domiciliaires, ou bien des mesures spécifiques ont-elles été prises en vue de lutter contre ce phénomène? Les agressions représentent un problème croissant dans de nombreux services publics.

L'intervenante souligne qu'un audit externe est en cours au CPAS d'Anderlecht. Bien qu'il existe actuellement une grande attention médiatique à cet égard en raison du reportage et des auditions, cette attention publique finira par s'estomper et le personnel devra continuer à travailler. Comment peut-on faire en sorte que la situation change vraiment? Comment s'y atteler tous ensemble?

Mme Vanrobaeys souligne qu'il importe de conserver et même de renforcer l'assise de la solidarité. Tout ce qui porte atteinte à cette assise peut être considéré comme nuisible. L'intervenante demande que l'on veille à résoudre ce problème en concertation avec les syndicats et les autres personnes concernées, en vue de maintenir la solidarité.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) s'adresse tout d'abord à M. Jérôme Malazdra, délégué permanent CGSP auprès du CPAS d'Anderlecht. En Belgique, chacun dispose de la liberté politique de soutenir le parti de son choix. Le membre fait toutefois observer qu'il est frappant que de nombreuses personnes du même parti soient présentes au sein de la structure hiérarchique du CPAS d'Anderlecht. Cette situation est apparue clairement lors des précédentes auditions, au cours desquelles on a notamment pu constater que les deux anciens présidents, MM. Akouz et Mostefa, ainsi que le secrétaire général, M. Peters, et Mme Dumst étaient membres du même parti, ce qui est également le cas de M. Malazdra, qui s'est exprimé aujourd'hui. L'intervenant signale que bien qu'il soit parfaitement légal de militer en groupe, le fait que ces personnes soient toutes issues d'un même parti, qu'elles se connaissent bien et aient

geval is het moeilijker om snel fouten of problemen op te merken en een kritische evaluatie van eventuele misstanden uit te voeren.

Naar aanleiding van een vraag die mevrouw Reuter (MR) eerder stelde, vraagt de heer Van Quickenborne zich af hoe de heer Malazdra zich verhoudt tot mevrouw Dumst. Hoe zou hun relatie kunnen beschreven worden? Is de heer Malazdra op de hoogte van het aparte circuit voor hulpaanvragen dat werd georganiseerd door meneer Akouz en, in mindere mate, meneer Mostefa, die slechts vier maanden voorzitter was? Het gaat over het circuit waarbij de voormalige voorzitters mensen op de derde verdieping van het OCMW-gebouw in Anderlecht ontvingen en hen hielp om sociale steun te verkrijgen. De heer Van Quickenborne heeft tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 meerdere voorbeelden van het bestaan van dit aparte circuit besproken.

Het personeel van het OCMW Anderlecht, dat vertegenwoordigd wordt door de heer Jérôme Malazdra, staat zeer kritisch tegenover over het OCMW van Anderlecht. Dit blijkt, volgens het commissielid, op twee manieren. Ten eerste werd in februari 2024 een petitie ingediend door de maatschappelijke werkers, die werd ondertekend door 53 mensen. Slechts twee mensen hebben de petitie niet ondertekend. Er werd vervolgens een vergadering gevraagd met de secretaris generaal van het OCMW van Anderlecht, de heer Peeters, maar die heeft nooit gereageerd op de verzoeken van het personeel. Het lijkt het commissielid een taak van de vakbonden om alarm te slaan wanneer een secretaris generaal in zijn positie niet reageert op een vraag geformuleerd door 95 % van de maatschappelijke werkers van het OCMW. Wat hebben de vakbonden gedaan met de petitie? En vooral, wat hebben ze tegen de heer Peters gezegd? Waarom heeft hij niet geantwoord op die petitie?

De heer Van Quickenborne benoemt een tweede reeks klachten van het personeel, specifiek van de maatschappelijke werkers, die te maken heeft met de opening van een psychosociale enquête bij Mensura in mei 2024. Het commissielid benadrukt dat drie medewerkers hun vragen daadwerkelijk hebben ingediend bij Mensura en vraagt zich af waarom deze medewerkers zich tot Mensura hebben gericht in plaats de vakbondsorganisaties. Is er een gebrek aan luisterbereidheid of een inefficiëntie binnen de vakbondsorganisaties? De klacht die bij Mensura is ingediend, vermeldt een enorme interne werkdruk vanuit de hiërarchie van het OCMW Anderlecht. Zijn de vakbonden op de hoogte van de klacht die loopt bij Mensura? Wat vinden de vakbonden hiervan? Hoe verhouden de vakbonden zich ten opzichte

le même réseau n'est pas de nature à encourager la réflexion critique. Dans un tel cas, il est plus difficile de remarquer rapidement des erreurs ou des problèmes et de réaliser une évaluation critique des éventuels dysfonctionnements.

À la suite d'une question posée par Mme Reuter (MR), M. Van Quickenborne se demande quel est le lien entre M. Malazdra et Mme Dums. Comment leur relation pourrait-elle être définie? M. Malazdra est-il au courant de l'existence d'un circuit parallèle de demandes d'aide sociale organisé par M. Akouz et, dans une moindre mesure, par M. Mostefa, qui n'a été président que durant quatre mois? Les anciens présidents accueillaient en effet des personnes au troisième étage du bâtiment du CPAS d'Anderlecht et les aidaient à obtenir une aide sociale. M. Van Quickenborne a évoqué plusieurs exemples de l'existence de ce circuit parallèle au cours de l'audition du 10 décembre 2024.

Les membres du personnel du CPAS d'Anderlecht, représentés par M. Jérôme Malazdra, sont très critiques à l'égard de l'institution qui les emploie. Cette attitude critique s'est manifestée de deux manières. Premièrement, en février 2024, une pétition ayant recueilli 53 signatures a été déposée par les travailleurs sociaux. Deux personnes seulement n'avaient pas signé cette pétition. Une rencontre avec M. Peeters, le secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, a ensuite été demandée. Ce dernier n'a toutefois jamais réagi aux demandes du personnel. Le membre estime qu'il appartient aux syndicats de tirer la sonnette d'alarme lorsqu'un secrétaire général ne réagit pas à une demande formulée par 95 % des travailleurs sociaux du CPAS. Quelles suites les syndicats ont-ils données à la pétition? Et surtout, qu'ont-ils dit à M. Peters? Pourquoi ce dernier n'a-t-il pas répondu à la pétition?

M. Van Quickenborne mentionne une deuxième série de plaintes formulées par le personnel et plus spécifiquement par les travailleurs sociaux. Ces plaintes ont donné lieu à l'ouverture d'une enquête psychosociale par Mensura en mai 2024. L'intervenant souligne que trois membres du personnel ont effectivement soumis leur cas à Mensura. Il se pose la question de savoir pourquoi ils se sont adressés à Mensura et non aux organisations syndicales. Ces dernières ne sont-elles pas à l'écoute ou ne sont-elles pas suffisamment efficaces? La plainte introduite auprès de Mensura fait état d'une charge de travail interne considérable imposée par la hiérarchie du CPAS d'Anderlecht. Les syndicats ont-ils connaissance de cette plainte? Qu'en pensent-ils? Comment se positionnent-ils à cet égard? Pourquoi

van die klacht? Waarom behandelt Mensura die klacht in de plaats van de vakbondsvertegenwoordigers?

De heer Van Quickenborne benadrukt opnieuw dat hij contact heeft gehad met verschillende maatschappelijke werkers van het OCMW Anderlecht, die aangeven dat er te weinig personeel is en dat zij een grote werkdruk ervaren. Echter, deze sociaal assistenten hebben ook aangegeven dat een groot deel van hun werk voortkomt uit het bestaan van een cliëntelistisch netwerk in het OCMW, dat buiten het officiële circuit om opdrachten blijft geven. Het commissielid stelt dat dit tweede circuit, in plaats van het gebruikelijke, vroeg of laat leidt tot problemen, omdat het botst met de officiële werkwijzen.

Tot slot, verwijst de heer Van Quickenborne naar de getuigenis van een maatschappelijk werker, die hij heeft voorgelezen tijdens de hoorzitting van 10 december 2024. In die getuigenis, die eigenlijk een klacht weergeeft geformuleerd aan het adres van voormalige voorzitter van het OCMW Anderlecht, de heer Akouz, zegt de maatschappelijk werker de vraag te hebben gesteld aan de heer Akouz waarom hij continue vragen richtte tot de maatschappelijk werker in kwestie over sociale dossiers, terwijl er een officieel circuit bestaat dat de aanvragen voor sociale hulp opvolgt. De voorzitter had als antwoord gegeven dat dit te maken had met de politiek, die een antwoord probeert te geven op dergelijke verzoeken. Wat vindt de heer Malazdra van dit soort opmerkingen die geformuleerd worden door personeelsleden, waarbij de maatschappelijke werkers aangeven zich onder druk gezet te voelen door het systeem? Wat vindt de heer Malazdra van de reactie van de politieke mandatarissen hierop, want het is uiteindelijk de politiek die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de organisatie van de diensten?

De heer François De Smet (DéFI) wijst erop dat de bal aan het rollen is gegaan wegens het leed van de werknemers, die zich zo weinig gehoord en machteloos voelden dat ze het nodig vonden naar de pers te stappen. Die situatie roept een eerste vraag op: waarom vonden de werknemers dat de interne instrumenten niet volstonden om hun gevoelens van onderdrukking te communiceren?

Het lid vraagt de sprekers naar de werking van het systeem voor de bescherming van de werknemers. Zijn de kanalen van de vakbonden of andere bestaande formele procedures volgens hen tekortgeschoten? Zijn de vakbonden verbaasd over de getuigenissen van de maatschappelijk werkers in de Pano-uitzending? Kunnen zij bevestigen dat er een beklemmend klimaat heerst?

est-ce Mensura qui doit traiter cette plainte à la place des représentants syndicaux?

M. Van Quickenborne souligne à nouveau qu'il a été en contact avec différents travailleurs sociaux du CPAS d'Anderlecht, qui indiquent qu'ils sont en sous-effectif et qu'ils font face à une lourde charge de travail. Ces assistants sociaux ont toutefois ajouté qu'une grande partie de leur travail résulte de l'existence, au sein du CPAS, d'un réseau de clientélisme qui continue à confier des tâches en dehors du circuit officiel. Le membre indique que lorsqu'on crée un deuxième circuit à côté du circuit ordinaire, cela suscite tôt ou tard des problèmes, car ce nouveau circuit se heurte à la méthode de travail officielle.

Enfin, M. Van Quickenborne renvoie au témoignage d'un travailleur social dont il a fait la lecture au cours de l'audition du 10 décembre 2024. Dans ce témoignage, qui reproduit également les termes d'une plainte adressée à M. Akouz, l'ancien président du CPAS d'Anderlecht, le travailleur social dit avoir demandé à ce dernier pourquoi il lui adressait continuellement des questions au sujet de dossiers sociaux, alors qu'il existe un circuit officiel qui assure le suivi des demandes d'aide sociale. Le président avait répondu que tout cela relevait de la politique et que les responsables politiques tentaient d'apporter une réponse à de telles demandes. Que pense M. Malazdra de ce type d'observations formulées par des membres du personnel – des travailleurs sociaux – qui signalent ressentir des pressions exercées par le système? Et que pense M. Malazdra de la réaction des mandataires politiques en la matière? Car ce sont bien les responsables politiques qui assument la responsabilité finale de l'organisation des services.

M. François De Smet (Défi) rappelle que cette affaire a débuté en raison de la souffrance des travailleurs, qui se sont sentis si peu entendus et démunis qu'ils ont jugé nécessaire de s'adresser à la presse. Cette situation soulève une première question: pourquoi ont-ils estimé que les outils internes n'étaient pas suffisants pour relayer leur sentiment d'oppression?

Le député interroge les intervenants sur le fonctionnement du système de protection des travailleurs. Selon eux, y a-t-il eu une défaillance, que ce soit du côté des organisations syndicales ou des autres procédures formelles existantes? Les syndicats sont-ils surpris par les témoignages des assistants sociaux diffusés dans l'émission Pano? Peuvent-ils confirmer l'existence d'un climat oppressant?

De heer De Smet wijst erop dat sommige werknemers nog steeds aarzelen om herkenbaar te getuigen. Hij zou willen weten hoe de vakbonden het management binnen de instelling in het algemeen zouden omschrijven.

De spreker heeft tot slot vragen bij de relevantie van een antifraudecel zoals die in andere OCMW's is opgezet. Zou een dergelijke structuur een nuttige ondersteuning zijn geweest om de vastgestelde wantoestanden te voorkomen?

B. **Antwoorden van de sprekers**

De heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht, schetst eerst de context waarin antwoorden worden gegeven op de gestelde vragen en is daarnaast dankbaar het woord te mogen nemen in naam van de sociale assistenten en administratieve medewerkers, wier stem tot nu toe onvoldoende weerklank heeft gevonden in het debat.

De sociale assistenten waren diep getroffen door de reportage. Niet zozeer omwille van de inhoud, aangezien de hoge werkdruk, het gebrek aan interne controle en de uitdagende werkomstandigheden voor hen een alledaagse realiteit vormen. Wat hen echter bijzonder verontrustte, is de indruk, of zelfs de vrees, dat zij nu verantwoordelijk worden gesteld voor de structurele problemen binnen het OCMW. Dat de schuld bij hen wordt gelegd, met de bewering dat zij hun werk niet naar behoren hebben uitgevoerd en de vastgelegde procedures niet hebben nageleefd. Het zou immers te eenvoudig zijn om de misstanden binnen het OCMW louter af te doen als individuele tekortkomingen. Er wordt gesuggereerd dat sociale assistenten huisbezoeken hadden moeten uitvoeren of strikt de procedures hadden moeten volgen, terwijl de problematiek veel dieper en fundamenteler is geworteld.

Sociale assistenten in Anderlecht worden geconfronteerd met een bijzonder hoge werkdruk, waarbij zij gemiddeld 200 dossiers per persoon moeten beheren. Momenteel blijft het personeelskader aanzienlijk onderbezet, met een tekort van twaalf, dertien of volgens sommige bronnen zelfs zestien sociale assistenten. Bovendien is dit kader al jarenlang niet aangepast en sluit het niet langer aan bij de actuele behoeften van zowel het OCMW als de gemeente Anderlecht.

Onder deze omstandigheden is het mathematisch onmogelijk om elk sociaal onderzoek volledig en correct te doorlopen, laat staan binnen de wettelijk vastgelegde termijnen. De combinatie van een torenhoge werklast, het gebrek aan interne controle en de onmacht van de directie om deze structurele problemen aan te pakken,

M. De Smet souligne que certains travailleurs hésitent encore à témoigner à visage découvert et souhaite savoir comment ils qualifieraient, de manière générale, le management au sein de l'institution.

Enfin, l'orateur s'interroge sur la pertinence d'une cellule antifraude, similaire à celles mises en place dans d'autres CPAS. Une telle structure aurait-elle pu constituer un renfort utile pour prévenir les dérives constatées?

B. **Réponses des orateurs**

M. Matthias Baert, délégué permanent CSC auprès du CPAS d'Anderlecht, commence par décrire le contexte dans lequel ses réponses se situent, puis exprime sa reconnaissance de pouvoir prendre la parole au nom des assistants sociaux et des collaborateurs administratifs, qui n'ont pas eu suffisamment voix au chapitre jusqu'à présent dans ce débat.

Les assistants sociaux ont été profondément touchés par le reportage de Pano, mais moins par son contenu – étant donné que la charge de travail élevée, l'absence de contrôle interne et les conditions de travail difficiles font partie de leur quotidien – que par l'impression, voire par la crainte, d'être jugés responsables des problèmes structurels au sein du CPAS. Ils craignent d'être accusés de ne pas avoir fait correctement leur travail et de ne pas avoir suivi les procédures légales. Il serait en effet simpliste d'imputer les dysfonctionnements observés au CPAS à de simples manquements individuels. Certains ont dit que les assistants sociaux auraient dû effectuer des visites à domicile ou appliquer strictement les procédures, mais les racines de la problématique en cause sont nettement plus profondes et concernent des problèmes nettement plus fondamentaux.

Les assistants sociaux du CPAS d'Anderlecht ont une charge de travail particulièrement lourde: chacun d'eux doit gérer 200 dossiers en moyenne. Actuellement, le cadre du personnel est encore largement incomplet puisqu'il manque douze, treize voire, selon certaines sources, seize assistants sociaux. En outre, ce cadre n'a pas été actualisé depuis de nombreuses années et il ne correspond plus aux besoins actuels du CPAS et de la commune d'Anderlecht.

Dans ces circonstances, il est mathématiquement impossible de réaliser complètement et correctement chaque enquête sociale, sans même parler du respect des délais légaux. La combinaison d'une charge de travail titanesque, de l'absence de contrôle interne et de l'impuissance de la direction à résoudre ces problèmes

leidt ertoe dat dossiers niet volgens de vereiste normen worden behandeld.

De directie wijst herhaaldelijk op externe factoren als verklaring voor de huidige problemen. Er wordt verwezen naar de impact van de coronacrisis, de opvangcrisis van Oekraïense vluchtelingen en de precaire situatie op de Brusselse arbeidsmarkt. Hoewel deze factoren onmiskenbaar een rol spelen en de werking van het OCMW in Anderlecht bemoeilijken, volstaat deze uitleg niet om de volledige problematiek te duiden. De uitdagingen waarmee het OCMW geconfronteerd wordt, reiken aanzienlijk verder dan deze externe omstandigheden.

Het is een vaststelling dat de werklast voor sociale assistenten in Brussel gemiddeld aanzienlijk hoger ligt dan in Vlaanderen. Toch is het van belang om ook de situatie in andere Brusselse gemeenten onder de loep te nemen. In Jette, Sint-Joost, Vorst, Sint-Gillis, Elsene en Molenbeek schommelt het gemiddelde aantal dossiers per sociale assistent respectievelijk rond de 120, 110, 120, 80, 95 en 120. Deze aantallen liggen aanzienlijk lager dan de 200 dossiers waarmee sociale assistenten in Anderlecht worden geconfronteerd, wat de uitzonderlijk zware werkdruk in deze gemeente des te schrijnender maakt.

Bijzonder opmerkelijk is het cijfer voor Molenbeek, een gemeente die, net als Anderlecht, tot armste gemeenten van België behoort en geconfronteerd wordt met vergelijkbare sociaal-economische uitdagingen. Maar liefst 11 procent van de bevolking tussen 18 en 64 jaar in Molenbeek is afhankelijk van het OCMW, terwijl dat percentage in Anderlecht op 9,1 procent ligt.

Toch slaagt men er in Molenbeek in om de werklast enigszins te beperken, zij het binnen de ruimst mogelijke interpretatie van het woord “beperken”, aangezien 120 dossiers per sociale assistent nog steeds een bijzonder zware belasting vormt. Niettemin ligt dit aantal aanzienlijk lager dan de 200 dossiers waarmee sociale assistenten in Anderlecht worden belast. Dit roept onvermijdelijk de vraag op of er, naast externe factoren, niet ook structurele of interne elementen zijn die bijdragen aan de buitensporige werklast in Anderlecht.

Wanneer we de historische evolutie van het OCMW Anderlecht onder de loep nemen, blijkt dat de huidige problemen allerminst nieuw zijn. Reeds sinds 2001 wordt de werking van het OCMW gekenmerkt door structurele moeilijkheden. In 2007 leidde dit zelfs tot een staking, en ook in de daaropvolgende jaren werden herhaaldelijk vakbondsacties georganiseerd. In de afgelopen drie jaar hebben de vakbonden diverse concrete voorstellen geformuleerd en voorgelegd aan zowel de overheid als de directie. Deze voorstellen beoogden onder meer een

structurels, empêche de traiter les dossiers selon les normes obligatoires.

La direction invoque constamment des facteurs externes pour justifier les problèmes actuels. Elle renvoie à l’impact de la crise sanitaire, à la crise de l’accueil causée par l’afflux de réfugiés ukrainiens et à la situation précaire sur le marché du travail bruxellois. Il est indéniable que ces facteurs jouent un rôle et compliquent le travail du CPAS d’Anderlecht, mais ils n’expliquent pas, à eux seuls, l’ensemble des problèmes rencontrés. Les défis auxquels le CPAS est confronté ne peuvent pas être réduits à ces seules circonstances externes.

Il est établi que la charge de travail moyenne des assistants sociaux est considérablement plus élevée à Bruxelles qu’en Flandre. Il importe toutefois d’également examiner la situation d’autres communes bruxelloises. À Jette, Saint-Josse, Forest, Saint-Gilles, Ixelles et Molenbeek, le nombre moyen de dossiers par assistant social atteint respectivement 120, 110, 120, 80, 95 et 120 dossiers par personne. Ces nombres nettement inférieurs au nombre de 200 dossiers que doivent gérer les assistants sociaux à Anderlecht soulignent d’autant plus le caractère exceptionnel de la charge de travail dans cette commune.

Le chiffre de Molenbeek, qui, comme Anderlecht, est l’une des communes les plus pauvres de Belgique et qui est confrontée à des défis socioéconomiques comparables, est interpellant. À Molenbeek, pas moins de 11 % de la population entre 18 et 64 ans dépend du CPAS, contre 9,1 % à Anderlecht.

Le CPAS de Molenbeek parvient néanmoins à “limiter” quelque peu la charge de travail, si l’on peut dire, étant entendu que le nombre de 120 dossiers par assistant social indique toujours une charge de travail particulièrement élevée. Ce nombre est toutefois considérablement inférieur à celui des 200 dossiers que doivent gérer les assistants sociaux à Anderlecht. Il faut nécessairement se demander s’il n’existe pas, outre des facteurs externes, des facteurs structurels ou internes qui contribuent à la charge de travail exceptionnelle à Anderlecht.

L’analyse de l’évolution historique du CPAS d’Anderlecht indique que les problèmes actuels sont loin d’être récents. Le fonctionnement du CPAS traverse des difficultés structurelles depuis 2001. Celles-ci ont même entraîné une grève en 2007, et plusieurs actions syndicales ont également eu lieu au cours des années suivantes. Ces trois dernières années, les organisations syndicales ont soumis différentes propositions concrètes aux autorités et à la direction. Ces propositions visaient notamment à réduire la charge de travail, à gérer la rotation du

verlaging van de werklast, een aanpak van het hoge personeelsverloop, een vermindering van het ziekteverzuim en de invoering van een noodprocedure om de achterstand in de dossiers weg te werken. De problematiek werd uitvoerig besproken in maar liefst negentien overlegcomités, de maandelijkse overlegmomenten tussen vakbonden en de overheid.

Daarnaast hebben de vakorganisaties in de afgelopen drie jaar meer dan tien spoedvergaderingen aangevraagd en georganiseerd. In totaal vonden er in die periode meer dan dertig officiële contacten met de overheid plaats om de aanhoudende problemen aan te kaarten. Aangezien er desondanks geen concrete oplossingen werden doorgevoerd, zagen de werknemers zich genoodzaakt tot verdere actie. Dit resulteerde in zes werkonderbrekingen en twee stakingen binnen het OCMW van Anderlecht in de afgelopen drie jaar. Slechts twee weken geleden hebben de vakbonden opnieuw een stakingsaanzegging ingediend. Aanstaande vrijdag, 13 december 2024, vindt een algemene vergadering plaats met zowel de sociale assistenten als het administratieve personeel van het OCMW. Tijdens deze bijeenkomst zal worden gewerkt aan een noodplan en zullen concrete eisen worden geformuleerd met betrekking tot de werklast, het welzijn van het personeel, de interne controle en de rol van de politiek binnen het OCMW.

De aanhoudende problemen en het gebrek aan perspectief wegen bijzonder zwaar op het personeel, dat zich geconfronteerd ziet met een uitzichtloze situatie en een structureel gebrek aan doeltreffende maatregelen. Dit leidt in de eerste plaats tot een uiterst verontrustend personeelsverloop. Zoals tijdens de hoorzitting van 10 december 2024 reeds werd aangestipt, bedraagt de gemiddelde anciënniteit van sociale assistenten binnen het OCMW momenteel slechts twee jaar. Bovendien blijkt uit recente instroomcijfers dat zelfs deze termijn optimistisch ingeschat is, aangezien nieuwe medewerkers de organisatie vaak nog sneller verlaten.

Veel werknemers geven aan dat ze bij het OCMW aan de slag gaan omdat ze elders willen werken, maar eerst één jaar ervaring nodig hebben. Ze gebruiken hun functie bij het OCMW als opstap, blijven een jaar om relevante werkervaring op hun cv te zetten en vertrekken vervolgens naar een andere werkgever. Daarnaast heeft het OCMW de afgelopen jaren een aanzienlijke uittocht van ervaren medewerkers gekend, waardoor waardevolle expertise verloren is gegaan en de continuïteit van de dienstverlening verder onder druk is komen te staan.

De uitstroom van ervaren medewerkers binnen het OCMW heeft een verregaande impact op de organisatie.

personnel, à diminuer le nombre d'absences pour raison médicale et à adopter une procédure d'urgence pour résorber le retard dans le traitement des dossiers. Cette problématique a été examinée en détail au cours de pas moins de dix-neuf réunions du comité de concertation, qui sont les moments de rencontre mensuels entre les syndicats et les autorités.

Par ailleurs, les organisations syndicales ont demandé et organisé plus de dix réunions d'urgence ces trois dernières années. Au total, plus de trente contacts officiels ont eu lieu avec les autorités durant cette période pour évoquer les problèmes persistants. Dès lors qu'aucune solution concrète n'a été trouvée en dépit de ces contacts, les travailleurs ont été contraints de mener de nouvelles actions qui ont entraîné six interruptions de travail et deux grèves au CPAS d'Anderlecht ces trois dernières années. Il y a deux semaines seulement, les syndicats ont déposé un nouveau préavis de grève. Vendredi prochain, le 13 décembre 2024, une assemblée générale réunira les assistants sociaux et le personnel administratif du CPAS. Lors de cette rencontre, un plan d'urgence sera élaboré et des exigences concrètes seront formulées à propos de la charge de travail, du bien-être du personnel, du contrôle interne et du rôle de la politique au sein du CPAS.

Les problèmes récurrents et l'absence de perspective pèsent sur le personnel, qui est confronté à une situation sans issue et à un manque structurel de mesures efficaces. Cela se traduit avant tout par une rotation du personnel extrêmement préoccupante. Comme évoqué lors de l'audition du 10 décembre 2024, l'ancienneté moyenne des assistants sociaux du CPAS est aujourd'hui d'à peine deux ans. À la lumière des derniers chiffres concernant les entrées en fonction, il apparaît même que cette estimation est trop optimiste, car de nombreux collaborateurs quittent souvent l'organisation plus tôt encore.

Un grand nombre de travailleurs affirment qu'ils commencent leur carrière au CPAS dans le but d'acquérir l'année d'expérience requise pour pouvoir travailler ailleurs. Ils considèrent leur poste au CPAS comme un tremplin et travaillent pendant un an pour l'organisme dans le but d'inscrire une expérience professionnelle pertinente dans leur CV, puis se mettent en quête d'un autre employeur. En outre, le CPAS a connu un départ massif de collaborateurs expérimentés au cours des dernières années, ce qui a entrainé une perte d'expertise précieuse et a compromis encore davantage la continuité du service.

Le départ de ces collaborateurs expérimentés a une incidence significative sur l'organisation du CPAS.

Talrijke medewerkers met diepgaande kennis en jarenlange anciënniteit, die in staat waren om nieuwe collega's op te leiden, hebben de instelling verlaten. Hierdoor is de interne vorming nagenoeg verdwenen. Dit probleem wordt nog versterkt door het feit dat de opleiding tot sociaal assistent slechts beperkte aandacht besteedt aan de specifieke werking van het OCMW, wat de instroom van onvoldoende voorbereide medewerkers in de hand werkt.

Bovendien is de hiërarchische structuur binnen het OCMW grotendeels weggevallen. Het middenmanagement, dat een cruciale schakel vormde binnen de organisatie, is de afgelopen jaren vrijwel volledig verdwenen. Sommigen kozen er vrijwillig voor om een stap opzij te zetten, terwijl anderen het OCMW verlieten vanwege de bijzonder moeilijke werkomstandigheden.

De gevolgen hiervan laten zich op persoonlijk vlak sterk voelen. Burn-outs en depressies komen zo vaak voor dat het eerder regel dan uitzondering is geworden dat sociale assistenten uitvallen. De vakbonden hebben herhaaldelijk aan de directie gevraagd om een anoniem overzicht van het aantal langdurig zieken, louter ter illustratie van de omvang van het probleem. Tot op heden is daar echter geen positief antwoord op gekomen.

De situatie is zelfs zo ver geëscaleerd dat sommige sociale assistenten en administratieve medewerkers ervoor kiezen om de sector volledig te verlaten. Uit teleurstelling en frustratie besluiten zij hun carrière in een andere sector voort te zetten. Dit is bijzonder zorgwekkend, aangezien de tekorten aan sociale assistenten in Brussel al nijpend zijn. Het vertrek van ervaren krachten maakt de situatie alleen maar schrijnender.

Al deze problemen zijn door de vakbonden herhaaldelijk aangekaart binnen de organisatie. Het is dan ook noodzakelijk om dit moment aan te grijpen om de werking en de huidige structuur van het OCMW grondig te herzien. Verschillende personeelsleden hebben aangegeven dat voortzetting van de bestaande werkwijze zinloos is en dat een fundamentele hervorming onvermijdelijk is.

De lopende onderzoeken door het arbeidsauditoraat, de externe audit van het gemeentebestuur en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad (CGG) zullen ongetwijfeld tot belangrijke conclusies leiden. Echter, deze conclusies zullen naar verwachting hard zijn en iedereen binnen de organisatie zal zichzelf in vraag moeten stellen en zijn verantwoordelijkheid moeten opnemen.

Tot slot, geeft de heer Matthias Baert aan dat verschillende personeelsleden hebben aangegeven niet te

Beaucoup de fonctionnaires dotés d'une connaissance approfondie et d'une longue ancienneté, qui étaient en mesure de former les nouvelles recrues, ont quitté l'institution. Par conséquent, la formation interne n'existe pratiquement plus. Pire encore, la formation des assistants sociaux ne met pas suffisamment l'accent sur le fonctionnement spécifique des CPAS, si bien que le personnel entrant est insuffisamment préparé.

En outre, la structure hiérarchique au sein du CPAS a pratiquement disparu. Le cadre intermédiaire, qui était un pilier de l'organisation, a presque totalement disparu ces dernières années. Certains ont volontairement choisi de partir, tandis que d'autres ont quitté le CPAS à cause des conditions de travail particulièrement difficiles.

Les conséquences de ces départs se font fortement ressentir sur le plan personnel. Les cas de *burn-out* et de dépression sont si fréquents que l'absentéisme est quasiment devenu la norme chez les assistants sociaux. Les syndicats ont demandé à plusieurs reprises à la direction de fournir un relevé anonyme du nombre de malades de longue durée, dans l'unique but d'illustrer l'ampleur du problème. À ce jour, aucune réponse positive n'a été donnée.

La situation s'est dégradée au point que certains assistants sociaux et collaborateurs administratifs ont décidé de quitter complètement le secteur. Déçus et frustrés, ils ont préféré se reconvertir. Ce constat est particulièrement inquiétant au regard de la grave pénurie d'assistants sociaux à Bruxelles. Le départ de ces collaborateurs expérimentés ne fait qu'aggraver la situation.

Tous ces problèmes ont été abordés à maintes reprises par les syndicats au sein de l'organisation. Il est donc impératif de saisir cette occasion pour revoir en profondeur le fonctionnement et la structure actuelle du CPAS. Plusieurs membres du personnel ont affirmé qu'il était absurde de continuer à travailler dans de telles conditions et qu'une réforme fondamentale s'imposait.

Les enquêtes en cours de l'auditorat du travail ainsi que l'audit externe de l'administration communale et de la Commission Communautaire commune de Bruxelles-Capitale (Cocom) aboutiront sans aucun doute à des conclusions importantes. Cependant, ces conclusions s'annoncent sévères et chaque maillon de l'organisme devra se remettre en question et prendre ses responsabilités.

Enfin, M. Matthias Baert a indiqué que plusieurs membres du personnel avaient fait savoir qu'ils ne

kunnen blijven werken in de huidige structuur van het OCMW van Anderlecht. Het personeel van het OCMW verdient een veel beter management.

De heer Jérôme Malazdra, permanent afgevaardigde van het ABVV, benadrukt dat hij geen partijkaart heeft. De spreker licht toe dat hij een dubbele loopbaan heeft gehad, want hij heeft zowel voor de vakbond als voor het OCMW van Anderlecht gewerkt.

Van 2003 tot 2018 was de heer Malazdra actief als maatschappelijk werker bij het OCMW van Anderlecht. Gedurende enkele jaren was hij de adjunct van mevrouw Dumst, die vervolgens is opgeklommen in de hiërarchie van het OCMW van Anderlecht. De spreker heeft dan weer een punt achter zijn loopbaan als maatschappelijk werker gezet om zich volledig toe te leggen op zijn werkzaamheden bij de vakbond.

De heer Malazdra is van oordeel dat de vakbonden niet passief hebben toegekeken. Zij hebben de directie tal van vragen gesteld, met name over het personeelstekort.

De spreker meent dat het personeelstekort voornamelijk wordt veroorzaakt door de onderfinanciering op Brussels niveau. Een maatschappelijk werker in Brussel werkt meer, maar wordt daar minder goed voor betaald. Wie voelt zich dan geroepen om in Brussel te komen werken en minder te verdienen?

De directie beschouwt het hoge personeelsverloop als een gewestelijk probleem. De spreker benadrukt dat alle Brusselse gemeenten weliswaar met een hoog personeelsverloop kampen, maar dat Anderlecht ter zake de kroon spant.

De vakbonden hebben verzocht om een monitoring van de verdeling van de werklast. De spreker kijkt daar nog steeds reikhalzend naar uit.

Volgens de heer Malazdra hebben de vakbonden niet louter vragen gesteld, maar ook mogelijke oplossingen aangedragen, bijvoorbeeld de indienstneming of aanstelling van een heel ervaren personeelslid dat zou kunnen fungeren als interne opleider. Zo zouden de in de reportage aan bod gekomen fouten kunnen worden voorkomen. Sommige fouten zijn overduidelijk te wijten aan een gebrek aan kennis bij de nieuwe maatschappelijk werkers, ingevolge het grote personeelsverloop.

De vakbonden hebben daarnaast voorgesteld om het eerstelijnspersoneel te ondersteunen. Men dient goed te beseffen dat de eerstelijnsdiensten worden verstrekt door de maatschappelijk werkers in het veld en dat die elk ongeveer 200 dossiers moeten behandelen. Dat is

pouvaient pas continuer à travailler dans la structure actuelle du CPAS d'Anderlecht. Le personnel du CPAS mérite en effet un bien meilleur management.

M. Jérôme Malazdra, délégué permanent CGSP, souligne ne pas être encarté politiquement. Il explique avoir eu une double carrière: une carrière syndicale et une carrière au sein du CPAS d'Anderlecht.

L'orateur explique avoir travaillé comme assistant social au sein du CPAS d'Anderlecht de 2003 à 2018. Il a été l'adjoint de Mme Dumst pendant quelques années. Mme Dumst a décidé de continuer sa carrière dans la hiérarchie du CPAS d'Anderlecht. L'orateur a, quant à lui, décidé de renoncer à sa carrière d'assistant social pour se consacrer pleinement à son engagement au sein du syndicat.

M. Malazdra considère que les organisations syndicales ne sont pas restées passives. De nombreuses questions ont été posées à la direction, notamment quant au manque de personnel.

Pour l'orateur, le manque de personnel s'explique notamment par le sous-financement au niveau de Bruxelles. Un assistant social à Bruxelles travaille davantage mais est moins bien payé. Qui viendrait à Bruxelles pour travailler plus et gagner moins?

Concernant le *turnover* important, la direction considère qu'il s'agit d'un problème régional. Toutefois, l'orateur souligne que si ce *turnover* existe dans toutes les communes bruxelloises, il est particulièrement présent à Anderlecht.

Les organisations syndicales ont demandé un monitoring de la répartition de la charge de travail. L'orateur est toujours en attente de ce monitoring.

Pour M. Malazdra, les syndicats ne se sont pas contentés de poser des questions, ils ont également proposé des pistes de solutions. À titre d'exemple, l'orateur cite l'engagement ou la désignation d'un travailleur avec beaucoup d'ancienneté qui pourrait être désigné formateur en interne. Cela permettrait d'éviter les erreurs qu'on a vues dans le reportage. Il y a des erreurs qui sont flagrantes du fait de la méconnaissance des nouveaux assistants sociaux, vu le grand *turnover* des travailleurs.

Les syndicats ont également proposé de venir en aide à la 1ère ligne. Il faut se rendre compte que les assistants sociaux sur le terrain – cette 1ère ligne – doivent traiter chacun 200 dossiers. Il s'agit d'un nombre énorme, qui ne permet pas de faire son travail correctement. Les

een enorm aantal, waardoor het werk niet naar behoren kan worden uitgevoerd. Om de achterstand in te halen hadden de vakbonden voorgesteld om een aantal maatschappelijk werkers van ondersteunende diensten (Huisvesting, Energie, Bemiddeling, Socioprofessionele Inschakeling enzovoort) weer over te plaatsen naar de eerstelijnsdiensten, al was het maar voor even. De directie heeft geantwoord dat zoiets niet mogelijk was omdat het werknemers betrof van wie de arbeidsovereenkomsten worden gesubsidieerd.

De vakbonden hadden ook opgeroepen tot de uitwerking van een noodplan om de situatie bij het OCMW weer vlot te trekken, alsook tot een plan voor de korte, middellange en lange termijn.

Daarin zou dan blijk moeten worden gegeven van een echte beleids-, begrotings- en managementvisie om de huidige situatie recht te trekken.

Het enige antwoord luidde dat de opstelling van het plan lopende is. De spreker is van oordeel dat dit gebrek aan vooruitzichten en ambities rechtstreeks bijdraagt aan het personeelsverloop en aan de verslechterende arbeidsomstandigheden. Een en ander heeft ook gevolgen voor de rechthebbenden, die maanden moeten wachten op levensnoodzakelijke hulp.

Aldus lopen de spanningen op en neemt het geweld ten aanzien van de eerstelijnsmedewerkers toe. Zo komt men in een vicieuze cirkel terecht: de rechthebbenden wachten twee maanden, komen nerveus aan bij het OCMW, gedragen zich gewelddadig, enzovoort.

Daarnaast benadrukt de spreker dat een vaste benoeming van de maatschappelijk werkers het mogelijk zou maken politieke druk tegen te gaan.

De heer Malazdra vindt dat de huidige situatie moet worden beschouwd als een flinke wake-upcall. Er moet dringend actie worden ondernomen om een einde te maken aan de leegloop.

De vakbonden hebben de problemen telkens opnieuw aangekaart. Hun aanmerkingen hebben jammer genoeg niet evenveel weerklank gekregen als de televisiereportage. Dankzij die reportage werden bepaalde disfuncties en de overmatige werklast echter wel voor het voetlicht gebracht.

De heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht, gaat verder in op de vragen over de klachten van personeelsleden bij de externe preventieadviseur Mensura. De vakbonden zijn op de hoogte van de klachten die inhoudelijk bijna volledig overeenstemmen met de problemen die

organisations syndicales proposaient donc de rapatrier certains assistants sociaux de services annexes (comme le service logement, énergie, la médiation, l'insertion socioprofessionnelle, etc.) vers la 1ère ligne pour résorber le retard, ne fût-ce que pour une période déterminée. La direction a répondu que ce n'était pas possible vu que les personnes travaillaient avec des contrats subsidiés.

Les syndicats ont également demandé à établir un plan d'urgence afin de remettre le CPAS à flot ainsi qu'un plan à court, moyen et long-terme.

Dans ce plan, il faut une véritable vision politique, budgétaire et managériale afin de redresser la situation actuelle.

La seule réponse obtenue est que ce plan est en cours de rédaction. Pour l'orateur, ce manque de perspectives et d'ambitions contribue directement à la fuite du personnel et à la dégradation des conditions de travail. Cette situation a une incidence négative sur les bénéficiaires qui attendent des mois pour des aides vitales.

Cela aggrave les tensions et les violences envers la première ligne. En effet, il s'agit d'un cercle vicieux: les bénéficiaires attendent deux mois, arrivent au CPAS dans un état de nervosité, etc. Cela engendre de la violence.

En outre, l'orateur souligne que la statutarisation des travailleurs sociaux permettrait d'éviter les pressions politiques.

M. Malazdra considère que la situation actuelle doit être perçue comme un électrochoc. Il est impératif de prendre des mesures urgentes pour stopper l'hémorragie.

Les syndicats n'ont pas cessé de tirer la sonnette d'alarme. Malheureusement, ces sonnettes d'alarme n'ont pas eu le même écho qu'un reportage de télévision. Toutefois, ce reportage a permis de mettre en lumière certains dysfonctionnements ainsi que la surcharge de travail.

M. Matthias Baert, délégué permanent CSC auprès du CPAS d'Anderlecht, répond ensuite aux questions relatives aux plaintes déposées par des membres du personnel auprès du service externe de prévention Mensura. Les syndicats ont été informés des plaintes qui, sur le fond, coïncident presque totalement avec les problèmes

zij al jaren aankaarten. Dit geldt ook voor de problematiek van de niet opgevolgde petitie. Nadat de petitie en klacht bij Mensura ingediend werden hebben de vakbonden extra noodvergaderingen gevraagd met de voormalige voorzitters van het OCMW Anderlecht, en met de OCMW-directie om die problemen opnieuw te bespreken en oplossingen voor te stellen die er tot de dag van vandaag niet zijn gekomen.

Dientengevolge besloten de vakbonden twee weken geleden een stakingsaanzegging in te dienen en zullen zij aanstaande vrijdag, 13 december 2024, samenzitten met de vakbondsleden, sociaal assistenten en de administratieve ondersteuners om een noodplan uit te werken en eisen te formuleren in zake welzijn en ook misschien, wat betreft de inmenging van de politiek, teneinde hierover duidelijke regels en klaarheid te scheppen.

De heer Bart verwijst naar het opstellen van een charter dat mevrouw Gielis (cd&v), tijdens de hoorzitting van 10 december, suggereerde op te stellen. De meest urgente vraag op dit moment is echter wat er op zeer korte termijn moet gebeuren, aangezien de aandacht nu gevestigd is op de situatie in het OCMW Anderlecht. Hoewel er al wekenlang over gesproken wordt, blijven de medewerkers van de OCMW dagelijks geconfronteerd met moeilijke werkomstandigheden. Zij uiten hun bezorgdheid over de toekomst en vragen zich af wat er concreet zal veranderen. Hoewel er momenteel veel aandacht is, rijst de vraag of dit over drie maanden nog het geval zal zijn. Daarom is het essentieel om deze mensen perspectief te bieden en een noodplan op te stellen dat niet alleen voorziet in onmiddellijke oplossingen, maar ook aansluit bij de actuele realiteit.

Het is volstrekt onrealistisch om te veronderstellen dat er op korte termijn grootschalige aanwervingen mogelijk zullen zijn binnen het OCMW van Anderlecht. Het vinden van geschikte sociaal assistenten was reeds een uiterst moeilijke opgave, en hetzelfde geldt voor administratieve ondersteuners. De reputatie van de instelling was voorheen al niet ideaal, maar is na de recente Pano-reportage is deze volledig ondermijnd. Hierdoor is de kans gering dat sociaal assistenten of administratieve krachten nog geneigd zullen zijn om een functie binnen het OCMW te overwegen. Deze realiteit moet in acht worden genomen bij het bepalen van toekomstige beleidsmaatregelen. Daarom is het noodzakelijk om een actieplan te ontwikkelen dat zich richt op de bestaande personeelsleden en dat aansluit bij de beschikbare middelen, aangezien een uitbreiding op korte termijn niet haalbaar zal zijn.

qu'ils dénoncent depuis plusieurs années déjà. Il en va de même pour la problématique de la pétition qui n'a pas été suivie d'effets. Après le dépôt de la pétition et de la plainte auprès de Mensura, les syndicats ont demandé l'organisation de réunions d'urgence supplémentaires avec les anciens présidents du CPAS d'Anderlecht et la direction du CPAS pour rediscuter de ces problèmes et proposer des solutions, qui n'ont pas encore été mises en œuvre à ce jour.

Il y a deux semaines, les syndicats ont donc décidé de déposer un préavis de grève. Ils se réuniront vendredi prochain, le 13 décembre 2024, avec les membres des syndicats, les assistants sociaux et le personnel de soutien administratif afin d'élaborer un plan d'urgence et de formuler des exigences en termes de bien-être et éventuellement en termes d'ingérence de la politique. L'objectif est d'établir des règles précises et d'éclaircir la situation.

M. Baert renvoie à la proposition de rédaction d'une charte, que Mme Gielis (cd&v) a formulée lors de l'audition du 10 décembre. Néanmoins, la question la plus urgente à l'heure actuelle concerne les mesures à adopter à très court terme, car l'attention est désormais rivée sur la situation du CPAS d'Anderlecht. Bien que la question fasse débat depuis des semaines, le personnel du CPAS est toujours confronté à des conditions de travail difficiles au quotidien. Il est soucieux de l'avenir et se demande ce qui va changer concrètement. Cette problématique est certes au centre des préoccupations pour l'instant, mais il reste à déterminer s'il en ira de même dans trois mois. Il est donc crucial de donner une perspective à ces collaborateurs et de mettre en place un plan d'urgence qui, en plus de fournir des solutions immédiates, tient également compte des réalités actuelles.

Il est tout à fait illusoire de croire que des recrutements à grande échelle pourront être réalisés à court terme au CPAS d'Anderlecht. Il était déjà particulièrement difficile, auparavant, de recruter des assistants sociaux et du personnel de soutien administratif de qualité, car la réputation du CPAS d'Anderlecht n'était déjà pas fameuse. Toutefois, depuis la diffusion du reportage de Pano, cette réputation a été totalement ruinée. Par conséquent, il est peu probable que des assistants sociaux ou du personnel de soutien administratif envisagent encore d'y travailler. Il faut tenir compte de cette réalité lors de l'élaboration des futures mesures politiques. Il est dès lors essentiel d'élaborer un plan d'action axé sur les collaborateurs déjà en fonction et tenant compte des ressources disponibles, car une extension du personnel n'est pas envisageable à court terme.

De vakbonden zullen een eerste aanzet geven voor een plan dat aan de overheid wordt voorgelegd, in de hoop dat zij met een concreet voorstel komt om de werkdruk aanzienlijk te verlagen. Het huidige aantal van 200 dossiers per medewerker is buitensporig en vormt de kern van de problematiek. Een te hoge werkdruk leidt onvermijdelijk tot een gebrek aan interne controle en de negatieve gevolgen die daaruit voortvloeien. Zolang deze fundamentele kwestie niet wordt aangepakt, zullen ook andere problemen onopgelost blijven. Het ene probleem versterkt het andere, waardoor een structurele oplossing noodzakelijk is.

De heer Jérôme Malazdra gaat in op de klacht die werd ingediend bij Mensura. Het doel van die klacht was om eindelijk antwoorden te krijgen en de opstelling van een totaalplan af te dwingen. Er werd een collectieve klacht ingediend, maar de vakbonden hebben sommige personeelsleden ook individueel doorverwezen naar Mensura.

Dankzij dat onderzoek moet de OCMW-directie de vakbonden een actieplan voorleggen met een halfjaarlijkse monitoring.

C. **Replieken van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) bedankt de vakbondsafgevaardigden voor hun aanwezigheid en richt zich tot de heer Matthias Baert. De spreker erkent de bezorgdheden die zijn geuit en begrijpt dat veel maatschappelijk werkers geschokt zijn en onterecht vrezen verantwoordelijk te worden gesteld voor de huidige situatie. Hoewel het commissielid niet in naam van het volledige Parlement spreekt, wordt verzekerd dat dit, althans vanuit diens perspectief en dat van collega's, geenszins het geval is. Integendeel, zoals eerder in de plenaire vergadering werd benadrukt tegenover mevrouw Karine Lalieux, minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, zijn de gebeurtenissen binnen het OCMW Anderlecht die zich boven de hoofden van deze medewerkers afspelen vaak pervers en crimineel van aard. Het commissielid concludeert dat maatschappelijk werkers de eerste slachtoffers zijn van deze situatie en zij mogen in geen geval als daders worden beschouwd.

Het door mevrouw Gielis (cd&v) voorgestelde charter, waarnaar de heer Baert verwijst, is op zich, volgens de heer Raskin, een waardevol, maar ook ontoereikend initiatief om de structurele problemen binnen het OCMW Anderlecht op te lossen.

Voorts maakt de heer Baert, volgens het commissielid, een interessante vergelijking met het OCMW Molenbeek,

Les syndicats élaboreront la première ébauche d'un plan qui sera soumis aux autorités, dans l'espoir que celles-ci présenteront une proposition concrète visant à réduire drastiquement la charge de travail. En effet, le nombre actuel de 200 dossiers par collaborateur est exorbitant, et c'est là que réside le nœud du problème. Une charge de travail excessive entraîne inévitablement un manque de contrôle interne, avec les conséquences négatives qui en découlent. Tant que ce problème fondamental n'aura pas été réglé, les autres problèmes demeureront aussi sans solution. Comme les problèmes se renforcent mutuellement, il est impératif de trouver une solution structurelle.

M. Jérôme Malazdra revient sur la plainte déposée chez Mensura. Le choix de porter plainte auprès de cet organisme a été fait afin d'obtenir des réponses et l'édiction d'un plan global. Une plainte collective a été établie. Les syndicats ont également aiguillé certaines personnes vers Mensura.

Cette enquête oblige la direction du CPAS à revenir vers les syndicats avec un plan d'action qui sera monitoré tous les 6 mois.

C. **Répliques des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie les délégués syndicaux de leur présence et s'adresse à M. Matthias Baert. L'intervenant reconnaît les préoccupations exprimées et comprend que de nombreux travailleurs sociaux soient choqués et redoutent, à tort, d'être tenus responsables de la situation actuelle. Bien que M. Raskin ne s'exprime pas au nom de l'ensemble du Parlement, il tient à souligner que, du moins de son point de vue et de celui de ses collègues, cette inquiétude n'a nullement lieu d'être. Au contraire, comme cela a été souligné lors de la séance plénière à l'attention de Mme Karine Lalieux, ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, les événements qui se déroulent au sein du CPAS d'Anderlecht à l'insu de ces travailleurs sont souvent de nature perverse et criminelle. M. Raskin conclut que les travailleurs sociaux sont les premières victimes de cette situation et qu'ils ne doivent en aucun cas être considérés comme responsables.

La charte proposée par Mme Gielis (cd&v), à laquelle M. Baert fait référence, constitue selon M. Raskin une initiative légitime, mais elle reste insuffisante pour résoudre les problèmes structurels au sein du CPAS d'Anderlecht.

De plus, le membre estime que M. Baert fait une comparaison intéressante avec le CPAS de Molenbeek,

een gemeente die aanzienlijke uitdagingen kent. Het verschil in werklast tussen dit OCMW en het OCMW Anderlecht valt wel op. Binnen het OCMW Anderlecht blijkt dat naast externe factoren ook interne structurele problemen een wezenlijke rol spelen en dat hier in het verleden onvoldoende op is ingegrepen. Dit heeft geleid tot stakingen, werkonderbrekingen en andere vormen van protest, wat volgens het commissielid neerkomt op een ernstige nalatigheid van het management op het hoogste niveau.

Tot slot richt de spreker zich tot de voorzitter en enkele collega's met de vaststelling dat de hoorzitting met de heer Peeters, secretaris-generaal van het OCMW Anderlecht, die op 27 november 2024 plaatsvond, mogelijk te vroeg werd georganiseerd. De actuele ontwikkelingen roepen immers opnieuw talrijke vragen op voor de secretaris-generaal. Rekening houdende met het vakbondsoverleg dat gehouden zal worden aanstaande vrijdag, 13 december 2024, met de vakbondstop, stelt de heer Raskin voor om de heer Peeters opnieuw uit te nodigen voor een hoorzitting.

De heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht, wenst een kleine correctie aan te brengen en verduidelijkt dat het geplande overleg vrijdag 13 december 2024 niet met de top plaatsvindt, maar met de vakbondsleden.

De heer Wouter Raskin (N-VA) zet zijn uiteenzetting verder en wijst vervolgens opnieuw op de ernst van de problematiek en de aanzienlijke verantwoordelijkheid die volgens het commissielid bij de hiërarchie van het OCMW Anderlecht ligt. Hebben de vakbonden eveneens de indruk dat het probleem zich situeert op het politieke niveau? Het commissielid had begrepen dat de vakbondsafgevaardigden dit leken te suggereren, maar vraagt zich af of deze interpretatie correct is.

De heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht, stelt dat alle aspecten van de problematiek in overweging moeten worden genomen. Volgens de spreker is een fundamenteel probleem voor de sociale assistenten dat het debat tot op heden voornamelijk gereduceerd werd tot een louter politieke kwestie, met de nadruk op fraude en cliëntelisme. Echter, de problematiek reikt veel verder dan dat en heeft in essentie te maken met de werkdruk, een aspect dat tot nu toe onvoldoende aandacht heeft gekregen.

De spreker uit tevredenheid over de mogelijkheid om tijdens deze hoorzitting dit probleem onder de aandacht te brengen, aangezien een grondige bespreking hiervan een noodzakelijke eerste stap is.

une commune confrontée à des défis de taille. Or, la différence de charge de travail entre les deux CPAS est frappante. À Anderlecht, il semble qu'en plus des facteurs externes, des problèmes structurels internes soient également en cause et que les mesures prises par le passé aient été insuffisantes. Ces dysfonctionnements ont entraîné des grèves, des interruptions de travail et d'autres formes de protestation qui, selon le membre, sont révélatrices d'une grave négligence de la part de la direction à son plus haut niveau.

Enfin, l'intervenant s'adresse au président et à certains de ses collègues en soulignant que l'audition de M. Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, qui s'est tenue le 27 novembre 2024, a peut-être été organisée prématurément. En effet, les récents événements soulèvent de nombreuses questions supplémentaires pour le secrétaire général. Compte tenu de la concertation syndicale prévue le vendredi 13 décembre 2024 avec la direction des syndicats, M. Raskin propose d'inviter M. Peeters à une nouvelle audition.

M. Matthias Baert, délégué permanent de la CSC au CPAS d'Anderlecht, souhaite apporter une petite correction et précise que la concertation prévue le vendredi 13 décembre 2024 ne se tiendra pas avec la direction des syndicats, mais bien avec les syndicalistes.

M. Wouter Raskin (N-VA) poursuit son intervention en insistant à nouveau sur la gravité de cette problématique ainsi que sur la lourde responsabilité qu'il attribue à la hiérarchie du CPAS d'Anderlecht. Les syndicats ont-ils également l'impression qu'il s'agit d'un problème d'ordre politique? Le membre a cru comprendre que les délégués syndicaux semblaient le suggérer, mais il se demande si cette interprétation est correcte.

M. Matthias Baert, délégué permanent de la CSC au CPAS d'Anderlecht, affirme que tous les aspects de la problématique doivent être pris en compte. Selon lui, le fait que le débat ait, jusqu'à présent, été réduit à une simple question politique, en mettant l'accent sur la fraude et le clientélisme, constitue un problème fondamental pour les travailleurs sociaux. En effet, la problématique dépasse largement ces enjeux et trouve ses racines dans une charge de travail jusqu'ici insuffisamment évoquée.

L'orateur se réjouit de pouvoir aborder ce problème lors de l'audition, car il estime qu'une discussion approfondie est une première étape essentielle.

Daarnaast wordt opgemerkt dat de huidige personeelsproblemen niet exclusief in het OCMW van Anderlecht voorkomen. Ook andere OCMW's kampen met personeelstekorten, hoewel de situatie in Anderlecht op dit moment bijzonder nijpend is. De heer Baert benadrukt daarom het belang van een bredere analyse en het zoeken naar mogelijke oplossingen die ook voor andere gemeenten relevant kunnen zijn.

De heer Wouter Raskin (N-VA) bedankt de heer Baert voor de verduidelijkingen en benadrukt dat het niet de bedoeling was om te stellen dat de problematiek uitsluitend bij de politiek ligt, maar dat dit wel een van *de factor*en is. Dit vormt de persoonlijke conclusie van de spreker, zonder hiermee woorden in de mond van de heer Baert te willen leggen. Op basis van de geschetste situatie door hem en zijn collega's kan volgens het commissielid slechts één conclusie worden getrokken: er heerst binnen het OCMW Anderlecht een toestand van volledige malaise, op verschillende niveaus.

Het commissielid haalt verder aan dat de heer Malazdra tijdens zijn betoog benadrukte dat het noodzakelijk is om de eerstelijnszorg binnen het OCMW Anderlecht te versterken. De beelden uit de Pano-reportage, waarin de volle wachtzalen en de chaotische omstandigheden te zien waren, hebben een diepe indruk nagelaten op de heer Raskin. Het personeel wordt geconfronteerd met zeer moeilijke werkomstandigheden en de overbelasting van de eerstelijnsmedewerkers leidt tot menselijke fouten, die niet intentioneel van aard zijn. Echter, de rol van de hiërarchie en de politiek binnen het OCMW Anderlecht, evenals de dunne scheidslijn tussen beide, verklaart mede waarom het aanzuigeffect van Anderlecht niet wordt aangepakt en roept de vraag op welk aspect eerst moet worden aangepakt: de hoge werkdruk of het ontoereikende management. Een discussie die kan worden vergeleken met het klassieke dilemma van de kip en het ei.

Tot slot gaat de spreker in op een uitspraak van de heer Malazdra. Hoewel er begrip is voor veel van de geuite standpunten, verschilt de heer Raskin fundamenteel over de stelling dat minder politieke inmenging zou volgen uit een verschuiving naar meer statutaire aanstellingen. Volgens het commissielid is ontoelaatbare inmenging geen kwestie van contractvorm of statuut, maar veeleer van ethiek en moraliteit.

De heer Matthias Baert, permanent afgevaardigde voor het ACV bij het OCMW van Anderlecht, verduidelijkt dat een statutarisering van het personeel in essentie bedoeld is als een vorm van bescherming tegen inmenging van bovenaf. Als een contractueel personeelslid te maken krijgt met politieke inmenging en onder druk wordt gezet

Il fait observer par ailleurs que les problèmes de personnel que connaît actuellement le CPAS d'Anderlecht ne sont pas isolés. D'autres CPAS sont également confrontés à des pénuries de personnel, bien que la situation à Anderlecht soit particulièrement aiguë à l'heure actuelle. M. Baert souligne qu'il est important de mener une analyse approfondie et d'envisager des solutions susceptibles de s'appliquer également à d'autres communes.

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie M. Baert pour ses clarifications et précise que son intention n'était pas d'affirmer que cette problématique relève exclusivement de la sphère politique, mais qu'elle en constitue un des facteurs. Telle est la conclusion personnelle de l'intervenant, qui ne souhaite pas faire dire à M. Baert ce qu'il n'a pas dit. Au regard de la situation décrite par M. Baert et ses collègues, le membre estime qu'une seule conclusion s'impose: un malaise profond persiste à plusieurs niveaux au sein du CPAS d'Anderlecht.

Le membre ajoute que M. Malazdra, lors de son intervention, a insisté sur la nécessité de renforcer les soins de première ligne au sein du CPAS d'Anderlecht. Les images du reportage Pano, montrant des salles d'attente surchargées et une organisation chaotique, l'ont profondément marqué. Le personnel travaille dans des conditions extrêmement difficiles et la surcharge des équipes de première ligne est à l'origine d'erreurs humaines involontaires. Cependant, le rôle de la hiérarchie et de la politique au CPAS d'Anderlecht, ainsi que la grande proximité entre ces dernières, explique en partie l'inaction face au problème de "l'attractivité" d'Anderlecht et soulève la question suivante: faut-il d'abord traiter la surcharge de travail ou la gestion inadéquate? On n'est pas loin du paradoxe de l'œuf et de la poule.

Enfin, l'intervenant revient sur une déclaration de M. Malazdra. Bien qu'il comprenne nombreux des points de vue exprimés, M. Raskin exprime son désaccord fondamental avec l'idée selon laquelle une augmentation des nominations statutaires réduirait l'immixtion politique. À ses yeux, cette ingérence inadmissible n'est pas liée au type de contrat ni au statut du travailleur, mais plutôt à des considérations éthiques et morales.

M. Matthias Baert, délégué permanent de la CSC au CPAS d'Anderlecht, précise que la statutarisation du personnel vise avant tout à offrir une forme de protection contre l'ingérence politique. En effet, lorsqu'un membre contractuel subit des pressions politiques pour accomplir des actes non autorisés, il ne jouit pas d'une protection

om handelingen te verrichten die niet toegelaten zijn, ontbreekt het voor de contractuele medewerkers een solide bescherming, wat hen kwetsbaar maakt. Statutarisering zou daarentegen een bijkomende garantie kunnen bieden, waardoor betrokkenen sterker in hun positie staan en in staat zijn om dergelijke ongeoorloofde verzoeken te weigeren. Dit vormt de essentie van het betoog.

De heer Raskin (N-VA) erkent dat er sprake was van een misverstand en geeft aan dat de uitleg van de heer Baert over de statutarisering duidelijk is.

De heer Kurt Moons (VB) merkt allereerst op dat de getuigenissen van de vakbondsvertegenwoordigers over de buitensporige werkdruk waarmee het personeel van het OCMW Anderlecht geconfronteerd wordt, overeenstemt met de eerdere verklaringen van andere sprekers die tijdens de vorige hoorzittingen zijn gehoord, met uitzondering van die van de directie.

De heer Moons gaat vervolgens in op het noodplan dat is opgesteld door de vakbonden en stelt dat hoewel dit mogelijk een oplossing kan bieden, dit gepaard moet gaan met het aanwijzen van verantwoordelijkheden en het nemen van de nodige maatregelen door de hiërarchie van het OCMW Anderlecht.

Het commissielid sluit zich verder aan bij de suggestie van de heer Raskin (N-VA) om de secretarisgeneraal, de heer Peeters, opnieuw uit te nodigen voor een hoorzitting, aangezien er kennelijk veel vragen en onduidelijkheden zijn gerezen na de getuigenis van de vakbonden. De heer Peeters dient verantwoording af te leggen over een aantal zaken.

Daarnaast richt het commissielid zich tot de vakbondsvertegenwoordigers met een bijkomende vraag. Er wordt gewezen op het onderscheid tussen enerzijds het professionele management—waaronder het sociaal en financieel beheer vallen—en anderzijds de zogenoemde politieke interventies of de mogelijkheid daartoe binnen het OCMW Anderlecht. Hebben de vakbonden de indruk dat het totaal ontoereikende management uitgevoerd door de directie van de OCMW van Anderlecht en het gebrek aan doortastende verbeteringen, waar al maandenlang op is gewezen door de vakbonden, op enige wijze verbonden zou kunnen zijn met het actieve interventionisme van bepaalde politici? Zou er mogelijk sprake kunnen zijn van een georganiseerde chaos, met als doel handelingen te stellen die onder normale omstandigheden niet mogelijk zouden zijn? Het commissielid vraagt expliciet of de gesprekspartners signalen of aanwijzingen zien die deze stelling ondersteunen, of dat er getuigenissen bestaan die deze veronderstelling bevestigen. Indien dit het geval is, vraagt de heer Moons om dit verder toe te lichten.

solide, ce qui le rend vulnérable. La statutarisation, en revanche, pourrait constituer une garantie supplémentaire, et elle renforcerait la position des travailleurs, leur permettant de refuser ces demandes illégales. Tel est le cœur de son argumentation.

M. Raskin (N-VA) reconnaît qu'il y a eu un malentendu et que les explications apportées par M. Baert au sujet de la statutarisation étaient claires.

M. Kurt Moons (VB) relève tout d'abord que les témoignages des représentants syndicaux concernant la surcharge de travail pesant sur le personnel du CPAS d'Anderlecht vont dans le même sens que les propos tenus par d'autres orateurs lors des précédentes auditions, à l'exception des déclarations de la direction.

M. Moons aborde ensuite le plan d'urgence élaboré par les syndicats, en précisant que celui-ci pourrait certes apporter une solution, mais qu'il doit s'accompagner d'une mise en évidence des responsabilités et de l'adoption des mesures nécessaires par la hiérarchie du CPAS d'Anderlecht.

Le membre approuve par ailleurs la suggestion de M. Raskin (N-VA) visant à convier à une nouvelle audition le secrétaire général, M. Peeters, dès lors que les témoignages des représentants syndicaux mettent en lumière de nombreuses questions et ambiguïtés. Il est nécessaire que M. Peeters apporte certaines justifications concernant plusieurs points.

Le membre pose également une question supplémentaire aux représentants syndicaux. Il a été fait mention de la distinction entre, d'une part, la gestion professionnelle – qui recouvre la gestion sociale et financière – et, d'autre part, les interventions (potentielles) d'acteurs politiques au sein du CPAS d'Anderlecht. Les syndicats ont-ils l'impression qu'il existe, d'une certaine manière, une corrélation entre, d'une part, la gestion totalement inadéquate qui est celle de la direction du CPAS d'Anderlecht et l'absence d'amélioration substantielle, qu'ils dénoncent depuis plusieurs mois, et, d'autre part, l'interventionnisme actif de certains politiciens? Serait-il correct d'affirmer qu'un certain chaos est organisé pour laisser libre cours à des interventions que l'on ne pourrait guère observer dans un contexte normal? Le membre demande expressément si les orateurs ont pu percevoir certains signes ou indices tendant à confirmer cette hypothèse, ou s'il existe des témoignages en ce sens. M. Moons précise que, dans l'affirmative, des explications supplémentaires devront être apportées.

Mevrouw Florence Reuter (MR) benadrukt dat het niet haar bedoeling was om een politieke aanval te doen. Ze stelde gewoon vragen om te weten te komen wat er gebeurde binnen het OCMW. Het is verontrustend dat er niets lijkt te bewegen binnen het OCMW, ondanks de eisen van de vakbonden.

De spreekster heeft de alarmkreet van de vakbonden wel degelijk gehoord. Mevrouw Reuter benadrukt dat ze de maatschappelijk werkers nooit heeft beschuldigd van nalatigheid. Ze heeft de vinger gelegd op een problematische situatie: het personeel is uitgeput en krijgt te weinig middelen om zijn werk naar behoren uit te voeren. Er moet worden uitgezocht of het overheidsgeld wel echt gaat naar de mensen die het nodig hebben. Politieke inmenging bij de toekenning van sociale bijstand is een heel slechte zaak.

De vakbonden willen vaste benoemingen omdat ze te maken krijgen met politici die onterecht hun wil trachten door te drijven. De spreekster stelt dat verkozen politici de verantwoordelijkheid dragen de wet te doen naleven en het personeel niet mogen dwingen op een of andere manier te sjoemelen. In plaats van benoemingen moet ethiek centraal staan.

Volgens *mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB)* is de kwestie van de vaste benoemingen van de maatschappelijk werkers een gewichtig aspect van de zaak. Voor wie een hoog loon heeft, is het gemakkelijk te beweren dat alles om ethiek draait. Wie daarentegen een onzeker contract heeft met een laag loon, zal wel twee keer nadenken voordat hij iets zegt, uit angst zijn job te verliezen en zijn economische toekomst op de helling te zetten.

Volgens de spreekster moet de federale overheid meer doen om de gemeenten te helpen.

Mevrouw Moscufo richt zich tot haar collega's in de commissie: welke concrete voorstellen zijn er na het horen van al deze getuigenissen?

De spreekster beklemtoont dat ze verkozen is om de werknemers en hun mentaal welzijn te verdedigen. De commissie moet de eisen van de vakbonden steunen.

De vakbonden hebben voorgesteld ervaren maatschappelijk werkers in te zetten om nieuwelingen snel op te leiden. De spreekster wil graag meer toelichting over dat voorstel.

Mevrouw Moscufo hoopt dat er geen flexi-jobbers of jobstudenten in dienst zullen worden genomen voor eerstelijnswerk zoals het ontvangen van aanvragen.

Mme Florence Reuter (MR) souligne qu'elle n'a pas eu l'intention de faire d'attaques politiques. Elle a simplement posé des questions pour savoir ce qui se déroulait au sein du CPAS. Ce qui est interpellant, c'est de voir que rien ne semble bouger au sein du CPAS, malgré les demandes des syndicats.

L'intervenante entend bien le cri d'alarme des syndicats. Mme Reuter souligne qu'elle n'a jamais accusé les assistants sociaux de négligence. Elle a mis le doigt sur une situation problématique avec des travailleurs qui sont fatigués et qui manquent de moyens pour faire correctement leur travail. Il convient d'examiner si l'argent public va vraiment aux personnes dans le besoin. C'est un véritable problème s'il y a une ingérence politique dans l'octroi d'aides sociales.

Si les syndicats souhaitent la statutarisation, c'est parce qu'ils font face à des politiques qui veulent imposer des choses. Pour l'intervenante, les élus politiques ont une responsabilité, à savoir de faire respecter les lois et ne pas contraindre les agents à agir dans un sens ou dans un autre. Il s'agit d'une question d'éthique, et non d'une question de nomination.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) considère que la question de la statutarisation des assistants sociaux constitue une vraie question. Il est facile de prétendre qu'il s'agit d'une question d'éthique quand on a des gros salaires. Mais quand on a un contrat précaire avec un petit salaire, on va réfléchir longuement avant de parler, car on craindra de perdre son emploi et de mettre en péril son avenir économique.

Pour l'intervenante, le fédéral doit mieux aider les communes.

Mme Moscufo s'adresse à ses collègues de la commission: après avoir entendu tous ces témoignages, que va-t-on proposer concrètement?

L'intervenante souligne avoir été élue pour défendre les travailleurs et leur santé mentale. Il faut que la commission appuie les revendications des organisations syndicales.

Les syndicats ont proposé que les assistants sociaux expérimentés puissent former rapidement les nouveaux. L'intervenante souhaiterait avoir davantage de précisions au sujet de cette proposition.

Mme Moscufo espère qu'on ne va pas envoyer des travailleurs en contrat "flexijob" en première ligne pour accueillir les demandes ou engager des étudiants pour réaliser ce travail.

De spreekster hoopt dat de commissie deze jammerlijke situatie niet aangrijpt om de rechten van de OCMW-gebruikers ter discussie te stellen.

Mevrouw Sophie Faut, gewestelijk voorzitster van het VSOA, wijst er vooreerst op dat ze sinds 2001 als eerstelijnsmedewerkster aan de slag is bij een OCMW en dat ze altijd met veel plezier is gaan werken. Als maatschappelijk werkster formuleert ze voortdurend voorstellen in individuele dossiers. Die dossiers worden vervolgens voorgelegd aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, die de uiteindelijke beslissing neemt. Soms geeft die instantie geen gevolg aan de aanbevelingen van de maatschappelijk werker, die de beslissing van de raad niet kan betwisten.

Na elke verkiezing beloven de nieuwe politieke mandatarissen zich niet met de dossiers te zullen bemoeien. De realiteit is echter heel anders, aangezien veel aanvragers zich rechtstreeks wenden tot politici, die vervolgens druk uitoefenen op de maatschappelijk werkers. De vakbonden aarzelen niet om de politieke mandatarissen te wijzen op hun rechten en plichten, alsook op het feit dat de betrokken politici geen diensthoofd van het OCMW zijn.

De spreekster wijst voorts op bepaalde structurele problemen. De administratieve programma's zijn traag, de werklast is te hoog en de bezoldiging is laag in vergelijking met die van andere ambtenaren. Mevrouw Faut wijst er bovendien op dat veel OCMW-diensten in haast bouwvallige gebouwen huizen, die soms te klein zijn om al het personeel en alle OCMW-gebruikers een plek te geven.

Ondanks die problemen moet het personeel bijstand kunnen blijven verlenen aan de mensen die steun vragen aan het OCMW. Door de opeenvolgende crisissen is het aantal mensen in bestaansonzekerheid toegenomen. De spreekster merkt op dat een nieuwe categorie mensen bij het OCMW komt aankloppen, namelijk werkenden met een laag loon en kinderen ten laste. Die nieuwe categorieën van mensen in bestaansonzekerheid bemoeilijken het werk van de maatschappelijk werkers.

De toename van mensen in bestaansonzekerheid wordt opgevangen door maatschappelijk werkers van de eerstelijnsdiensten, terwijl die al overstelpt zijn met werk. Ofwel verlaten die personeelsleden het OCMW, ofwel blijven ze aan de slag maar zetten ze hun gezondheid op het spel. De vakbonden hebben de hogescholen opgeroepen de maatschappelijk werkers in spe beter uit te leggen waaraan ze zich mogen verwachten als ze bij een OCMW aan de slag gaan. De afgestudeerden zijn

L'intervenante espère que la commission ne va pas profiter de cette séquence malheureuse pour remettre en cause les droits des bénéficiaires.

Mme Sophie Faut (présidente régionale SLFP) commence son propos par rappeler qu'elle travaille au sein d'un CPAS depuis 2001 en première ligne et qu'elle a toujours eu beaucoup de ferveur à se rendre au travail. En tant qu'assistante sociale, elle ne fait que des propositions pour chaque dossier individuel. Celui-ci est ensuite remis au Conseil de l'Action sociale qui détient la décision finale. Il se peut également que le Conseil ne suive pas les recommandations de l'assistant social. Ce dernier n'a pas le pouvoir de contredire la décision prise par le Conseil.

Après chaque élection, les nouveaux mandataires politiques promettent qu'ils ne vont pas se mêler des dossiers. Or, la réalité est tout autre car beaucoup de demandeurs vont parfois directement s'adresser à ces mandataires politiques qui vont faire pression sur les assistants sociaux. Les syndicats n'hésitent pas à rappeler aux mandataires politiques leurs droits ainsi que leurs devoirs et qu'ils ne sont pas chefs de service des CPAS.

L'oratrice pointe aussi certains problèmes structurels: les programmes administratifs sont lents, il y a une surcharge de travail et une petite rémunération comparée aux autres fonctionnaires. De plus, elle souligne que beaucoup de bâtiments qui hébergent les CPAS sont à la limite de l'insalubrité et parfois trop petits pour accueillir tous les travailleurs et les bénéficiaires.

Malgré ces problèmes, les travailleurs doivent pouvoir porter assistance aux personnes qui demandent de l'aide au CPAS. Les crises successives ont augmenté le nombre de personnes en situation de précarité. L'oratrice remarque qu'une nouvelle catégorie de personnes – des travailleurs ayant une petite rémunération et des enfants à charge – vient frapper aux portes des CPAS. Ces nouvelles catégories de personnes en situation de précarité complexifient le travail des assistants sociaux.

Cette augmentation des personnes en situation de précarité doit être traitée par les assistants sociaux de première ligne qui sont dépassés, à cause de la surcharge de travail. Soit ces assistants sociaux quittent les CPAS soit ils restent et mettent leur santé en péril. Les syndicats ont interpellé les hautes écoles en leur demandant de mieux expliquer le travail des CPAS. En effet, les jeunes assistants sociaux qui viennent de terminer leurs études ne sont pas préparés à faire face

immers vaak niet voorbereid op de heftigheid van het werk bij de OCMW's. Er moet dus voldoende tijd worden uitgetrokken om het personeel op te leiden.

Veel maatschappelijk werkers lijden daaronder en sommigen zijn niet langer in staat om nog bij een OCMW te werken. Die mensen moet men uiteraard kunnen laten vertrekken, maar tegelijk moet men personeel in dienst nemen met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur, teneinde de jonge maatschappelijk werkers alle mogelijkheden te bieden om ook in hun privéleven vooruit te komen. Een dossier dat in handen van de pers valt, bezoedelt het imago van het OCMW en draagt er niet bepaald toe bij dat jonge maatschappelijk werkers er willen komen werken.

De spreekster is bovendien onthutst door het gebrek aan respect vanwege de politiek jegens de OCMW's. Achter die OCMW's staan maatschappelijk werkers en mensen in bestaansonzekerheid.

Binnen de OCMW's wordt almaar vaker een beroep gedaan op de arbeidsgeneeskundige diensten, via klachten. Het OCMW-personeel krijgt immers geen gehoor op de werkvloer. Aankloppen bij de arbeidsgeneeskundige dienst lijkt dan het laatste redmiddel om te worden gehoord. Wanneer een collectieve klacht wordt ingediend, is men verplicht een actieplan op te stellen en een onderzoek te voeren; dan moeten de beslissingsnemers wel naar het personeel luisteren. Helaas worden de resultaten van die onderzoeken vaak niet aan het personeel bezorgd. Sommige actieplannen werden bovendien afgewimpeld omdat ze niet bindend waren voor de hiërarchie.

Samengevat is politieke inmenging volgens de spreekster niet het enige probleem waarmee de OCMW's worden geconfronteerd. Het vraagstuk moet in zijn geheel worden benaderd. Tot slot maakt mevrouw Faut zich zorgen over mogelijke represailles vanwege de hiërarchie.

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) benadrukt dat de maatschappelijk werkers zich emotioneel nauw betrokken voelen bij de situaties van de OCMW-gebruikers.

De spreekster verneemt dat sommige werknemers niet langer het nut inzien van hun werk. Men moet beseffen dat politieke inmenging het vertrouwen in ethiek kan ondermijnen.

De spreekster heeft vragen bij de organisatie van het werk. Hoe wordt een correct procedureverloop tot stand gebracht? Hoe krijgt men steun van zijn overste?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) bedankt de vakbondsvertegenwoordigers voor hun antwoorden. Het

à la violence qu'ils expérimentent dans les CPAS. Il faut donc laisser le temps à la formation des travailleurs.

Beaucoup d'assistants sociaux sont en souffrance et certains d'entre eux ne pourront plus retravailler dans un CPAS. Il faudrait certes laisser ces personnes partir mais aussi engager des personnes sous un contrat à durée indéterminé afin de donner aux jeunes assistants sociaux toutes les possibilités d'avancer dans leurs vies privées. Un dossier qui tombe dans les mains de la presse terni l'image du CPAS et cela ne donne pas envie aux jeunes assistants sociaux d'y travailler.

L'intervenante se dit également très choquée du manque de considération du monde politique à l'égard des CPAS. Derrière ces CPAS, il y a des assistants sociaux et des personnes en situation de précarité.

Les CPAS travaillent de plus en plus en collaboration avec la médecine du travail en déposant des plaintes. En effet, les travailleurs des CPAS ne sont pas entendus sur le terrain et se diriger vers la médecine du travail parait comme le dernier recours pour être entendu. Quand une plainte collective est déposée, celle-ci oblige de mettre en place un plan d'action, d'ouvrir une enquête et les décideurs sont obligés d'écouter les travailleurs. Malheureusement, les résultats de ces enquêtes ne sont souvent pas envoyés aux travailleurs. Certains plans d'action ont également été refusés car ils n'étaient pas contraignants par rapport à la hiérarchie.

En conclusion, l'oratrice estime que l'ingérence politique n'est pas l'unique problème auquel les CPAS sont confrontés. Il faut prendre en compte le problème dans sa globalité. Par ailleurs, elle émet certaines craintes par rapport aux représailles de la hiérarchie.

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) souligne qu'il y a un travail émotionnel fort de la part des assistants sociaux par rapport aux usagers des CPAS.

L'intervenante entend l'idée de perte de sens dans le chef des travailleurs. Ce qui est intéressant à comprendre, c'est que l'ingérence politique peut amener à une souffrance éthique.

L'intervenante s'interroge par rapport à l'organisation du travail: comment consolide-t-on les procédures? Comment obtient-on du soutien de son supérieur?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) remercie les représentants syndicaux pour leurs réponses. La membre tient

commissielid wil erop wijzen dat de commissie Sociale zaken op geen enkele wijze de intentie heeft om bij te dragen aan de heersende onrust. De commissie is niet van mening dat de sociale werkers verantwoordelijk zijn voor de huidige situatie. Integendeel, het zijn juist die sociale werkers die als eersten aan de alarmbel hebben getrokken en de problematiek aan het licht hebben gebracht. Het is bijzonder moeilijk om als klokkenluider op te treden en deze werknemers hebben reeds verschillende interne kanalen benut om de problemen aan te kaarten. Helaas zonder resultaat. Hierdoor zagen zij zich genoodzaakt om naar de pers te stappen. Dit heeft echter als consequentie dat zij een bepaald label opgeplakt krijgen, wat binnen het OCMW kan leiden tot stigmatisering. Als gevolg hiervan bestaat het risico dat er nog minder kandidaten bereid zullen zijn om een functie binnen het OCMW op te nemen, waardoor de aanhoudende tekorten verder verergeren.

Het commissielid benadrukt het immense dilemma waarmee de sociale werkers worden geconfronteerd en erkent hoe moeilijk hun positie moet zijn en drukt haar waardering uit voor hun moed om de wantoestanden aan te kaarten. De werkdruk vormt het fundamentele probleem, maar daarbovenop spelen ook politieke inmenging en wanbeheer een grote rol.

Mevrouw Vanrobaeys gaat verder in op de demotivatie die ontstaat bij sociale werkers wanneer zij keer op keer dezelfde problemen aankaarten zonder enige gehoor te krijgen. Een gebrek aan ondersteuning, waardering en perspectief leidt uiteindelijk tot een situatie van volledige malaise binnen het OCMW. Klopt het dat het kabinet van mevrouw Lalieux, minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, gezegd zou hebben een beleid te willen voeren dat neerkomt op het “openen van de geldkraan”, waarbij het OCMW slechts fungeert als een instelling om een leefloon uit te keren zonder structurele oplossingen te bieden aan de OCMW-cliënten? Mevrouw Vanrobaeys veroordeelt dit standpunt stellig, aangezien het OCMW in essentie een instelling moet zijn die mensen niet alleen financieel ondersteunt, maar hen ook helpt om opnieuw grip te krijgen op hun leven en vooruitgang te boeken.

Daarnaast wordt bevestigd dat een statutarisering een zekere mate van onafhankelijkheid en weerbaarheid aan sociaal werkers kan bieden tegen politieke inmenging, al wordt ook erkend dat dit geen absolute bescherming vormt tegen misbruik of ongewenste druk. Wat de rol van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) betreft, wordt opgemerkt dat in andere OCMW’s vaak vele uren worden besteed aan de grondige bestudering van dossiers. Dit zou niet mogen resulteren in een praktijk

à préciser que la commission des Affaires sociales n’a nullement l’intention de contribuer à l’agitation ambiante. La commission n’estime pas que les travailleurs sociaux soient responsables de la situation actuelle. Au contraire, ces travailleurs ont été les premiers à tirer la sonnette d’alarme et à mettre les problèmes en lumière. Donner l’alerte comme ces travailleurs l’ont fait n’est guère chose aisée. Ils ont d’abord eu recours à plusieurs canaux internes pour signaler les problèmes. Leurs démarches n’ayant malheureusement abouti à aucun résultat, ils ont été forcés de s’adresser à la presse. Depuis lors, ils se sont vu coller une certaine étiquette et pourraient ainsi souffrir d’une stigmatisation au sein du CPAS. Il s’ensuit que le nombre de candidats désireux d’occuper une fonction au sein du CPAS risque encore de diminuer, ce qui ne ferait qu’aggraver la pénurie persistante.

La membre souligne l’ampleur du dilemme auquel sont confrontés les travailleurs sociaux et reconnaît que leur situation est très délicate. Elle exprime sa reconnaissance pour le courage dont ils ont fait preuve en dénonçant les dysfonctionnements existants. La charge de travail constitue le problème fondamental, mais l’ingérence politique et la mauvaise gestion sont également des facteurs importants.

Mme Vanrobaeys poursuit en évoquant la démotivation dont les travailleurs sociaux finissent par être atteints lorsqu’ils dénoncent sans cesse les mêmes difficultés sans être entendus. Le manque de soutien, de considération et de perspectives engendrent en fin de compte un mal-être généralisé au sein du CPAS. Est-il exact que le cabinet de Mme Lalieux, ministre des Pensions et de l’Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, a déclaré vouloir mettre en œuvre une politique revenant à ouvrir les robinets financiers, les CPAS se bornant alors à verser le revenu d’intégration sans proposer de solution structurelle aux bénéficiaires? Mme Vanrobaeys condamne fermement cette prise de position dès lors que, par nature, les CPAS ne sauraient se contenter d’apporter une aide financière sans aider les intéressés à reprendre leur vie en main et à aller de l’avant.

Il est établi que la statutarisation peut permettre aux travailleurs sociaux de bénéficier d’un certain degré d’indépendance et de résistance face aux ingérences politiques, même s’il va de soi qu’elle ne peut pas leur offrir de protection absolue contre les abus ou les pressions. En ce qui concerne le rôle du Comité spécial du Service social (CSSS), on constate dans d’autres CPAS que celui-ci consacre souvent de nombreuses heures à l’examen approfondi des dossiers. Cette façon de

waarbij de beslissingen van sociale werkers systematisch in vraag worden gesteld. Het commissielid pleit er dan ook voor om zowel via opleidingen als binnen de politieke partijen duidelijk te maken wat de precieze rol van het BCSD is om ervoor te zorgen dat deze rol niet wordt misbruikt voor politieke gunsten.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) dankt de aanwezigen voor hun toelichting en benadrukt dat mevrouw Faut terecht heeft gewezen op de verantwoordelijkheid van de politiek om zich niet te mengen in de dossiers van sociale werkers. De heer Van Quickenborne prijst de houding van mevrouw Faut ten aanzien van het fenomeen van het uitdelen visitekaartjes door de politiek verantwoordelijken bij het OCMW van Anderlecht, die zij zonder aarzeling naast zich neerlegt. Dit is een teken van integriteit. Echter, het commissielid wijst erop dat de situatie in Anderlecht nog veel verder gaat dan het uitdelen van dergelijke visitekaartjes, het gaat over een systeem waarbij personen fysiek in de gang wachten naast het kantoor van de voorzitter van het OCMW Anderlecht, met als doel hun dossiers op een bepaalde manier te laten regelen. Wat vindt mevrouw Faut van die praktijken in het OCMW Anderlecht?

Mevrouw Sophie Faut, gewestelijk voorzitster van het VSOA, vindt dat dergelijke praktijken niet zouden mogen bestaan. De vakbonden kunnen echter onmogelijk achter elke deur gaan kijken wat er gebeurt. De vakbonden hekelen zulk gesjoemel.

Als zulke praktijken echt bestaan, dan is dat volgens de spreekster rampzalig. Wat mevrouw Faut echter even catastrofaal vindt, is dat bepaalde zaken aan het personeel worden opgelegd.

De spreekster vreest dat er tuchtdossiers worden opgestart en dat maatschappelijk werkers worden geconvoceerd voor een intern verhoor. Mevrouw Faut zal wat dat betreft bijzonder waakzaam zijn.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) merkt op dat dit de meest treffende en overtuigende tussenkomst is die tot dusver werd gehoord.

faire ne peut débouch.er sur une remise en question systématique des décisions prises par les travailleurs sociaux. La membre préconise donc d'organiser des formations et d'informer les partis politiques sur le rôle exact du CSSS, de manière à empêcher que ce dernier soit instrumentalisé pour accorder des faveurs politiques.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) remercie les orateurs présents pour leurs explications et souligne que Mme Faut a pointé à juste titre la responsabilité qui incombe au monde politique de ne pas intervenir dans les dossiers des travailleurs sociaux. M. Van Quickenborne salue l'attitude de Mme Faut vis-à-vis du phénomène des cartes de visite distribuées par les politiques au CPAS d'Anderlecht, cartes dont elle a résolument décidé de ne pas tenir compte. C'est un signe d'intégrité. Le membre signale toutefois que la situation à Anderlecht va beaucoup plus loin que la distribution de ce genre de cartes de visite. Il s'agit d'un système dans lequel des personnes attendent physiquement dans le couloir, devant le bureau du président du CPAS d'Anderlecht, dans le but de faire aboutir leurs dossiers d'une certaine façon. Quel est le point de vue de Mme Faut au sujet de ces pratiques qui ont lieu au CPAS d'Anderlecht?

Mme Sophie Faut, présidente régionale SLFP, considère que ces pratiques ne doivent pas exister. Mais les syndicats ne sont pas en mesure d'aller vérifier ce qui se passe derrière toutes les portes. Ce n'est pas possible. Les organisations syndicales dénoncent les pratiques.

Si ces pratiques existent, l'intervenante trouve que c'est vraiment catastrophique. Mais ce que Mme Faut trouve aussi catastrophique, c'est d'imposer certaines choses aux membres du personnel.

L'intervenante a peur des dossiers disciplinaires qui pourraient tomber. Elle craint que des travailleurs sociaux soient appelés en audition interne. Mme Faut sera particulièrement vigilante par rapport à cela.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) fait observer que cette intervention est la plus frappante et la plus convaincante parmi toutes celles qui ont eu lieu jusqu'à présent.

III. — DE HEER ERIC LUNA, ALGEMEEN DIRECTEUR VAN DE VZW STICS, SERVICE POUR LA TRANSFORMATION, L'INNOVATION ET LE CHANGEMENT SOCIAL

A. Inleidende uiteenzetting

De heer Eric Luna benadrukt dat de vzw STICS (Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social) louter als dienstverlener is opgetreden bij het OCMW van Anderlecht.

De vzw STICS is een organisatie voor levenslang leren. Het statutair oogmerk ervan behelst ook een algemenere missie, namelijk het ondersteunen van alle actoren binnen de overheid en het middenveld.

De vzw werkt samen met de volledige non-profitsector. Een multidisciplinair team leidt personeel op en ondersteunt de uitrol van projecten via supervisie, coaching, audits of begeleiding.

De vzw begeleidt regelmatig OCMW's bij de ontwikkeling van projecten of teamopleidingen.

De spreker wil het hebben over de audit die zijn vzw heeft uitgevoerd bij het OCMW van Anderlecht. Op het einde van 2020 werd de vzw STICS voor het eerst door het Anderlechtse OCMW geraadpleegd met het oog op dienstverlening in verband met een diagnose van de sociale dienst. De vzw heeft zich daarbij niet gebogen over financiële aspecten of over de aanpak van interne fraude. De audit had hoofdzakelijk betrekking op de organisatorische en functionele capaciteit van de sociale dienst. Toen de vzw STICS begin 2021 met deze dienst kennismaakte, woedde de covidpandemie nog, wat de mogelijkheid tot persoonlijke ontmoetingen sterk beperkte.

Later werd opnieuw een beroep gedaan op de vzw, nadat een actieplan was opgesteld om de sociale dienst om te vormen.

Vervolgens werd de vzw vorig jaar twee keer door het OCMW verzocht om bepaalde veranderingen in goede banen te helpen leiden. Het werk van de vzw omvatte in 2021 drie fasen:

— de eerste fase bestond erin op basis van waarnemingen een diagnose te stellen van alles wat binnen de sociale dienst goed dan wel minder goed functioneerde;

— de tweede fase bestond erin een plan met aanbevelingen op te stellen over mogelijke bijsturingen om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers en

III.— M. ERIC LUNA, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ASBL STICS, SERVICE POUR LA TRANSFORMATION, L'INNOVATION ET LE CHANGEMENT SOCIAL

A. Exposé introductif

M. Eric Luna souligne que l'asbl STICS (Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social) a agi comme un simple fournisseur de services auprès du CPAS d'Anderlecht.

L' asbl STICS est un organisme d'éducation permanente qui a une mission plus générale dans son objet social: venir en soutien à l'ensemble des acteurs des services publics et associatifs.

L' asbl STICS travaille avec l'ensemble des secteurs non marchands: il s'agit d'une équipe pluridisciplinaire qui intervient tant dans la formation des travailleurs que dans la supervision, le coaching, l'audit ou l'accompagnement de développement de projets.

L' asbl accompagne régulièrement des CPAS dans les développements de projets ou pour la formation d'équipes.

L'intervenant en vient à l'audit réalisé par son asbl auprès du CPAS d'Anderlecht. L'asbl STICS a été consultée une première fois fin 2020 par le CPAS d'Anderlecht pour une offre de service concernant un diagnostic du service social. L'asbl n'est pas intervenue sur les aspects financiers ou la gestion de fraudes internes. L'audit a porté essentiellement sur la capacité organisationnelle et fonctionnelle du service social. Lorsque l'asbl STICS découvre ce service en début d'année 2021, on est dans un contexte qui est celui de la pandémie du COVID-19. ce qui limite fortement les rencontres interpersonnelles.

L' asbl a été à nouveau sollicitée par la suite, après l'établissement d'un plan d'actions visant à transformer le service social.

Ensuite, l' asbl a été sollicitée à deux reprises par le CPAS l'année dernière afin d'accompagner certains changements. L'intervention de l' asbl, au cours de l'année 2021, a consisté en 3 étapes:

— la première était d'établir un diagnostic de l'ensemble des dysfonctionnements et du fonctionnement de ce que nous pouvions observer au niveau du service social;

— la deuxième étape consistait en un plan de recommandation sur des changements qui pouvaient être apportés pour améliorer la qualité des services rendus aux

de samenwerking tussen de OCMW-afdelingen te verbeteren. Tevens was het de bedoeling een actieplan te presenteren met het oog op transformatie door middel van een hele reeks projecten;

— de vzw STICS heeft uiteindelijk in oktober 2021 een actieplan voorgelegd met daarin een twintigtal projecten voor de transformatie van de praktijken en de interne werking.

De spreker acht het onnodig alle vaststellingen te herhalen die de verschillende betrokkenen hebben uiteengezet tijdens de hoorzitting in de voormiddag. De vzw heeft die vaststellingen slechts geobjectiveerd.

De heer Luna benadrukt dat zijn vzw heeft kunnen werken in een context van positieve bereidwilligheid. Hoewel het OCMW in kwestie aan vrij grote beperkingen is onderworpen, heeft de vzw STICS mensen van goede wil ontmoet die zich willen scharen achter een visie voor de opbouw en transformatie van hun organisatie.

De vzw heeft vastgesteld dat het OCMW in een lastige context werkt.

Die vaststelling geldt echter voor alle eerstelijnsdiensten: vaak zijn de teams uitgeput of moeten ze in een ingewikkelde institutionele context werken.

De spreker benadrukt dat het OCMW van Anderlecht geen specifiek geval is: tal van instellingen worden met dergelijke pijnpunten geconfronteerd. De spreker merkt op dat toen de vzw actief werd binnen het Anderlechtse OCMW, er al transformatieprojecten aan de gang waren.

Het OCMW werkte samen met de GSOB (Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur). Het beschikte over een heus actieplan voor transformatie, met daarin interne microveranderingen die reeds werden uitgerold.

De vzw STICS heeft in oktober 2021 een operationeel plan voorgelegd aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

De disfuncties werden vermeld in het door de vzw opgestelde, 59 bladzijden tellende diagnoserapport dat de leden hebben kunnen raadplegen.

De spreker gaat het niet opnieuw hebben over alle disfuncties die reeds door de vorige sprekers werden toegelicht.

In de loop der jaren werden afdelingen en diensten gecreëerd. Dat heeft geleid tot een vrij heterogeen geheel.

citoyens et la coopération entre les cellules du CPAS. Il s'agissait également de présenter un plan d'action visant la transformation à travers toute une série de projets;

— l'asbl STICS a finalement présenté, en octobre 2021, un plan d'actions qui reposait sur plus d'une vingtaine de projets visant la transformation des pratiques et du fonctionnement interne.

L'orateur ne va pas rappeler tous les constats qui ont été établis par les différents interlocuteurs qui ont pris la parole ce matin. L'asbl n'a fait qu'objectiver ces constats.

M. Luna souligne que son asbl est intervenue dans un contexte où il y a une volonté positive. Malgré le fait que cette organisation soit soumise à des contraintes assez importantes, l'asbl STICS rencontre des personnes de bonne volonté et qui s'inscrivent dans une vision de construction et de transformation de leur organisation.

L'ASBL établit le constat suivant sur un contexte de fonctionnement en mode dégradé.

Mais ce constat peut être étendu à tous les services de première ligne, où les équipes sont souvent épuisées ou doivent travailler dans des contextes institutionnels compliqués.

L'orateur souligne que le CPAS d'Anderlecht n'est pas un cas spécifique: de nombreuses institutions sont confrontées à ce type de difficultés. L'intervenant fait remarquer que lorsque son asbl arrive au sein du CPAS d'Anderlecht, il y a déjà des projets de transformation qui sont en cours.

Le CPAS travaille avec l'ERAP, l'École Régionale d'Administration Publique, et il y a tout un plan d'action de transformation visant des microchangements internes qui sont déjà en cours.

L' asbl STICS va présenter au Conseil de l'Action Sociale un plan opérationnel en octobre 2021.

Les dysfonctionnements sont repris dans le rapport de diagnostic établi par l' asbl. C'est un rapport qui fait 59 pages et que les membres ont pu consulter.

L'intervenant ne va pas revenir sur tous les dysfonctionnements qui ont été établis par les précédents intervenants.

Au fil des années, il y a une création de cellules et de services. On est face à une représentation d'organes

Daarom werd aanbevolen de inspanningen te richten op meer samenhang in de structuur, alsook op een vlottere samenwerking tussen de diensten en de verschillende bevoegdheidsniveaus bij de uit te voeren taken.

De vzw STICS heeft niet kunnen vaststellen dat er sprake was van cliëntelisme of oneigenlijk gebruik van de middelen voor OCMW-opdrachten.

De spreker benadrukt dat de vzw een heel jaar in contact heeft gestaan met de personeelsleden. Er werd een audit opgezet om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk verschillende spelers van het OCMW zouden deelnemen.

De vzw heeft alle leden van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn systematisch ontmoet en heeft meermaals met de personeelsleden vergaderd om de situatie juist in te schatten, maar ook om samen te werken aan voor tenuitvoerlegging vatbare oplossingen en aanbevelingen.

Het belangrijkste resultaat is dat de vzw de spelers van het OCMW heeft kunnen bijstaan bij de reorganisatie van de structuur van de sociale dienst tot een departement voor maatschappelijk welzijn. Het nieuwe organogram werd voorgesteld aan alle instanties van het OCMW, het overlegcomité inbegrepen. Dat nieuwe organogram berust op drie pijlers.

De eerste pijler betreft de eerstelijnsopvang, meer bepaald allround maatschappelijk werkers met een goed vermogen om de situatie in te schatten van wie bij hen komt aankloppen, maar die ook in staat zijn om gepast in te spelen op sociale noodsituaties en die daarnaast bij machte zijn een oplossing uit te werken voor eenvoudige problemen.

Als de problematiek van de betrokkene of diens gezin complexer is, is er de tweede pijler, namelijk de meer gespecialiseerde tweedelijnsdiensten met daarin verscheidene beroepsprofielen ter uitvoering van de OCMW-opdrachten. Men denke aan opleiding en werkgelegenheid, gezin, jongeren, voedselhulp, vragen inzake bemiddeling rond schulden en energierekeningen, thuishulp, huisvesting, enzovoort.

Al die diensten werkten niet goed samen. Met de hervorming van het organogram werd beoogd voor veel meer samenhang te zorgen en de functies samen te brengen, daar zij per slot van rekening allemaal aan dezelfde problematiek van de betrokkenen werkten. Dat is een belangrijke ontwikkeling.

qui est relativement disparate. Tous les efforts vont consister à ramener plus de cohérence à la structure, plus de fluidité dans le travail entre les services et entre les différents niveaux de compétence dans les missions qui doivent être réalisées.

L'asbl STICS n'a pas pu observer de clientélisme ou de dévoiement des moyens utilisés dans le cadre des missions du CPAS.

L'intervenant souligne que l'asbl a été en contact avec les travailleurs pendant une année entière. Un audit a été mis en place afin d'encourager la participation des différents acteurs du CPAS.

L'asbl a rencontré systématiquement l'ensemble des membres du Conseil de l'Action Sociale et a rencontré les travailleurs à différentes reprises pour établir le diagnostic mais aussi pour co-construire des pistes de solutions et des recommandations qui peuvent être mises en œuvre.

La principale réussite de l'asbl est d'avoir accompagné les acteurs du CPAS dans la refonte de la structure du service social en un département de l'action sociale. Le nouvel organigramme a été présenté à l'ensemble des instances du CPAS, en ce compris le comité de concertation. Ce nouvel organigramme repose sur trois pôles.

Le 1er pôle représente l'accueil de première ligne, à savoir des assistants sociaux qui sont des généralistes et qui sont capables de porter un diagnostic sur la situation des personnes qui se présentent, mais qui sont également capables de répondre à l'urgence sociale et qui ont une forme d'habilitation pour pouvoir répondre à des problématiques simples.

Dès lors que la problématique de la personne ou de la famille dans laquelle s'inscrit cette personne est plus complexe, il y a un 2e pôle, une 2e ligne, qui est une ligne plus spécialisée dans laquelle différents métiers portant les missions du CPAS sont disponibles. Il y a la formation et l'emploi, la famille, la jeunesse, l'aide alimentaire, les questions de médiation autour des dettes et des factures d'énergie, l'aide à domicile, le logement, etc.

L'ensemble de ces services ne collaboraient pas bien. La réforme de l'organigramme vise à ce qu'il y ait beaucoup plus de cohérence et qu'on remette ensemble des fonctions qui, finalement, travaillent sur la même dimension problématique des personnes. Il s'agit d'une évolution importante.

De derde pijler betreft de ondersteuning en strategie en wordt geacht een vorm van monitoring toe te passen.

Daarnaast komt het er ook op aan meerdere sociaaleconomische indicatoren te monitoren, aangezien die kunnen worden gebruikt om te anticiperen op situaties, om reacties per buurt of per gevoeligere bevolkingsgroep aan te reiken, teneinde aldus de aanpak van het OCMW te verfijnen.

In het actieplan werden een twintigtal projecten voorgesteld. Sommige daarvan zijn lopende, andere staan nog op stand-by.

Beperkte budgettaire mogelijkheden vormen de voornaamste belemmering voor de operationele tenuitvoerlegging van die projecten. De versterking van het middenkader werd als noodzakelijk aangemerkt, evenals het opzetten van directies binnen de pijlers, hetgeen een vermogen tot indienstneming en financiering van die functies veronderstelt.

De benodigde tijd om medewerkers op te leiden vormt eveneens een rem. Louter organisatorische veranderingen volstaan dus niet: het komt erop aan de personeelsleden, met name de maatschappelijk werkers, te ondersteunen bij de ontwikkeling van hun vaardigheden en werkmethoden. Opdat zij een omvattendere aanpak tot juiste inschatting van de situatie meester zouden worden, moeten zij de tijd en de nodige opleidingen krijgen. Volgens de deskundigen duurt het ongeveer twee jaar om een maatschappelijk werker op te leiden. Tegelijk is het personeelsverloop binnen de instelling erg hoog. Personeelsleden voeren hun functie gemiddeld ongeveer drie jaar uit, wat vragen doet rijzen.

Die situatie geldt niet specifiek voor het OCMW van Anderlecht, maar weerspiegelt een bredere trend in de arbeidssfeer, met name onder jonge werknemers van generatie Z. Er is dus een bredere aanpak nodig om die pijnpunten beter te bevatten.

De geringe beschikbaarheid van het management vormt een derde rem. De leidinggevenden hebben het immers vaak te druk met het dagelijks beheer en allerhande dringende zaken, wat het vermogen om nieuwe projecten ten uitvoer te leggen en te ondersteunen beperkt.

Uit een evaluatie in 2020-2021 is gebleken dat er relatief weinig aandacht voor interne controle is, al werd wel de basis gelegd voor de uitbouw ervan. De totstandbrenging van een dergelijke functie vormt een uitdaging, temeer omdat de indienstneming van interne controleurs lastig blijkt. Er zijn onvoldoende kandidaten

Le 3e pôle est un pôle de support et stratégie qui est censé mettre en place une forme de monitoring.

Il convient également de suivre une série d'indicateurs socioéconomiques qui permettent d'anticiper aussi les choses ou d'apporter des réponses par quartier ou par groupe de population plus sensibles pour ajuster la démarche du CPAS.

Dans le plan d'action, une vingtaine de projets ont été proposés. Certains sont en cours, d'autres sont en *stand-by*.

Les principaux obstacles à la mise en œuvre opérationnelle de ces projets sont d'abord les contraintes budgétaires. Le renforcement du *middle management* a été identifié comme une nécessité, tout comme la création de directions au sein des pôles, ce qui implique une capacité de recrutement et de financement de ces fonctions.

Un autre frein concerne le temps de formation des agents. Un simple changement organisationnel ne suffit pas: il est essentiel d'accompagner les travailleurs, en particulier les assistants sociaux, dans l'évolution de leurs compétences et de leurs méthodes de travail. Pour qu'ils puissent adopter une approche plus globale du diagnostic, ils doivent bénéficier à la fois de temps et de formations adaptées. Or, selon les experts, la formation d'un assistant social prend environ deux ans, alors que le *turnover* au sein de l'institution est très élevé, avec une durée moyenne en poste d'environ trois ans, ce qui soulève des interrogations.

Cette situation n'est pas spécifique au CPAS d'Anderlecht mais reflète une tendance plus large dans le monde du travail, notamment chez les jeunes travailleurs de la génération Z. Une approche plus large est donc nécessaire pour mieux comprendre ces difficultés.

Un troisième frein concerne la disponibilité du *management*, souvent accaparé par la gestion quotidienne et diverses urgences, ce qui limite sa capacité à mettre en œuvre et à accompagner de nouveaux projets.

Concernant le contrôle interne, une évaluation menée en 2020-2021 a révélé un niveau relativement faible, bien que des bases aient été posées pour son développement. La mise en place de cette fonction est un défi, d'autant plus que le recrutement de contrôleurs internes est complexe en raison d'une offre de candidats

om aan de vraag te voldoen en de vereiste opleiding voor die specialisatie vergt tijd.

De huidige aanpak neigt dan ook meer naar een beheersing van de organisatieaspecten in plaats van naar een buitensporige uitbreiding van de interne controle. Men wil de processen niet omslachtiger maken, maar net zorgen voor duidelijke procedures, een strak omlijnde hiërarchie en de juiste vaardigheden om de teams aan te sturen. De totstandbrenging van een doeltreffende interne controle moet een collectief proces zijn waarbij alle spelers worden betrokken, in plaats van louter te berusten op een gespecialiseerde controleur.

Tot slot benadrukt de heer Luna dat alle bevindingen, aanbevelingen en voorgestelde projecten systematisch werden bekrachtigd door de instanties van het OCMW (directiecomité, Raad voor Maatschappelijk Welzijn, bureau en overlegcomité). De werkzaamheden werden geenszins gecensureerd of in een bepaalde richting gestuurd.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) bedankt de heer Luna voor zijn tussenkomst en documentatie en verzoekt om deze, indien mogelijk, met de commissie te delen.

De heer Raskin gaat in op de opmerking dat het werk van de eerstelijnsmedewerkers in de OCMW's in het algemeen steeds moeilijker wordt. De maatschappij is de afgelopen jaren complexer geworden en de spreker betwijfelt geenszins de uitdagingen waarmee de OCMW's mee te kampen hebben. Echter, wanneer wordt gesteld dat de problemen zich niet uitsluitend in Anderlecht voordoen, hoopt de heer Raskin dat de situatie in het OCMW Anderlecht niet wordt onderschat.

De spreker verwijst naar de recente Pano-reportage en de talrijke getuigenissen van de afgelopen weken, waarbij de ernst van de situatie in Anderlecht herhaaldelijk naar voren kwam. De heer Raskin stelt dat de omstandigheden in Anderlecht significant schrijnender lijken dan elders, zonder de moeilijkheden in andere OCMW's te minimaliseren.

Het commissielid toont begrip voor alle inspanningen en expertise van meneer Luna en de externe partners, maar tegelijk wordt de vraag gesteld in hoeverre deze daadwerkelijk vruchten afwerpen binnen de huidige context van het OCMW Anderlecht. Volgens het commissielid is het fundamentele probleem in Anderlecht structureel en diepgeworteld, veroorzaakt door een combinatie van politieke inmenging en een management dat zich in het verlengde van de politieke macht bevindt. Hierdoor worden externe inspanningen ineffectief en blijven de

insuffisante face à la demande et du temps de formation nécessaire pour cette spécialisation.

Toutefois, l'approche actuelle tend davantage vers une "maîtrise organisationnelle" plutôt qu'un renforcement excessif du contrôle interne. L'objectif n'est pas d'alourdir les processus, mais plutôt d'assurer des procédures claires, une hiérarchie bien définie et des compétences adaptées pour encadrer les équipes. La mise en place d'un contrôle interne efficace doit être un processus collectif impliquant l'ensemble des acteurs et ne peut reposer uniquement sur un contrôleur dédié.

Enfin, il est souligné que l'ensemble des constats, recommandations et projets proposés ont systématiquement été validés par les instances du CPAS (comité de direction, Conseil de l'Action Sociale, bureau et comité de concertation). Aucune censure ou orientation particulière n'a été imposée dans ce travail.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie M. Luna pour son intervention et pour la documentation, qu'il lui demande de partager si possible avec la commission.

M. Raskin réagit à l'observation selon laquelle le travail des membres du personnel de première ligne des CPAS devient de manière générale de plus en plus difficile. La société s'est complexifiée au cours de ces dernières années et l'intervenant ne nie pas les défis auxquels les CPAS sont confrontés. Mais même si le CPAS d'Anderlecht n'est pas le seul à avoir des difficultés, il faut veiller à ce que la situation de ce dernier ne soit pas sous-estimée.

L'intervenant renvoie au récent reportage de Pano et aux nombreux témoignages fournis au cours des dernières semaines, qui ont mis en lumière à plusieurs reprises la gravité de la situation à Anderlecht. Sans pour autant minimiser les difficultés rencontrées dans d'autres CPAS, M. Raskin indique que la situation à Anderlecht paraît bien plus dramatique qu'ailleurs.

Le membre reconnaît l'expertise de M. Luna et des partenaires externes, ainsi que tous les efforts qu'ils ont déployés, mais il se demande dans quelle mesure ceux-ci portent leurs fruits dans le contexte actuel du CPAS d'Anderlecht. Le membre estime que le problème fondamental qui se pose à Anderlecht est structurel et profondément enraciné et qu'il résulte de la combinaison d'une ingérence politique et d'un management qui s'inscrit dans le prolongement du pouvoir politique. C'est pour cette raison que les efforts déployés depuis l'extérieur

fundamentele problemen onopgelost, waardoor de situatie blijft voortduren.

De heer Kurt Moons (VB) richt zich tot de heer Luna. De vzw STICS, *Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social*, is een door de Franse Gemeenschap erkend instituut. Als algemeen directeur van deze vzw heeft de heer Luna op voorstel van de OCMW-raad een opdracht gekregen om de organisatie en een functionele audit uit te voeren bij de sociale dienst van het OCMW Anderlecht. Dit met als doel de werking van de sociale dienst te verbeteren ten voordele van de begunstigden.

Na het doornemen van het dossier en de auditformulieren concludeert de heer Moons dat de bevindingen bijzonder zorgwekkend zijn. De audit heeft elf domeinen beoordeeld en daarbij een score toegekend, uitgedrukt in percentages. Het gemiddelde resultaat over alle domeinen bedraagt slechts 24 %.

Specifieke scores zijn als volgt:

— 20 % voor het overbrengen van waarden,

— 60 % voor het uitvoeren van noodzakelijke competenties,

— 15 % voor managementstijl en het verzekeren van een goede werking,

— 45 % voor HR-beleid en personeelsmotivatie,

— 25 % voor de aanwezigheid van procedures en controlemogelijkheden,

— 15 % voor risico-inschatting,

— 20 % voor de kwaliteit van informatie,

— 20 % voor de aanwezigheid van uitgebreide documentatie,

— 20 % voor interne communicatie,

— 15 % voor externe communicatie,

— 10 % voor het beheer van de processen.

Het commissielid benadrukt de ernst van deze resultaten en impliceert dat deze lage scores wijzen op structurele problemen binnen de organisatie. Het organigram oogt bijzonder complex en de bevindingen

ne produisent pas d'effet et que les problèmes fondamentaux ne sont pas résolus, si bien que la situation reste inchangée.

M. *Kurt Moons (VB)* s'adresse à M. Luna. L'asbl STICS, acronyme de Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social, est un organisme reconnu par la Communauté française. En tant que directeur général de cette asbl, M. Luna a été chargé, sur proposition du conseil de l'aide sociale, de procéder à un audit fonctionnel du service social du CPAS d'Anderlecht et ce, dans le but d'en améliorer le fonctionnement au profit de ses usagers.

Après avoir parcouru le dossier et les formulaires d'audit, M. Moons arrive à la conclusion que les résultats sont particulièrement préoccupants. L'audit a mesuré onze domaines auxquels il a attribué un score, exprimé en pourcentage. Le résultat moyen de tous ces domaines n'atteint que 24 %.

Les scores spécifiques sont les suivants:

— 20 % en ce qui concerne la transmission des valeurs,

— 60 % en ce qui concerne les compétences requises,

— 15 % en ce qui concerne le style managérial et les efforts déployés pour assurer le bon fonctionnement du *management*,

— 45 % en ce qui concerne la politique RH et la motivation du personnel,

— 25 % en ce qui concerne la présence de procédures et de possibilités de contrôle,

— 15 % en ce qui concerne l'évaluation des risques,

— 20 % en ce qui concerne la qualité des informations,

— 20 % en ce qui concerne la présence d'une documentation détaillée,

— 20 % en ce qui concerne la communication interne,

— 15 % en ce qui concerne la communication externe,

— 10 % en ce qui concerne la gestion des processus.

Le membre de la commission souligne la gravité de ces résultats et rappelle que ces piètres scores traduisent des problèmes structurels au sein de l'organisation. L'organigramme apparaît particulièrement complexe et

uit de audit komen overeen met de getuigenissen van maatschappelijk werkers en ander personeel. Dit wordt geïllustreerd met enkele citaten uit het rapport, waarin onder andere staat dat veel maatschappelijk werkers zich niet gehoord of geraadpleegd voelen door het hoger management, dat ze slechts één keer per jaar, bij een barbecue, te zien krijgen. Een tweede citaat uit het rapport wijst op een functionele organisatie binnen het OCMW Anderlecht die werkt in silo's, het ontbreken van een centrale databank en duidelijke procedures, en een steeds toenemende werkdruk. Hierdoor verschuift het werk van de maatschappelijk assistenten steeds meer naar administratieve taken, zoals het opstellen van verslagen, ten koste van het daadwerkelijke sociale werk. Een ander citaat illustreert dat de maatschappelijk werkers weinig opleidingen hebben gevolgd, terwijl ze geacht worden complexe wetgeving te begrijpen, agressie te beheersen en met stress om te gaan.

In het auditrapport werden negen aanbevelingen geformuleerd, volgens het commissielid zijn het herstellen van de dialoog en het verbeteren van de samenwerking tussen het politiek en administratief beheer van het OCMW de belangrijkste werkpunten. Daarnaast benadrukt de heer Moons het algeheel gebrek aan professioneel management binnen het OCMW Anderlecht en verwijst hiervoor naar de zeven andere aanbevelingen uit het auditrapport: het opbouwen van het intern vertrouwen, communicatieplannen activeren, de autoriteit van de middenmanagement hervormen, de efficiëntie beoordelen, de organisatiestructuur herorganiseren, het parcours van de eindbegunstigden vergelijken, de gezondheid van het personeel verzekeren en een teamgevoel creëren en tot slot, het professionaliseren van de sociale dienst. In een nota van 25 augustus 2022, pleit de heer Luna voor een coherente organisatiestructuur en de oprichting van een nieuw departement voor Sociale Actie, inclusief een transitieplan dat die nieuwe structuur zou moeten bewerkstelligen.

Is er een soortgelijke audit uitgevoerd bij andere OCMW's? Waren de bijzonder slechte resultaten van Anderlecht verrassend in vergelijking met andere OCMW's? Wat zijn volgens de heer Luna de oorzaken van de verslechterende organisatie? Was er een positieve ingesteldheid bij de directie en de politieke mandatarissen om verbeteringen door te voeren? Zijn alle vragen van de auditeurs beantwoord?

De heer Luna heeft het transitieplan begeleid. Hoe is het transitieplan verlopen en welke resultaten zijn er geboekt? Is de nieuwe organisatiestructuur daadwerkelijk geïmplementeerd en hoe ver staat men daarmee? Wordt de vzw STICS nog steeds betrokken bij de verdere professionalisering van het OCMW? Is er enige vooruitgang

les conclusions de l'audit concordent avec les témoignages des travailleurs sociaux et d'autres membres du personnel, comme l'illustrent d'ailleurs quelques citations du rapport, indiquant notamment que de nombreux assistants sociaux ont insisté sur leur sentiment de n'être ni consultés ni écoutés par leur haut *management*, qu'ils ne rencontraient que lors du barbecue organisé une fois par an, le fait que l'organisation fonctionnelle se ferait plutôt par silos, l'absence de banque de données, l'absence de procédures et de lignes de conduite, une charge de travail qui ne cesse d'augmenter et un travail qui s'apparente davantage à un travail administratif (la rédaction de rapports par exemple) et de moins en moins à un travail social. En outre, les assistants sociaux ont jusqu'à présent suivi très peu de formations, alors qu'on leur demande de connaître des législations de plus en plus complexes, de gérer l'agressivité et de gérer leur propre stress.

Le rapport d'audit a formulé neuf recommandations. Selon l'intervenant, la restauration du dialogue et l'amélioration de la collaboration entre les mandataires politiques et les gestionnaires administratifs du CPAS constituent les principaux points d'action. En outre, M. Moons dénonce une absence générale de *management* au sein du CPAS d'Anderlecht et renvoie à cet égard aux sept autres recommandations du rapport d'audit: construire la confiance interne, activer des plans de communication, réformer l'autorité du *management* intermédiaire, évaluer l'efficacité, réorganiser la structure organisationnelle, comparer le parcours des bénéficiaires finaux, assurer la bonne santé du personnel, créer un esprit d'équipe et, enfin, professionnaliser le service social. Dans une note du 25 août 2022, M. Luna préconise la mise sur pied d'une structure organisationnelle cohérente et la création d'un nouveau département d'Action sociale, ainsi qu'un plan de transition susceptible de réaliser la nouvelle structure.

Un audit similaire a-t-il été réalisé dans d'autres CPAS? Les résultats particulièrement médiocres d'Anderlecht étaient-ils surprenants par rapport à d'autres CPAS? Quelles sont, selon M. Luna, les causes expliquant la détérioration de l'organisation? La direction et les mandataires politiques se sont-ils montrés positifs à l'idée de prendre des mesures correctrices? Toutes les questions des auditeurs ont-elles reçu une réponse?

M. Luna a supervisé le plan de transition. Comment celui-ci s'est-il déroulé et quels ont été les résultats engrangés? La nouvelle structure organisationnelle a-t-elle été effectivement mise en œuvre et où en est-on aujourd'hui? L'asbl STICS est-elle encore toujours associée à la poursuite de la professionnalisation du

merkbaar in de uitvoering van de aanbevelingen? Hebben de hervormingen enig succes heeft gekend?

Mevrouw Caroline Désir (PS) stelt dat zij kennis heeft kunnen nemen van de organisatorische en functionele audit.

De heer Luna stipte aan dat het gevoel van inmenging dat de personeelsleden ervaarden, moest worden gerelativeerd. De spreekster vraagt zich af waarom de heer Luna het nodig vindt dat gevoel te relativeren. De heer Luna wees er ook op dat hij geen melding heeft gemaakt van cliëntelisme, hoewel de vzw STICS een jaar lang contacten heeft onderhouden met de personeelsleden.

Kan de heer Luna aangeven wat die contacten met de personeelsleden precies inhielden? Heeft het personeel enig vertrouwen in de auditors kunnen ontwikkelen?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) wil weten wat het optreden van STICS heeft opgeleverd. Wat is er veranderd? Welke concrete acties heeft de vzw kunnen opzetten in het licht van de resultaten van de audit?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) vraagt naar de opvolging van de audit en de implementatie van het transitieplan. Wat is veranderd sinds de audit en wat is ongewijzigd gebleven? Welke concrete acties zijn ondernomen naar aanleiding van de auditresultaten? Hoe concreet is het transitieplan en welke stappen zijn er al genomen?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) deelt dezelfde bezorgdheden als de andere commissieleden over de organisatorische en procesmatige tekortkomingen. Hoewel er theoretisch een duidelijke rolverdeling zou moeten zijn binnen het OCMW Anderlecht, wordt dit in de praktijk niet altijd zo ervaren.

C. **Antwoorden van de heer Eric Luna (vzw STICS)**

De heer Eric Luna (vzw STICS) stelt dat het centraliseren van de maatschappelijk werkers een van de eerste maatregelen was die werden genomen. Die personeelsleden waren voorheen verspreid over verschillende cellen op het gemeentelijk grondgebied. De groepering beoogde de samenwerking tussen de teams te versterken, het reactievermogen ten aanzien van noodsituaties te verbeteren en de specialisatie van diensten te optimaliseren. Zulke transformatie beoogt meer teamspirit, meer motivatie vanwege het personeel en een grotere doeltreffendheid van de oplossingen voor de burgers.

CPAS? Observe-t-on des avancées notables dans la mise en œuvre des recommandations? Les réformes ont-elles été couronnées de succès?

Mme Caroline Désir (PS) souligne avoir pu prendre connaissance de l'audit organisationnel et fonctionnel.

M. Luna a expliqué qu'il fallait relativiser le sentiment d'ingérence ressenti par les travailleurs. L'intervenante se demande pour quelle raison il semble nécessaire à M. Luna de relativiser ce sentiment? M. Luna a également tenu à préciser ne pas avoir rapporté de clientélisme, bien que l'asbl STICS ait été en contact avec les travailleurs pendant un an.

M. Luna pourrait-il indiquer quels étaient ces contacts avec les travailleurs: ces derniers ont-ils pu développer une sorte de confiance vis-à-vis des auditeurs?

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) souhaite connaître les retours suite à l'intervention du STICS: qu'est-ce qui a changé? Qu'est-ce que l'asbl a pu mettre en place comme action concrète par rapport aux résultats de l'audit?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) s'enquiert des résultats du suivi de l'audit et de la mise en œuvre du plan de transition. Quels sont les éléments qui ont changé depuis l'audit et quels sont ceux qui n'ont pas évolué? Quelles mesures concrètes ont-elles été prises depuis les résultats de l'audit? Dans quelle mesure ce plan est-il concret et quelles sont les démarches déjà entreprises?

Mme Tine Gielis (cd&v) partage les mêmes préoccupations que les autres membres de la commission sur les manquements observés au niveau de l'organisation et des procédures. Bien qu'une répartition claire des rôles soit théoriquement nécessaire au sein du CPAS d'Anderlecht, cet objectif n'est pas toujours ressenti comme tel en pratique.

C. **Réponses de M. Eric Luna (asbl STICS)**

M. Eric Luna (asbl STICS) souligne que l'une des premières mesures mises en place a été la centralisation des assistants sociaux, auparavant dispersés en différentes cellules au sein du territoire communal. Ce regroupement vise à renforcer la collaboration entre les équipes, à améliorer la réactivité face aux situations d'urgence et à optimiser la spécialisation des services. Cette transformation doit favoriser le sentiment d'appartenance, la motivation des travailleurs et l'efficacité des réponses apportées aux citoyens.

Daarnaast werd in samenwerking met de OCMW-diensten de onthaalfunctie herzien. Beoogd werd een respectvol en doeltreffend onthaal te garanderen, door te zorgen voor een betere gegevensoverdracht ten behoeve van het dossierbeheer. Zulke verbetering vereist zowel digitale oplossingen als oplossingen ter plaatse.

Voorts werden nog andere reorganisaties doorgevoerd, in het bijzonder de fusie van voorheen verkokerde diensten, zoals de schuldbemiddelings- en de energiedienst, teneinde te zorgen voor meer samenhang en controle bij de dossieropvolging. Een soortgelijke aanpak werd toegepast op de diensten die verband houden met opleiding en werk, met als doel de begeleiding van de begunstigden naar duurzame inschakeling op de arbeidsmarkt te optimaliseren.

Er is ook gewerkt aan een betere meting van de werklast, in samenwerking met de interne specialisten van het OCMW, teneinde de follow-upinstrumenten te verfijnen en de middelen beter te kunnen toewijzen.

Dergelijke veranderingen vergen een bestendige begeleiding, zowel inzake financiering als inzake de opleiding van de werknemers. Volgens de heer Luna is ook het versterken van de managementfuncties een belangrijke uitdaging, aangezien bepaalde verantwoordelijke functies momenteel vacant zijn.

Binnen dit veranderingsproces werd gekozen voor een participatieve benadering, waarbij de werknemers via werkgroepen en discussieworkshops konden bijdragen aan de heroriëntering van de organisatie. Die aanpak heeft toch wat succes gehad, vooral bij het middenkader en de supervisors, wat een constructieve steun voor de doorgevoerde hervormingen heeft bevorderd.

Hoewel het interne controlesysteem vooralsnog slechts bescheiden resultaten oplevert, is het volgens de spreker toch een basis om op voort te bouwen. De geleidelijke invoering ervan weerspiegelt de ondervonden moeilijkheden, met name wegens het personeelsverloop en het delen van bepaalde functies met de gemeente. Hoewel er ruimte is voor verbetering, betekenen deze vorderingen een belangrijke stap in de richting van een beter beheer en een betere werking van het OCMW.

Par ailleurs, une refonte de la fonction d'accueil a été menée en partenariat avec les services du CPAS. L'objectif est de garantir un accueil respectueux et efficace, en assurant une meilleure transmission des données pour la gestion des dossiers. Cette amélioration passe par des solutions à la fois numériques et en présentiel.

D'autres réorganisations ont également été mises en œuvre, notamment la fusion de services auparavant cloisonnés, comme la médiation de dettes et l'énergie, afin d'assurer plus de cohérence et de contrôle dans le suivi des dossiers. Une approche similaire a été adoptée pour les services liés à la formation et à l'emploi, dans le but d'optimiser l'accompagnement des bénéficiaires vers une insertion professionnelle durable.

Un travail d'amélioration du calcul de la charge de travail a également été réalisé, en collaboration avec les spécialistes internes du CPAS, pour affiner les outils de suivi et mieux répartir les ressources.

Ces transformations nécessitent un accompagnement durable, tant en matière de financement que de formation des travailleurs. Pour M. Luna, le renforcement des fonctions de *management* est également un enjeu clé, certaines responsabilités étant aujourd'hui vacantes.

Dans cette dynamique de changement, une approche participative a été privilégiée, permettant aux travailleurs de contribuer aux évolutions de l'organisation à travers des groupes de travail et des ateliers de discussion. Cette démarche a rencontré un certain succès, en particulier auprès du *middle management* et des superviseurs, favorisant ainsi une adhésion constructive aux réformes engagées.

Bien que le système de contrôle interne présente encore des résultats modestes, il constitue, selon l'orateur, une base sur laquelle construire. Sa mise en place progressive reflète les difficultés rencontrées, notamment en raison du *turnover* et du partage de certaines fonctions avec la commune. Toutefois, ces avancées, bien que perfectibles, marquent une étape importante dans l'amélioration de la gestion et du fonctionnement du CPAS.

DEEL 4

HOORZITTING VAN 18 DECEMBER 2024

I. — MEVROUW MARJOLIJN DE WILDE, KU LEUVEN

A. Inleidende uiteenzetting

Mevrouw Marjolijn De Wilde (KU Leuven) zal het bredere plaatje behandelen en niet specifiek ingaan op de situatie bij het OCMW van Anderlecht. Sommige aspecten die te zien waren in de Pano-reportage overstijgen immers dat specifieke OCMW.

Lange wachttijden voor cliënten zijn een groot probleem. Dit heeft te maken met een stijgend aantal cliënten en problematieken. In Anderlecht vertaalde zich dat in wachtlijsten, maar ook elders nemen de wachttijden toe

In de Pano-reportage was er ook sprake van fouten door maatschappelijk werkers. Die situatie lijkt specifiek voor het OCMW van Anderlecht. Wel algemeen daarentegen is het feit dat maatschappelijk werkers overvraagd zijn en onder een enorme druk staan.

Een derde element uit de reportage – de politieke inmenging – is evenmin representatief voor de OCMW's te lande. Wel hangt dit samen met de fundamentele beleidskeuze om politici te laten meebeslissen over individuele dossiers.

Ten vierde toont de Pano-rapportage hoe cliënten het systeem trachten te omzeilen. Hierbij past de opmerking dat die cliënten iets doen wat eenieder van ons, geplaatst in dezelfde situatie, zou doen. Geconfronteerd met die omstandigheden zouden slechts weinigen geduldig wachten tot ze krijgen waar ze menen aanspraak op te kunnen maken. Velen zouden, wetende dat ze sneller worden geholpen als ze naar de voorzitter stappen, die weg bewandelen. Tot slot zou er een kleine groep zijn die het systeem zou misbruiken.

Wat er gebeurt met het systeem, aldus de spreekster, vloeit voort uit de manier waarop het is vormgegeven. Vervolgens gaat ze nader in op de aangehaalde problematieken.

PARTIE 4

AUDITION DU 18 DÉCEMBRE 2024

I. — MME MME MARJOLIJN DE WILDE, KU LEUVEN

A. Exposé introductif

Mme Marjolijn De Wilde (KU Leuven) traitera de la situation dans son ensemble et n'abordera pas spécifiquement le cas du CPAS d'Anderlecht. En effet, certains aspects relevés dans le reportage de Pano dépassent le cadre de ce CPAS spécifique.

Les longs délais d'attente auxquels sont confrontés les clients constituent un problème majeur. Cette situation est liée à l'augmentation du nombre de clients et à la multiplication des problématiques. À Anderlecht, cela s'est traduit par des listes d'attente, mais les temps d'attente augmentent également ailleurs.

Dans le reportage de Pano, il est également question d'erreurs commises par des assistants sociaux. Cette situation semble propre au CPAS d'Anderlecht. À titre général, en revanche, les assistants sociaux sont trop sollicités et soumis à une pression énorme.

Un troisième élément illustré dans le reportage, à savoir l'ingérence politique, n'est pas non plus représentatif des CPAS du pays. Ce problème est néanmoins lié au choix politique fondamental de laisser les mandataires politiques prendre part à la prise de décision dans les dossiers individuels.

Quatrièmement, le reportage de Pano montre comment les clients tentent de contourner le système. À ce propos, il convient de noter que ces clients agissent comme chacun d'entre nous le ferait dans la même situation. Dans ces circonstances, rares sont ceux qui attendraient patiemment d'obtenir ce à quoi ils pensent avoir droit. Sachant qu'ils seraient aidés plus rapidement s'ils s'adressaient au président, beaucoup choisiraient cette voie. Enfin, un petit groupe de personnes abuserait du système.

Selon l'oratrice, ce qui arrive au système découle de sa conception. Elle expose ensuite plus en détail les problématiques soulevées.

Wat ten eerste de groei van het aantal cliënten en problematieken betreft, toont mevrouw De Wilde een grafiek waaruit blijkt dat het aantal mensen met een bestaansminimum (later: leefloon) sinds de creatie daarvan gestaag is gestegen. In de nabije toekomst wordt geen trendbreuk verwacht.

De spreekster heeft een simulatie gemaakt van de evolutie van het aantal gerechtigden waarbij geen rekening wordt gehouden met fraude en onderbenutting (*non-take-up* of NTU). De POD Maatschappelijke Integratie schatte in 2014 dat 4,59 % van het aantal begunstigden van leefloon dat onterecht ontvingen. De brede TAKE-studie uit 2019 schatte daarentegen de NTU op 37 tot 55 %. Wanneer het geschatte aandeel van fraude (afgerond naar 5 %) en NTU (t.t.z. de ondergrens van 37 %) wordt toegepast op de huidige cijfers, komt men uit op nagenoeg 300.000 leefloongerechtigden (2,5 % van de bevolking, tegenover 1,9 % ofte 225.000 begunstigden vandaag).

Toen het bestaansminimum in 1975 van start ging, was de idee dat men een aanpak op maat zou bieden voor de weinig talrijke gevallen die door de mazen van het (socialezekerheids-)net vielen. Thans zien we een veelheid aan profielen die in de sociale zekerheid uit de boot vallen, omdat de groep van mensen die typisch uit het systeem valt gegroeid is, maar ook omdat het systeem op zich minder sluitend is geworden. Toch blijft de maatwerkaanpak overeind, niettegenstaande het feit dat de groep van begunstigden daarvoor te omvangrijk is geworden. Dat systeem is onhoudbaar.

Wat ten tweede de overvraging van maatschappelijk werkers betreft, merkt mevrouw De Wilde op dat veel maatschappelijk werkers met een hoge cliëntenlast kampen. Daardoor hebben ze het gevoel dat ze constant brandjes moeten blussen en niet meer toekomen aan trajectbegeleiding.

Een tweede aspect in dit verband is dat de RMI-wet weliswaar relatief bevattelijk en compact is, maar nogal wat zaken open laat, waardoor er nood is aan interne afspraken. Die maken dat het beroep van maatschappelijk werker een steile leercurve kent.

Verder komt er bij het werk van maatschappelijk werker veel administratie kijken, wat ervaren wordt als tijdverlies.

Een laatste aspect betreffende de overvraging van maatschappelijk werkers is dat zij zeer veel verantwoording moeten afleggen: ten aanzien van collega's die mee

En ce qui concerne tout d'abord l'augmentation du nombre de clients et de problématiques, Mme De Wilde présente un graphique montrant que le nombre de personnes bénéficiant du minimum de moyens d'existence (ci-après: revenu d'intégration) n'a cessé d'augmenter depuis sa création. Aucune rupture de tendance n'est attendue dans un avenir proche.

L'oratrice a réalisé une simulation de l'évolution du nombre de bénéficiaires en ne tenant pas compte de la fraude ni du non-recours (*non take-up* ou NTU). En 2014, le SPP Intégration sociale estimait que 4,59 % du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration le percevaient indûment. En revanche, la grande étude TAKE de 2019 a estimé que le taux de non-recours se situait entre 37 et 55 %. En appliquant la part estimée de la fraude (arrondie à 5 %) et du NTU (c'est-à-dire la limite inférieure de 37 %) aux chiffres actuels, on arrive à près de 300.000 personnes éligibles au revenu d'intégration (2,5 % de la population, contre 1,9 %, soit 225.000 bénéficiaires, aujourd'hui).

Lorsque le minimum de moyens d'existence a été lancé en 1975, l'idée était de fournir une approche sur mesure aux rares personnes qui passaient à travers les mailles du filet (de la sécurité sociale). Aujourd'hui, nous sommes face à une multitude de profils qui ne peuvent plus faire appel à la sécurité sociale, parce que le groupe de personnes qui sont traditionnellement évincées du système s'est élargi, mais aussi parce que le système lui-même est devenu moins infaillible. L'approche sur mesure reste toutefois d'application, alors que le groupe de bénéficiaires est devenu trop important pour cela. Ce système n'est pas tenable.

Deuxièmement, en ce qui concerne la surcharge des travailleurs sociaux, Mme De Wilde fait observer que de nombreux travailleurs sociaux gèrent un nombre élevé de clients. Par conséquent, ils ont l'impression de devoir constamment éteindre des incendies et n'ont pas le temps d'offrir un accompagnement de parcours.

Un deuxième aspect est que si la loi DIS est certes relativement compréhensible et compacte, elle laisse un certain nombre de questions ouvertes, ce qui crée un besoin de conventions internes. C'est la raison pour laquelle la profession de travailleur social est confrontée à une courbe d'apprentissage abrupte.

En outre, le métier de travailleur social implique beaucoup de travail administratif, ce qui est perçu comme une perte de temps.

Un dernier aspect concernant la surcharge des travailleurs sociaux est qu'ils doivent sans cesse se justifier: auprès de leurs collègues qui participent à

de cliënt begeleiden, ten aanzien van de hoofdmaatschappelijk werker die de werking van de sociale dienst tracht te stroomlijnen, ten aanzien van een bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD), dat een andere, niet-professionele kijk op de zaak heeft, én ten aanzien van de inspectie van de POD MI. Een logische reactie is dat maatschappelijk werkers hun uiterste best zullen doen om zo volledig mogelijke dossiers op te maken. In een onderzoek bij OCMW's in 12 steden naar het opvragen van documenten bij leefloonaanvragers bleek dat in meer dan de helft van de gevallen onnodige en zelfs onwettige documenten werden opgevraagd. Zo is het systematisch opvragen van rekeninguittreksels verboden. Toch doen vele OCMW's dat, vanuit de druk die ze ervaren om een zo volledig mogelijk dossier voor te kunnen leggen. Dit betekent een zware administratieve last voor zowel cliënten als maatschappelijk werkers.

Uit het voorgaande volgt dat het beroep van maatschappelijk werker bij een OCMW veelal als weinig aantrekkelijk wordt ervaren. Dit is bijzonder jammer vermits het in wezen een prachtig beroep is: mensen in moeilijkheden op heel diverse gebieden begeleiden en ondersteunen. Sommige OCMW's slagen erin om het beroep toch aantrekkelijk te houden, maar dat geldt zeker niet voor alle centra.

De spreekster behandelt vervolgens de derde problematiek, de politieke inmenging. Ze toont een reeks redenen waarom politici beter niet over individuele dossiers beslissen (ze oefenen invloed uit, hebben zelden ervaring, stellen impertinente vragen enzovoort). Het is wel de taak van politici om, op een hoger niveau, de beleidslijnen uit te zetten. België is op dit punt overigens uniek. In geen enkel ander land hebben politici systematisch beslissingsbevoegdheid in individuele bijstandsdossiers.

De spreekster schat dat, enkel en alleen om dossiers door het BCSD te doen behandelen, een maatschappelijk werker ongeveer een halve dag werk heeft. Die tijd kan niet geïnvesteerd worden in het voeren van een sociaal onderzoek of het begeleiden van cliënten.

Een schatting, waarvan de spreekster benadrukt dat het ongetwijfeld een onderschatting betreft, is dat jaarlijks 10 miljoen euro aan zitpenningen aan BCSD-leden wordt betaald. Tel daarbij dat het BCSD in ongeveer 80 % van de gevallen het voorstel van de maatschappelijk werker volgt, en men beseft dat het Belgische systeem nodeloos complex en inefficiënt is. Er zijn ook voordelen en goede

l'accompagnement du client, de l'assistant social principal qui tente de rationaliser le fonctionnement du service social, du comité spécial pour les services sociaux (CSSS) qui porte un regard différent et non professionnel sur les problématiques, et de l'inspection du SPP IS. Face à cette situation, il est logique que les travailleurs sociaux mettent tout en œuvre pour constituer des dossiers aussi complets que possible. Une enquête menée auprès des CPAS de 12 villes en ce qui concerne la demande de documents aux demandeurs du revenu d'intégration a révélé que, dans plus de la moitié des cas, des documents inutiles, voire illégaux, étaient réclamés. La demande systématique d'extraits de compte est par exemple interdite. Pourtant, de nombreux CPAS le font, en raison de la pression qu'ils subissent pour pouvoir présenter un dossier le plus complet possible. Cela représente une lourde charge administrative tant pour les clients que pour les travailleurs sociaux.

Il ressort de ce qui précède que la profession d'assistant social au sein d'un CPAS est souvent perçue comme peu attrayante. C'est particulièrement regrettable car il s'agit en soi d'un métier merveilleux: accompagner et soutenir des personnes qui rencontrent des difficulté dans des domaines très différents. Certains CPAS parviennent à maintenir l'attractivité de la profession mais ce n'est certainement pas le cas de tous les centres.

L'oratrice aborde ensuite la troisième problématique, celle de l'ingérence politique. Elle présente une série de raisons pour lesquelles il est préférable que les mandataires politiques ne se prononcent pas dans des dossiers individuels (ils exercent une influence, ils ont rarement de l'expérience, ils posent des questions non pertinentes, etc.). Il appartient toutefois à ces mandataires de définir les politiques à un niveau plus élevé. La Belgique est d'ailleurs un cas unique à cet égard. Dans aucun autre pays, les hommes politiques ne disposent d'un pouvoir de décision systématique dans les dossiers d'aide individuels.

L'oratrice estime qu'un travailleur social a besoin d'environ une demi-journée de travail rien que pour préparer le traitement des dossiers par le CSSS. Ce temps ne peut pas être investi dans une enquête sociale ni dans l'accompagnement des clients.

Selon une estimation, dont l'oratrice souligne qu'elle est sans doute en-dessous de la réalité, 10 millions d'euros de jetons de présence sont versés chaque année aux membres des CSSS. Si l'on ajoute à cela le fait que le CSSS se rallie à la proposition de l'assistant social dans environ 80 % des cas, on se rend compte que le système belge est inutilement complexe et inefficace. Des

praktijken, maar deze wegen niet op tegen de nadelen en de hoge kosten.

Tegenover deze drie problematieken plaatst de spreekster een drietal mogelijke oplossingen.

Vermits het een illusie is te denken dat de maatwerkaanpak kan worden behouden met de huidige en verwachte groepen van cliënteel, dient er een meer administratieve verwerking te komen van een deel van de dossiers. Voor een bepaald aantal dossiers zal altijd maatwerk nodig blijven bij de aanvraag. Ook bij trajectbegeleiding blijft maatwerk vereist.

Er wordt hieromtrent onderzoek verricht. Op basis van gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) is de verwachting dat ongeveer de helft van de dossiers op een administratieve wijze kan worden afgehandeld. Hierdoor zou veel ruimte vrijkomen voor de moeilijkere gevallen en voor trajectbegeleiding.

Tegelijk – en dat is de tweede voorgestelde oplossing – dient er werk te worden gemaakt van administratieve vereenvoudiging omtrent maatschappelijk werk. Ook dienen er meer mogelijkheden te worden geboden voor een professionele uitoefening van maatschappelijk werk. Het heeft geen zin maatschappelijk werkers in een strak keurslijf te dwingen; dat fnuikt de professionaliteit en dient sowieso, gelet op het publiek waarmee ze werken, tot niets.

Voorts pleit de spreekster voor de afschaffing van de beslissingsbevoegdheid van politici in individuele dossiers via het BCSD. Een andere vorm van dossiercontrole is nodig; hoe die er moet uitzien, moet uitgezocht worden.

Daarnaast dringt een hervorming van de inspectie van de POD MI zich op. Die inspectie moet meer slagkracht krijgen. Na een waarschuwing moet zij kunnen doorpakken. Mevrouw De Wilde benadrukt overigens dat de OCMW's in haar ervaring consciëntieus aan de slag gaan met de aanbevelingen en werkpunten uit de inspectieverslagen. Het zou wel goed zijn als die gepaard gingen met een prioriteitsbepaling, zodat de OCMW's weten welke zaken ze best het eerst aanpakken.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) hoorde mevrouw De Wilde zeggen dat haar vaststellingen gelden voor OCMW's in heel België. Begrijpt de heer Raskin het goed dat dit opgaat voor de problematiek van de hulpverlening

avantages et des bonnes pratiques existent également mais ils ne font pas le poids face aux inconvénients et aux coûts élevés.

Face à ces trois problématiques, l'oratrice propose trois solutions possibles.

Comme il est illusoire de penser que l'approche personnalisée peut continuer d'exister, compte tenu de la taille des groupes de clients actuels et attendus, une partie des dossiers devrait être traitée de manière plus administrative. Un certain nombre de dossiers nécessiteront toujours un travail sur mesure au moment de la demande. Le cas par cas restera également nécessaire pour l'accompagnement de parcours.

Des recherches sont en cours à cet égard. Sur la base des données de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), on s'attend à ce qu'environ la moitié des dossiers puissent être traités de manière administrative. Cela permettrait de libérer beaucoup de temps pour les cas plus difficiles et pour l'accompagnement de parcours.

Dans le même temps – et c'est la deuxième solution proposée –, il faut procéder à une simplification administrative du travail social. Il convient également de multiplier les possibilités d'exercer le travail social de manière professionnelle. Il serait absurde d'enfermer les travailleurs sociaux dans un carcan rigide; cela tuerait le professionnalisme et ne servirait de toute façon à rien, compte tenu du public avec lequel ils travaillent.

L'oratrice plaide en outre pour la suppression du pouvoir de décision des mandataires politiques dans les dossiers individuels par le biais du CSSS. Il convient de mettre en place une autre forme de contrôle des dossiers; il reste à déterminer en quoi elle doit consister.

Une réforme de l'inspection du SPP IS s'impose par ailleurs, de manière à accroître sa capacité d'action. Après un avertissement, elle doit pouvoir intervenir. Mme De Wilde souligne du reste que, d'après son expérience, les CPAS suivent consciencieusement les recommandations et les points d'amélioration contenus dans les rapports d'inspection. Toutefois, il serait bon d'établir des priorités afin que les CPAS sachent à quels chantiers ils doivent s'attaquer en premier.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) a entendu Mme De Wilde indiquer que ses constatations s'appliquaient à l'ensemble des CPAS de Belgique. Veut-elle dire qu'elles s'appliquent à la problématique de l'aide au sens large

in de brede zin, maar niet – zo hoopt het lid alleszins – voor de concrete voorbeelden?

De heer Raskin stelt zich evenzeer vragen bij de rol van politici in individuele steundossiers, al wil hij thans niet zo ver gaan om voor de afschaffing van het BCSD-systeem te pleiten. In ieder geval is een diepgaande reflectie hierover aan de orde. Een van de argumenten waarop mevrouw De Wilde zich beroept is dat er, zo stond te lezen op haar slide, onwettige beslissingen worden genomen. Is dat dan te wijten aan een gebrek aan expertise en ervaring in hoofde van de BCSD-leden? Kan zij enkele voorbeelden geven?

Heeft de genodigde de indruk dat OCMW's in de loop der jaren zijn geëvolueerd naar een soort voorportaal van de sociale zekerheid, daar waar ze er eerder het sluitstuk van zouden moeten zijn? De heer Raskin verwijst naar gevallen waarbij mensen gerechtigd zijn op een werkloosheidsuitkering maar die niet tijdig kunnen bekomen en daarom aangewezen zijn op voorschotten door het OCMW. Zulke zaken verhogen de werkdruk bij de OCMW's. Kan de genodigde dit bevestigen?

Mag de heer Raskin uit de inleidende uiteenzetting van mevrouw De Wilde opmaken dat de aanklampende begeleiding onmogelijk is geworden? Wat is in die omstandigheden dan nog de meerwaarde van de geïndividualiseerde projecten voor maatschappelijke integratie (GPMI)? Is het GPMI niet verworden tot een louter symbool?

De verklaringen voor de gestage groei van leefloongerechtigden zijn velerlei. Dit is wel een punt waarop de politiek kan ingrijpen.

Volgens *de heer Kurt Moons (VB)* moet men zich ervoor hoeden de problemen bij het OCMW van Anderlecht te extrapoleren naar de andere OCMW's. De genodigde gaf deze boodschap overigens zelf mee, in een interview in *Het Belang van Limburg* van 22 november 2024. De overvraging van maatschappelijk werkers speelt volgens de heer Moons ook niet overal in dezelfde mate.

Wat de beslissingsbevoegdheid van politici in individuele dossiers betreft, is het zaak te vermijden dat de goeden moeten opdraaien voor de fouten van de slechten. Er zijn wel degelijk OCMW's die goed functioneren, mét het BCSD-systeem. Het is maar de vraag of een systeem van ambtelijke controle van dossiers te verkiezen valt; wie gaat die ambtenaren dan controleren?

De genodigde onderstreepte terecht het belang van automatisatie van processen en administratieve vereenvoudiging. Er wordt al heel lang gesproken over het

et pas aux exemples concrets de problèmes? C'est du moins ce qu'espère M. Raskin.

M. Raskin s'interroge également sur le rôle joué par les mandataires politiques dans les dossiers individuels d'aide sociale, même s'il ne souhaite pas encore aller jusqu'à préconiser la suppression du système de Comité spécial du service social (CSSS). Il convient en tout cas de mener une réflexion approfondie à ce sujet. L'un des arguments de Mme De Wilde est que des décisions illégales y sont prises, comme l'indiquait sa présentation. Est-ce dû à un manque d'expertise et d'expérience des membres du CSSS? Pourrait-elle fournir des exemples?

L'oratrice invitée a-t-elle l'impression qu'au fil des ans, les CPAS sont devenus l'antichambre de la sécurité sociale alors qu'ils devraient plutôt en constituer le dernier rempart? M. Raskin renvoie aux cas de personnes qui sont en droit de bénéficier d'une allocation de chômage mais qui ne peuvent pas l'obtenir à temps et qui dépendent alors d'avances du CPAS, ce qui alourdit la charge de travail des CPAS. L'oratrice invitée pourrait-elle le confirmer?

M. Raskin peut-il déduire de l'exposé introductif de Mme De Wilde qu'il est aujourd'hui impossible d'assurer un accompagnement intensif? Quelle est alors encore la plus-value des projets individualisés d'intégration sociale (PIIS)? Le PIIS n'est-il pas devenu purement symbolique?

Les déclarations sur la hausse constante du nombre de bénéficiaires sont multiples. Il s'agit d'un point sur lequel les responsables politiques peuvent effectivement agir.

M. Kurt Moons (VB) estime qu'il faut se garder d'extrapoler les problèmes observés au CPAS d'Anderlecht aux autres CPAS. L'oratrice invitée l'a d'ailleurs elle-même indiqué dans un entretien accordé au quotidien flamand *Het Belang van Limburg* du 22 novembre 2024. Selon M. Moons, la surcharge de travail des travailleurs sociaux n'a pas non plus les mêmes proportions partout.

En ce qui concerne la compétence décisionnelle des responsables politiques dans les dossiers individuels, il convient d'éviter que les bons paient pour les mauvais. Certains CPAS fonctionnent correctement en appliquant le système de CSSS. La question est de savoir s'il serait préférable d'instaurer un système de contrôle administratif des dossiers. En effet, qui contrôlera les fonctionnaires qui s'en chargeront?

L'oratrice invitée a souligné à juste titre l'importance de l'automatisation des procédures et de la simplification administrative. On parle depuis très longtemps déjà du

only once-principe. In welke mate kunnen processen worden gestroomlijnd, zonder afbreuk te doen aan het voor bepaalde gevallen vereiste maatwerk en aan het door politici uitgetekende kader?

Mevrouw Caroline Désir (PS) vindt het frappant dat de sociale fraude bij leeflonen slechts 5 % van de gevallen uitmaakt, terwijl de NTU niet minder dan 37 % bedraagt, en mogelijk zelfs 55 %. Kan mevrouw De Wilde deze cijfers vertalen naar bedragen? Hoe verklaart zij die enorme onderbenutting en wat kan daartegen worden ondernomen?

Volgens de genodigde is veralgemeend maatwerk niet meer haalbaar gelet op de omvang en de heterogeniteit van de doelgroep. Welke concrete wettelijke aanpassingen zijn nodig om hieraan te verhelpen?

Er is reeds gewezen op de nauwe banden tussen de gemeente en het OCMW, en tussen het gemeentelijk beleid en het sociaal beleid, inclusief op het vlak van de financiering. De Federale Staat betaalt niet het volledige leefloon terug; een deel ervan valt ten laste van het gemeentelijk budget. Als de genodigde voor een afschaffing van het BCSD-systeem pleit, moet dan niet de hele lokale bestuursarchitectuur op de schop?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) zou graag vernemen wat de genodigde precies verstaat onder administratieve vereenvoudiging. Welke maatregelen zou ze aanbevelen om de werkomstandigheden van maatschappelijk werkers te verbeteren en hun beroep aantrekkelijker te maken? Kan mevrouw De Wilde goede praktijken uit andere landen toelichten? En hoe zou ze te werk gaan om het systeem te hervormen? Wie zou er deel uitmaken van de werkgroep?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) is enigszins vertrouwd met het reilen en zeilen bij OCMW's, niet het minst bij dat in haar thuisstad Herstal, maar de cijfers die mevrouw De Wilde presenteerde verbazen haar ten zeerste. De sociale fraude bij leefloners bedraagt 5 % terwijl de onderbenutting van het leefloon een onthutsende 37 % uitmaakt.

De enorme werklast bij OCMW's leidt voor een stuk tot ontmenselijking. Maatschappelijk werkers dienen zich noodgedwongen bezig te houden met dossiers, eerder dan met mensen.

Het is haast onvoorstelbaar dat zovele duizenden mensen het leefloon waar ze recht op hebben, moeten

principe de l'enregistrement unique (*only once*). Dans quelle mesure serait-il possible d'harmoniser les processus sans pour autant porter préjudice au travail sur mesure nécessaire dans certains cas et au cadre établi par les décideurs politiques?

Mme Caroline Désir (PS) est interpellée par le fait que la fraude sociale ne concerne que 5 % des revenus d'intégration alors que le non-recours au droit atteint pas moins de 37 %, voire 55 % des bénéficiaires potentiels. Mme De Wilde pourrait-elle convertir ces pourcentages en montants? Comment explique-t-elle ce non-recours massif et comment y remédier?

Selon l'oratrice invitée, il n'est plus possible de réaliser un travail sur mesure à titre général en raison de l'ampleur et de l'hétérogénéité du groupe-cible. Quelles modifications législatives concrètes faudrait-il adopter pour y remédier?

D'aucuns ont déjà souligné l'étroitesse des liens entre les communes et les CPAS, ainsi qu'entre la politique communale et la politique sociale, y compris sur le plan du financement. L'autorité fédérale ne rembourse pas entièrement les revenus d'intégration, qui sont partiellement pris en charge par les budgets communaux. Si l'oratrice invitée préconise la suppression du système de CSSS, ne faudrait-il alors pas revoir l'architecture administrative locale dans son ensemble?

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) demande à l'oratrice invitée comment elle conçoit précisément la simplification administrative. Quelles mesures recommanderait-elle pour améliorer les conditions de travail des travailleurs sociaux et pour renforcer l'attractivité de leur profession? Mme De Wilde pourrait-elle fournir des exemples de bonnes pratiques provenant de l'étranger? Et comment ferait-elle pour réformer ce système? Qui ferait partie du groupe de travail?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) connaît un peu la situation des CPAS, en particulier à Herstal, où elle vit, mais les chiffres présentés par Mme De Wilde l'ont extrêmement surprise. La fraude sociale concernerait 5 % des bénéficiaires du revenu d'intégration, tandis que le non-recours à ce droit atteindrait le chiffre hallucinant de 37 %.

La charge de travail énorme des CPAS entraîne une certaine déshumanisation. Les travailleurs sociaux sont forcés de s'occuper de dossiers plutôt que de personnes.

Il est presque inconcevable que tant de milliers de personnes doivent se priver du revenu d'intégration

ontberen. De gevolgen voor die mensen zijn heel tastbaar; ze hebben geen geld om boodschappen te doen.

Mevrouw De Wilde pleit voor de afschaffing van het systeem waarbij politici interveniëren in individuele dossiers. Als politica is mevrouw Moscufo alleszins erg ontevreden over de samenleving die men aan het uitbouwen is.

Welke zijn volgens de genodigde de oorzaken voor de gestage groei van het aantal leefloners? En hoe kan die trend gekeerd worden?

Kan mevrouw De Wilde ook nader ingaan op de financiering en de administratieve vereenvoudiging?

Hoe langer hoe meer werknemers slagen er niet in een menswaardig bestaan te hebben en zijn op het OCMW aangewezen. Beschikt de genodigde over cijfers ter zake?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) vindt het goed dat met de uiteenzetting van mevrouw De Wilde het bredere plaatje wordt belicht. Het lid begrijpt volkomen dat mensen in nood rechtstreeks naar de voorzitter stappen in de hoop datgene te bekomen waar ze recht op hebben.

Mevrouw De Wilde gaf aan dat een deel van de dossiers administratief kan worden afgehandeld. OCMW's hanteren vaak eigen definities van begrippen als "inkomen", "gezinssamenstelling" enzovoort. Ziet de genodigde heil in een uniformisering van die begrippen? Zou dat het werk van maatschappelijk werkers kunnen verlichten?

De genodigde is voorts voorstander van een inspectie met meer slagkracht. De POD MI is daarvoor ook zelf vragende partij. Mevrouw De Wilde leek te pleiten voor een soort van bonus-malussysteem, waarbij goed functionerende OCMW's worden beloond en slecht werkende OCMW's bestraft. Hoe ziet zij dat concreet? Zouden de sancties ingrijpen op de leefloonbetoelaging, of eerder op de werkingskosten?

De grafiek die de evolutie van het aantal gerechtigden op het bestaansminimum en leefloon weergeeft, is confronterend. Het systeem werd in 1975 geconcipieerd als een residuair stelsel voor degenen die door de mazen van het net vielen. Het was het sluitstuk van een sterke sociale zekerheid. Thans blijkt dat ongeveer 300.000 mensen aanspraak zouden kunnen maken op

auquel elles ont droit. Les conséquences pour elles sont extrêmement tangibles: elles n'ont pas d'argent pour faire leurs courses.

Mme De Wilde préconise de supprimer le système des interventions politiques dans les dossiers individuels. En sa qualité de responsable politique, Mme Moscufo est extrêmement insatisfaite de la société que nous sommes en train de mettre en place.

Selon l'oratrice invitée, quelles sont les causes de la hausse continue du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration? Et comment pourrait-on enrayer cette tendance?

Mme De Wilde pourrait-elle aussi aborder plus en détail les volets du financement et de la simplification administrative?

Le nombre de travailleurs qui ne parviennent pas à vivre dignement et qui dépendent du CPAS ne cesse de croître. L'oratrice invitée dispose-t-elle de chiffres à ce propos?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) estime qu'il est bon que l'exposé de Mme De Wilde ait permis de présenter la situation dans son contexte. La membre comprend parfaitement que certaines personnes dans le besoin s'adressent directement au président d'un CPAS dans l'espoir d'obtenir ce à quoi ils ont droit.

Mme De Wilde a indiqué qu'une partie des dossiers pourraient être traités sur le plan administratif. Les CPAS ont souvent leurs propres définitions de notions telles que "revenus" et "composition de ménage". L'oratrice invitée considère-t-elle que l'uniformisation de ces notions serait bénéfique? Cela pourrait-il alléger la charge des assistants sociaux?

L'oratrice invitée préconise aussi le renforcement de la capacité d'action de l'inspection. Le SPP IS est également demandeur. Mme De Wilde semble plaider pour l'instauration d'un système de bonus-malus qui récompenserait les CPAS qui fonctionnent bien et sanctionnerait ceux qui fonctionnent mal. Comment l'envisage-t-elle concrètement? Les sanctions porteraient-elles alors sur le subventionnement des revenus d'intégration, ou plutôt sur les frais de fonctionnement?

Le graphique illustrant l'évolution du nombre de bénéficiaires du minimum de moyens d'existence et du revenu d'intégration est choquant. Ce système a été conçu en 1975 comme un régime résiduaire en faveur des personnes qui passaient entre les mailles du filet de la sécurité sociale. Il s'agissait du dernier rempart d'une sécurité sociale robuste. Il apparaît aujourd'hui

het leefloon. Dan spreken we niet meer over het kleine broertje van de sociale zekerheid. Toch wordt het nog steeds zo georganiseerd. De structuren zijn niet veranderd, maar de verwachtingen wel; maatschappelijk werkers moeten activeren, GPMI's opvolgen, aan trajectbegeleiding doen enzovoort. Dit is op zich positief. In welke richting moet het systeem evolueren? Dat het zowel federaal, gewestelijk als lokaal georganiseerd is, bemoeilijkt de zaken.

Wat zijn de oorzaken van de stijging van het aantal leefloners? Zijn er meer mensen die onvoldoende sociale rechten hebben opgebouwd? Heeft het te maken met de toenemende flexibiliteit (bijvoorbeeld dagcontracten)?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) vraagt zich vooreerst af of er officiële parameters bestaan met betrekking tot het aantal maatschappelijk werkers bij het OCMW. Is het bijvoorbeeld zo dat een bepaald aantal leefloondossiers in een gemeente een bepaalde bestaffing bij de sociale dienst impliceert?

De genodigde hield een pleidooi om de aantrekkelijkheid van het beroep van maatschappelijk werker te verhogen. Kan er op dat vlak ingegrepen worden in de opleiding maatschappelijk werk?

Het BCSD is een democratisch samengesteld orgaan dat moet toezien op de correcte besteding van overheidsmiddelen. Dat meerdere leden zich over een dossier buigen is ook een waarborg voor de kwaliteit van de uiteindelijke beslissingen. Mevrouw De Wilde wil daar komaf mee maken. Als de controle van de dossiers door een jurist zou gebeuren, zoals werd geopperd, legt men die rol in handen van één persoon, die vanuit een bepaald perspectief naar de dossiers kijkt.

Wat tot slot het pleidooi van mevrouw De Wilde voor een prioriteitsbepaling bij de aanbevelingen van de inspectie betreft, merkt mevrouw Gielis op dat dit misschien zou kunnen gebeuren bij de debriefing die de inspecteurs van de POD MI steeds organiseren aan het eind van de inspectie.

Volgens *mevrouw Sara Schlitz (Ecolo-Groen)* strookt de uiteenzetting van mevrouw De Wilde uitstekend met wat het doel van deze hoorzittingen zou moeten zijn, namelijk een zicht krijgen op de moeilijkheden waarmee maatschappelijk werkers én begunstigden af te rekenen hebben en daarvoor oplossingen vinden.

que quelque 300.000 personnes pourraient bénéficier du revenu d'intégration. Dans ces conditions, il n'est plus question de le qualifier de parent pauvre de la sécurité sociale. Pourtant, il est toujours organisé dans cette logique. Les structures n'ont pas changé, contrairement aux attentes: les assistants sociaux doivent activer les bénéficiaires, suivre le déroulement des PIIS, assurer un accompagnement, etc. En soi, c'est positif. Dans quelle direction le système devrait-il évoluer? Le fait qu'il soit organisé aux niveaux fédéral, régional et local complique les choses.

Quelles sont les causes de la hausse du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration? Le nombre de personnes n'ayant pas constitué suffisamment de droits sociaux a-t-il augmenté? Est-ce lié à la flexibilisation croissante du travail (par exemple aux contrats journaliers)?

Mme Tine Gielis (cd&v) se demande d'abord s'il existe des paramètres officiels pour définir le nombre d'assistants sociaux dans les CPAS. Le principe est-il par exemple qu'un nombre donné de dossiers de revenu d'intégration dans une commune implique l'occupation d'un nombre donné d'assistants dans son CPAS?

L'oratrice invitée a plaidé pour le renforcement de l'attractivité de la profession d'assistant social. Pourrait-on agir à cette fin au niveau de la formation des assistants sociaux?

Le CSSS est un organe démocratiquement constitué qui est chargé de veiller à la bonne affectation des deniers publics. Le fait que plusieurs membres de cet organe examinent un même dossier permet aussi de garantir la qualité des décisions finales. Or, Mme De Wilde souhaite supprimer cet organe. Toutefois, si le contrôle des dossiers est confié à un juriste, comme cela a été suggéré, ce rôle sera confié à une seule personne, qui examinera les dossiers sous un certain angle.

Enfin, en ce qui concerne le plaidoyer de Mme De Wilde pour une priorisation des recommandations de l'inspection, Mme Gielis fait observer que cette priorisation pourrait avoir lieu lors du débriefing que les inspecteurs du SPP IS organisent systématiquement à la fin de leurs inspections.

Selon *Mme Sara Schlitz (Ecolo-Groen)*, l'intervention de Mme De Wilde répond parfaitement à ce qui devrait être l'objectif de ces auditions, à savoir comprendre les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux et les bénéficiaires, puis trouver des solutions.

De genodigde gaf aan dat maatschappelijk werkers onder een enorme druk staan door de steeds groter wordende groep van begunstigden. Wat zijn volgens haar de mogelijke oplossingen? Hoe kan men de druk op de maatschappelijk werkers verlichten en hen beter ondersteunen in hun begeleidingswerk? Zou een harmonisatie van praktijken kunnen helpen?

De opdrachten die aan de OCMW's worden toevertrouwd worden almaar uitgebreid. Welke rol ziet de uitgenodigde spreekster weggelegd voor de OCMW's in het Belgische sociaal landschap? Welke taken dienen de centra volgens haar niet op te nemen?

Mevrouw Schlitz is het eens met de genodigde dat er een diepgaande hervorming moet komen van de manier waarop over de toekenning van leeflonen wordt beslist. Of die hervorming in de richting moet gaan van een afschaffing van de beslissingsbevoegdheid van politici, laat ze in het midden. Dat België het enige land is dat het zo organiseert, is voor het lid geen overtuigend argument. Ook wat de onbepaalde duur van de werkloosheidsuitkering betreft valt België internationaal uit de toon, maar dan wel, naar de mening van mevrouw Schlitz, in positieve zin.

Het is alleszins duidelijk dat het systeem op zijn limieten stuit. Dat heeft in het bijzonder te maken met de manier waarop de leden van het BCSD worden aangeduid. Dat gebeurt door de lokale secties van de politieke partijen. Veelal laten die zich leiden door het profiel of de expertise van de kandidaten, maar dat is helaas niet altijd het geval; soms wordt het systeem misbruikt om personen te benoemen die niet verkozen raakten in de gemeenteraad, of als springplank voor de volgende verkiezingen. Dat is onaanvaardbaar.

Welke goede praktijken uit Nederland zou ons land kunnen overnemen? Hoe kan dat het best gebeuren?

Er wordt regelmatig verwezen naar de uiteenlopende praktijken tussen verschillende OCMW's. Sommigen pleiten voor een harmonisatie. Meent de genodigde dat een verdere decentralisatie nodig is, of denkt zij dat er eerder gecentraliseerd dient te worden? Hoe zou, in dat laatste geval, het noodzakelijke nabijheidskarakter van de sociale dienst kunnen worden gevrijwaard?

Mevrouw De Wilde maakte gewag van een aan de gang zijnde studie over de administratieve verwerking van leefloonaanvragen. Wanneer zouden de resultaten daarvan bekend zijn?

Tot slot wil het lid graag vernemen welke maatregelen het Parlement kan nemen om de onderbenutting van het

L'invitée a indiqué que les travailleurs sociaux subissent une pression énorme en raison du nombre de bénéficiaires qui ne cesse d'augmenter. Selon elle, quelles sont les solutions possibles? Comment alléger la pression sur les travailleurs sociaux et mieux les aider dans leur travail d'accompagnement? Une harmonisation des pratiques pourrait-elle être y contribuer?

Les missions confiées aux CPAS ne cessent de s'étendre. Quel devrait être, selon l'oratrice, le rôle des CPAS dans le paysage social de notre pays? Quelles sont les tâches que les CPAS ne devraient pas assumer?

Mme Schlitz partage le point de vue de l'invitée sur la nécessité de réformer en profondeur la prise de décision en matière d'octroi des revenus d'intégration. Elle ne se prononce sur la question de savoir si cette réforme doit aboutir à mettre fin au pouvoir de décision des édiles politiques. Selon la membre, le fait que ces modalités de décision soient uniquement propres à la Belgique n'est pas un argument convaincant. Par exemple, la Belgique se démarque aussi, au niveau international, par la durée non limitée des allocations de chômage, ce que Mme Schlitz considère comme positif.

Mais il est en tout cas évident que le système a atteint ses limites, ce qui s'explique principalement par le mode de désignation des membres du CSSS. Ceux-ci sont désignés par les sections locales des partis politiques. Il est généralement tenu compte du profil ou de l'expertise des candidats mais, malheureusement, tel n'est pas toujours le cas; la désignation fait alors abusivement office de lot de consolation pour certains candidats non élus au conseil communal, ou de tremplin dans la perspective des élections suivantes. C'est inacceptable.

Quelles sont les bonnes pratiques en vigueur aux Pays-Bas que notre pays pourrait adopter? Quelle est la meilleure façon de procéder?

Il est souvent fait référence à la diversité des pratiques rencontrées dans les différents CPAS. Certaines voix s'élèvent en faveur d'une harmonisation. L'invitée pense-t-elle qu'une décentralisation plus poussée serait nécessaire ou prône-t-elle au contraire une recentralisation? Dans ce dernier cas, comment préserver la nécessaire proximité du service social avec les bénéficiaires?

Mme De Wilde a mentionné la réalisation d'une étude sur le traitement administratif des demandes de revenu d'intégration. Quand les résultats de celle-ci seront-ils connus?

Pour terminer, la membre aimerait savoir quelles mesures pourraient être prises par le Parlement pour

leefloon terug te dringen. Dat de NTU wordt geschat op minstens 37 % is zonder meer alarmerend. Het gaat om mensen die geen sociale rechten kunnen doen gelden. Hiertegen moet dringend actie worden ondernemen. Met goedbedoelde acties als *De Warmste Week* redden we het niet.

Ecolo-Groen zal de verdediging blijven opnemen van de OCMW's, hun personeel en de personen die er een beroep op doen.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) vond de uiteenzetting van mevrouw De Wilde bijzonder interessant. Zij zei een aantal zaken die bij sommige collega's ongetwijfeld baanbrekend overkwamen.

De OCMW's komen te weinig aan bod in de parlementen van dit land.

De NTU-cijfers waren de heer Van Quickenborne niet onbekend. Dat is ook een van de redenen voor de *reach-out*-benadering die door het Kortrijkse OCMW wordt gehanteerd. Het OCMW van Kortrijk is innovatief en werkt onder andere met wijkcentra. Het klopt alleszins dat de noden hoog zijn.

Het valt het lid op dat de werking van de sociale dienst weinig gedigitaliseerd is. Als een BCSD-lid een maatschappelijk werker vraagt hoeveel dossiers met een bepaalde problematiek hij of zij heeft, moet die vaak het antwoord schuldig blijven. Herkent de genodigde die vaststelling?

Werken met de KSZ, zo gaf mevrouw De Wilde aan, zou toelaten om een derde van de dossiers administratief af te handelen. Bedoelt zij daarmee een geautomatiseerde afhandeling? Het lid is alleszins voorstander. Ook in de werkloosheidsverzekering zou dit de efficiëntie verhogen.

De genodigde stelde terecht de beslissingsbevoegdheid van politici in individuele leefloondossiers in vraag. Bij andere uitkeringen, uit de sociale zekerheid maar ook uit de sociale bijstand (bijvoorbeeld de inkomensgarantie voor ouderen), wordt de toekenningsbeslissing genomen door ambtenaren. Het systeem kost 10 miljoen euro. Geldt dat bedrag voor Vlaanderen of voor heel België?

De RMI-wet is betrekkelijk vaag. Lokale besturen maken intern afspraken over de concrete invulling daarvan.

réduire les nombreux cas de non-recours au revenu d'intégration. Le NTU est estimé à au moins 37 %, ce qui est tout à fait alarmant. Les personnes concernées ne sont aucunement en mesure de faire valoir leurs droits sociaux. Il est urgent d'agir. Certaines campagnes comme *De Warmste Week* partent de bonnes intentions mais ne sont guère suffisantes.

Ecolo-Green continuera de défendre les CPAS, leur personnel et ceux qui en dépendent.

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) estime que la présentation faite par Mme De Wilde fut particulièrement intéressante. Une partie des propos qu'elle a tenus ont sans doute semblé révolutionnaires à certains collègues.

Il n'est pas suffisamment question des CPAS dans les enceintes parlementaires de notre pays.

M. Van Quickenborne avait connaissance de l'ampleur du non-recours au RIS. C'est l'une des raisons pour lesquelles le CPAS de Courtrai adopte une approche dite de *reach-out*. Le CPAS de Courtrai se veut innovant et collabore notamment avec les centres de quartier. Il est exact que les besoins sont importants.

Le membre a été frappé d'observer la faible numérisation du fonctionnement du service social. Lorsqu'un membre du CSSS interroge un travailleur social sur le nombre de dossiers traités en rapport avec une problématique particulière, celui-ci est généralement bien en peine de répondre. L'invitée partage-t-elle ce constat?

Mme De Wilde a indiqué que la collaboration avec la BCSS permettrait le traitement administratif d'un tiers des dossiers. Entend-elle par là un traitement automatisé? Le membre est en tout cas favorable à l'automatisation, qui permettrait aussi un gain d'efficacité en ce qui concerne les allocations de chômage.

L'invitée a remis en question, à juste titre, le pouvoir de décision qui est celui des mandataires politiques dans les dossiers individuels de revenu d'intégration. En ce qui concerne d'autres allocations relevant de la sécurité sociale ou encore de l'aide sociale (par exemple la garantie de revenus aux personnes âgées), la décision d'octroi est prise par des fonctionnaires. Le coût du système s'élève à 10 millions d'euros. Ce montant concerne-t-il la Flandre ou l'ensemble de la Belgique?

La loi concernant le droit à l'intégration sociale est relativement vague. Les pouvoirs locaux doivent se

Het is opvallend dat dergelijke afspraken amper openlijk worden besproken in OCMW-raden.

Verder geeft het lid aan dat het hem, en zeer vele mensen met hem, tegen de borst stuit hoe bepaalde leefloners, met name gezinnen met vele kinderen waarvan sommigen ook reeds gezinslast hebben, door cumulatie met andere sociale voordelen, een netto-inkomen van 5000 à 6000 euro per maand hebben. Het betreft een relatief beperkt doch groeiend fenomeen. Wat vindt de genodigde hiervan? Kan hiertegen iets worden ondernomen?

De aanwezigheid van politici in het BCSD is geregeld in gewestelijke regelgeving. Heeft de genodigde weet van debatten die over dit onderwerp gevoerd zijn in Vlaanderen, Wallonië en Brussel?

Kan mevrouw De Wilde tot slot nadere toelichting geven bij haar pleidooi voor administratieve vereenvoudiging?

C. **Antwoorden van de spreekster en replieken van de leden**

Mevrouw Marjolijn De Wilde (KU Leuven) gaat eerst in op de oorzaken voor de stijging van het aantal leefloongerechtigden. Een eerste oorzaak hangt samen met het feit dat bepaalde categorieën vandaag talrijker vertegenwoordigd zijn dan een halve eeuw geleden: alleenstaande moeders die nooit gewerkt hebben, en vluchtelingen. Verder is het socialezekerheidssysteem op bepaalde punten meer gesloten geworden; een typisch voorbeeld is de verlenging van de wachttijd voor werkzoekende schoolverlaters. Tot slot is ook het arbeidssysteem precairder geworden (bijvoorbeeld onregelmatige werkpatronen).

Mogelijke oplossingen kunnen worden gevonden binnen of buiten het systeem. Tot die eerste categorie behoort de administratieve (lees: geautomatiseerde) verwerking van (een deel van) de aanvragen. Gelieerd daaraan stelt de spreekster voor dat het huisbezoek niet meer verplicht zou worden voorgeschreven voorafgaand aan de beslissing over de aanvraag, maar afhankelijk wordt van de inschatting van de maatschappelijk werker (een jaarlijks huisbezoek zou best nog steeds verplicht zijn). Een andere mogelijke oplossing bestaat erin om een deel van de leefloners te verplaatsen naar de (nationaal georganiseerde) sector van de werkloosheid, waarin dan een soort van werkloosheidsbijstandssysteem

mettre d'accord en interne sur la manière de l'interpréter concrètement. Il est frappant de constater que l'interprétation de la loi est rarement abordée par les conseils de CPAS.

Le membre poursuit en faisant part de sa colère, partagée par de nombreux concitoyens, lorsqu'il constate que certains bénéficiaires d'un RIS, principalement des ménages ayant de nombreux enfants dont certains ont eux-mêmes charge de famille, perçoivent un revenu net de 5000 à 6000 euros par mois grâce au cumul avec d'autres avantages sociaux. Il s'agit d'un phénomène relativement limité, mais qui prend de l'ampleur. Qu'en pense l'invitée? Que peut-on faire pour lutter contre ce phénomène?

La présence d'acteurs politiques au sein du CSSS fait l'objet de réglementations régionales. L'invitée sait-elle si des discussions ont été menées à ce sujet en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles?

Pour terminer, Mme De Wilde pourrait-elle préciser davantage son plaidoyer en faveur de la simplification administrative?

C. **Réponses de l'oratrice et répliques des membres**

Mme Marjolijn De Wilde (KU Leuven) commence par aborder les causes de l'augmentation du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration. La première tient au fait que certaines catégories sont aujourd'hui nettement plus représentées qu'il y a un demi-siècle: les mères célibataires qui n'ont jamais travaillé et les réfugiés. En outre, le système de sécurité sociale est en partie devenu moins accessible. Un exemple typique en la matière est celui des demandeurs d'emploi qui viennent de quitter l'école, pour lesquels la période d'attente a été rallongée. Enfin, la situation des travailleurs est également devenue plus précaire (par exemple, les schémas de travail irréguliers sont plus fréquents).

Des solutions peuvent être trouvées au sein ou en dehors du système. Dans la première catégorie, on trouve le traitement administratif (c'est-à-dire automatisé) (d'une partie) des demandes. Dans le même ordre d'idées, l'oratrice suggère que la visite à domicile ne précède plus obligatoirement la décision à rendre quant à la demande. Il reviendrait au travailleur social d'évaluer la nécessité de cette visite (il conviendrait néanmoins de prévoir en tout état de cause une visite à domicile annuelle). Une autre solution pourrait consister à intégrer une partie des bénéficiaires dans le régime du chômage (organisé au niveau national), en créant une sorte de système hybride entre le chômage et l'aide sociale. L'oratrice reconnaît

zou worden gecreëerd. De spreekster erkent dat deze laatste piste niet strookt met de huidige beleidstendens.

Het fenomeen van de NTU is goed onderzocht. De oorzaken zijn bekend, en velerlei. De stap naar de aanvraag niet durven te zetten, uit schaamte, is er een van. Het is evenwel niet de belangrijkste. Dat is wat men de secundaire NTU noemt; mensen zetten de stap wel op een bepaald moment, maar voleindigen die niet, of niet in eerste instantie. Het komt tot slot ook voor, hoewel niet zo vaak, dat OCMW's onterecht leefloon weigeren.

BCSD's nemen in sommige, gelukkig niet zo talrijke, gevallen onwettige beslissingen. Dat heeft dan bijvoorbeeld betrekking op de ingangsdatum van het RMI. Zoals gezegd komen onterechte weigeringen ook voor. Om zich in te dekken tegen de vragen van de BCSD-leden trachten maatschappelijk werkers een zo volledig mogelijk verhaal samen te stellen. Hierdoor bevatten dossiers soms veel gevoelige elementen, terwijl het recht op RMI veelal afdoende kan worden beschreven in één paragraaf.

Terloops bevestigt de spreekster dat de vermeende wantoestanden in het OCMW van Anderlecht onbestaande zijn in andere Belgische OCMW's.

Binnenkort start mevrouw De Wilde met een onderzoek naar de problematiek van de werkdruk bij maatschappelijk werkers. De resultaten daarvan zullen binnen minder dan een jaar beschikbaar zijn.

De spreekster geeft een voorbeeld van een administratieve vereenvoudiging. Het dossier van een begunstigde van aanvullend leefloon moet verplicht maandelijks voorgelegd worden aan het BCSD. Als zou worden bepaald dat in dergelijke dossiers een principsbeslissing kan worden genomen en de inkomsten om de zoveel tijd worden verrekend, zou dat een pak rompslomp schelen.

Er zijn ook tal van registratieverplichtingen ten opzichte van de federale overheid die eenvoudiger zouden kunnen. Een daarvan is het gebruik van de REMI-tool om aanvullende financiële steun te verlenen.

Cumulatie van leefloon en andere steunen is een thema waaraan in de media nogal wat aandacht is besteed, hoewel het een beperkte groep van begunstigden betreft. Het is een thema waaraan in de huidige regeringsonderhandelingen terecht aandacht wordt besteed. Het leefloon van inwonende meerderjarige kinderen kan

que cette dernière piste de réflexion n'est pas conciliable avec les orientations politiques actuelles.

Le phénomène du non-recours au RIS a fait l'objet de nombreuses recherches. Les causes en sont bien connues et multiples. L'une d'elles est le sentiment de honte qui empêche d'introduire une demande. Mais ce n'est pas la principale. Le non-recours dit "secondaire" est plus fréquent: certaines personnes entament les démarches à un moment donné, mais ne les mènent pas à leur terme, ou pas tout de suite. Enfin, il peut également arriver, mais moins souvent, que certains CPAS refusent à tort l'octroi du revenu d'intégration.

Les CSSS prennent des décisions illégales dans certains cas même si, heureusement, ce n'est pas fréquent. De telles décisions peuvent par exemple concerner la date à laquelle l'octroi du RIS prendra cours. Comme cela a été mentionné, certaines décisions de refus peuvent être injustifiées. Pour se prémunir contre les questions éventuelles des membres du CSSS, les travailleurs sociaux s'efforcent d'élaborer un dossier aussi complet que possible. Par conséquent, certains dossiers peuvent contenir de nombreux éléments sensibles, alors que la nécessité d'octroyer le RIS peut souvent être décrite adéquatement en un seul paragraphe.

L'oratrice en profite pour confirmer que les dysfonctionnements dont il serait question au CPAS d'Anderlecht ne se rencontrent pas dans les autres CPAS de notre pays.

Mme De Wilde entamera bientôt une étude consacrée au problème de la charge de travail des travailleurs sociaux. Les résultats de cette étude seront disponibles dans moins d'un an.

L'oratrice donne un exemple de simplification administrative. Le dossier de tout bénéficiaire d'un revenu d'intégration complémentaire doit obligatoirement être soumis chaque mois au CSSS. Si l'on décidait qu'une décision de principe peut être prise dans ces dossiers et que les revenus étaient recalculés à intervalles réguliers, cela diminuerait nettement la charge administrative.

De nombreuses obligations d'enregistrement à l'égard des autorités fédérales pourraient également être simplifiées. L'une de ces obligations concerne l'utilisation de l'outil REMI pour accorder une aide financière complémentaire.

Le cumul d'un revenu d'intégration et d'autres aides est un thème qui bénéficie d'une certaine attention médiatique, bien qu'il ne concerne qu'un petit groupe de bénéficiaires. Ce thème est abordé à juste titre dans le cadre des négociations actuellement en cours en vue de former un nouveau gouvernement. Le revenu

naar beneden worden bijgesteld. Voorwaarde voor de spreekster is wel dat er dan eveneens gekeken wordt naar het tarief voor leefloongerechtigden met minderjarige kinderen. Die krijgen thans allemaal hetzelfde bedrag, of ze nu alleenstaand zijn of niet en of ze nu één dan wel meerdere kinderen hebben.

De financiering van het leefloon dient opnieuw bekeken te worden. Leeflonen worden voor 55 % betoelaagd door de federale overheid, en in een veertigtal gemeenten voor 70 %. Dit aantal moet volgens de spreekster, alsook volgens de verenigingen voor steden en gemeenten, naar omhoog. Ze uit wel de vrees dat dit gepaard zou gaan met meer regeldruk.

In dit verband toont de spreekster zich terughoudend ten opzichte van de harmonisering van begrippen zoals gezinssamenstelling. Zo vindt ze het een goede zaak dat de verrekening van inkomsten vanwege inwonende ascendenten en minderjarige descendenten, anders dan die van de partner, facultatief is. Het OCMW kan beslissen die inkomsten al of niet in rekening te brengen, afhankelijk van de specifieke situatie. Zulke nuances dreigen verloren te gaan bij een doorgedreven harmonisering.

De spreekster heeft nog geen debriefing van een inspectie bijgewoond. Ze weet wel dat lokale politici belang hechten aan de inspectieverslagen. Negatieve punten in de verslagen kunnen resulteren in politieke druk. Ook de politiek kan gebaat zijn bij een prioriteitsbepaling in de inspectieverslagen.

De spreekster begrijpt de aarzeling bij sommige leden ten aanzien van het voorstel om het BCSD af te schaffen of minstens te hervormen. Er moet inderdaad een vorm van controle zijn. Als die in handen wordt gelegd van een persoon, dient die op een gedegen manier omringd te worden. Hierover dient een reflectie plaats te vinden. Tot nog toe is dit niet het voorwerp van debat geweest. Er zijn geen pasklare oplossingen. Het klopt dat het huidige systeem politici in staat stelt voeling te houden met de lokale realiteit. Er zijn echter andere manieren om deze doelstelling te bereiken. Het genoemde bedrag van 10 miljoen euro aan zitpenningen geldt voor heel het land, maar is zoals gezegd zeker een onderschatting.

Ingrijpen op het wervingsbeleid is inderdaad belangrijk. Enkele jaren geleden werden heel wat inspanningen gedaan om de aantrekkelijkheid van het beroep van verpleegkundige te verhogen. Iets gelijkaardigs is aan de orde voor het beroep van maatschappelijk werker.

d'intégration des enfants majeurs vivant sous le même toit que leur(s) parent(s) pourrait être revu à la baisse, à condition toutefois, selon l'intervenante, que l'on réexamine également le tarif appliqué aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration qui ont des enfants mineurs. Ceux-ci reçoivent aujourd'hui tous le même montant, qu'ils soient célibataires ou non et qu'ils aient un seul ou plusieurs enfants.

Il convient également de réexaminer le financement du revenu d'intégration, dont 55 % sont pris en charge par le niveau fédéral. Cette participation atteint même 70 % dans une quarantaine de communes. Comme les associations des villes et communes, l'oratrice estime que ce pourcentage doit être revu à la hausse. Elle craint toutefois que cela s'accompagne d'une pression réglementaire accrue.

À cet égard, l'oratrice se dit peu favorable à l'harmonisation de notions comme celle de la composition du ménage. Elle se félicite, par exemple, que la prise en compte des revenus des ascendants et des descendants mineurs vivant sous le même toit que le bénéficiaire soit facultative, contrairement à celle des revenus du partenaire. Le CPAS peut décider d'en tenir compte ou pas en fonction de la situation examinée. Ces nuances risquent de disparaître en cas d'harmonisation avancée.

L'oratrice n'a pas encore assisté au débriefing d'une inspection. Cependant, elle sait que les mandataires politiques locaux sont attentifs aux rapports d'inspection. La présence de points négatifs dans les rapports peut donner lieu à des pressions politiques. La fixation de priorités dans les rapports d'inspection pourrait également être bénéfique pour les mandataires politiques.

L'oratrice comprend que certains membres hésitent à supprimer ou du moins à réformer le CSSS. Il convient en effet de conserver une forme de contrôle. Si ce contrôle est confié à une personne, cette dernière devra être encadrée adéquatement. Une réflexion sera nécessaire en la matière, car cette question n'a pas encore été débattue jusqu'à présent. Il n'existe pas de solution sur mesure. Le système actuel permet effectivement aux mandataires politiques locaux de garder un contact avec la réalité locale. Il existe toutefois d'autres moyens d'atteindre cet objectif. Le montant cité de 10 millions d'euros de jetons de présence s'entend pour tout le pays, mais il s'agit certainement, comme on l'a dit précédemment, d'une sous-estimation.

Il importe en effet d'intervenir dans la politique de recrutement. Il y a quelques années, de nombreux efforts ont été consentis pour renforcer l'attractivité de la profession d'infirmier. Il convient de prendre des mesures similaires pour la profession d'assistant social.

De heer Kurt Moons (VB) staat terughoudend ten opzichte van structurele wijzigingen aan de vigerende wetgeving, onder meer wat de rol van het BCSD betreft. Kleinere ingrepen die van aard zijn de efficiëntie te verhogen of vereenvoudiging te bewerkstelligen, kunnen wel.

Het valt de heer Moons op dat er weinig aandacht gaat naar de activering van leefloners, terwijl het toch de taak van de OCMW's is om hen naar de arbeidsmarkt te begeleiden.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) haakt in op de opmerking van de genodigde dat de voorbereiding voor vergaderingen van het BCSD erg tijdrovend is voor maatschappelijk werkers. Wat behelst die voorbereiding concreet?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) hoorde de genodigde bevestigen dat het door het OCMW van Anderlecht toegepaste systeem onbestaande is in de rest van het land. Dit onderstreept de noodzaak om dit dossier verder uit te spitten.

Wat vindt mevrouw De Wilde er overigens van dat cliënten ontvangen worden in het bureau van de OCMW-voorzitter, zonder aanwezigheid van de behandelende maatschappelijk werker?

Wat de laatste opmerking van de heer Moons betreft, stelt *mevrouw Marjolijn De Wilde (KU Leuven)* dat alles in principe voorhanden is om die activering te doen, maar dat maatschappelijk werkers er in vele OCMW's simpelweg niet toe komen, om de reeds aangehaalde redenen. Heel wat gemeenten doen een beroep op externe organisaties om aan trajectbegeleiding te doen. De spreekster vindt dit geen goede manier van werken; men betrekt een extra begeleider die niet per se vertrouwd is met de lokale manier van werken. De Kortrijkse aanpak is uniek. Meerdere grotere steden hanteren een integrale benadering, wat de begeleiding zinvoller maakt.

De ontvangst van cliënten door de OCMW-voorzitter kan voor de spreekster door de beugel, gesteld dat dit op uitzonderlijke basis gebeurt. Een cliënt moet de gelegenheid hebben om bepaalde zaken aan te kaarten. Er dient daarvan wel steeds een terugkoppeling te gebeuren en een en ander dient te resulteren in overleg. De voorzitter kan geenszins zaken afdwingen. Systematische ontvangsten door de OCMW-voorzitter duiden op een structureel probleem.

Wat het voorbereidend werk voor het BCSD betreft, gaat om een hele reeks kleine stapjes. Elk dossier moet op een bepaalde manier worden opgeladen in het systeem. Dit impliceert soms bijkomende aanpassingen.

M. Kurt Moons (VB) n'est pas favorable aux modifications structurelles de la législation en vigueur, notamment en ce qui concerne le rôle du CSSS. Il est en revanche ouvert à des modifications plus ciblées visant à renforcer l'efficacité ou à simplifier les procédures.

M. Moons s'étonne du peu d'attention accordée à l'activation des bénéficiaires du revenu d'intégration, alors que les CPAS ont pour mission de les accompagner vers le marché du travail.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) revient sur l'observation de l'invité indiquant que les assistants sociaux doivent consacrer beaucoup de temps à la préparation des réunions du CSSS. En quoi cette préparation consiste-t-elle concrètement?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) a entendu l'invité confirmer que le système appliqué par le CPAS d'Anderlecht n'existe dans aucune autre commune de Belgique, ce qui ne fait que confirmer la nécessité d'aller au fond de ce dossier.

Que pense par ailleurs Mme De Wilde du fait que certains clients soient reçus dans le bureau du président du CPAS en l'absence de l'assistant social qui traite leur dossier?

En réponse à la dernière observation de M. Moons, *Mme Marjolijn De Wilde (KU Leuven)* indique qu'en principe, tout est prévu pour que l'activation ait lieu, mais que les assistants sociaux de nombreux CPAS n'y parviennent tout simplement pas pour les raisons précitées. De nombreuses communes font appel à des organisations externes pour l'accompagnement des bénéficiaires. L'oratrice estime qu'il ne s'agit pas d'une bonne solution, car elle fait appel à un accompagnateur supplémentaire qui ne connaît pas nécessairement les pratiques locales. L'approche courtraisienne est unique. Plusieurs grandes villes appliquent une stratégie intégrale qui donne davantage de sens à l'accompagnement.

L'oratrice estime que la réception de clients par le président du CPAS peut être tolérée à titre exceptionnel. Tout client doit avoir la possibilité de signaler certaines choses. Cet entretien doit toutefois faire l'objet d'un retour d'informations et donner lieu à une concertation. Le président ne peut en aucun cas imposer sa décision. Lorsque les réceptions par le président du CPAS sont systématiques, cela indique un problème structurel.

Concernant le travail nécessaire à la préparation des réunions du CSSS, l'oratrice précise qu'il s'agit d'une série de petites tâches. Chaque dossier doit être chargé dans le système d'une certaine manière. Cela

Er is ook een controle door de hoofdmaatschappelijk werker wat eveneens kan resulteren in aanpassingen. Eenmaal de beslissing genomen moet die ook in het systeem worden opgeladen. De kennisgeving dient aangetekend te worden verzonden.

II. — **DE HEER RUDI DE COSTER, ACV OPENBARE DIENSTEN, EN DE HEER MAXIME NYS, ACOD-LRB BRUSSEL**

A. **Inleidende uiteenzetting van de heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel)**

De heer Maxime Nys is sinds 2012 gewestelijke secretaris van de ACOD-LRB Brussel. Hij is verantwoordelijk voor de lokale en regionale besturen, waaronder de sociale diensten van de 19 Brusselse OCMW's.

De Pano-reportage heeft hem weinig verrast. Op de verschillende politieke niveaus waarop ze onderhandelen stellen de vakbonden de crisissituatie waarin de Brusselse OCMW's zich bevinden immers al jaren aan de kaak. De spreker betreurt dat er een dergelijke reportage nodig was om een breed debat op gang te brengen en hoopt dat het zal leiden tot een échte sensibilisering van alle politieke niveaus en tot het nemen van structurele en langetermijnmaatregelen om de OCMW's financieel te helpen het hoofd te bieden aan de steeds grotere uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden.

De vastgestelde problemen zijn al jaren gekend en waren al in 2012 actueel. Om de situatie te objectiveren, heeft de ACOD-LRB Brussel in 2020 een online enquête afgenomen bij de maatschappelijk werkers van de Brusselse OCMW's. Het ging om een informeel initiatief waaraan iedereen op vrijwillige basis kon deelnemen.

Zo'n 200 personen namen deel aan de enquête. De vaststellingen, die in 2021 online werden gepubliceerd, bevestigden de uitzonderlijke werklast van de maatschappelijk werkers en de dramatische gevolgen (zowel op de gezondheid van de werknemers als op de dienstverlening aan de gebruikers) die met name verbonden zijn aan de totale desinvestering in deze eerstelijns ondersteunende diensten.

Met de regelmaat van de klok kaartten de lokale vertegenwoordigers van de ACOD-LRB Brussel de problemen aan in de lokale overlegcomités. Sindsdien hebben de drie vakbonden samen het dossier op de agenda geplaatst van de hogere politieke niveaus waarin ze zetelen (waaronder het Comité C, bevoegd voor de

nécessite parfois des modifications supplémentaires. Un contrôle est également exercé par l'assistant social responsable, ce qui peut également donner lieu à des modifications. Quand la décision a été prise, il convient aussi de l'encoder dans le système. La notification doit être envoyée par lettre recommandée.

II. — **M. RUDI DE COSTER, CSC – SERVICES PUBLICS, ET M. MAXIME NYS, CGSP-ALR BRUXELLES**

A. **Exposé introductif de M. Maxime Nys, CGSP-ALR Bruxelles**

M. Maxime Nys est secrétaire régional de la CGSP-ALR de Bruxelles depuis 2012. Il est responsable des administrations locales et régionales, notamment des services sociaux des 19 CPAS bruxellois.

Le reportage de Pano ne l'a pas vraiment surpris. Les syndicats dénoncent en effet depuis plusieurs années, aux différents niveaux de pouvoirs où ils négocient, la situation de crise dans laquelle se trouvent les CPAS bruxellois. L'orateur déplore qu'il ait fallu attendre la diffusion de ce reportage pour entamer un large débat, et il espère que cela permettra de réellement sensibiliser tous les niveaux de pouvoirs et de prendre des mesures structurelles à long terme afin d'aider financièrement les CPAS à faire face aux défis sans cesse croissants auxquels ils sont confrontés.

Les problèmes constatés sont connus depuis longtemps, et ils étaient déjà connus en 2012. Pour objectiver la situation, la CGSP-ALR de Bruxelles a réalisé, en 2020, une enquête en ligne auprès des assistants sociaux des CPAS bruxellois. Il s'agissait d'une initiative informelle à laquelle chacun a pu participer sur une base volontaire.

Près de 200 personnes ont participé à cette enquête. Les constatations, publiées en ligne en 2021, ont confirmé la charge de travail exceptionnelle des assistants sociaux et ses conséquences dramatiques (aussi bien sur la santé des travailleurs que sur les services destinés aux utilisateurs). Cette situation découle en partie du désinvestissement total dans ces services d'aide de première ligne.

Les représentants locaux de la CGSP-ALR de Bruxelles ont régulièrement évoqué ces problèmes dans les comités de concertation locaux. Depuis lors, les trois syndicats ont conjointement inscrit ce dossier à l'ordre du jour des niveaux de pouvoir supérieurs (notamment au Comité C, compétent pour les administrations locales de la Région

lokale besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest), maar zonder enig concreet resultaat.

De spreker somt vervolgens de gevolgen op van de alarmerende onderfinanciering, het personeelstekort en de daaruit voortvloeiende overbelasting op het werk: personeelsverloop, gebrek aan vooruitzichten en ontevredenheid bij het personeel (waardoor OCMW's onder meer niet in staat zijn om geschikt personeel op de lange termijn te behouden), overwerkte maatschappelijk werkers die niet meer in staat zijn alle essentiële stappen van het sociaal onderzoek in detail op te volgen.

De politieke overheden, van alle niveaus, werden door de vakbonden op de hoogte gebracht van deze situatie. Bovenstaande vaststellingen werden bevestigd tijdens verschillende algemene vergaderingen van het gemeenschappelijk vakbondsfront met de maatschappelijk werkers van de Brusselse OCMW's. De eerste algemene vergadering, waaraan meer dan 200 Brusselse maatschappelijk werkers deelnamen, vond plaats in oktober 2022.

Een week na deze eerste algemene vergadering publiceerde de Federatie van Brusselse OCMW's volgend persbericht:

"In het kader van de stakingsbewegingen waartoe het Gemeenschappelijk Vakbondsfront het initiatief heeft genomen, deelt de Federatie van de Brusselse OCMW's ten volle de vaststelling dat de arbeidsvoorwaarden van de OCMW's verslechteren. (…) In de afgelopen jaren heeft de Federatie de betrokken regeringen herhaaldelijk gewezen op de ontoereikendheid van de middelen die de OCMW's structureel nodig hebben om hun taken te vervullen. (…) Er zijn meer permanente middelen nodig om extra personeel aan te werven en zo de werklast beter over de maatschappelijk werkers te verdelen. (…)

voorzitter van de Federatie Khalid Zian zegt: "Hun werklast is aanzienlijk toegenomen, terwijl de personele middelen nauwelijks zijn veranderd. Ondanks hun inzet zijn veel maatschappelijk werkers uitgeput en gedesillusioneerd. Velen van hen zijn geneigd de handdoek in de ring te gooien onder de druk en het gebrek aan vooruitzichten op verbetering van de situatie. (…)""

Sindsdien werden verschillende acties en stakingsdagen georganiseerd. De ACOD-LRB Brussel heeft deze situatie bovendien regelmatig aangekaart op alle nodige politieke niveaus. Zo zijn er twee ontmoetingen geweest met minister van Pensioenen en Maatschappelijke Integratie, belast met Personen met een handicap, Armoedebestrijding en Beliris, mevrouw Karine Lalieux, met Brussels minister-president Rudi Vervoort en met de heer Bernard Clerfayt, Brussels minister belast met

de Bruxelles-Capitale), mais sans le moindre résultat concret.

L'orateur énumère ensuite les conséquences du sous-financement alarmant, de la pénurie de personnel et de la surcharge de travail qui en découle: rotation du personnel, manque de perspectives et mécontentement du personnel (les CPAS ne pouvant, par exemple, dès lors plus conserver le personnel qualifié à long terme) et surmenage des assistants sociaux qui les empêche de suivre en détail toutes les étapes essentielles de l'enquête sociale.

Les autorités politiques, tous niveaux confondus, ont été informées de cette situation par les syndicats. Les constats cités ci-dessus ont été confirmés lors de plusieurs assemblées générales du front commun syndical avec les assistants sociaux des CPAS bruxellois. La première assemblée générale, à laquelle ont participé plus de 200 travailleurs sociaux bruxellois, a eu lieu en octobre 2022.

Une semaine après cette première assemblée générale, la Fédération des CPAS de Bruxelles a publié le communiqué de presse suivant:

"Dans le contexte des mouvements de grève initiés par le Front commun syndical, la Fédération des CPAS bruxellois partage pleinement le constat d'une dégradation des conditions de travail des agents des CPAS. (…) Au cours de ces dernières années, il a maintes fois alerté les gouvernements concernés de l'insuffisance des moyens structurellement nécessaires aux CPAS à l'accomplissement de leurs missions. (…) Des moyens plus pérennes sont indispensables pour recruter du personnel complémentaire et ainsi, mieux répartir la charge de travail entre les travailleurs sociaux. (…)

Khalid Zian, président de la fédération, déclare: "Leur charge de travail a considérablement augmenté, alors que les moyens humains n'ont pratiquement pas évolué. Malgré leur engagement, nombre de travailleurs sociaux sont épuisés et désabusés. Beaucoup d'entre eux sont tentés de jeter l'éponge face à la pression et au manque de perspectives d'amélioration de la situation. (…)""

Depuis lors, plusieurs actions et journées de grève ont été organisées. De plus, la CGSP-ALR Bruxelles a régulièrement évoqué cette problématique à tous les échelons politiques pertinents. Deux réunions ont ainsi eu lieu avec Mme Karine Lalieux, ministre des Pensions et de l'Intégration sociale, chargée des Personnes handicapées, de la Lutte contre la pauvreté et de Beliris, avec Rudi Vervoort, ministre-président bruxellois et avec M. Bernard Clerfayt, ministre bruxellois en charge

Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, de Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn. De ACOD-LRB Brussel was ook constant in gesprek met zijn kabinet in het Comité C. Het contact met de minister van Klimaattransitie, Leefmilieu, Energie, Netheid, Participatieve Democratie, Gezondheid en Sociale Actie, de heer Alain Maron, verliep wat moeilijker. Zijn kabinet had weinig zin om deel te nemen aan het Comité C. Tot slot waren er ook ontmoetingen met de heer Khalid Zian (voorzitter van de Federatie van Brusselse OCMW's).

Er zijn ook de constante overleg- en onderhandelingscomités met de burgemeesters en OCMW-voorzitters. De ACOD-LRB Brussel heeft ook verschillende gemeenteraden bezocht om de situatie bij een zo groot mogelijk politiek publiek aan te kaarten.

Ieder van hen, zonder enige uitzondering, steunde de vragen en bekommernissen van de werknemers. Ieder van hen bevestigde de problematische situatie. De een na de ander verklaarde zichzelf evenwel niet bevoegd en schoof het probleem door naar een lager of hoger politiek niveau.

Sindsdien verslechtert de situatie met de dag: werknemers nemen ontslag omdat ze de werklast niet meer aankunnen of worden ziek, met als gevolg dat het extra werk bij hun collega's terechtkomt. De structurele onderfinanciering heeft negatieve gevolgen voor de gezondheid van werknemers. Daarbij komt nog het gebrek aan financiële investeringen gedurende meer dan 15 jaar voor de Brusselse lokale besturen, waardoor deze jobs uiteindelijk onaantrekkelijk zijn, wat leidt tot moeilijkheden om geschikt personeel aan te werven.

De genodigde besluit dat de situatie alleen maar dreigt te verslechteren. De Brusselse OCMW's schatten dat, door de beperking van werkloosheidsuitkeringen in de tijd, bijna 30.000 mensen (volgens sommige cijfers zelfs 40.000) de komende jaren potentieel uitgesloten zullen worden van werkloosheidsuitkeringen en extra sociale bijstand zullen aanvragen aan de OCMW's. Dit zou resulteren in duizenden extra dossiers boven op het werk van de maatschappelijk werkers, met potentieel nog minder maatschappelijk werkers om ze te beheren. Wie zal trouwens nu nog aan de slag willen gaan in het OCMW van Anderlecht, laat staan in andere Brusselse OCMW's?

De heer Nys wil vooral niet dat de personeelsleden als "schuldigen" met de vinger gewezen worden. Zij zijn

de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux, du Bien-être animal, de l'informatique régionale et de la simplification administrative. La CGSP-ALR Bruxelles était également en dialogue constant avec son cabinet au sein du Comité C. Le contact avec M. Alain Maron, ministre chargé de la Transition climatique, de l'Environnement, de l'Énergie, de la Propreté publique, de la Démocratie participative, de la Santé et de l'Action sociale, a été un peu plus difficile. Son cabinet n'était guère enclin à participer au Comité C. Enfin, des réunions ont également eu lieu avec M. Khalid Zian (président de la Fédération des CPAS de Bruxelles).

À cela s'ajoutent les comités de négociation et de concertation permanents avec les bourgmestres et les présidents de CPAS. La CGSP-ALR Bruxelles a également rendu visite à plusieurs conseils communaux afin de faire connaître la situation au plus grand nombre de responsables politiques.

Tous, sans exception, ont soutenu les questions et les préoccupations des travailleurs. Chacun d'entre eux a confirmé le caractère problématique de la situation. Ils se sont néanmoins déclarés l'un après l'autre incompétents et ont renvoyé le problème à un niveau politique inférieur ou supérieur.

Depuis lors, la situation se dégrade de jour en jour: les travailleurs démissionnent parce qu'ils ne peuvent plus faire face à la charge de travail ou tombent malades, générant ainsi un surcroît de travail pour leurs collègues. Le sous-financement structurel a des effets négatifs sur la santé des travailleurs. À cela s'ajoute l'absence d'investissements financiers depuis plus de 15 ans au profit des pouvoirs locaux bruxellois, de sorte que ces emplois finissent par perdre toute attractivité, d'où la difficulté de recruter du personnel adéquat.

L'orateur invité conclut son intervention en déclarant que la situation ne peut qu'empirer. Les CPAS bruxellois estiment qu'à la suite de la limitation des allocations de chômage dans le temps, près de 30.000 personnes (certaines estimations vont même jusqu'à 40.000) seront potentiellement exclues des allocations de chômage dans les années à venir et demanderont une aide sociale supplémentaire auprès des CPAS. Ce sont donc des milliers de dossiers supplémentaires qui viendront s'ajouter à la charge de travail des travailleurs sociaux, avec potentiellement encore moins de travailleurs sociaux pour les gérer. D'ailleurs, qui acceptera encore de travailler au CPAS d'Anderlecht, sans parler des autres CPAS bruxellois?

M. Nys ne veut surtout pas que le personnel soit désigné comme le" coupable ". Ces travailleurs sont

mee het slachtoffer van het gebrek aan financiële investeringen in de Brusselse openbare besturen. De sociale fraude in België bedraagt jaarlijks bijna 350 miljoen euro per jaar terwijl de belastingfraude tot 30 miljard euro en de belastingontduiking tot zo'n 400 miljard euro oploopt. Hij hoopt dat er een einde komt aan de onderfinanciering van de openbare diensten. Zo niet zullen de allerzwaksten in onze samenleving er het slachtoffer van worden.

B. **Inleidende uiteenzetting van de heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten)**

De heer Rudi Decoster is sinds 2006 gewestelijk secretaris van de Brusselse Openbare Besturen van het ACV. Hij heeft bijgevolg een helikopterzicht over de Brusselse administratie.

Voor het ACV is het Comité C het belangrijkste overlegkanaal om collectieve eisen te bespreken met de Brusselse bevoegde ministers.

Tot de vorige legislatuur was de Brusselse minister-president bevoegd voor de lokale besturen. Sinds deze legislatuur is de heer Bernard Clerfayt, Brussels minister belast met Werk en Beroepsopleiding, Digitalisering, de Plaatselijke Besturen en Dierenwelzijn, bevoegd voor de gemeenten, en de heer Alain Maron, minister van Klimaattransitie, Leefmilieu, Energie, Netheid, Participatieve Democratie, Gezondheid en Sociale Actie, voor de OCMW's.

Het Comité C van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is samengesteld uit de bevoegde ministers, de drie overheidsvakbonden, vertegenwoordigers van de secretarissen en voorzitters van de OCMW's en de gemeenten, en de vertegenwoordiger van Brulocalis.

Sinds het begin van de legislatuur werd er op regelmatige basis in het Comité C onderhandeld. Er werd ook een goed sociaal akkoord gesloten. De spreker overloopt de punten die tussen 15 december 2021 en februari 2024 in het Comité C zijn aangekaart.

De financiële tekorten (900.000 euro à 2 miljoen euro) waarmee de Brusselse OCMW's te kampen hebben vormen een eerste uitdaging. Dit leidt tot banenverlies en een verhoogde werkdruk voor het personeel.

De gemeenten dragen zo'n 40 % bij tot de financiering van de OCMW's. De tijdelijke subsidies die voor energiehulp (20 miljoen euro) en de non-take-up van rechten (18 miljoen euro) waren toegekend, volstonden niet om de structurele problemen op te lossen.

eux aussi victimes du manque d'investissement financier dans les administrations publiques bruxelloises. La fraude sociale en Belgique s'élève à près de 350 millions d'euros par an, tandis que la fraude fiscale est estimée à 30 milliards d'euros et l'évasion fiscale à quelque 400 milliards d'euros. Il espère que le sous-financement des services publics cessera. Sinon, ce sont les plus faibles de notre société qui en seront les victimes.

B. **Exposé introductif de M. Rudi Decoster (CSC – Services publics)**

M. Rudi Decoster est secrétaire régional de la CSC – Services publics bruxellois depuis 2006. Il dispose donc d'une vision Panoramique de l'administration bruxelloise.

Pour la CSC, le Comité C est le principal canal de concertation pour discuter des revendications collectives avec les ministres compétents à Bruxelles.

Jusqu'à la dernière législature, le ministre-président bruxellois était en charge des pouvoirs locaux. Depuis cette législature, M. Bernard Clerfayt, ministre bruxellois en charge de l'Emploi et de la Formation professionnelle, de la Transition numérique, des Pouvoirs locaux et du Bien-être animal, s'occupe des communes et M. Alain Maron, ministre chargé de la Transition climatique, de l'Environnement, de l'Énergie, de la Propreté publique, de la Démocratie participative, de la Santé et de l'Action sociale, s'occupe des CPAS.

Le Comité C de la Région de Bruxelles-Capitale est composé des ministres compétents, des trois syndicats du secteur public, des représentants des secrétaires et des présidents de CPAS et des communes, ainsi que du représentant de Brulocalis.

Des négociations sont organisées de manière régulière au sein du Comité C depuis le début de la législature. Un bon accord social a également été conclu. L'orateur revient sur les points abordés au sein du Comité C entre le 15 décembre 2021 et février 2024.

Les déficits financiers (900.000 à 2 millions d'euros) auxquels sont confrontés les CPAS bruxellois représentent un premier défi. Cela conduit à des pertes d'emploi et à une augmentation de la charge de travail pour le personnel.

Les communes contribuent à hauteur de 40 % au financement des CPAS. Les subventions temporaires accordées pour les aides à l'énergie (20 millions d'euros) et le non-recours aux droits (18 millions d'euros) n'ont pas suffi à résoudre les problèmes structurels.

Een tweede grote uitdaging is de hoge werkdruk en de psychosociale belasting. Uit een enquête die het ACV Openbare Diensten in 2023 heeft gevoerd bij de Brusselse overheden blijkt dat maatschappelijk werkers in het bijzonder getroffen worden door agressie en geweld.

De spreker heeft het verder over de aantrekkelijkheid van het beroep van maatschappelijk werker. In het Comité C is er gedebatteerd over hoe weinig tijd er in de opleiding voor maatschappelijk werker wordt besteed aan de wetgeving inzake OCMW's. Dit maakt het moeilijk om geschikte kandidaten te vinden. Er is toen beslist met de gemeenschappen te overleggen om daar in de toekomst meer aandacht aan te besteden in de bacheloropleidingen voor maatschappelijk werkers.

De gemiddelde anciënniteit van personeelsleden in Anderlecht is twee jaar. Personeelsleden vertrekken om dichter bij huis (in Wallonië) te kunnen werken en voor een betere financiële vergoeding.

Voorts kaart de genodigde de hoge administratieve last aan, die bovendien van OCMW tot OCMW verschilt.

Ook het autoritaire en hypercontrolerende leiderschap van bepaalde verantwoordelijken leidt tot problemen.

De heer Decoster gaat verder in op de problematiek van geweld op de werkplek. De "welzijnswet", de wet van 4 augustus 1996 over het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, bepaalt dat wie slachtoffer is van agressie op het werk dit moet melden in het register van het arbeidsreglement. Het blijkt echter dat dat register niet altijd even toegankelijk is. Wanneer het slachtoffer een klacht indient, dan moet die worden gemotiveerd. De steun van het management en van de overheid hierbij is belangrijk. In de feiten is die evenwel beperkt tot onbestaand.

De genodigde overloopt vervolgens reeds genomen maatregelen.

Via het sectoraal akkoord van 2021 is er voor de personeelsgroepen van niveaus C en D een loonsverhoging van 2 % afgesproken. Deze personeelsgroepen hadden in het verleden al loonsverhogingen gekregen, maar hadden nog niet dezelfde verloning als hun tegenhangers in Vlaanderen en Wallonië.

Tijdens de algemene personeelsvergaderingen vroegen de maatschappelijk werkers een loonsverhoging van 15 %. Er is voor hen uiteindelijk een loonsverhoging van

Un deuxième défi majeur est la charge de travail élevée et la charge psychosociale. Une enquête menée par la CSC Services publics en 2023 auprès des pouvoirs publics bruxellois montre que les travailleurs sociaux sont particulièrement victimes d'agressions et d'actes de violence.

L'orateur évoque ensuite l'attractivité du métier de travailleur social. Un débat a eu lieu au sein du Comité C sur le peu de temps consacré à la législation sur les CPAS au cours de la formation des travailleurs sociaux. Il n'est donc guère aisé de trouver des candidats adéquats. Il a alors été décidé d'organiser une concertation avec les Communautés pour qu'elles accordent à l'avenir plus d'attention à ce sujet dans les formations de bachelier des travailleurs sociaux.

L'ancienneté moyenne des membres du personnel à Anderlecht est de deux ans. Les membres du personnel partent pour travailler plus près de chez eux (en Wallonie) et pour percevoir une meilleure rémunération financière.

L'orateur invité soulève par ailleurs la question de la charge administrative élevée, qui varie en outre d'un CPAS à l'autre.

Par ailleurs, certains responsables adoptent un mode de management autoritaire et extrêmement axé sur le contrôle, ce qui pose problème.

M. Decoster se penche sur la problématique des violences sur le lieu de travail. La "Loi relative au bien-être" (loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail) prévoit que toute victime d'agression au travail doit signaler les faits dans le registre du règlement de travail. Or, il s'avère que ce registre n'est pas toujours facilement accessible. Lorsque la victime dépose plainte, cette plainte doit être motivée. L'appui de la direction et des pouvoirs publics est important à cet égard. Dans les faits, il est toutefois limité voire inexistant.

L'orateur invité parcourt ensuite les mesures déjà prises.

L'accord sectoriel de 2021 prévoit d'augmenter de 2 % la rémunération des catégories de personnel de niveaux C et D. Ces catégories de personnel avaient déjà bénéficié d'une revalorisation salariale par le passé, mais les travailleurs n'avaient pas encore atteint la même rémunération que leurs homologues en Flandre et en Wallonie.

Au cours des assemblées générales du personnel, les travailleurs sociaux ont demandé une augmentation salariale de 15 %. Ils bénéficieront finalement

6 % uit de brand gesleept, de eerste in twintig jaar. De lonen van Brusselse maatschappelijk werkers liggen hiermee nog steeds onder de barema's van die van hun collega's in Vlaanderen en Wallonië. De spreker roept de Brusselse overheden op om een bijkomende loonsverhoging van 9 % in overweging te nemen, al is hij zich bewust van de precaire financiële situatie van gemeenten en OCMW's (in het bijzonder van die van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest).

Tijdens de vergaderingen van het Comité C is er geopperd om meer belang te hechten aan opleidingen voor maatschappelijk werkers en meer werkgroepen te organiseren. De spreker roept op om de opleidingen van de GSOB (Gewestelijke School Openbaar Bestuur) beter af te stemmen op de noden van de maatschappelijk werkers en medewerkers van OCMW's.

Voorts is er contact opgenomen met minister Lalieux om OCMW's anders te financieren en het aantal voltijdse equivalenten in de OCMW's te herbekijken.

De spreker onderstreept nogmaals de structurele onderfinanciering van OCMW's door de federale overheid. Langdurige subsidies zouden een oplossing kunnen zijn. Zo had de stopzetting van de subsidies voor energiehulp een impact op de grote OCMW's (zoals jobverlies van maatschappelijk werkers die contracten hadden van bepaalde duur).

Er is nood aan verbetering van de arbeidsomstandigheden. Dit kan door de werkdruk te verminderen, nieuwe personeelsleden aan te werven, administratieve lasten te verminderen en in een duurzame financiering te voorzien.

Er moet het beroep van maatschappelijk werker aantrekkelijker worden gemaakt.

De heer Decoster meent dat de eindverantwoordelijken zich zouden moeten inleven in wat hun medewerkers meemaken. Sinds de Pano-reportage is er amper tweemaal met het personeel van het Anderlechtse OCMW gecommuniceerd.

De genodigde besluit dat in de goedgekeurde verslagen van de vergaderingen van het Comité C geen enkele tussenkomst terug te vinden was van secretaris-generaal van het OCMW van Anderlecht, de heer Harold Peeters, die aanwezig was als vertegenwoordiger van de Conferentie van voorzitters en secretarissen van de OCMW's.

d'une augmentation de 6 %, la première en vingt ans. En dépit de cette augmentation, la rémunération des travailleurs sociaux bruxellois demeure inférieure aux barèmes de leurs collègues en Flandre et en Wallonie. L'orateur appelle les autorités bruxelloises à envisager une augmentation salariale complémentaire de 9 %, même s'il est conscient de la précarité financière des communes et des CPAS (en particulier en Région de Bruxelles-Capitale).

Au cours des réunions du Comité C, il a été suggéré d'accorder plus d'importance aux formations destinées aux travailleurs sociaux et d'organiser davantage de groupes de travail. L'orateur demande de mieux faire correspondre les formations de l'École Régionale d'Administration Publique (ERAP) aux besoins des travailleurs sociaux et des agents des CPAS.

La ministre Lalieux a par ailleurs été contactée afin de prévoir un financement différent pour les CPAS et de revoir le nombre d'équivalents temps plein au sein des CPAS.

L'orateur pointe à nouveau le sous-financement structurel des CPAS par l'autorité fédérale. Des subventions de longue durée pourraient être une solution. Ainsi, la suppression des subventions pour l'aide énergétique a eu une incidence sur les grands CPAS (par exemple, des pertes d'emploi pour les travailleurs sociaux qui avaient des contrats à durée déterminée).

Il y a lieu d'améliorer les conditions de travail en allégeant la charge de travail, en recrutant des nouveaux membres du personnel, en réduisant les charges administratives et en prévoyant un financement durable.

Il conviendra également d'accroître l'attractivité du métier de travailleur social.

M. Decoster estime que les responsables finaux devraient faire preuve d'empathie à l'égard de leurs agents. Depuis le reportage de Pano, il n'a été communiqué qu'à deux reprises avec le personnel du CPAS d'Anderlecht.

L'orateur conclut en indiquant que les rapports approuvés des réunions du Comité C ne contiennent aucune intervention de M. Harold Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, qui était présent en qualité de représentant de la Conférence des présidents et des secrétaires des CPAS.

C. **Vragen en opleidingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) verbaast er zich over dat de heer Harold Peeters, secretaris-generaal van het Anderlechtse OCMW, tijdens de vergaderingen van het Comité C nooit is tussengekomen. Hij vraagt zich af sinds wanneer de heer Peeters in die hoedanigheid deel heeft uitgemaakt van het Comité C en sinds wanneer hij zwijgt.

De heer Maxime Nys was weinig verrast over de inhoud van de Pano-reportage omdat die de globale uitdagingen binnen de Brusselse OCMW's uit de doeken deed. Was hij ook weinig verrast over de uitwassen in Anderlecht?

Tot slot wijst het lid op de discrepantie tussen de bewering van de gewestelijke secretaris van de ACOD-LRB Brussel als zou hij nooit een positieve respons hebben gekregen op zijn vraag om meer middelen toe te kennen aan de Brusselse OCMW's, en de explosieve stijging van de middelen voor OCMW's de laatste jaren. Minister Lalieux beweert wel gehoor te hebben gegeven aan de vraag naar meer middelen.

De heer Kurt Moons (VB) merkt om te beginnen op dat de sprekers de problematieken van Anderlecht doortrekken naar alle Brusselse gemeenten. Volgens de vakbondsafgevaardigde van het OCMW van Anderlecht lag de werkdruk in Sint-Jans-Molenbeek evenwel lager. De spreker vraagt zich dus af of de uitdagingen in Anderlecht wel van toepassing zijn op andere OCMW's.

Voorts verneemt het lid graag of de structurele onderfinanciering van OCMW's geen Brussels probleem is.

De spreker verwondert er zich over dat de ministers bij wie de problemen van de OCMW's werden aangekaart zich telkens niet bevoegd verklaarden en de verantwoordelijkheid van zich afschoven.

Tot slot wil de heer Moons graag de mening horen van beide genodigden over het feit dat bepaalde medewerkers van het Anderlechtse OCMW enkel voor deze commissie willen getuigen. Hij vindt het ongehoord dat zij represailles vrezen. Bestaat er in dat OCMW geen klokkenluidersbescherming?

Mevrouw Florence Reuters (MR) merkt op dat de feiten al lang bekend zijn en dat er geen follow-up is geweest. Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de verschillende stukken informatie correct worden doorgegeven en dat er beslissingen worden genomen? Moet de politiek

C. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) s'étonne que M. Harold Peeters, secrétaire général du CPAS d'Anderlecht, n'ait jamais pris la parole au cours des réunions du Comité C. Il se demande depuis quand M. Peeters participe au Comité C en cette qualité et depuis quand il se contente de rester silencieux.

M. Maxime Nys a indiqué qu'il n'a guère été surpris par le contenu du reportage de Pano, car celui-ci n'a fait que mettre en lumière les défis globaux auxquels les CPAS bruxellois sont confrontés. N'a-t-il pas non plus vraiment été surpris par les excès commis à Anderlecht?

Enfin, l'intervenant souligne la discordance entre, d'une part, les allégations du secrétaire régional de la CGSP ALR Bruxelles selon lesquelles il n'aurait jamais reçu de réponse positive à sa demande visant à allouer davantage de moyens aux CPAS bruxellois et, d'autre part, la hausse fulgurante des moyens octroyés aux CPAS ces dernières années. La ministre Lalieux affirme quant à elle avoir donné suite à la demande visant à augmenter les moyens.

M. Kurt Moons (VB) fait d'abord observer que les orateurs extrapolent la problématique d'Anderlecht à toutes les communes bruxelloises. Selon le représentant syndical du CPAS d'Anderlecht, la charge de travail était toutefois plus faible à Molenbeek-Saint-Jean. Le membre se demande donc si les autres CPAS sont confrontés aux même défis que ceux qui se posent à Anderlecht.

Il demande ensuite si le sous-financement structurel des CPAS n'est pas un problème bruxellois.

L'intervenant s'étonne que les ministres informés des problèmes qui se posaient au sein des CPAS se soient chaque fois déclarés incompétents en la matière et se soient déchargés de leurs responsabilités.

Enfin, M. Moons demande aux deux orateurs invités leur avis sur le fait que certains agents du CPAS d'Anderlecht n'acceptent de témoigner que devant cette commission. Il estime qu'il est inconcevable qu'ils craignent des représailles. N'existe-t-il au sein de ce CPAS aucune protection pour les lanceurs d'alerte?

Mme Florence Reuters (MR) constate que les faits sont connus depuis longtemps et qu'il n'y a pas eu de suivi. Comment faire en sorte que les différentes informations puissent être relayées convenablement et que des décisions soient prises? Faut-il écarter le politique

worden uitgesloten van de beslissingen die door de sociale diensten worden genomen op basis van zuiver objectieve criteria?

Mevrouw Caroline Désir (PS) is zich bewust van de moeilijke situatie waarin de OCMW's zich bevinden. De PS-fractie weigert het personeel te beschuldigen en het debat te verengen tot één aspect, namelijk de sociale fraude, al moet die worden bestreden. In vergelijking met fiscale fraude stelt sociale fraude nog steeds niet veel voor.

Het is duidelijk dat de maatregelen die de onderhandelaars overwegen, zoals het afschaffen van de werkloosheidsuitkering na twee jaar, de situatie van de 30.000 tot 40.000 mensen die misschien uitgesloten zullen worden en zich onvermijdelijk tot de OCMW's zullen richten, enkel zullen verergeren.

Volgens de sprekers is het absoluut noodzakelijk om opnieuw te investeren in eerstelijnsdiensten. Hun collega's hebben tijdens een daartoe georganiseerde ontmoeting met minister Lalieux de behoeften van met name het OCMW van Anderlecht onder de aandacht gebracht. Het blijkt echter dat bepaalde partijen rond de tafel herhaaldelijk geweigerd hadden bijkomende middelen ter beschikking te stellen met het argument dat de OCMW's "melkkoeien" waren.

Het lid steunt de vraag naar langetermijnsubsidies, minder bureaucratie en een opwaardering van het beroep.

Het is duidelijk dat de werkoverbelasting waarmee de maatschappelijk werkers en alle werknemers van de OCMW's te kampen hebben, een ernstige impact heeft op hun welzijn op het werk alsook op hun motivatie. Welke praktische oplossingen kunnen hun worden geboden?

De heer Decoster sprak van een te autoritair leiderschap. Is dat een wijdverspreide vaststelling onder de Brusselse OCMW's?

Sinds de Pano-reportage zou men slechts beperkt in gesprek zijn gegaan met het personeel van het OCMW van Anderlecht. Dat zorgt voor frustratie. Is de secretarisgeneraal hierover benaderd? Is er in het algemeen voldoende ruimte voor de klachten van de werknemers binnen de OCMW's?

Mevrouw Nadia Moscufo (PPVDA-PTB) benadrukt vooreerst nog eens hoe belangrijk de deelname van de twee genodigden aan de hoorzittingen is.

des décisions prises par les services sociaux en fonction de critères purement objectifs?

Mme Caroline Désir (PS) est consciente de la situation difficile dans laquelle se trouvent les CPAS. Le groupe PS refuse que le personnel ne soit pointé du doigt et de réduire le débat à l'unique question de la fraude sociale, même s'il convient de la combattre. La fraude sociale reste infime comparée à la fraude fiscale.

Il est clair que les mesures envisagées par les négociateurs, comme la suppression des allocations de chômage après deux ans, ne vont qu'aggraver la situation pour les 30.000 à 40.000 personnes qui pourraient être exclues et qui se tourneront inévitablement vers les CPAS.

Selon les orateurs, il est impératif de réinvestir dans les services de première ligne. Leurs collègues ont rencontré la ministre Lalieux pour lui faire part des besoins au sein du CPAS d'Anderlecht en particulier. Or, il s'avère que certains partis autour de la table avaient refusé à plusieurs reprises de dégager des moyens supplémentaires estimant que les CPAS étaient "des vaches à lait".

La députée soutient les demandes de subsides de longue durée, de réduction de la bureaucratie et de revalorisation du métier.

Il est clair que la surcharge de travail à laquelle doivent faire face les assistants sociaux et l'ensemble des travailleurs au sein des CPAS pèse lourdement sur leur bien-être au travail et sur leur motivation. Quelles solutions concrètes peut-on leur apporter?

M. Decoster a évoqué un leadership trop autoritaire. S'agit-il d'un constat généralisé dans les CPAS bruxellois?

Depuis le reportage de Pano il n'y aurait eu que peu de moments de discussion avec le personnel au sein du CPAS d'Anderlecht. Cela crée des frustrations. Des démarches en la matière ont-elles été entreprises auprès du secrétaire général? Existe-t-il un espace suffisant pour recueillir les griefs des travailleurs au sein des CPAS en général?

Mme Nadia Moscufo (PPVDA-PTB) réaffirme pour commencer l'importance de la participation des deux invités aux auditions.

Met betrekking tot de opwaardering van het beroep van maatschappelijk werker zou de spreekster graag de mening van de genodigden horen over de oprichting van een beroepsorde voor maatschappelijk werkers.

De anciënniteit van de werknemers bij het OCMW van Anderlecht bedraagt gemiddeld twee jaar. Het lid peilt naar concrete voorbeelden van de complicaties die dat met zich brengt voor hun werk.

De Pano-reportage haalt het zogenaamde cliëntelisme aan. Hebben de genodigden van hun leden feedback ontvangen over zaken die niet correct verliepen? Hoe hield dit mogelijk verband met de werkoverbelasting?

Een andere spreekster heeft erop gewezen dat de werknemers hun werk wel goed willen doen maar soms fouten maken door overbelasting. Wat denken de gastsprekers daarover?

Tot slot, welke impact zal toekomstig beleid hebben op het aantal personen dat een beroep doet op de OCMW's en welke gevolgen zal dat hebben voor de financiering ervan?

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) merkt op dat alle genodigden op de hoorzittingen op dezelfde problemen voor de maatschappelijk werkers attenderen. Op elke hoorzitting komen ook nieuwe elementen naar voren. Het lid geeft enkele voorbeelden.

Tijdens de inleidende uiteenzettingen werd gesproken over problemen in verband met werkdruk, leiderschap, ondersteuning van het personeel, overmatige controle en geweld op de werkvloer. Welke veranderingen stellen de genodigden voor om dergelijke psychosociale risico's aan te pakken? Wie zou dergelijke veranderingen kunnen sturen? Moet er een metastandpunt worden ingenomen en moet een nauwere samenwerking tussen de OCMW's worden overwogen? Kan onderling gebruik worden gemaakt van de middelen?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) beklemtoont vooreerst dat sociaal werkers zich niet schuldig hoeven te voelen. Ze zijn ten einde raad naar journalisten gestapt omdat ze hun werk niet meer naar behoren konden doen. Het relaas van de twee genodigden bevestigt dit.

Uit de inleidende uiteenzettingen blijkt dat in elk OCMW op een andere manier wordt gewerkt, wat de zaken bemoeilijkt. Volgens het CAW Brussel zou een eengemaakt OCMW kunnen helpen. Het zou leiden tot minder administratieve belasting en een uitwisseling van maatschappelijk werkers. In moeilijke OCMW's zouden

En ce qui concerne la revalorisation du métier d'assistant social, l'oratrice souhaite connaître l'avis des invités quant à la création d'un Ordre professionnel pour les assistants sociaux.

L'ancienneté des travailleurs au CPAS d'Anderlecht est d'une durée moyenne de deux ans. La députée demande des exemples concrets de ce que cela implique comme complications dans le cadre de leurs missions.

Le reportage de Pano fait état de soi-disant clientélisme. Les invités ont-ils eu des retours via leurs affiliés de choses qui ne se passaient pas convenablement? En quoi cela était-il éventuellement lié à la surcharge de travail?

Une autre intervenante a indiqué que malgré la volonté des travailleurs de faire correctement leur travail, ils commettent parfois des erreurs en raison de la surcharge de travail. Quel est l'avis des invités à ce sujet?

Enfin, quel impact les politiques futures auront-elles sur le nombre de personnes faisant appel aux CPAS et quelles conséquences auront-elles pour le financement de ceux-ci?

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) indique qu'au fil des auditions les invités répètent quelles sont les problématiques vécues par les travailleurs sociaux. Chaque audition permet aussi de découvrir de nouveaux éléments. La députée en cite quelques exemples.

Il a été question lors des exposés introductifs de problèmes relatifs à la charge de travail, au leadership, au soutien au personnel, au contrôle excessif et à la violence sur les lieux de travail. Quels changements les invités proposent-ils pour intervenir sur ces éléments de risques psycho-sociaux? Qui pourrait piloter ces changements? Convient-il de prendre une position méta et d'envisager une collaboration renforcée entre les CPAS? Est-il possible de mutualiser les ressources?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souligne tout d'abord que les assistants sociaux ne doivent pas se sentir coupables. Ils se sont adressés aux journalistes en désespoir de cause, car ils ne pouvaient plus travailler correctement. Le récit des deux orateurs invités le confirme.

Il ressort des exposés introductifs que chaque CPAS applique une méthode de travail différente, ce qui complique les choses. Selon le CAW (centre d'aide sociale générale) de Bruxelles, un CPAS unifié pourrait résoudre le problème, en permettant d'alléger la charge administrative et de procéder à des échanges d'assistants

ervaren en nieuwe sociaal werkers kunnen samenzitten. Hoe staan de genodigden tegenover dit idee?

Hoewel het lid begrijpt waarop sommige burgers zich soms agressief gedragen, vindt ze toch dat sociaal werkers hun werk in alle veiligheid moeten kunnen doen. Klachten komen terecht in een register, dat bovendien niet altijd toegankelijk is en waar verder niets mee wordt gedaan. Welke oplossingen zien de genodigden om die klachten serieus te nemen?

Vijf sociaal werkers zijn bereid om in de commissie te getuigen, maar alleen met gesloten deuren. Het lid ziet hierin een verband met de problematiek van het autoritair leiderschap binnen OCMW's. Zowel ambtenaren als vakbondsvertegenwoordigers botsen vaak op bureaucratische muren. De spreekster wil dit doorbreken. Op federaal niveau bestaan er opleidingen voor leidinggevenden. Voor haar ligt de sleutel in goed opgeleide leidinggevenden. Hebben de genodigden andere voorstellen om de problematiek van autoritair leiderschap aan te pakken?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) verneemt eerst en vooral graag of de opleiding voor maatschappelijk werkers niet voldoet aan de verwachtingen op de werkvloer. Zo ja, welke verbeteringen stellen de genodigden voor?

Hebben de gastsprekers minister Lalieux gewezen op de inspectieverslagen van het POD Maatschappelijke Integratie?

D. **Antwoorden van de genodigden**

De heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten) bevestigt nogmaals dat de heer Harold Peeters, vertegenwoordiger van de secretarissen en voorzitters van de Conferentie van de OCMW's, tussen 15 december 2021 en februari 2024 in geen enkele vergadering van Comité C is tussengekomen over de materie van de OCMW's.

De spreker is al 18 jaar secretaris van het ACV Openbare Diensten. Over de jaren heen heeft hij kunnen vaststellen dat de problemen in het Anderlechtse OCMW cyclisch van aard zijn.

Hij legt verder uit dat wie op zoek gaat naar hulp (zoals tijdens de Oekraïnecrisis) in Brussel belandt. Als deze mensen niet naar andere gewesten kunnen worden doorverwezen, blijven ze ook in Brussel plakken. Dat brengt problemen met zich mee waar de gemiddelde Vlaamse OCMW's niet mee worden geconfronteerd.

sociaux. Dans les CPAS difficiles, des assistants sociaux chevronnés et des novices pourraient travailler de concert. Que pensent les orateurs invités de cette idée?

Même si l'intervenante comprend que certains citoyens se montrent parfois agressifs, elle estime que les assistants sociaux doivent pouvoir effectuer leur travail en toute sécurité. Les plaintes sont consignées dans un registre qui n'est en outre pas toujours accessible et auquel il n'est accordé aucune suite. Quelles solutions les orateurs entrevoient-ils pour prendre ces plaintes au sérieux?

Cinq assistants sociaux sont disposés à témoigner en commission, mais uniquement à huis clos. L'intervenante y voit un lien avec le problème du management autoritaire au sein des CPAS. Les fonctionnaires et les représentants des syndicats se heurtent souvent à des murs bureaucratiques. L'intervenante entend briser ces murs. À l'échelon fédéral, des formations sont proposées aux dirigeants. Elle estime que la solution réside dans la formation adéquate des dirigeants. Les orateurs invités songent-ils à d'autres propositions pour s'attaquer au problème du management autoritaire?

Mme Tine Gielis (cd&v) demande tout d'abord si la formation prévue pour les assistants sociaux ne correspond pas aux attentes sur le terrain et, le cas échéant, quelles sont les améliorations proposées par les orateurs.

Les orateurs ont-ils attiré l'attention de la ministre Lalieux sur les rapports d'inspection du SPP Intégration sociale?

D. **Réponses des invités**

M. Rudi Decoster (CSC – Services Publics) confirme une fois encore qu'entre le 15 décembre 2021 et février 2024, M. Harold Peeters, représentant des secrétaires et des présidents de la Conférence des CPAS, n'est intervenu dans aucune des réunions du Comité C sur la question des CPAS.

L'orateur est secrétaire de la CSC Services publics depuis 18 ans. Au fil des ans, il a pu constater que les problèmes du CPAS d'Anderlecht sont cycliques.

Il explique en outre que bon nombre de personnes qui recherchent de l'aide (à la suite de l'invasion de l'Ukraine, par exemple) échouent à Bruxelles. Lorsqu'elles ne peuvent pas être renvoyées vers les autres Régions, elles restent coincées à Bruxelles, ce qui n'est pas sans créer des problèmes auxquels les CPAS flamands ne sont d'ordinaire jamais confrontés.

Wat de ontoereikende middelen betreft, herhaalt de spreker dat het probleem is aangekaart bij minister Lalieux. Hij had evenwel het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Verder legt hij uit dat de loonsverhogingen in de lokale besturen aan een reeks voorwaarden gekoppeld waren. Hij geeft daar enkele voorbeelden van.

De heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) bevestigt dat de heer Harold Peeters nooit is tussengekomen tijdens de vergaderingen van het Comité C. De secretaris-generaal van het OCMW Sint-Gillis, de heer Mathieu Roper, daarentegen, wel. Hij steunde ook de eisen van de vakbonden.

De vakbonden hebben de voorbije jaren pogingen ondernomen om samen met de Federatie van Brusselse OCMW's van Brulocalis aan de alarmbel te trekken, maar tevergeefs. De spreker heeft de indruk dat men op politiek niveau de situatie heeft laten verrotten en betreurt dit.

Het klopt dat minister Lalieux in het verleden in extra financiële middelen heeft voorzien voor de Brusselse OCMW's. Ze moeten evenwel een onderinvestering van de laatste 15 à 20 jaar inhalen. De Brusselse barema's zijn niet "concurrentieel" met die van het Vlaams en het Waals Gewest. De spreker wijst ook op verplichtingen eigen aan Brussel, zoals de tweetaligheid. Hij pleit verder voor de inzet van structurele in plaats van tijdelijke financiële middelen (zoals die voor de energiehulp).

Wat de werkdruk betreft, legt de heer Nys uit dat de sociaal werkers gemiddeld 120 à 130 dossiers per maand moeten behandelen. Sommigen zelfs 150. In armere gemeenten ligt de druk nog hoger. Door het hoge aantal dossiers en een steeds grotere administratieve last kunnen sociaal werkers hun werk niet naar behoren doen en worden er fouten gemaakt.

De heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten) legt uit dat er een klokkenluidersstatuut bestaat voor gewestelijke ambtenaren, maar nog niet voor personeelsleden van gemeenten. De spreker wijst in dat verband op de gemeentelijke autonomie en op de verschillende personeelsstatuten.

Het verbaast hem niet dat vijf medewerkers anoniem in de commissie willen getuigen. In het verleden konden maatschappelijk werkers dankzij hun kennis en ervaring doorgroeien. Tegenwoordig is er in bepaalde OCMW's

En ce qui concerne l'insuffisance des moyens, l'orateur répète que le problème a été signalé à la ministre Lalieux. Il a toutefois eu l'impression d'être renvoyé d'un service à un autre.

Il explique ensuite que les augmentations salariales dans les administrations locales sont soumises à une série de conditions. Il en donne quelques exemples.

M. Maxime Nys (CGSP-ALR Bruxelles) confirme que M. Harold Peeters n'est jamais intervenu au cours des réunions du Comité C, contrairement au secrétaire général du CPAS de Saint-Gilles, M. Mathieu Roper. Ce dernier soutenait également les demandes des syndicats.

Les syndicats ont tenté, ces dernières années, de tirer la sonnette d'alarme avec la Fédération des CPAS bruxellois de Brulocalis, mais en vain. L'orateur a le sentiment qu'au niveau politique, on a laissé pourrir la situation et il le déplore.

Il est exact que, par le passé, la ministre Lalieux a prévu des moyens financiers supplémentaires pour les CPAS bruxellois. Ceux-ci doivent toutefois rattraper le sous-investissement des 15 à 20 dernières années. Les barèmes bruxellois ne sont pas "compétitifs" par rapport à ceux de la Région flamande et de la Région wallonne. L'orateur souligne également les obligations propres à Bruxelles, telles que le bilinguisme. Il préconise en outre la mobilisation de ressources financières structurelles plutôt que temporaires (comme celles octroyées pour l'aide énergétique).

S'agissant de la charge de travail, M. Nys explique que les travailleurs sociaux doivent traiter en moyenne 120 à 130 dossiers par mois, voire 150 pour certains. Dans les communes les plus pauvres, la pression est encore plus forte. En raison de la masse de dossiers et d'une charge administrative de plus en plus lourde, les travailleurs sociaux ne peuvent pas faire leur travail correctement et des erreurs sont commises.

M. Rudi Decoster (CSC – Services publics) explique qu'il existe un statut de lanceur d'alerte pour les agents régionaux, mais pas encore pour le personnel communal. L'orateur invoque à cet égard l'autonomie communale, ainsi que les différents statuts du personnel.

Il n'est pas surpris que cinq collaborateurs aient voulu témoigner anonymement devant la commission. Jadis, les connaissances et l'expérience des travailleurs sociaux leur permettaient d'évoluer. Aujourd'hui, la rotation du

zo'n hoog personeelsverloop dat er onvoldoende ervaring wordt opgebouwd om alles te stroomlijnen.

De medewerkers van het Anderlechtse OCMW hebben een tienpuntennoodplan opgesteld dat aan de secretaris-generaal van het OCMW zal worden overgemaakt. Indien daar na Nieuwjaar geen gevolg aan wordt gegeven, zullen er syndicale acties volgen. De spreker geeft een voorbeeld van wat dat noodplan inhoudt.

De heer Decoster illustreert het probleem van agressie bij maatschappelijk werkers aan de hand van twee voorbeelden. Het fenomeen doet zich trouwens vaker voor in de openbare sector omdat sommige werkers uniformen dragen. Het ACV heeft bij de vice-eersteminister en minister van Justitie en Noordzee, de heer Paul Van Tigchelt, en minister van Binnenlandse Zaken, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing, mevrouw Annelies Verlinden, gepleit voor het invoeren van een systeem om agressie op een anonieme manier te registreren. Het is nog wachten op de concretisering van dit voorstel.

De heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) verbaast er zich ook niet over dat de medewerkers van het OCMW uit angst met gesloten deuren willen getuigen. De overgrote meerderheid van de medewerkers zijn immers contractueel. Het is de spreker al opgevallen dat er in bepaalde OCMW's zeer regelmatig ontslagen vallen. De enige manier om dit in openbare diensten tegen te gaan is de vaste benoeming. Historisch gezien had die net tot doel de werknemer te beschermen tegen eventuele politieke represailles.

Wie een signalement indient bij de gewestelijke ombudsman heeft recht op een bescherming. Indien die persoon toch zou worden ontslagen, dan zou die op een financiële compensatie moeten kunnen rekenen. In de feiten zal daar meestal een jarenlange juridische strijd aan voorafgaan. Bovendien verandert dit niks aan het ontslag.

Werknemers zien er het nut niet van in om een klacht in te dienen. Vaak hebben ze dat al gedaan, bijvoorbeeld via de arbeidsgeneeskundige dienst, maar *in fine* biedt het geen oplossing omdat de werksituatie onveranderd blijft. De spreker verheugt er zich over dat het klokkenluidersstatuut bestaat, maar het is geen wondermiddel.

Het CAW Brussel pleit voor een eengemaakt OCMW. Voor *de heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten)* komt het de politiek toe hier een beslissing over te nemen. Volgens de medewerkers van Anderlecht zou dit te lang duren. Er dienen veel urgentere maatregelen

personnel est telle dans certains CPAS qu'il n'y a pas suffisamment d'expérience pour que le service fonctionne de manière fluide.

Le personnel du CPAS d'Anderlecht a élaboré un plan d'urgence en dix points, qui sera transmis au secrétaire général du CPAS. S'il n'y est pas donné suite après le Nouvel An, des actions syndicales seront menées. L'orateur donne un exemple du contenu de ce plan d'urgence.

M. Decoster cite deux exemples qui illustrent la problématique des agressions chez les travailleurs sociaux. Le phénomène est d'ailleurs plus fréquent dans le secteur public étant donné que certains travailleurs portent un uniforme. La CSC a plaidé auprès du vice-premier ministre et ministre de la Justice et de la Mer du Nord, M. Paul Van Tigchelt, et de la ministre de l'Intérieur, des Réformes institutionnelles et du Renouveau démocratique, Mme Annelies Verlinden, pour que l'on instaure un système d'enregistrement anonyme des agressions. La concrétisation de cette proposition se fait toujours attendre.

M. Maxime Nys (CGSP-ALR Bruxelles) n'est pas non plus surpris que la peur pousse les collaborateurs du CPAS à témoigner à huis clos. En effet, l'écrasante majorité d'entre eux sont des contractuels. L'orateur a déjà constaté que certains CPAS procèdent très régulièrement à des licenciements. Le seul moyen de lutter contre ce phénomène dans les services publics est la nomination à titre définitif. Historiquement, celle-ci visait précisément à protéger le travailleur contre d'éventuelles représailles politiques.

Toute personne qui introduit un signalement auprès du médiateur régional a droit à une protection. Si cette personne venait à être licenciée malgré tout, elle devrait pouvoir compter sur une compensation financière. Dans les faits, il faudra généralement d'abord mener une bataille juridique de plusieurs années. En outre, cela ne change rien au fait que la personne a été licenciée.

Les travailleurs ne voient pas l'utilité de porter plainte. Souvent, ils l'ont déjà fait, par exemple par l'intermédiaire du service de la médecine du travail, ce qui n'apporte pas de solution en fin de compte vu que la situation au travail ne change pas. Si l'orateur se félicite de l'existence du statut de lanceur d'alerte, il ajoute que ce n'est pas un remède miracle.

Le CAW (*Centrum Algemeen Welzijnswerk*) de Bruxelles préconise la fusion des CPAS. Pour *M. Rudi Decoster (CSC – Services publics)*, c'est aux politiques d'en décider. Selon les collaborateurs d'Anderlecht, cela prendrait trop de temps. Des mesures beaucoup

te worden genomen. Wanneer in de privésector een onderneming in moeilijkheden is, kan die onder curatele worden geplaatst. De spreker pleit voor een gelijkaardig systeem voor OCMW's, waarbij wordt gecontroleerd of alles er volgens het boekje gebeurt.

De info inzake de aantrekkelijkheid van het beroep van maatschappelijk werker haalde de genodigde hoofdzakelijk uit het onderwijs in de Franse Gemeenschap. Blijkt ook dat weinig studenten een OCMW kiezen als stageplaats. De heer Decoster pleit voor een algemene herwaardering van het beroep van maatschappelijk werker. Er zijn andere sectoren die maatschappelijk werkers in dienst nemen, maar andere voorwaarden aanbieden.

De heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) is van mening dat de politici zelf moeten weten of ze het raadzaam achten de beslissingen van de sociale diensten af te schermen van elke politieke invloed. Als de politieke overheden evenwel willen tonen dat ze op hun administraties vertrouwen, dan zou het slim zijn de besluitvorming over te laten aan een administratief verantwoordelijke (zoals dat in sommige OCMW's al het geval is). Zo wordt alle potentiële politieke fraude onmogelijk en wordt het werk van maatschappelijk werker opgewaardeerd.

De voornaamste eis die de werknemers tijdens de twee algemene vergaderingen in 2022 formuleerden, was een vermindering van de werklast. Daarnaast spraken ze ook de nood uit om komaf te maken met autoritair leiderschap, zowel politiek als administratief. De spreker bevestigt dat de aangehaalde problemen schering en inslag waren in alle OCMW's. Wat hem betreft, is het feit dat directies problemen niet aankaarten evenzeer een vorm van autoritair leiderschap.

Over de plannen om een beroepsorde voor maatschappelijk werkers op te richten, hebben de vakbonden het niet gehad. Daar kan de spreker zich dus niet over uitspreken. Er bestaan inderdaad deontologische codes binnen organisaties van maatschappelijk werkers. Jammer genoeg blijven die gezien de gemeentelijke autonomie dode letter.

Een nieuwe OCMW-medewerker opleiden duurt een jaar of zelfs langer. Welnu, als OCMW's er niet in slagen werknemers lang aan zich te binden en die laatsten het vervolgens na twee jaar alweer voor bekeken houden, dan leidt dat telkens tot een braindrain die moet worden opgevangen met nieuwe mensen. Die moeten op hun beurt dan weer worden opgeleid door oudere werknemers. Dat is een straatje zonder einde.

plus urgentes doivent être prises. Dans le secteur privé, lorsqu'une entreprise est en difficulté, elle peut être placée sous curatelle. L'orateur préconise un système similaire pour les CPAS, en veillant à ce que la procédure se déroule conformément aux règles prescrites.

Les informations relatives à l'attractivité de la profession de travailleur social que l'invité a avancées proviennent principalement de l'enseignement en Communauté française. On constate également que peu d'étudiants choisissent un CPAS pour leur stage. M. Decoster préconise une revalorisation générale de la profession d'assistant social. Il existe d'autres secteurs qui emploient des travailleurs sociaux mais qui offrent d'autres conditions.

M. Maxime Nys (CGSP-ALR Bruxelles) estime qu'il appartient aux politiques de décider s'il convient d'écarter le politique des décisions prises par les services sociaux. Néanmoins, si les autorités politiques veulent montrer qu'elles font confiance à leurs administrations, ce serait une bonne chose de déléguer les prises de décision à un responsable administratif (comme cela se fait dans certains CPAS). Cela permettrait d'éviter toute fraude politique potentielle et de valoriser le métier d'assistant social.

La principale revendication formulée par les travailleurs lors des deux assemblées générales en 2022 était une diminution de la charge de travail. À cela s'ajoutait le besoin de faire face à un management autoritaire, tant politique qu'administratif. L'orateur confirme que la problématique soulevée était généralisée dans tous les CPAS. Pour lui, le fait que le management ne dénonce pas les problèmes est également une forme de management autoritaire.

Les syndicats n'ont pas débattu de l'idée de créer un Ordre professionnel pour les assistants sociaux. Il ne peut dès lors pas se prononcer là-dessus. Il est vrai qu'il existe des codes de déontologie d'organisations de travailleurs sociaux. Ils ne valent malheureusement rien compte tenu de l'autonomie communale.

Former une nouvelle recrue dans un CPAS prend un an, voire plus. Or, si les CPAS ne parviennent pas à fidéliser les travailleurs et que ceux-ci s'en vont déjà après deux ans, cela implique à chaque fois un *braindrain* qu'il convient de pallier en recrutant de nouvelles personnes. Celles-ci doivent à nouveau être formées par les travailleurs plus anciens. C'est un travail sans fin pour ces derniers.

E. **Bijkomende vragen en antwoorden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) stelt dat het, volgens sommige maatschappelijk werkers, goed is dat de eindbeslissingen niet bij hen liggen, maar bij de politici. Dat geeft meer comfort. Hij verneemt graag de mening van de genodigden hierover.

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) onderstreept het belang te weten dat alleen minister Maron bevoegd is voor het toezicht op de OCMW's, en niet hij en minister van Mobiliteit, Openbare Werken en Verkeersveiligheid, mevrouw Elke Van den Brandt. Minister Maron vertoonde weinig motivatie om deel te nemen aan de vergaderingen van het Comité C. Het lid wil hier graag meer uitleg over.

De heer Kurt Moons (VB) vraagt of de commissie ook inzage kan hebben in het tienpuntennoodplan van het OCMW van Anderlecht.

Bevestigen de gastsprekers dat de maatschappelijk werkers in het OCMW van Sint-Jans-Molenbeek, in tegenstelling tot Anderlecht, gemiddeld 120 dossiers per maand moeten behandelen?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) is van oordeel dat vakbondsmensen de beste klokkenluiders zijn. Zij trekken al langer aan de alarmbel. Met welk optimisme denken de genodigden hun rol te kunnen blijven spelen binnen een dusdanig complexe context? Is het niet raadzaam externe hulp in te schakelen om het spaak lopende sociaal overleg weer op gang te trekken? Wat verwachten de genodigden van de parlementsleden? Welke rol kunnen zij spelen in het raam van het noodplan voor Anderlecht? Tot slot betreurt het lid dat het sociaal overleg met de voeten wordt getreden.

De heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) is van mening dat de respectieve vragen om het beroep van sociaal werker op te waarderen en om eindbeslissingen – zeker in moeilijke dossiers – door de politiek te laten nemen elkaar niet uitsluiten. Hoe dat administratief georganiseerd kan worden is lokaal te bepalen. Het vergt vertrouwen van de politiek in de administratie.

Het kabinet van minister Clerfayt, dat het voorzitterschap had van het Comité C, is steeds ingegaan op de vraag om vergaderingen in het Comité C te organiseren. Vanaf een bepaald moment nam het kabinet van minister Maron (die verantwoordelijk is voor de OCMW's) niet meer deel aan de vergaderingen. Op vraag van de vakbonden werden ze door het kabinet van minister

E. **Questions et réponses additionnelles**

M. Wouter Raskin (N-VA) indique que, selon certains travailleurs sociaux, il est bon que les décisions finales ne leur reviennent pas, mais qu'elles incombent aux mandataires politiques. C'est plus confortable. Il aimerait connaître l'avis des orateurs invités à ce sujet.

Pour *M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld)*, il importe de noter que le ministre Maron est seul compétent pour la supervision des CPAS. C'est une attribution qu'il ne partage pas avec Mme Elke Van den Brandt, ministre chargée de la Mobilité, des Travaux publics et de la Sécurité routière. Le ministre Maron ne s'est montré guère enthousiaste pour participer aux réunions du Comité C. L'intervenant souhaiterait plus d'explications à ce sujet.

M. Kurt Moons (VB) demande si la commission peut également consulter le plan d'urgence en dix points du CPAS d'Anderlecht.

Les orateurs invités confirment-ils que les assistants sociaux du CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, contrairement à celui d'Anderlecht, doivent traiter en moyenne 120 dossiers par mois?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) est d'avis que les syndicalistes sont les meilleurs lanceurs d'alerte. Ils tirent à la sonnette d'alarme depuis pas mal de temps. Avec quel optimisme les invités pensent-ils pouvoir continuer à jouer leur rôle dans une situation aussi compliquée? Ne faudrait-il pas tenter de débloquer les problèmes de la concertation sociale avec une aide extérieure? Qu'attendent les invités des parlementaires? Quel rôle les députés peuvent-ils jouer dans le cadre du plan d'urgence d'Anderlecht? Enfin, la députée regrette le non-respect de la concertation sociale.

M. Maxime Nys (CGSP-ALR Bruxelles) estime que la demande de revalorisation de la profession de travailleur social, d'une part, et la demande de confier la prise de décision finale – surtout dans les dossiers difficiles – aux mandataires politiques, d'autre part, ne s'excluent pas mutuellement. L'organisation administrative peut être déterminée au niveau local. Cela nécessite une confiance du niveau politique envers l'administration.

Le cabinet du ministre Clerfayt, qui présidait le Comité C, a toujours accédé à la demande d'organiser des réunions du Comité C. À partir d'un certain moment, le cabinet du ministre Maron (en charge des CPAS) n'a plus participé aux réunions. À la demande des syndicats, il a été réinvité au Comité C par le cabinet du ministre Clerfayt. Un représentant du cabinet Maron s'est alors

Clerfayt opnieuw uitgenodigd op het Comité C. Een vertegenwoordiger van het kabinet-Maron is dan enkele keren afgekomen, onder meer voor andere dossiers.

In een latere vergadering werd het "dossier Anderlecht" opnieuw besproken in het comité. De vakbonden hebben toen ook de ministers ontmoet tijdens een actie. Het Comité C werd nadien opnieuw bijeengeroepen en het dossier werd opnieuw geagendeerd, aangezien de problemen nog niet waren opgelost. Het kabinet van minister Maron vond het evenwel niet meer opportuun om aan de vergadering deel te nemen, omdat er al een onderhoud was geweest. Ook de vertegenwoordiger van het kabinet van minister Clerfayt was onder de indruk van het gebrek aan respect van het kabinet-Maron.

Volgens *de heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten)* klopt het dat minister Maron en minister Van den Brandt een rol spelen in de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). Er is echter op geen enkel moment gesteld dat minister Van den Brandt een bevoegdheid had in het Comité C.

In de privésector en op federaal en Vlaams niveau worden er IFIC-barema's toegepast. Minister Maron heeft het idee om die ook voor het zorgend en verpleegkundig personeel in woonzorgcentra toe te passen snel van de baan geveegd omdat er geen budget was.

De genodigde denkt dat het geen probleem zal zijn om het tienpuntennoodplan van Anderlecht aan de commissieleden te bezorgen, zodra dat zal zijn overgemaakt aan de bevoegde secretaris-generaal. De spreker somt de tien punten op die het voorwerp maken van dat noodplan. Hij onderstreept de urgentie van dit plan.

De heer Decoster merkt op dat een van de vertegenwoordigers van het OCMW van Anderlecht die heeft deelgenomen aan een van de hoorzittingen, met verlof is tot eind 2024. De spreker vindt dit wraakroepend.

De heer Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) vindt het jammer dat alleen de vakbonden als klokkenluiders optreden. Hij vindt dat ook de Federatie van Brusselse OCMW's, waarmee de vakbonden herhaaldelijk contact hadden, die rol moet opnemen. Los van enkele persberichten waarin de federatie haar steun aan de vakbonden uitspreekt, heeft ze nooit het initiatief genomen tot een gezamenlijke denkoefening om de verzuchtingen van de maatschappelijk werkers aan te pakken.

De spreker blijft optimistisch, ook al lijkt hij in een vicieuze cirkel te zitten. Hij vraagt de parlementsleden om werknemers en gebruikers niet met de vinger te wijzen door ze af te schilderen als fraudeurs of profiteurs, zo groot

présenté à plusieurs reprises, notamment pour d'autres dossiers.

Lors d'une réunion ultérieure, le "dossier Anderlecht" a été rediscuté au sein du comité. Les syndicats ont également rencontré les ministres lors d'une action. Le Comité C a ensuite une nouvelle fois été convoqué et le dossier a été réinscrit à l'ordre du jour, les problèmes n'ayant pas encore été résolus. Le cabinet du ministre Maron n'a cependant plus jugé opportun de participer à la réunion, un entretien ayant déjà eu lieu. Le représentant du cabinet du ministre Clerfayt a également été frappé par le manque de respect du cabinet Maron.

Il est vrai, selon *M. Rudi Decoster (CSC – Services publics)* que les ministres Maron et Van den Brandt ont un rôle à jouer au sein de la Commission communautaire commune (COCOM). Cependant, à aucun moment il n'a été dit que la ministre Van den Brandt avait une quelconque compétence au sein du Comité C.

Les barèmes IFIC sont appliqués dans le secteur privé et au niveau fédéral et flamand. Le ministre Maron a rapidement écarté l'idée de les appliquer au personnel soignant et infirmier des centres de services de soins et de logement, faute de budget.

L'orateur invité pense qu'il n'y aura pas de problème pour faire parvenir aux membres de la commission le plan d'urgence en dix points d'Anderlecht, une fois qu'il aura été transmis au secrétaire général compétent. L'orateur énumère les dix points qui font l'objet de ce plan d'urgence, dont il souligne ne caractère urgent.

M. Decoster fait remarquer qu'un des représentants du CPAS d'Anderlecht ayant participé à l'une des auditions est en congé jusqu'à la fin de l'année 2024. L'orateur trouve cela scandaleux.

M. Maxime Nys (ACOD-LRB Brussel) déplore que seuls les syndicats assument le rôle de lanceurs d'alerte. Il estime que la Fédération des CPAS bruxellois, avec qui les syndicats ont à plusieurs reprises eu des contacts, devrait également jouer ce rôle. Or, force est de constater qu'à part quelques communiqués de presse dans lesquels ils ont marqué leur soutien aux syndicats, la Fédération n'a jamais pris l'initiative de mettre en place une réflexion commune afin de répercuter au mieux les doléances des assistants sociaux.

L'orateur reste optimiste, bien qu'il se trouve dans un cercle vicieux. Il demande aux parlementaires de ne pas pointer du doigt les travailleurs, ni les usagers, en les qualifiant de fraudeur ou de profiteur, car le problème

is het probleem. De spreker pleit voor een transversale aanpak die onderwijs, financiering en administratieve vereenvoudiging overspant.

De heer Rudi Decoster (ACV – Openbare Diensten) bedankt de leden tot slot voor de mogelijkheid om hun visie op de situatie toe te lichten.

III. — DE HEREN CARLO CALDARINI, XAVIER POLFLIET, MEVROUW SOPHIE VANNESTE, GERAS (GROUPE D'ÉTUDE POUR LA RÉFORME DE L'ACTION SOCIALE), DE HEER ÜMIT KARANFIL, VOORZITTER VAN DE FEDERATIE VLAAMSE OCMW MAATSCHAPPELIJK WERKERS, DE DAMES SARAH VANHOYLAND EN ANGELA VAN DE WIEL, SAAMO

A. Inleidende uiteenzetting van de heren Carlo Caldarini, Xavier Polfliet en mevrouw Sophie Vanneste, GERAS (Groupe d'étude pour la réforme de l'action sociale)

De heer Carlo Caldarini (*GERAS*) hoopt bij te dragen tot een betere contextualisering van deze zaak, die terecht de aandacht krijgt van de publieke opinie en politieke verantwoordelijken. In dat verband bracht GERAS eind 2023 al een studie uit met enkele voorstellen tot hervorming, die verder aan bod komen. De leden van GERAS zijn professioneel betrokken bij de werking van OCMW's in diverse rollen en vanuit diverse perspectieven. Er zal niet in detail worden ingegaan op de situatie bij het OCMW in Anderlecht, aangezien GERAS niet beschikt over rechtstreekse informatie. In de Pano-reportage lijkt sprake te zijn van een ongewone situatie, waaruit grote disfuncties blijken vergeleken met andere Brusselse OCMW's. Terwijl sommigen onterecht steun zouden krijgen (bijvoorbeeld door misbruik), riskeren anderen geen aanspraak te maken op hun rechten (non-take-up). De non-take-up, waarvan mevrouw De Wilde (KU Leuven) eerder vandaag de cijfers schetste, komt veel frequenter voor dan het misbruik. Kortom, het is een belangrijke vooruitgang dat de kritieke situatie bij de OCMW's aandacht krijgt.

De Pano-reportage wees in het bijzonder op drie belangrijke realiteiten. Ten eerste is er de onhoudbare werkdruk voor de maatschappelijk werkers. Ten tweede is die werkdruk onverenigbaar met een kwaliteitsvolle begeleiding. Ten derde moet het management herbekeken worden binnen de complexe, Brusselse context.

est tellement vaste. L'orateur plaide pour une approche transversale au niveau de l'enseignement, du financement et de la simplification administrative.

M. Rudi Decoster (CSC – Services publics) conclut en remerciant les membres de leur donner l'occasion d'expliquer leur point de vue sur la situation.

III. — MM. CARLO CALDARINI, XAVIER POLFLIET, MME SOPHIE VANNESTE, GERAS (GROUPE D'ÉTUDE POUR LA RÉFORME DE L'ACTION SOCIALE), M. ÜMIT KARANFIL, PRÉSIDENT DE LA FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX AU SEIN DES CPAS FLAMANDS, MMES SARAH VANHOYLAND ET ANGELA VAN DE WIEL, SAAMO

A. Exposé introductif de MM. Carlo Caldarini et Xavier Polfliet et de Mme Sophie Vanneste, GERAS (Groupe d'étude pour la réforme de l'action sociale)

M. Carlo Caldarini (*GERAS*) espère pouvoir contribuer à une meilleure mise en contexte de cette affaire, qui a légitimement retenu l'attention du public et des responsables politiques. Fin 2023, le GERAS avait déjà publié dans ce cadre une étude contenant plusieurs propositions de réforme qui seront abordées ultérieurement. Les membres du GERAS sont des professionnels impliqués dans le fonctionnement des CPAS avec des perspectives et des rôles diversifiés. L'orateur n'abordera pas en détail les événements survenus au CPAS d'Anderlecht, car le GERAS ne dispose pas d'informations directes à ce sujet. Le reportage de Pano fait état d'une situation hors norme dans le sens où aucun des CPAS de la capitale ne connaît des dysfonctionnements de l'ampleur de ceux qui ont été montrés dans le reportage. Alors que certains percevraient indûment une aide (par exemple en cas d'abus), d'autres risquent de ne pas faire valoir leurs droits (*non take-up*). Le *non take-up* à propos duquel Mme De Wilde (KU Leuven) a fourni des chiffres ce matin est beaucoup plus fréquent que les problèmes d'abus. En résumé, le fait que la situation critique des CPAS bénéficie d'une attention particulière constitue un progrès significatif.

Le reportage de Pano a mis en lumière trois réalités importantes. Premièrement, la charge de travail des travailleurs sociaux est insoutenable. Deuxièmement, cette charge de travail est incompatible avec un accompagnement de qualité. Troisièmement, le fonctionnement du management doit être revu dans un contexte aussi complexe que celui de Bruxelles.

Het is opmerkelijk dat journalisten moeten infiltreren in een OCMW om een systemische crisis aan te klagen, die eerder al op het terrein gekend was. Zoals vermeld, werd in 2023 een grondige studie gevoerd naar de Brusselse en Waalse OCMW's (Caldarini C., Cherenti R., *Les CPAS entre pressions et dépression. Résultats d'une enquête auprès de 145 CPAS bruxellois et wallons*, OASL, OCMW van Schaarbeek, CeRiS, oktober 2023). Dat eindverslag biedt een stand van zaken bij de OCMW's via diverse cijfers, waarnaar de heer Caldarini verwijst. Het noopt onder meer tot een impactevaluatie van de taken die zijn toevertrouwd aan de OCMW's. Hoewel al meerdere malen de alarmbel werd geluid vanuit verschillende hoeken, volgde er geen reactie in de media of de politiek.

De heer Caldarini verwijst verder naar mevrouw Sophie Vanneste voor de vaststellingen, en naar de heer Xavier Polfliet voor de concrete voorstellen van GERAS.

Mevrouw Sophie Vanneste (GERAS) opent met de vaststelling dat een aanzienlijk deel van de armoede van het land zich in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest concentreert. Dat blijkt uit diverse cijfers, die mevrouw Vanneste aanhaalt. Een kwart van de leefloonbegunstigden woont bijvoorbeeld in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit die cijfers blijkt de omvang van de armoede, al is hierbij nog geen rekening gehouden met een onzichtbaar deel van de populatie waarvan de situatie nog precairder is. Bovendien wordt die problematiek nog versterkt door de fiscale ongelijkheid tussen rijkere en armere gemeenten.

Het OCMW is maar een van de actoren in de strijd tegen kansarmoede. De hoofdopdracht van het OCMW bestaat erin om te beantwoorden aan de dringende behoeften van personen in moeilijkheden. Het OCMW kan niet de diepere oorzaken van de armoede aanpakken, tenzij op beperkte wijze via een begeleiding op maat. Mevrouw Vanneste wijst erop dat mensen niet kiezen voor kansarmoede. Levenstrajecten verlopen dynamisch, waarbij een inkomen kan wijzigen. Uit een studie in 2021 blijkt dat het ononderbroken mediaantraject van een leefloonbegunstigde bij het OCMW negen maanden duurt. Dat ligt nog iets hoger in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zonder meer dan veertien à vijftien maanden te bedragen.

Zoals gezegd kampen de OCMW's met heel wat druk: een toenemend aantal rechthebbenden, een complexere sociale toestand, de bijkomende opdrachten bij de diverse crisissen, de opeenvolgende besparingen,

Il est frappant qu'il ait fallu que deux journalistes infiltrent un CPAS pour exposer une crise systémique qui avait déjà été dénoncée sur le terrain. Comme indiqué précédemment, une enquête approfondie a été menée en 2023 auprès des 145 CPAS bruxellois et wallons (Caldarini C., Cherenti R., *Les CPAS entre pressions et dépression. Résultats d'une enquête auprès de 145 CPAS bruxellois et wallons*, OASL, CPAS de Schaerbeek, CeRiS, octobre 2023). Le rapport final dresse un état des lieux de la réalité des CPAS au travers de différents chiffres, auxquels renvoie M. Caldarini. Ce rapport demande notamment une évaluation de l'impact des tâches confiées aux CPAS. Bien que le signal d'alarme ait été tiré à de nombreuses occasions et par différents acteurs, il n'y a eu aucune réaction ni de la part des médias, ni du monde politique.

M. Caldarini cède d'abord la parole à Mme Sophie Vanneste, qui va illustrer certains constats, puis à M. Xavier Polfliet, qui présentera les propositions concrètes du GERAS.

Mme Sophie Vanneste (GERAS) commence par indiquer qu'une grande partie de la pauvreté du pays se concentre dans la Région de Bruxelles-Capitale. Mme Vanneste illustre ce propos par différents chiffres. Un quart des bénéficiaires du revenu d'intégration habitent par exemple dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ces chiffres montrent l'ampleur de la pauvreté, mais ne prennent pas en compte les populations invisibles, dont la situation est encore plus précaire. De plus, les inégalités fiscales entre les communes riches et pauvres amplifient encore ce problème.

Les CPAS sont des acteurs parmi d'autres dans la lutte contre la précarité. Le mandat principal du CPAS est de répondre aux besoins immédiats des individus en difficulté. Les CPAS ne sont pas conçus pour résoudre les causes profondes de la pauvreté, sauf de manière marginale, en assurant un accompagnement sur mesure. Mme Vanneste souligne que personne ne choisit de s'installer dans la précarité. Les trajectoires de vie sont extrêmement dynamiques, de sorte que les revenus peuvent être volatils. Selon une étude réalisée en 2021, la durée médiane d'une trajectoire, c'est-à-dire la période ininterrompue pendant laquelle une personne bénéficie d'un revenu d'intégration à charge du CPAS, est de 9 mois. Ce chiffre est un peu plus élevé dans la Région de Bruxelles-Capitale mais il ne dépasse pas 14 à 15 mois.

Comme indiqué précédemment, les CPAS subissent de nombreuses pressions: l'explosion du nombre de bénéficiaires, la complexification des situations sociales, l'élargissement des missions aux différentes situations

de toenemende administratieve verplichtingen en de groeiende complexiteit van de financieringsregels.

Mevrouw Vanneste besluit dat de OCMW's vandaag onmogelijk hun hoofdopdracht op correcte wijze kunnen uitvoeren en dat zo de perceptie groeit van een ondoeltreffende werking van het OCMW. Het doel van GERAS is het bevorderen van de noodzakelijke hervormingen. In die zin komen de geformuleerde voorstellen verder aan bod.

De heer Xavier Polfliet (GERAS) verwijst naar het opiniestuk in *Le Soir* op 4 december 2025 ("Carte blanche: CPAS, onze propositions venant du terrain, des travailleurs et des partenaires", met tien ondertekenaars). In het opiniestuk wordt gepleit voor meer doeltreffendheid en billijkheid van de sociale bijstand. De voorstellen betreffen alle beleidsniveaus: het federaal, gewestelijk en lokaal niveau. Voorlopig is er nog onvoldoende overleg in dat verband. Alle stakeholders moeten worden betrokken: zowel de professionals van het OCMW en het middenveld, als de rechthebbenden via hun vertegenwoordigers.

De elf voorstellen in het opiniestuk draaien rond vier assen.

De eerste as betreft het residuaire karakter van de sociale bijstand, dat herbevestigd moet worden. Er moet komaf worden gemaakt met de verplichtingen die afleiden van de hoofdopdracht. Die opdracht vergt een geïndividualiseerde begeleiding. De heer Polfliet verwijst bijvoorbeeld naar de doeltreffende begeleiding van studenten, waarbij de slaagcijfers hoger liggen dan gemiddeld.

De tweede as betreft de nood aan een billijkere financiering. De huidige financiering is in het nadeel van de armste gemeenten, die het grootste deel van de lasten dragen.

De derde as betreft de organisatie van een gewestelijk overleg. Dat maakt een combinatie mogelijk van nabijheid, eerlijkheid tussen de rechthebbenden en participatie. Er is nood aan een gewestelijke conferentie met alle stakeholders, eventueel op initiatief van het federale niveau.

De vierde as betreft een opwaardering van het maatschappelijk werk. Er is nood aan een kader en een specifieke opleiding voor de maatschappelijk werkers. Dat kan eventueel op initiatief van het federale niveau. Er is ook nood aan een impactevaluatie van het maatschappelijk werk.

de crise, les économies successives, l'augmentation des contraintes administratives et la complexité croissante des règles de financement.

Mme Vanneste conclut en indiquant qu'aujourd'hui, les CPAS sont dans l'incapacité d'assurer correctement leur mission fondamentale, ce qui renforce l'image négative du fonctionnement des CPAS, perçu comme inefficace. L'objectif du GERAS est de promouvoir les réformes nécessaires. Plusieurs propositions ont été formulées à ce sujet

M. Xavier Polfliet (GERAS) renvoie à la carte blanche publiée le 4 décembre 2025 dans le journal Le Soir ("Carte blanche: CPAS, onze propositions venant du terrain, des travailleurs et des partenaires", signée par dix personnes). Ces propositions visent essentiellement à renforcer l'efficacité et l'équité de l'action sociale. Elles impliquent tous les niveaux de pouvoir: fédéral, régional et local. Aujourd'hui, la concertation autour de ces enjeux reste insuffisante. Toutes les parties prenantes devraient y être associées, y compris les professionnels, à la fois des CPAS, mais aussi de la société civile, ainsi que les ayants droit par le biais de leur représentation.

Les onze propositions qui étaient reprises dans cette carte blanche s'articulent autour de 4 axes.

Le premier axe concerne le caractère résiduaire de l'action sociale, qui doit être reconfirmé. Il est nécessaire de supprimer les obligations qui détournent l'attention de la tâche principale. Cette mission nécessite un accompagnement individualisé. M. Polfliet évoque, par exemple, l'efficacité de l'orientation des étudiants, avec des taux de réussite supérieurs à la moyenne.

Le deuxième axe concerne la nécessité d'un financement plus équitable. En effet, les modes de financement actuels handicapent les communes les plus pauvres, qui supportent la plus grande partie des aides sociales.

Le troisième axe concerne l'organisation d'une concertation régionale, qui permettrait de combiner proximité, équité entre les ayants droit et participation des usagers. Il est nécessaire d'organiser une conférence régionale réunissant tous les acteurs, éventuellement à l'initiative du niveau fédéral.

Le quatrième axe concerne une meilleure valorisation du travail social. Un cadre et une formation spécifiques pour les travailleurs sociaux sont nécessaires. Le niveau fédéral pourrait prendre l'initiative à cet égard. Il faut également évaluer l'impact de l'action sociale.

De heer Polfliet besluit dat het belangrijk is om de werven nu aan te pakken met alle actoren.

B. **Inleidende uiteenzetting van de heer Ümit Karanfil, voorzitter van de Federatie van Vlaamse OCMW Maatschappelijk Werkers**

De heer Ümit Karanfil (Federatie van Vlaamse OCMW Maatschappelijk Werkers) zal achtereenvolgens stilstaan bij de werkdruk, de samenwerking met partners en de aantrekkelijkheid van het beroep vanuit het perspectief van de maatschappelijk werkers.

Ten eerste volgt de werkdruk uit de complexe context van het maatschappelijk werk, bijvoorbeeld de opeenvolgende crisissen, meertaligheid, trauma's, agressie en digitalisering. Terwijl veel sociale diensten kampen met een personeelstekort, stijgen de hulpvragen en de intensiteit ervan. Een OCMW moet haar wettelijke opdracht uitvoeren volgens de meest aangepaste methoden van het maatschappelijk werk. Die opdracht staat onder zware druk. Ten tweede hangt de werkdruk samen met de grootte van het OCMW. Dat bepaalt onder meer het opleidingstraject van de maatschappelijk werker en de al dan niet aanvullende steun voor de begunstigde. Hierbij bestaat het gevaar voor hulpverlening tegen twee snelheden, terwijl gestreefd moet worden naar een uniforme hulpverlening. Ten derde houdt de werkdruk verband met de nodige administratieve vereenvoudiging, die op zich laat wachten.

Wat betreft de samenwerking met partners wijst de heer Karanfil op de grote mazen in de sociale zekerheid. In de plaats van een laatste vangnet wordt het OCMW de grote toegangspoort tot de sociale zekerheid. Dat uit zich bijvoorbeeld bij de voorschotten op uitkeringen. De slechte bereikbaarheid van vele socialezekerheidsinstellingen en de doorgedreven digitalisering leiden de maatschappelijk werker af van de hoofdopdracht. Zo nemen administratieve aanvragen de plaats in van de methodische begeleiding.

Tot slot wordt gewezen op de aantrekkelijkheid van het beroep van een maatschappelijk werker. De focus komt onterecht meer en meer op de administratie en controlefunctie. Het is een knelpuntberoep geworden in het algemeen, en in het bijzonder bij OCMW's. Er is een nieuw fenomeen (een draaideureffect): consultancybedrijven die opdrachten maatschappelijk werk gaan uitvoeren. De begunstigde is niet gebaat met die kortstondige en afgebakende opdrachten, die verschillen van een duurzame vertrouwensband met een maatschappelijk werker. Een recente uitbreiding van de diplomavoorwaarde is hierbij eerder symptoombestrijding.

M. Polfliet conclut en indiquant qu'il est important de lancer maintenant les chantiers avec tous les acteurs.

B. **Exposé introductif de M. Ümit Karanfil, président de la fédération des travailleurs sociaux au sein des CPAS flamands**

M. Ümit Karanfil (Fédération des travailleurs sociaux au sein des CPAS flamands) évoquera successivement la charge de travail, la coopération avec les partenaires et l'attractivité de la profession du point de vue des travailleurs sociaux.

Tout d'abord, la charge de travail découle du contexte complexe du travail social, à savoir les crises successives, le multilinguisme, les traumatismes, les agressions et la numérisation. Alors que de nombreux services sociaux sont confrontés à une pénurie de personnel, le nombre et l'intensité des demandes d'aide augmentent. Un CPAS doit accomplir sa mission légale selon les méthodes les plus adaptées du travail social. Cette mission est soumise à une forte pression. Deuxièmement, la charge de travail est liée à la taille du CPAS. De celle-ci dépendent, entre autres, le parcours de formation du travailleur social et le fait que le bénéficiaire reçoive ou non un soutien supplémentaire. On risque ainsi de déboucher sur une aide à deux vitesses, alors que l'uniformité devrait prévaloir. Troisièmement, la charge de travail est liée à l'indispensable simplification administrative, qui se fait attendre.

En ce qui concerne la coopération avec les partenaires, M. Karanfil attire l'attention sur les importantes lacunes de la sécurité sociale. Au lieu d'être un filet de sécurité à solliciter en dernier ressort, le CPAS devient la principale voie d'accès à la sécurité sociale. Cela se manifeste, par exemple, par des avances sur allocations. Le manque d'accessibilité de nombreuses institutions de sécurité sociale et la numérisation poussée détournent les travailleurs sociaux de leur tâche principale. Les demandes administratives prennent ainsi le pas sur l'accompagnement méthodique.

L'orateur évoque enfin l'attractivité du métier de travailleur social. On met de plus en plus l'accent – à tort – sur la fonction d'administration et de contrôle. C'est devenu un métier en pénurie en général, et en particulier dans les CPAS. On assiste à un nouveau phénomène (un effet tourniquet)dans lequel les missions sociales sont déléguées à des sociétés de consultance. Le bénéficiaire ne tire aucun bénéfice de ces prestations délimitées et de courte durée, qui n'ont rien à voir avec la relation de confiance qui peut se construire à long terme avec un travailleur social. Dans ce contexte, l'extension récente de la condition de diplôme s'apparente plutôt à un emplâtre sur une jambe de bois.

De heer Karanfil besluit dat er nood is aan een visie op sterk sociaal werk. Zonder een duidelijke visie wordt van het ene crisismanagement naar het andere gehold. Die visie moet in overleg tot stand komen met het beleid, opleidingsinstellingen én maatschappelijk werkers in de OCMW's.

C. **Inleidende uiteenzetting van de dames Sarah Vanhoyland en Angela van de Wiel, SAAMO**

Mevrouw Angela van de Wiel (SAAMO) benadrukt het belang om ook de stem te laten horen van personen in een kwetsbare positie, zoals rechthebbenden op een leefloon. Ze verwijst naar het project "Baskuul", dat verband houdt met de drempels die rechthebbenden ervaren als ze hulp vragen. Mevrouw Vanhoyland zal hierop verder focussen.

Na de Pano-reportage is er al veel aandacht gegaan naar de onterechte toekenning van een leefloon. Daarnaast zijn er veel rechthebbenden die in de kou blijven staan. Er is sprake van een "onderbescherming" van 45 procent. Het is belangrijk om dit momentum aan te grijpen om na te denken over het efficiënt functioneren van een OCMW. Er is ook een grote nood aan meer harmonisering.

Mevrouw Sarah Vanhoyland (SAAMO) geeft aan dat via het project "Baskuul" sinds 2017 individuele begeleidingen gebeuren voor rechthebbenden bij de negentien OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De laatste twee jaren lag de focus op het OCMW van Anderlecht, omdat de toegang er moelijker werd. De rechthebbenden stuiten er op drempels, die zijn aangekaart bij het Anderlechtse OCMW. Ten eerste is er de bijzonder grote onbereikbaarheid van het OCMW, bijvoorbeeld om een afspraak te maken. Ten tweede is er een late uitbetaling van de leeflonen tijdens de jaarlijkse herziening. Verder wordt het *only once*-principe niet altijd gerespecteerd voor de aan te leveren documenten en is het redelijk lang wachten op de verlenging van een medische kaart. Die drempels komen overal voor, maar uiten zich opvallend meer bij het Anderlechtse OCMW. De oorzaken hiervoor zijn vandaag al uitvoerig benoemd, zoals de grote werkdruk en dossierlast.

Wanneer aanvragen blijven hangen, zijn er grote gevolgen voor de rechthebbenden. Dat leidt tot een gebrek aan inkomen, een stijging van de schuldenlast en een uitstel van gezondheidsbezoeken. Bij een uiteindelijke uitbetaling met terugwerkende kracht moet een toegenomen schuldenlast worden weggewerkt.

M. Karanfil conclut qu'il est nécessaire de développer une vision pour un travail social fort. Sans vision claire, les acteurs du secteur passent d'une gestion de crise à l'autre. Cette vision doit être établie en concertation avec le monde politique, les établissements de formation et les travailleurs sociaux des CPAS.

C. **Exposé introductif de Mmes Sarah Vanhoyland et Angela van de Wiel, SAAMO**

Mme Angela van de Wiel (SAAMO) souligne l'importance de faire entendre également la voix des personnes en situation de vulnérabilité, comme celle des bénéficiaires du droit au revenu d'intégration. Elle évoque le projet "Baskuul", qui porte sur les obstacles rencontrés par ces personnes lorsqu'elles sollicitent une aide. Mme Vanhoyland y reviendra plus en détail.

L'octroi indu de revenus d'intégration a été au cœur de l'attention après la diffusion du reportage de Pano, mais il ne faut pas oublier que de nombreux bénéficiaires de ce droit sont laissés sur le carreau. Le taux de sous-couverture culmine en effet à 45 %. Il est important de se saisir de l'occasion pour réfléchir aux possibilités d'optimiser le fonctionnement des CPAS. Il est également essentiel de veiller à une meilleure harmonisation.

Mme Sarah Vanhoyland (SAAMO) indique que le projet "Baskuul" permet, depuis 2017, d'accompagner individuellement des bénéficiaires dans les 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale. Ces deux dernières années, le projet a toutefois mis l'accent sur le CPAS d'Anderlecht, car l'accès à l'aide sociale y devenait plus difficile. Les bénéficiaires se heurtent à certaines barrières, qui ont été signalées au CPAS d'Anderlecht. Premièrement, le CPAS est pratiquement inaccessible, notamment pour prendre un rendez-vous. Deuxièmement, la révision annuelle entraîne des retards dans le versement des revenus d'intégration. Troisièmement, le principe de la collecte unique des données (*only once*) n'est pas toujours respecté pour les documents à fournir. Enfin, les délais d'attente pour le renouvellement des cartes médicales sont relativement longs. Les bénéficiaires se heurtent à ces barrières dans tous les CPAS, mais encore plus au CPAS d'Anderlecht. Les causes sous-jacentes ont déjà été évoquées en détail aujourd'hui, notamment une charge de travail considérable et un nombre élevé de dossiers à traiter.

Lorsque les demandes restent en suspens, ce sont les bénéficiaires qui en pâtissent lourdement. Une perte de revenus, une augmentation de l'endettement et un report de visites médicales sont autant de conséquences de ces délais d'attente. Si les revenus d'intégration sont finalement versés rétroactivement, ils devront servir à éponger les dettes qui se sont accumulées.

Mevrouw Vanhoyland betreurt dat er niet veel is gebeurd met de signalen die gegeven zijn aan het OCMW van Anderlecht. Er moet tijd en energie geïnvesteerd worden in de maatschappelijk werkers, wat nodig is voor een goed sociaal onderzoek en een kwalitatieve begeleiding.

D. **Betogen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) benadrukt dat de commissie via de hoorzittingen geen aanval beoogt op de OCMW's en maatschappelijk werkers. De onterechte toekenning van leeflonen maakt het extra pijnlijk voor rechthebbenden die drempels ervaren bij de toegang tot het OCMW, zoals geschetst door de laatste spreker.

Het lid heeft twee concrete vragen voor de heer Karanfil.

Er is kritiek op de opleiding maatschappelijk werk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Is dat een probleem dat u bekend is, en is er een verschil tussen de gewesten?

Verder wenst het lid te vernemen of het beter is de politiek finaal te laten beslissen over de aanvragen, dan wel de maatschappelijk werkers.

De heer Kurt Moons (VB) waarschuwt voor een verruiming van de focus naar de werking van OCMW's in het algemeen. Dat zou het debat over de mogelijk frauduleuze praktijken in Anderlecht kunnen begraven.

Verder peilt het lid naar het standpunt van mevrouw Vanhoyland over de fusie van de OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De heer Denis Ducarme (MR) wenst van de vertegenwoordigers van GERAS te vernemen of zij hun voorstellen hebben kunnen voorleggen aan de uittredende minister van Maatschappelijke Integratie.

Daarnaast benadrukt het lid dat de aanzienlijke non-take-up geen excuus kan bieden voor de misbruiken.

Verder wijst het lid erop dat de commissie gisteren heeft besloten om een vergadering met gesloten deuren te organiseren met getuigen die maatschappelijk werker zijn in het OCMW van Anderlecht. Tot besluit vindt het lid het verbazend dat de maatschappelijk werkers soms in gevaar zijn. Er is dus nood aan meer bescherming. Daar wil het lid graag een standpunt over horen.

Mme Vanhoyland regrette que les signaux donnés au CPAS d'Anderlecht n'aient pas été suffisamment pris en compte. Il convient de consacrer du temps et de l'énergie aux assistants sociaux. Tel est le prix à payer pour une enquête sociale approfondie et un accompagnement de qualité.

D. **Interventions des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) souligne que la commission n'entend pas attaquer les CPAS et les assistants sociaux au travers de ces auditions. Les revenus d'intégration indûment octroyés compliquent encore plus la situation des bénéficiaires, qui se heurtent à des barrières pour pouvoir accéder à l'aide du CPAS, comme l'a souligné la dernière oratrice.

Le membre a deux questions concrètes à poser à M. Karanfil.

Premièrement, d'aucuns ont critiqué la formation des assistants sociaux en Région de Bruxelles-Capitale. M. Karanfil a-t-il connaissance de ce problème et une différence est-elle perceptible entre les Régions?

Deuxièmement, le membre souhaiterait savoir s'il est préférable que les demandes soient tranchées par les responsables politiques ou par les assistants sociaux.

M. Kurt Moons (VB) craint que l'attention ne bascule sur le fonctionnement général des CPAS, ce qui pourrait enterrer le débat sur les pratiques potentiellement frauduleuses à Anderlecht.

Le membre souhaiterait en outre connaître la position de Mme Vanhoyland concernant la fusion des CPAS en Région de Bruxelles-Capitale.

M. Denis Ducarme (MR) demande aux représentants du GERAS s'ils ont pu soumettre leurs propositions à la ministre de l'Intégration sociale sortante.

Par ailleurs, le membre souligne que les chiffres importants en matière de non-recours ne peuvent en aucun cas excuser les abus.

Il indique ensuite que la commission a décidé hier d'organiser une réunion à huis clos afin d'entendre des assistants sociaux du CPAS d'Anderlecht. Il conclut en s'étonnant que certains travailleurs sociaux se sentent parfois en danger. Il est donc essentiel de les protéger davantage. Le membre souhaiterait entendre des points de vue à ce sujet.

Mevrouw Caroline Désir (PS) benadrukt het belang van de OCMW's in de strijd tegen kansarmoede. Er zijn OCMW's die in een moeilijke situatie moeten werken, waarbij de situatie in Anderlecht nog gecompliceerder is dan elders. Het lid wenst enkele vragen te stellen aan de sprekers.

Ten eerste verwijst het lid naar de vaststellingen in het voormelde opiniestuk, gepubliceerd in *Le Soir*. Wat zijn de vaststellingen en voorstellen van GERAS betreffende de non-take-up? Het zou gaan over 37 à 55 procent (of 300.000 mensen), op basis van de cijfers die we deze ochtend hebben vernomen van mevrouw De Wilde. Dat plaatst de vijf procent sociale fraude, die niet aanvaardbaar is, in perspectief.

Ten tweede blijkt uit het project "Baskuul" dat rechthebbenden geen antwoord krijgen op hun vragen van het OCMW in Anderlecht. Zijn er concrete contacten geweest met de verantwoordelijken in het kader van het project?

Ten derde heeft GERAS elf voorstellen gedaan om de werking van de OCMW's te verbeteren. Zijn er specifieke aanbevelingen om een gelijke behandeling te garanderen, en zijn er suggesties voor een beter beheer?

Ten vierde wenst het lid te vernemen of er contacten zijn tussen verenigingen op het terrein en de OCMW's via politieke mandatarissen. Wordt er een beroep gedaan op politieke mandatarissen om complexe dossiers uiteen te zetten die niet meteen behandeld worden?

Tot slot is het lid het eens met de vaststelling dat mensen niet kiezen voor kansarmoede. Het lid wenst hierbij nog verdere duiding van mevrouw Vanneste over het beperkte, ononderbroken mediaantraject van een leefloonbegunstigde.

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) heeft vooreerst enkele vragen voor de vertegenwoordigers van GERAS. Ten eerste, wat verstaat men onder het "communautair maatschappelijk werk" en wat zijn de hinderpalen? Ten tweede, wat zijn de aanbevelingen voor de situatie van de studenten? Ten derde, is het mogelijk om een passage in het voormelde opiniestuk te duiden, met name dat de Brusselse oplossing tot het wegjagen van de kansarmen leidt.

Daarnaast heeft het lid twee vragen voor de heer Karanfil. Zijn de relaties tussen maatschappelijk werkers en de politieke verantwoordelijken veranderd de

Mme Caroline Désir (PS) souligne le rôle important joué par les CPAS dans la lutte contre la précarité. Certains CPAS doivent travailler dans des conditions difficiles, la situation à Anderlecht étant encore plus compliquée qu'ailleurs. La membre souhaite ensuite poser quelques questions aux orateurs.

Elle commence par évoquer la carte blanche publiée dans le journal *Le Soir*, dont il a déjà été question. Quels sont les constats et les recommandations du GERAS concernant le non-recours aux droits? D'après les chiffres communiqués ce matin par Mme De Wilde, le taux de non-recours se situerait entre 37 et 55 % (ce qui représente 300.000 personnes). Les 5 % de fraude sociale peuvent ainsi être mis en perspective, même si ces fraudes ne sont bien entendu pas acceptables.

Il ressort par ailleurs du projet "Baskuul" que certains bénéficiaires ne reçoivent pas de réponses aux questions qu'ils adressent au CPAS d'Anderlecht. Des contacts concrets ont-ils eu lieu avec les responsables dans le cadre de ce projet?

La membre poursuit en évoquant les 11 propositions formulées par le GERAS pour améliorer le fonctionnement des CPAS. Elle aimerait savoir si des recommandations spécifiques peuvent être émises pour garantir une égalité de traitement et s'il existe des pistes pour une meilleure gouvernance.

La membre demande ensuite si les associations de terrain entrent en contact avec les CPAS par l'intermédiaire des mandataires politiques. Font-elles appel aux mandataires politiques pour leur exposer des dossiers complexes qui ne sont pas traités immédiatement?

Enfin, la membre partage le constat précédemment formulé selon lequel personne ne choisit de vivre dans la précarité. Elle demande des précisions à Mme Vanneste concernant la durée médiane limitée des trajectoires pour les bénéficiaires d'un revenu d'intégration.

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) tient d'abord à poser quelques questions aux représentants du GERAS. Premièrement, que faut-il entendre par "travail social communautaire" et quels sont les obstacles en la matière? Deuxièmement, quelles recommandations le GERAS pourrait-il formuler par rapport à la situation des étudiants? Troisièmement, serait-il possible de développer l'idée suggérée dans la carte blanche susmentionnée, selon laquelle la solution bruxelloise consisterait à chasser les pauvres?

La membre souhaiterait également poser deux questions à M. Karanfil. Les relations entre les assistants sociaux et les responsables politiques ont-elles changé

voorbije jaren? Krijgen de maatschappelijk werkers een voldoende passende opleiding?

Tot slot heeft het lid nog een vraag voor de vertegenwoordigers van SAAMO. Is het mogelijk om de contactnames met het Anderlechtse OCMW te duiden?

Mevrouw Aurore Tourneur (Les Engagés) wijst erop dat de problemen bij het Anderlechtse OCMW niet geïsoleerd staan, maar de weerspiegeling zijn van een systemische problematiek. Het lid heeft enkele vragen voor de sprekers.

Ten eerste wordt gesteld dat de toestand bij de OCMW's al geruime tijd is verslechterd. Wat was het kantelmoment, en wat was de reactie van de bevoegde minister?

Ten tweede is er het personeelstekort. Wat is de belangrijkste piste om meer medewerkers aan te trekken?

Ten derde moeten OCMW's niet alleen een sociaal opvangnet zijn, maar ook een springplank vormen naar integratie (bijvoorbeeld via werk). Hoe moet dat evenwicht worden verzekerd tussen die twee opdrachten?

Tot slot rijst een vraag over de non-take-up van rechten. Moet de REMI-tool worden geëvalueerd om beter aan te sluiten bij de behoeften van de gebruikers?

Het lid besluit dat de commissie oplossingen moet aanreiken om de toestand concreet te verbeteren.

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) benadrukt dat niet mag worden weggekeken van de fraudegevallen en het cliëntelisme. Die praktijken zijn niet aanvaardbaar, hoe klein ook het aandeel in de cijfers. Het lid wenst niet alleen te focussen op het Anderlechtse OCMW, maar ook ruimer te kijken naar de werking van OCMW's.

Aan de heer Karanfil wenst het lid de volgende vragen te stellen.

Ten eerste pleit u voor een globale visie op modern maatschappelijk werk. Is uw federatie daar zelf mee bezig? Is hierover al een overleg georganiseerd? Zijn er goede voorbeelden?

Ten tweede benadrukt u de nood aan administratieve vereenvoudiging via de Kruispuntbank van de Sociale

ces dernières années? Les assistants sociaux reçoivent-ils une formation suffisamment adéquate?

Elle tient enfin à poser une dernière question aux représentants du SAAMO. Serait-il possible de préciser le contenu de la rencontre avec le CPAS d'Anderlecht?

Mme Aurore Tourneur (Les Engagés) signale que les problèmes auxquels est confronté le CPAS d'Anderlecht ne sont pas des faits isolés mais qu'ils reflètent une difficulté systémique. La membre formule quelques questions à l'intention des orateurs.

Premièrement, ces derniers indiquent que la situation dans les CPAS s'est détériorée depuis un certain temps déjà. Quand situent-ils le point de bascule et quelle a été la réaction du ministre compétent?

Deuxièmement, les CPAS sont confrontés à une pénurie de personnel. Quelle est la piste principale pour attirer plus de collaborateurs?

Troisièmement, les CPAS doivent tenir lieu non seulement de filet de sécurité social, mais aussi de tremplin vers l'intégration (par le travail, par exemple). Comment assurer l'équilibre entre ces deux missions?

Enfin, une question se pose au sujet du non-recours aux droits. L'outil REDI doit-il être évalué pour mieux répondre aux besoins des usagers?

La membre conclut son intervention en indiquant que la commission doit offrir des solutions afin d'améliorer concrètement la situation.

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souligne que les cas de fraude et le clientélisme ne peuvent pas être ignorés. Ces pratiques ne sont pas acceptables, aussi réduite soit leur proportion dans les chiffres. La membre ne souhaite pas se concentrer exclusivement sur le CPAS d'Anderlecht, mais examiner de manière plus large le fonctionnement des CPAS.

Elle souhaite poser les questions suivantes à M. Karanfil.

Premièrement, M. Karanfil prône une vision globale du travail social moderne. Mme Vanrobaeys souhaite savoir si sa fédération s'y emploie elle-même? Une concertation est-elle déjà organisée à ce sujet? Existe-t-il de bons exemples?

Deuxièmement, M. Karanfil insiste sur le besoin de simplification administrative par le biais de la

Zekerheid (KSZ). Hoe verhoudt zich dat tot de autonomie bij de uitoefening van het maatschappelijk werk?

Ten derde is er de digitalisering. Hierbij behandelen de maatschappelijk werkers digitale aanvragen voor de sociale zekerheidsinstellingen, terwijl dat niet tot hun hoofdtaak behoort. Kunnen administratieve medewerkers die taken overnemen, zodat maatschappelijk werkers de complexere dossiers kunnen aanpakken?

Aan de vertegenwoordigers van SAAMO richt het lid nog twee vragen.

Het lid wenst te vernemen of er een overleg is geweest met leidinggevenden en politiek verantwoordelijken van het Anderlechtse OCMW in het kader van het project “Baskuul”.

Tot slot zou er bij het Anderlechtse OCMW een hoorzitting plaatsvinden bij het bijzonder comité nadat de beslissing is genomen. Dat verloop lijkt niet wettig te zijn. Komt dat ook naar voren in het project “Baskuul”?

E. **Repliek van de sprekers en van de leden**

De heer Carlo Caldarini (*GERAS*) wenst te reageren op de communautaire (of collectieve) benadering, waar de collega’s van SAAMO in gespecialiseerd zijn. Die benadering hoeft niet op gespannen voet te staan met de individuele begeleiding. De communautaire benadering zorgt ervoor dat de individuele problemen niet geïsoleerd worden bekeken. Dat houdt fundamenteel verband met het sociaal pact dat aan de grondslag ligt van de OCMW’s: de samenleving erkent dat er maatschappelijke redenen zijn voor individuele problemen. Overigens kunnen OCMW’s niet aan preventie doen. De OCMW’s komen tussen nadat de individuele problemen zijn opgetreden. De communautaire benadering tracht in die zin via samenwerking tot oplossingen te komen. Dat sociaal pact is ook een antwoord op de zogenaamde “heksenjacht op armen”, zoals ietwat poëtisch omschreven in het voormelde opiniestuk.

Daarnaast is de activering van de leefloongerechtigden belangrijk, maar mag de complexiteit van de situatie niet gebanaliseerd worden. Er zijn OCMW’s met een hogere en lagere activeringsgraad, waarbij een hogere activeringsgraad geen garantie vormt voor werk op een langere termijn. Het kan vaak fout lopen, waarbij een terugkeer naar het OCMW nodig kan zijn.

Mevrouw Sophie Vanneste (GERAS) deelt vooreerst mee dat er sinds de oprichting van GERAS eind 2023 geen interactie is geweest met de bevoegde minister.

Banque-carrefour de la sécurité sociale (BCSS). Comment cette simplification s’articule-t-il avec l’autonomie dans l’exercice du travail social?

Troisièmement, l’intervenante évoque la numérisation. Les travailleurs sociaux traitent des demandes numériques pour les organismes de sécurité sociale, ce qui ne relève toutefois pas de leurs missions essentielles. Des collaborateurs administratifs peuvent-ils se charger de ces tâches, de manière à ce que les assistants sociaux puissent s’atteler aux dossiers plus complexes?

La membre adresse encore deux questions aux représentants de SAAMO.

Elle souhaite savoir si une concertation a été menée avec les membres de la direction et les responsables politiques du CPAS d’Anderlecht dans le cadre du projet “Baskuul”.

Enfin, au CPAS d’Anderlecht, une audition au sein du comité spécial aurait lieu après la prise de décision. Cette façon de procéder ne paraît pas légale. A-t-elle également été observée dans le cadre du projet “Baskuul”?

E. **Réplique des orateurs et des membres**

M. Carlo Caldarini (*GERAS*) souhaite réagir à propos de l’approche communautaire (ou collective), qui est une spécialité des collègues de SAAMO. Cette approche et l’accompagnement individuel ne sont pas nécessairement antinomiques. L’approche communautaire permet de ne pas d’examiner les problèmes individuels de manière isolée, ce qui est intrinsèquement lié au pacte social sur lequel sont fondés les CPAS, en ce sens que la société reconnaît que les problèmes individuels sont provoqués par des causes sociales. Les CPAS ne sont d’ailleurs pas en mesure de réaliser un travail de prévention. Les CPAS interviennent après l’apparition des problèmes individuels. L’approche communautaire est en ce sens une manière de parvenir à des solutions à travers la coopération. Ce pacte social est également une réponse à la “chasse aux pauvres” évoquée – peut-être de manière un peu trop poétique – dans la carte blanche précitée.

Par ailleurs, l’activation des bénéficiaires du revenu d’intégration est importante, mais la complexité de la situation ne peut pas être banalisée. Le taux de mise à l’emploi est élevé ou faible selon les CPAS, un taux d’activation élevé ne garantissant pas un emploi dans la durée. La mise à l’emploi peut souvent échouer, ce qui peut nécessiter un retour au CPAS.

Mme Sophie Vanneste (GERAS) indique tout d’abord que, depuis la création du GERAS fin 2023, il n’y a eu aucune interaction avec la ministre compétente. Elle

Verder acht zij het belangrijk om in dit debat zowel de sociale fraude te bespreken als de non-take-up. Het ene sluit het andere niet uit. Zij beantwoordt puntsgewijs de vragen.

Wat betreft de druk op de OCMW's lijkt er geen toename te zijn door één kantelmoment, maar door opeenvolgende crisissen.

Wat betreft de bescherming van het OCMW-personeel wijst mevrouw Vanneste op de drempels bij de toegang tot het systeem die mee de agressie veroorzaken. Er is dus ook een nood om het systeem minder gewelddadig te maken.

Wat betreft de suggesties voor een gelijke behandeling en een beter beheer wordt er al langer nagedacht. Er zijn de wettelijke voorschriften in het algemeen en daarnaast de gedragslijnen per OCMW. Er is bijvoorbeeld een verschil in werking bij de steun voor studenten. Er is nood aan een gezamenlijke sokkel, met lokale autonomie. Dat vergt een verder debat.

Tot slot herhaalt mevrouw Vanneste dat mensen niet kiezen voor kansarmoede. Er is de problematiek van slechte arbeidsvoorwaarden, die ervoor zorgt dat mensen naar het OCMW moeten terugkeren (bijvoorbeeld bij interimcontracten).

De heer Xavier Polfliet (GERAS) acht vooreerst de evaluatie van de REMI-tool onontbeerlijk. Ten eerste is het systeem opgezet vanuit een financieel perspectief. Ten tweede moet het bekeken worden vanuit de beschikbare middelen. De evaluatie moet gebeuren met alle stakeholders. Een aangepaste tool is belangrijk.

Daarnaast betreffen de studenten minimaal dertig procent van het publiek bij de Brusselse OCMW's. De kansarmoede uit zich met name in het gebrek aan huisvesting. De vraag rijst of de socialezekerheidsinstellingen hier niet in de eerste plaats moeten tussenkomen.

Verder wijzen zowel de misbruiken als de non-take-up op de tekortkomingen bij de huidige werking van de OCMW's. Tot slot heeft de aantrekkelijkheid van het beroep te lijden onder het geweld in de maatschappij. Hiervoor moet geïnvesteerd worden in de veiligheid van de OCMW-medewerkers.

De heer Ümit Karanfil (Federatie van Vlaamse OCMW Maatschappelijk Werkers) kan zich enkel uitspreken over de opleiding maatschappelijk werk in de Vlaamse hogescholen. Het betreft een goede, sterke opleiding

estime en outre qu'il est important, dans le cadre du débat qui est mené, de discuter tant de la fraude sociale que du non-recours. L'un n'exclut pas l'autre. Elle répond point par point aux questions.

Concernant la pression sur les CPAS, la hausse de cette pression ne semble pas due à un basculement à un moment donné, mais plutôt à des crises successives.

En ce qui concerne la protection du personnel des CPAS, Mme Vanneste pointe les obstacles à l'accès au système comme cause des agressions. Il y a donc également lieu de réduire la violence du système.

Quant aux suggestions pour assurer une égalité de traitement et améliorer la gestion, une réflexion est en cours depuis longtemps. Les prescrits légaux généraux coexistent avec les lignes de conduite particulières à chaque CPAS. Le fonctionnement est par exemple différent en ce qui concerne l'aide aux étudiants. Un socle commun est nécessaire, tout en permettant l'autonomie locale. Cette question requiert un débat approfondi.

Enfin, Mme Vanneste répète que la précarité n'est pas un choix de vie. Les mauvaises conditions de travail (les contrats d'intérim par exemple), qui entraînent dans certains cas un retour au CPAS, constituent un problème.

M. Xavier Polfliet (GERAS) estime tout d'abord que l'évaluation de l'outil REMI est indispensable. Premièrement, le système a été mis en place dans une perspective financière. Deuxièmement, il convient de l'examiner à la lumière des moyens disponibles. L'évaluation doit associer l'ensemble des parties prenantes. Il est important de disposer d'un outil approprié.

Par ailleurs, les étudiants représentent au minimum 30 % du public des CPAS bruxellois. Leur précarité se manifeste notamment dans le manque de logements. La question se pose de savoir si les organismes de sécurité sociale ne devraient pas intervenir en premier lieu dans la situation de ces étudiants.

Ensuite, tant les abus que le non-recours révèlent les lacunes du fonctionnement actuel des CPAS. Enfin, l'attrait de la profession souffre de la violence dans la société. C'est pourquoi il faut investir dans la sécurité des collaborateurs des CPAS.

M. Ümit Karanfil (Federatie van Vlaamse OCMW Maatschappelijk Werkers) ne peut s'exprimer qu'au sujet de la formation des assistants sociaux dans les écoles supérieures flamandes. Il s'agit d'une formation

binnen de beperkte duur van drie jaar. Daarnaast is ook voldoende opleiding nodig op de werkvloer.

Ten tweede is er geen enkel systeem zaligmakend voor de besluitvorming over de aanvragen. De heer Karanfil wijst op het belang van administratieve vereenvoudiging en automatisatie, zodat er zo min mogelijk beslist moet worden. Dat hangt ook samen met de vraag naar de autonomie van de maatschappelijk werker, waar geen pasklaar antwoord voor is.

Ten derde zijn er geen fundamentele wijzigingen in de werkrelatie tussen de politiek en de administratie. Door de integratie van de OCMW's in de lokale besturen is er wel een andere dynamiek waar te nemen, bijvoorbeeld bij de totstandkoming van de besluitvorming.

Ten vierde is de vraag gerezen naar de rol en slagkracht van de federatie. De slagkracht is beperkt. Het betreft een vrijwillig engagement, maar er wordt gestreefd naar een professionalisering. Bij overleg met de diverse actoren rond werkdruk en andere pijnpunten wordt vaak gebotst op het bestuurlijk landschap. Er is de autonomie van de lokale besturen, naast de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en de federale POD Maatschappelijk Integratie. Die laatste zou een regierol kunnen opnemen om via een breed overleg tot een plan van aanpak te komen.

Wat, tot slot, de digitalisering betreft, is de heer Karanfil ervan overtuigd dat de nabijheid van het OCMW zeer positief is in die mate dat de dienstverlening kan volgen. Daarnaast is ook de nabijheid van de socialezekerheidsinstellingen en middenveldorganisaties cruciaal.

Mevrouw Angela van de Wiel (SAAMO) benadrukt dat elke vorm van misbruik moet worden veroordeeld. Zij juicht toe dat er een diepgaand debat wordt gevoerd, en wijst erop dat nu acties nodig zijn.

Wat betreft de opleiding van maatschappelijk werkers merkt zij op dat een herwaardering nodig is van de functie van maatschappelijk werker.

Wat betreft het communautair maatschappelijk werk wordt benadrukt dat dit de kern vormt van het (opbouw) werk dat SAAMO doet. Door groepsmatig te werken kunnen mensen meer de regie in handen nemen en kan onderlinge solidariteit ontstaan. Het zorgt er ook voor dat je collectieve problemen kan herkennen en deze structureel kan aanpakken.

solide et de qualité dispensée en trois ans, une durée somme toute limitée. Parallèlement, il y a lieu de prévoir une formation suffisante sur le terrain.

Deuxièmement, aucun système ne constitue la panacée lorsqu'il s'agit de se prononcer sur les demandes. M. Karanfil souligne l'importance d'une simplification administrative et d'une automatisation, qui permettraient de limiter au strict minimum les cas dans lesquels une décision doit être prise. Cette question est également liée à celle de l'autonomie de l'assistant social, à laquelle il n'existe pas de réponse toute faite.

Troisièmement, aucune modification fondamentale n'a été apportée à la relation de travail entre le politique et l'administration. En raison de l'intégration des CPAS dans les administrations locales, on observe cependant une autre dynamique, au niveau du processus de décision par exemple.

Quatrièmement, il y a la question du rôle et de la capacité d'action de la fédération. Cette dernière est limitée. Il s'agit d'un engagement sur une base volontaire, mais on tend vers une professionnalisation. Dans le cadre de la concertation avec les différents acteurs au sujet de la charge de travail et d'autres points problématiques, la pierre d'achoppement est souvent le paysage administratif, dans lequel l'autonomie des administrations locales se juxtapose aux compétences de l'autorité flamande et du SPP Intégration sociale. Ce dernier pourrait exercer un rôle de coordinateur afin d'aboutir à un plan d'action à l'issue d'une large concertation.

Enfin, concernant la numérisation, M. Karanfil est convaincu que la proximité des CPAS est très positive dans la mesure où le service peut être fourni assez rapidement. La proximité des organismes de sécurité sociale et des organisations de la société civile est également cruciale.

Mme Angela van de Wiel (SAAMO) souligne que toute forme d'abus doit être condamnée. Elle se réjouit qu'un débat approfondi soit mené, et estime que, maintenant, il faut agir.

En réponse à la question concernant la formation des assistants sociaux, elle fait observer qu'il convient de revaloriser cette fonction.

En ce qui concerne le travail social communautaire, elle souligne qu'il est au cœur du travail (d'animation sociale) réalisé par SAAMO. Travailler en groupe permet d'améliorer le contrôle. Cette manière de travailler peut faire naître une solidarité mutuelle. Elle permet également de reconnaître les problèmes collectifs et de s'en emparer de manière structurelle.

Mevrouw Sarah Vanhoyland (SAAMO) wijst op het verband tussen onderbescherming (non-take-up) en misbruik. De aanpak van onderbescherming kan helpen om potentieel misbruik te voorkomen. Als een sociaal onderzoek goed kan worden aangepakt, dan is er minder behoefte om naar de politiek verantwoordelijken te stappen. In dat kader is de harmonisering van de Brusselse OCMW's een discussie waard. Dat kan bijdragen tot een gelijke behandeling, meer solidariteit tussen OCMW's en maatschappelijk werkers, en ook een meer gerichte aanpak op wijkniveau. Op zijn minst zou de overdracht van een dossier mogelijk moeten zijn.

Voorts is om de begeleiding te verbeteren voldoende ondersteuning vereist van de maatschappelijk werkers. Er zijn laagdrempelige plekken in OCMW's nodig waar mensen kunnen worden gerustgesteld.

Verder somt mevrouw Vanhoyland de contacten met het OCMW van Anderlecht op. In 2022 was er contact met de directeur van de sociale dienst om de drempels te benoemen. In februari 2024 was hierover ook contact met de OCMW-secretaris. In maart 2024 was er een gesprek met de raadsleden. In juli 2024 werd een gesprek gevraagd met de nieuwe OCMW-voorzitter, maar dat gesprek kwam er uiteindelijk niet. Uit de gesprekken blijkt een bewustzijn over de problematiek. Door het personeelstekort hebben diverse pogingen tot oplossingen nog niet geleid tot de noodzakelijke veranderingen.

Tot slot heeft mevrouw Vanhoyland geen weet van beslissingen zonder een voorafgaand traject van een maatschappelijk werker. Wel wordt bij nieuwe elementen – na een negatieve beslissing – een nieuwe hoorzitting gevraagd.

De heer Wouter Raskin (N-VA) wenst nog kort te duiden waarom hij de vraag stelde over de kwaliteit van de opleiding voor maatschappelijk werkers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dat doet geenszins afbreuk aan de appreciatie voor het werk van de maatschappelijk werkers.

De heer Denis Ducarme (MR) had graag meer voorstellen gehoord om de problematiek van fraude aan te pakken, wat het centrale onderwerp vormt.

Mme Sarah Vanhoyland (SAAMO) souligne le lien entre la sous-protection (non-recours aux droits ou *non-take-up*) et les abus. S'attaquer au problème de la sous-protection peut contribuer à éviter d'éventuels abus. Lorsqu'une enquête sociale se déroule correctement, les personnes concernées ont moins tendance à s'adresser aux responsables politiques. Dans ce cadre, il serait utile de débattre de l'harmonisation des CPAS bruxellois. Cela pourrait contribuer à la mise en place d'un traitement identique, à une augmentation de la solidarité entre les CPAS et les assistants sociaux, et à l'instauration d'une approche plus ciblée au niveau de chaque quartier. Au minimum, le transfert des dossiers devrait être possible.

En outre, pour améliorer l'accompagnement, il faut que les assistants sociaux fournissent un soutien suffisant. Il faut prévoir, au sein des CPAS, des lieux faciles d'accès où les personnes peuvent être rassurées.

Mme Vanhoyland énumère ensuite les contacts avec le CPAS d'Anderlecht. En 2022, une prise de contact a eu lieu avec le directeur du service social pour identifier les obstacles. En février 2024, un nouveau contact a été pris à ce sujet avec le secrétaire du CPAS. En mars 2024, une discussion a eu lieu avec les conseillers. En juillet 2024, un entretien a été demandé avec le nouveau président du CPAS, mais il n'a finalement pas eu lieu. Il ressort de ces discussions que la problématique était connue. Faute de personnel, plusieurs tentatives de solution n'ont pas encore débouché sur les changements nécessaires.

Enfin, Mme Vanhoyland n'a pas connaissance de décisions prises sans qu'ait eu lieu un trajet préalable avec un assistant social. Par contre, en cas de nouveaux éléments après une décision négative, une nouvelle audition est demandée.

M. Wouter Raskin (N-VA) souhaite revenir brièvement sur la question qu'il a posée à propos de la qualité de la formation des assistants sociaux en Région de Bruxelles-Capitale, et en expliquer les motifs. Il souligne que cette question n'enlève rien à son appréciation du travail des assistants sociaux.

M. Denis Ducarme (MR) aurait aimé entendre plus de propositions de lutte contre la problématique de la fraude, qui est au cœur de ces auditions.

IV. — **DE HEER BART VAN DE VEN EN MEVROUW CHRISTINE MAHY, *BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK* (BAPN)**

A. **Inleidende uiteenzettingen**

De heer Bart Van de Ven (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) legt uit dat het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding de stem van mensen in armoede vertegenwoordigt en alle Belgische regio's bestrijkt. Hij spreekt namens het Réseau de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), het Netwerk tegen Armoede (NTA), het Forum – Bruxelles contre les Inégalités (Le Forum) en het Brussels Platform Armoede (BPA).

De spreker wil het perspectief van de hulpvragers, dat in de discussies vaak ontbreekt, aan het debat toevoegen. In gedachtewisselingen over leefloners worden hun echte verhalen of menselijkheid vaak niet erkend; de mensen over wie het gaat blijven onzichtbaar.

In de nasleep van de Pano-reportage wordt de sociale bijstand aangevallen: niet alleen het systeem zelf maar ook de mensen die ervan afhankelijk zijn, waarbij termen als "profitariaat" en "hangmatcultuur" niet worden geschuwd. Daarnaast wordt "de migrant" in het publieke debat weggezet als de oorzaak van allerlei maatschappelijke problemen. Dit is simplistisch en polariserend.

De realiteit is veel complexer dan de sloganeske taal in tv-studio's en op sociale media. Een groot aantal mensen dat recht heeft op steun vraagt deze zelfs niet aan of ontvangt er geen (deze zogenoemde *non-take-up* kwam reeds eerder in deze reeks hoorzittingen aan bod). Lange wachttijden, verloren dossiers, achterhaalde en zware procedures treffen niet alleen de hulpvragers maar ook de sociaal assistenten.

De spreker is zelf sociaal werker en verzorgt permanenties in de Brusselse Anneessenswijk voor mensen die allerlei drempels ervaren bij OCMW's en andere instellingen. Hij geeft enkele voorbeelden uit de praktijk, waaruit blijkt dat mensen soms maandenlang moeten wachten op een beslissing terwijl ze zonder inkomen zitten, dat medische aandoeningen onbehandeld blijven of dat een dakloze moet bewijzen in welke gemeente hij woont.

In de Pano-reportage werd getuigd over de angst, schaamte en depressie die gepaard gaan met het vragen van hulp. Deze ervaring is niet uitzonderlijk. Veel

IV. — **M. BART VAN DE VEN ET MME CHRISTINE MAHY, *BELGIAN ANTI POVERTY NETWORK* (BAPN)**

A. **Exposés introductifs**

M. Bart Van de Ven (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) explique que le Réseau belge de Lutte contre la Pauvreté représente les personnes en situation de pauvreté et couvre toutes les régions de Belgique. Il s'exprime au nom du Réseau de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), du *Netwerk tegen Armoede* (NTA), du Forum – Bruxelles contre les Inégalités (Le Forum) et de la *Brussels Platform Armoede* (BPA).

L'orateur souhaite inclure la perspective des demandeurs d'aide dans le débat. En effet, elle n'est souvent pas présente dans les discussions. Dans les échanges de vues sur les bénéficiaires du revenu d'intégration, leurs véritables histoires ou leur humanité ne sont souvent pas reconnues; les personnes concernées restent invisibles.

Depuis la diffusion du reportage de Pano, l'aide sociale est attaquée. Cette attaque vise non seulement le système lui-même, mais aussi les personnes qui en dépendent. On n'hésite pas à parler de "profiteurs" et d'une "culture de la paresse". Par ailleurs, "les migrants" sont considérés, dans le débat public, comme la cause de toutes sortes de problèmes sociaux. Or, cette approche est simpliste et polarisante.

La réalité est bien plus complexe que les slogans que l'on entend dans les studios de télévision et sur les médias sociaux. De nombreuses personnes qui ont droit à une aide ne la demandent même pas ou n'en reçoivent pas (ce non-recours aux droits a déjà été abordé au cours de ces auditions). Les longs temps d'attentes, les dossiers perdus, les procédures lourdes et dépassées affectent non seulement les demandeurs d'aide, mais également les assistants sociaux.

L'orateur est lui-même assistant social et assure des permanences dans le quartier bruxellois Anneessens pour aider des personnes qui rencontrent toutes sortes d'obstacles pour accéder aux CPAS et à d'autres organismes. Il donne quelques exemples pratiques qui indiquent que certaines personnes doivent parfois attendre une décision pendant plusieurs mois alors qu'elles n'ont pas de revenus, qu'elles sont dans l'impossibilité de traiter leurs affections médicales, ou qu'il est demandé à un sans-abri de prouver dans quelle commune il habite.

Le reportage de Pano a témoigné de l'angoisse, de la honte et de la dépression qui accompagnent les demandes d'aide. Cette expérience n'est pas exceptionnelle.

mensen durven uit angst voor het bijhorende stigma geen steun aan te vragen.

De non-take-up van dringende medische hulp van mensen zonder wettig verblijf bedraagt ongeveer 90 %. Vele tienduizenden mensen hebben in België bijgevolg geen toegang tot medische verzorging. Ook het publieke debat in de nasleep van de Pano-reportage verstrekte heel wat misleidende ideeën, bijvoorbeeld de stelling dat wie uit het buitenland naar België komt meteen een ticket voor de sociale bijstand krijgt, terwijl de realiteit heel anders is. Regularisatieperiodes duren jaren, gedurende dewelke aanvragers geen recht hebben op een leefloon. Ze komen in opvangcentra terecht in uiterst precaire omstandigheden, met veel onzekerheid over de toekomst. Asiel aanvragen is overigens een internationaal recht, geen gunst en al zeker geen kansspel voor toegang tot de sociale bijstand. België is dus niet het OCMW van de wereld: mensen komen niet voor het sociale paradijs, maar omdat ze geen andere keuze hebben. Veel mensen zonder papieren werken in moeilijke omstandigheden, vaak in de informele economie. Door hen te regulariseren kan men zowel de betrokkenen zelf als de arbeidsmarkt vooruithelpen.

De heer Van de Ven benadrukt dat het OCMW niet tot een soort Bancontact mag worden gereduceerd, maar wel een plek moet zijn waar werk wordt gemaakt van geïntegreerde ondersteuning, waarvan financiële hulp uiteraard een essentieel onderdeel is. Dit versterkt niet alleen de hulpvragers, maar ook de maatschappelijk werkers in hun beroepspraktijk. Het OCMW is het laatste vangnet van de sociale zekerheid en heeft versterking nodig.

De spreker waarschuwt tot slot voor actoren die deze situatie trachten aan te grijpen om het maatschappelijk draagvlak voor de sociale zekerheid en de sociale bijstand te ondermijnen. Echte oplossingen vragen om feiten en nuance, niet om perceptie en framing. De genodigde deskundigen hebben daartoe alvast een waardevolle bijdrage geleverd tijdens deze reeks hoorzittingen.

De vraag is welke samenleving men wenst: een gemeenschap die voor elkaar zorgt of een samenleving die haar meest kwetsbare leden probeert opzij te schuiven.

Mevrouw Christine Mahy (Belgian Anti-Poverty Network) voegt toe dat verschillende netwerkorganisaties deel uitmaken van het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding, waarbij zij zelf de situatie in Wallonië het best kent. Uit contacten met de Brusselse

De nombreuses personnes n'osent pas demander de l'aide de peur d'être stigmatisées.

Le taux de non-recours à l'aide médicale urgente par les personnes en séjour illégal s'élève à près de 90 %. Par conséquent, en Belgique, plusieurs dizaines de milliers de personnes n'ont pas accès aux soins médicaux. Le débat public qui a suivi le reportage de Pano a également répandu de nombreuses idées fausses à ce sujet, par exemple l'idée qu'une personne étrangère qui arrive en Belgique reçoit directement un ticket pour une aide sociale. La réalité est toute différente. Les périodes de régularisation prennent plusieurs années durant lesquelles les demandeurs n'ont pas droit au revenu d'intégration. Ils sont hébergés dans des centres d'accueil où ils vivent dans des conditions très précaires, et où leur avenir est très incertain. Demander l'asile est pourtant un droit international et non une faveur. Il ne s'agit certainement pas d'une loterie qui donne accès à l'aide sociale. La Belgique n'est donc pas le CPAS du monde: les gens ne viennent pas en Belgique pour trouver un paradis social, mais parce qu'ils n'ont pas d'autre choix. De nombreux sans papiers travaillent dans des conditions difficiles, souvent dans l'économie informelle. En régularisant leur situation, on aide tant les intéressés que le marché du travail.

M. Van de Ven souligne que le CPAS ne peut pas être réduit à un "Bancontact" mais doit être un endroit où l'on offre un soutien intégré dont l'aide financière constitue bien sûr un élément essentiel. Cette approche intégrée permet de renforcer non seulement les demandeurs d'aide, mais aussi les assistants sociaux dans leur pratique professionnelle. Le CPAS est le dernier filet de la sécurité sociale et ce filet a besoin d'être renforcé.

Enfin, l'orateur met en garde contre les acteurs qui essaient de profiter de la situation pour miner le soutien de la société en faveur de la sécurité sociale et de l'aide sociale. Pour trouver de vraies solutions, il faut s'appuyer sur les faits et faire preuve de nuance, et non se fonder sur des perceptions et un cadrage (*framing*). Les experts invités ont déjà apporté une précieuse contribution à cet effet au cours de cette série d'auditions.

La question qui se pose est de savoir quelle société on souhaite: une société où l'on prend soin les uns des autres ou une société qui essaie de repousser les plus vulnérables de ses membres.

Mme Christine Mahy (Belgian Anti-Poverty Network) ajoute que le Réseau belge de Lutte contre la Pauvreté intègre plusieurs organisations et que, pour sa part, c'est la situation en Wallonie qu'elle connaît le mieux. Il ressort cependant de contacts avec les organisations

partnerorganisaties blijkt evenwel duidelijk hoe groot de druk in sommige Brusselse gemeentes is.

Hoe dramatisch ook, men mag bijna van geluk spreken dat er bij het OCMW van Anderlecht problemen waren en dat die vervolgens bekend geraakt zijn. Het gevolg is dat het debat in de Kamer eindelijk gaat over de meest kwetsbare mensen in de maatschappij en over degenen die hen van nabij begeleiden, wat al veel eerder had moeten gebeuren.

De spreekster verheugt zich daarnaast over het grote aantal actoren, met vele en uiteenlopende competenties, die bereid zijn om samen met de overheid na te denken welke richting de samenleving uit moet, opdat aan de behoeften van de meest kwetsbare mensen wordt tegemoetgekomen. Daartoe dienen instellingen te worden opgebouwd, herbekeken, geëvalueerd en hervormd. Zo werd de werking van de OCMW's bijvoorbeeld nooit grondig herzien; er werden alleen maar bijkomende bevoegdheden opeengestapeld.

Kan dit debat als een kans gezien worden om de ontstane situatie op een positieve manier op te lossen? Mevrouw Mahy roept op om deze mogelijkheid te benutten en niet alleen te wijzen op de fouten die op één bepaalde plaats gebeurd zijn, ook al zijn correcties nodig. Als er inderdaad fouten zijn gemaakt, dient men zich af te vragen waarom deze zijn ontstaan. Het kan niet de bedoeling zijn te stigmatiseren en alle mensen in moeilijkheden met de vinger te wijzen. De meesten onder hen voeren een permanente strijd om te overleven. Er wordt een veralgemenende karikatuur opgehangen: het is niet omdat één persoon ontspoort dat dit voor alle betrokkenen geldt. Men dient goed te bestuderen wat er fout loopt, en tegelijk de kans te grijpen om daar mee aan de slag te gaan.

Mensen in armoede die een beroep doen op armoedebestrijdingsorganisaties komen er overigens niet over de vloer om te klagen, maar om de handen uit de mouwen te steken en mee te denken over oplossingen.

De spreekster gaat vervolgens in op de residuaire rol van OCMW's. Dit vereist tevens een denkoefening over de sociale zekerheid en over thema's als rechtvaardige fiscaliteit, huisvestingsbeleid, het recht op werk en de vraag of een job wel automatisch een route uit de armoede betekent. Tal van andere instrumenten die voorafgaan aan het leefloon zouden de OCMW's kunnen ontlasten en toelaten om na te denken over de modernisering van deze residuaire rol.

partenaires bruxelloises que la pression est très importante dans certaines communes bruxelloises.

Même si la situation est dramatique, on peut presque se réjouir qu'il y ait eu des problèmes au CPAS d'Anderlecht et que ces problèmes aient été révélés. Grâce à cela, il y a enfin un débat à la Chambre sur les personnes les plus vulnérables de notre société et sur les personnes qui les accompagnent de près, débat qui aurait dû avoir lieu depuis longtemps.

L'oratrice se réjouit par ailleurs du grand nombre d'acteurs – dont les compétences sont nombreuses et variées – disposés à réfléchir avec les autorités publiques en vue de déterminer la direction à prendre par la société pour répondre aux besoins des personnes les plus vulnérables. Pour qu'il en soit ainsi, plusieurs institutions devront être mises en place, revues, évaluées et réformées. Par exemple, le fonctionnement des CPAS n'a jamais été revu en profondeur; on n'a fait qu'accumuler des compétences supplémentaires.

Ce débat peut-il être considéré comme une occasion de remédier à la situation d'une manière positive? Mme Mahy demande de saisir cette opportunité et ne pas se contenter de pointer les erreurs commises à un endroit particulier, quoique celles-ci doivent être corrigées. S'il est vrai que des erreurs ont été commises, il faut se demander pourquoi. L'objectif ne peut pas être de stigmatiser et de pointer du doigt toutes les personnes en difficulté. La plupart d'entre elles mènent une lutte permanente pour survivre. On diffuse des caricatures qui généralisent: ce n'est pas parce qu'une personne dérape que c'est le cas de tout de monde. Il convient de bien examiner ce qui ne va pas tout en mettant cette occasion à profit pour s'attaquer aux problèmes.

Les personnes en situation de pauvreté qui font appel aux organisations de lutte contre la pauvreté ne s'adressent d'ailleurs pas à elles pour se plaindre, mais bien pour agir et pour réfléchir ensemble en vue de trouver des solutions.

L'oratrice revient ensuite sur le rôle résiduaire des CPAS. Cette question appelle également une réflexion sur la sécurité sociale et sur des thèmes tels que ceux de la fiscalité juste, de la politique de logement, du droit au travail et de la question de savoir si un emploi permet automatiquement de sortir de la pauvreté. Un grand nombre d'autres instruments situés en amont du revenu d'intégration pourraient permettre de désengorger les CPAS et de réfléchir à la modernisation de leur rôle résiduaire.

Het gratis telefoonnummer 1718 van het Waals Gewest fungeert eveneens als een soort laatste redmiddel. Mensen komen er terecht omdat andere diensten volledig overvraagd zijn of de deuren sluiten, omdat de digitalisering te snel verloopt of omdat ze nergens terechtkunnen. Dienstverleners op het terrein, met inbegrip van de OCMW's, kunnen niet meer altijd een oplossing bieden. Het beste bewijs hiervan is dat het nummer 1718, bedoeld voor burgers, geregeld ook door maatschappelijk werkers wordt gebruikt, omdat ook zij geen antwoorden meer kunnen geven. Het Brussels Gewest kent overigens gelijkaardige problemen, net zoals andere grote steden: hoe meer armoede, hoe complexer de situatie.

Wat de non-take-up van sociale hulp betreft, wijst mevrouw Mahy op het grote aantal voorwaarden dat wordt opgelegd aan de toegang tot steun. Bij OCMW's en andere diensten zijn te weinig middelen beschikbaar en worden bijgevolg tal van bijkomende voorwaarden toegevoegd. De tekorten hebben gevolgen voor de manier waarop de instellingen functioneren en dwingt hen ertoe intern een selectie onder de behoeftigen te maken. Ook dat moet herbekeken worden, wat de kans biedt om te werken aan een hervorming ten gronde van de OCMW's.

Men kan allerlei bedenkingen formuleren bij de manier waarop individuele hulp wordt toegekend. Is politieke tussenkomst wel noodzakelijk voor het verlenen van deze hulp? Moet het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI) op de huidige manier functioneren of dient men dit mechanisme te herzien zonder de weg van de verplichting op te gaan? Moet men zich niet afvragen wat de rol van arbeidsbemiddelende organisaties dient te zijn, gelet op het feit dat OCMW's dichtslibben door een toevloed van werkzoekenden? In het kader van artikel 60-tewerkstelling kan men zich dan weer afvragen of mensen niet sneller een duurzame job moeten krijgen.

Ook de controle kan bevraagd worden. Een controlemechanisme is inderdaad cruciaal, aangezien iedereen wil dat het toekennen van steun eerlijk verloopt. Mevrouw Mahy wijst er evenwel op dat misbruiken in alle sociale geledingen voorkomen. Bij de zwaksten in de samenleving gaat dit over geringe bedragen, wat niettemin dient te worden voorkomen middels controle. De vraag is hoe dit in een vertrouwensrelatie het best verloopt.

Een scenario zoals bij leerkrachten en verpleegkundigen, waarbij ook maatschappelijk werkers met een sterke uitstroom te maken zouden krijgen, is in elk geval te voorkomen.

Le numéro de téléphone gratuit 1718 de la Région wallonne est utilisé en dernier recours. Les citoyens font appel à ce service parce que d'autres services sont totalement débordés ou fermés, parce que la numérisation va trop vite ou parce qu'ils ne savent pas à qui s'adresser. Les travailleurs de terrain, y compris les CPAS, ne sont plus toujours en mesure de trouver des solutions. La meilleure preuve est que le numéro 1718, qui a été mis en place pour les citoyens, est régulièrement appelé par des assistants sociaux qui ne savent plus quelles solutions proposer. La Région de Bruxelles-Capitale rencontre d'ailleurs des problèmes similaires, comme certaines grandes villes: plus la pauvreté est importante, plus la situation est complexe.

En ce qui concerne le non-recours à l'aide sociale, Mme Mahy souligne le grand nombre de conditions imposées pour pouvoir bénéficier de certaines aides. Dans les CPAS et d'autres services, de nombreuses conditions supplémentaires sont ajoutées parce que les moyens disponibles sont insuffisants. Le manque de moyens se répercute sur le fonctionnement des institutions et les contraint à faire une sélection, en interne, parmi les citoyens dans le besoin. Il conviendra également d'examiner ce point, car l'occasion se présente de préparer une réforme approfondie des CPAS.

On peut se poser de nombreuses questions sur la procédure d'octroi des aides individuelles. Une intervention politique est-elle bien nécessaire à cette fin? Doit-on poursuivre le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) selon les modalités actuelles ou convient-il de revoir ce mécanisme sans prévoir d'obligation? Ne faut-il pas s'interroger sur le rôle des organisations chargées de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, étant donné que les CPAS sont pris d'assaut par les chômeurs? En ce qui concerne les contrats de travail article 60, on peut se demander s'il ne conviendrait pas de pérenniser plus vite l'emploi des travailleurs concernés.

On peut également s'interroger sur le contrôle. Le contrôle est en effet essentiel, car tout le monde souhaite que l'octroi des aides financières soit équitable. Mme Mahy indique toutefois qu'il y a des abus dans toutes les catégories sociales. Chez les plus pauvres, il s'agit de petits montants mais il convient néanmoins d'éviter les abus grâce au contrôle. La question est de savoir comment organiser le contrôle au mieux dans une relation de confiance.

Il convient absolument d'éviter une situation similaire à celle que l'on observe chez les enseignants et les infirmiers, à savoir un flux sortant important parmi les assistants sociaux.

Vooroordelen moeten bestreden worden: werkenden en werkzoekenden worden voortdurend tegen elkaar uitgespeeld in een gedualiseerde samenleving. Dat is schadelijk en staat constructieve oplossingen in de weg.

Cruciaal is de vraag hoe men kan werken aan de oorzaken die ertoe leiden dat een te groot aantal mensen een beroep doet op de OCMW's, waardoor een omvattende en duurzame begeleiding van de belanghebbenden in het gedrang komt. Hoe kan men kansen bieden zonder dat deze instellingen dichtslibben en op welke manier kan er hervormd worden? De aanpak van ongelijkheid in de samenleving – de oorzaak van armoede – is de basis.

De spreekster stelt voor om constructief met deze vragen aan de slag te gaan, zowel in Anderlecht als elders. Een gelijkaardig schandaal zou zich op andere plaatsen kunnen voordoen; het zijn echter de oorzaken die moeten worden aangepakt.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) gaat hoegenaamd niet akkoord met de stelling dat het sociaal beleid uitsluitend wordt aangevallen in de vele opeenvolgende commissievergaderingen over dit thema. Het is bovendien onjuist dat de schuld bij migranten zou worden gelegd. Het is wel zo dat de instroom van nieuwkomers een impact heeft op de nood aan middelen bij de OCMW's, zonder dat daaraan een waardeoordeel wordt gekoppeld. Dit feit werd tijdens de hoorzittingen in deze commissie overigens bevestigd door enkele experten.

De voorbije vergaderingen dienden niet om een debat te voeren, wel om serene en constructieve hoorzittingen te organiseren in het kader van gevallen van cliëntelisme en mogelijke sociale fraude, waarbij niemand werd aangevallen.

De spreker voelt zich ten onrechte geviseerd door de uitspraken over aanvallen op OCMW's of sociaal beleid. Hij stelt het Belgian Anti-Poverty Network (BAPN) voor om vingerwijzingen achterwege te laten en zorgvuldig te kiezen welke strijd de organisatie wil aangaan. De allerzwaksten, die het BAPN pretendeert te verdedigen, zijn immers het grootste slachtoffer van de verwerpelijke praktijken die in de Pano-reportage naar voren kwamen.

De heer Kurt Moons (VB) treedt de opmerkingen van de heer Raskin bij. De toelichtingen inzake het armoedeprobleem zijn weliswaar interessant en terecht, maar deze hoorzittingen gaan over de mogelijke misstanden bij het OCMW van Anderlecht. De urgentie van dit thema wordt onvoldoende ingezien. Door op andere zaken

Il convient de lutter contre les préjugés: les travailleurs et les chômeurs sont constamment opposés les uns aux autres dans notre société dualisée. C'est délétère et cela empêche de trouver des solutions constructives.

Il est essentiel de s'interroger sur les raisons pour lesquelles un trop grand nombre de personnes font appel aux CPAS, ce qui empêche d'offrir aux bénéficiaires un accompagnement sur mesure et à long terme. Comment peut-on réformer les CPAS pour les désengorger? Il est essentiel de lutter contre les inégalités dans notre société et de s'attaquer aux causes de la pauvreté.

L'oratrice propose d'appréhender ces questions de façon constructive, à Anderlecht comme ailleurs. Un scandale similaire pourrait se produire ailleurs. C'est toutefois aux causes qu'il convient de s'attaquer en priorité.

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) n'est pas du tout d'accord avec l'affirmation selon laquelle la politique sociale a été systématiquement critiquée dans les nombreuses réunions de commission successives organisées à ce sujet. Il dément également que la faute a été rejetée sur les migrants. Cependant, le flux de migrants a indéniablement un impact sur les besoins financiers des CPAS. Ce constat n'implique cependant aucun jugement de valeur. Il s'agit d'ailleurs d'un fait qui a été confirmé par plusieurs experts au cours des auditions organisées par cette commission.

L'objectif des réunions précédentes n'était pas de débattre mais bien d'organiser des auditions sereines et constructives en réaction aux cas de clientélisme et de fraude sociale potentielle, et personne n'a été attaqué à cette occasion.

L'intervenant se sent injustement visé par les propos dénonçant des attaques visant les CPAS ou la politique sociale. Il propose au Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN) d'arrêter de désigner des coupables et de bien choisir la lutte que cette organisation entend mener. Les personnes les plus vulnérables, que le BAPN prétend défendre, sont en effet les principales victimes des pratiques intolérables révélées par le reportage de Pano.

M. Kurt Moons (VB) se rallie aux observations de M. Raskin. Les observations relatives au problème de la pauvreté sont intéressantes et pertinentes, mais ces auditions portent sur les dérives potentielles au CPAS d'Anderlecht. On ne se rend pas suffisamment compte de l'urgence de cette question. Attirer l'attention sur

dan de mogelijke fraude te wijzen wordt de aandacht afgeleid. Een hoorzitting is niet de plaats voor een ideologisch debat, wel biedt het een kans om te zoeken naar oplossingen en mogelijke redenen waarom dergelijke toestanden zich voordoen en hoe dit in de toekomst aangepakt kan worden, in het belang van alle mensen die in armoede verzeild raken en recht hebben op steun.

Hoe kunnen de vertegenwoordigers van het BAPN deze problemen in het Anderlechtse OCMW zomaar negeren? Wat doen zij concreet om leefloners te activeren en uit hun situatie te krijgen? Dit is de belangrijkste taak voor organisaties die aan armoedebestrijding doen.

De heer Denis Ducarme (MR) deelt de mening van mevrouw Mahy dat er lessen moeten worden getrokken uit deze situatie om er op een betere manier uit te komen. Deze hoorzittingen kunnen bijvoorbeeld uitmonden in een voorstel van resolutie waarin men bijkomende bakens probeert uit te zetten met betrekking tot fraude, om op die manier de solidariteit te beschermen. Het betreft immers federaal geld dat zorgvuldig besteed moet worden.

De spreker wil graag ook de mening van de vertegenwoordigers van het BAPN horen over de verdenkingen van fraude bij het OCMW van Anderlecht, die het eigenlijke voorwerp uitmaken van deze reeks hoorzittingen. Wat is hun voorstel om deze problemen op een positieve manier op te lossen?

Mevrouw Caroline Désir (PS) vindt het positief dat ook het standpunt werd toegelicht van mensen die soms gedurende langere tijd in een precaire situatie moeten overleven. De essentiële rol van de OCMW's op het vlak van een geïntegreerde aanpak van armoede werd benadrukt. Een hele reeks uitdagingen die allemaal met elkaar in verband staan kwam naar voren. Deze opmerkingen kan men ter harte nemen om het sociaal beleid in het algemeen te verbeteren, om de strijd tegen armoede te versterken en de efficiëntie van de OCMW's te verbeteren. Door de kant van de maatschappelijk werkers te kiezen kan ervoor gezorgd worden dat ze de zin van hun werk terugvinden.

Mevrouw Désir vraagt vervolgens of de situatie voor uitkeringsgerechtigden merkbaar verslechtert, bijvoorbeeld inzake de termijn om een afspraak of een leefloon te krijgen. Constateert men verschillen in de toegang tot sociale hulp naargelang van het gevoerde beleid in een gemeente, gelet op de toename van het aantal aanvragers? Uit vorige hoorzittingen bleek dat een harmonisering wenselijk kan zijn.

d'autres points que la fraude potentielle détourne les membres de l'objet du débat. Les auditions ne servent pas à mener un débat idéologique mais bien à permettre de rechercher des solutions, d'identifier les causes potentielles des dérives en cause et d'examiner comment les éviter à l'avenir dans l'intérêt de l'ensemble des citoyens qui vivent dans la précarité et qui ont droit à une aide.

Comment les représentants du BAPN ont-ils pu négliger les problèmes rencontrés au CPAS d'Anderlecht? Que font-ils concrètement pour activer les bénéficiaires du revenu d'intégration et pour leur permettre de sortir de leur situation? C'est la mission principale des organisations qui luttent contre la pauvreté.

M. Denis Ducarme (MR) estime, comme Mme Mahy, qu'il convient de tirer des leçons de cette situation pour apporter des améliorations. Ces auditions pourraient par exemple déboucher sur une proposition de résolution qui viserait à poser des balises supplémentaires en ce qui concerne la fraude afin de protéger la solidarité. Il s'agit en effet de moyens fédéraux, qu'il convient de dépenser à bon escient.

L'intervenant demande également l'avis des représentants du BAPN sur les soupçons de fraude au CPAS d'Anderlecht, qui constituent le véritable objet de cette série d'auditions. Que proposent-ils pour résoudre ces problèmes d'une manière positive?

Mme Caroline Désir (PS) se félicite que la position des personnes qui doivent parfois survivre durant une longue période dans la précarité ait été exposée. Le rôle essentiel des CPAS dans la prise en charge intégrée de la pauvreté a été souligné. L'attention a été attirée sur une série de défis qui sont tous interconnectés. Il convient de tenir compte de ces observations pour améliorer la politique sociale en général, pour renforcer la lutte contre la pauvreté et pour améliorer l'efficacité des CPAS. En soutenant les assistants sociaux, on peut veiller à ce qu'ils retrouvent du sens dans leur travail.

Mme Désir demande ensuite si la situation des bénéficiaires s'est perceptiblement détériorée, par exemple en ce qui concerne le délai pour obtenir un rendez-vous ou un revenu d'intégration. Constate-t-on des différences d'accès à l'aide sociale selon la politique menée au niveau communal, compte tenu de l'augmentation du nombre de demandeurs? Au cours des auditions précédentes, plusieurs orateurs ont indiqué qu'un travail d'harmonisation était nécessaire.

Mevrouw Mahy sprak ten slotte over de moeilijkheden die voortvloeien uit de overmaat aan opgelegde voorwaarden, wat almaar meer de norm wordt bij de OCMW's. Kan zij meer specifieke voorbeelden van dit probleem geven?

Mevrouw Nadia Moscufo (PVDA-PTB) spreekt vanuit haar ervaring als arbeidster en vakbondslid en als gemeenteraadslid in Herstal, waar zij ook contacten heeft met medewerkers van het OCMW.

Het feit dat mensen in precaire omstandigheden leven is een gevolg van beleidskeuzes die de fractie van de spreker probeert te bestrijden.

De Pano-reportage heeft als positief gevolg dat er nu een debat wordt gevoerd, maar heeft mensen in precaire levensomstandigheden ook geschokt, omdat sommigen mogelijk steun krijgen zonder er recht op te hebben. De PVDA-PTB-fractie wil dit niet onder de mat vegen.

Cliëntelisme gaat hand in hand met de schaarste aan middelen, wat ertoe leidt dat sommige mensen bij politici moeten aankloppen. Dit gebeurt niet altijd omdat ze een partijkaart hebben; soms wijzigt men zijn lidmaatschap zelfs in functie van de besturende meerderheid. Dezelfde tekorten doen zich voor op het vlak van sociale huisvesting en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

Met het oog op de verdediging van gemeenschappelijke klassenbelangen is het belangrijk klaarheid te scheppen over eventuele feiten in de reportage. Indien dit niet gebeurt, zal men er niet in slagen de rangen te sluiten en mensen in precaire situaties te verdedigen.

Mevrouw Moscufo brengt vervolgens in herinnering dat het bedrag van 350 miljoen euro aan sociale fraude tegenover 30 miljard euro fiscale fraude staat. Ter rechterzijde worden over dit grote probleem echter geen hoorzittingen gevraagd. Er werd gewezen op een cijfer van 5 % sociale fraude bij de OCMW's, maar daar staat tegenover dat 35 tot 55 % van de rechthebbenden niet van hun recht gebruikmaakten.

Er is een sterk verband tussen enerzijds sociale diensten die gebrekkig functioneren door een tekort aan middelen en anderzijds eventuele ontsporingen, wat de mogelijke feiten evenwel niet rechtvaardigt. Men heeft er alle belang bij om deze problemen, alsook de oorzaken ervan, structureel aan te pakken.

Wie beweert dat hier geen politiek of ideologisch debat wordt gevoerd, verstopt zich in werkelijkheid. De

L'intervenante conclut son intervention en renvoyant aux difficultés découlant de la tendance à imposer des conditions toujours plus nombreuses aux CPAS. Peut-elle donner des exemples plus concrets de ce problème?

Mme Nadia Moscufo (PVDA-PTB) évoque son expérience de travailleuse, de représentante syndicale et de conseillère communale à Herstal, où elle a également des contacts avec le personnel du CPAS.

Le fait que certaines personnes vivent dans la précarité découle de choix politiques contre lesquels le groupe de l'intervenante s'efforce de lutter.

Le reportage de Pano a eu pour conséquence positive de susciter un débat, mais il a également choqué certaines personnes qui vivent dans la précarité, car il indique que certains bénéficiaires reçoivent peut-être une aide à laquelle ils n'ont pas droit. Le groupe PVDA-PTB n'entend pas fermer les yeux sur ce problème.

Le clientélisme est lié au manque de moyens, qui contraint certaines personnes à s'adresser directement aux mandataires politiques. Ce n'est pas toujours parce que ces personnes sont affiliées à un parti. Parfois, elles changent d'ailleurs d'affiliation en fonction de la majorité au pouvoir. On observe le même manque de moyens dans le secteur du logement social et sur le marché du travail.

En vue de la défense des intérêts communs de la classe en cause, il convient de faire la clarté sur les faits dénoncés dans le reportage, sans quoi on ne parviendra pas à serrer les rangs et à défendre les personnes en situation de précarité.

Mme Moscufo rappelle ensuite que le montant de 350 millions d'euros de fraude sociale n'est pas comparable aux 30 milliards d'euros de fraude fiscale. Elle ajoute que la droite n'a toutefois pas demandé l'organisation d'auditions à propos de ce gigantesque problème. On a évoqué le chiffre de 5 % de fraude sociale dans les CPAS, mais, à l'inverse, de 35 à 55 % des personnes ayant droit au revenu d'intégration sociale n'ont pas fait valoir ce droit.

Il existe un lien étroit entre, d'une part, les services sociaux qui ne fonctionnent pas bien en raison d'un manque de moyens, et d'autre part, d'éventuelles dérives. Cela ne justifie toutefois pas les pratiques abusives. On a tout intérêt à aborder structurellement ces problèmes et leurs causes.

Quiconque prétend que le débat mené en commission n'est ni politique, ni idéologique, se voile la face.

spreekster geeft een overzicht van de manier waarop de voorwaarden om recht te hebben op een werkloosheidsuitkering sinds de jaren 1980 steeds strenger worden. De toekomstige regering is zelfs van plan om de werkloosheidsuitkeringen na twee jaar stop te zetten.

Anderzijds wil niemand raken aan de fundamentele taak van de OCMW's en aan de loonvoorwaarden van maatschappelijk werkers, maar dezelfde stemmen blijven wel loonmatiging en flexi-jobs verdedigen.

Er vindt bijgevolg wel degelijk een ideologisch debat plaats, en dat is een goede zaak.

Meerdere sprekers wezen voorts op het belang van de opleiding van maatschappelijk assistenten. Wat kan er volgens de kenners op het terrein, los van de herfinanciering van de OCMW's, verbeterd worden?

Hoe kan men ten slotte in de huidige situatie, los van structurele oplossingen, de administratieve procedures vereenvoudigen om aan de noden van de begunstigden tegemoet te komen?

Mevrouw Isabelle Hansez (Les Engagés) verwijst naar de problemen bij het OCMW van Anderlecht, die uitvoerig werden besproken in deze commissie. De genodigde sprekers benadrukten dat een op feiten gebaseerde en genuanceerde benadering van de verschillende kwetsbare groepen noodzakelijk is. Iedereen is zich ervan bewust dat verkeerde percepties best achterwege blijven.

Mevrouw Mahy gaf aan dat het probleem systemisch is en vroeg zich af hoe de OCMW's daadwerkelijk een residuaire rol kunnen krijgen. Dit betekent dat oplossingen hogerop in de keten moeten worden gezocht, bij het recht op werk en op sociale bescherming, in de fiscaliteit enzovoort. Verder werd gesproken over de noodzaak van een hervormingsproces en een modernisering van de betrokken instellingen. Een van de oplossingen is een algemene reflectie over de manier waarop OCMW's functioneren.

Mevrouw Hansez wil specifiek ingaan op het tekort aan maatschappelijk assistenten, waarbij werd gesproken over de aantrekkelijkheid van het beroep. Wat is de mening van de vertegenwoordigers van het BAPN en welke oplossingen zien zij? Kunnen bepaalde OCMW's in België of zelfs gelijkaardige instanties in het buitenland als goed voorbeeld dienen?

Mevrouw Anja Vanrobaeys (Vooruit) benadrukt dat men niet mag wegkijken van cliëntelisme en fraude, net om het broze draagvlak voor solidariteit te behouden. Er bestaan immers tal van vooroordelen tegenover mensen in armoede: het mag dan ook niet gemakkelijk worden

L'intervenante donne un aperçu des mesures prises depuis les années 1980 pour renforcer les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier d'une allocation de chômage. Le futur gouvernement a même l'intention de supprimer les allocations de chômage après deux ans.

Cependant, personne ne veut toucher aux missions fondamentales des CPAS ni aux conditions de rémunération des assistants sociaux, alors que l'on continue de défendre la modération salariale et les flexijobs.

Un débat idéologique a donc bien lieu, et la membre s'en félicite.

Plusieurs orateurs ont par ailleurs souligné l'importance de la formation des assistants sociaux. Que peut-on améliorer dans ce domaine, selon les acteurs de terrain, indépendamment du refinancement des CPAS?

Enfin, comment peut-on, dans le contexte actuel et indépendamment de solutions structurelles, simplifier les procédures administratives pour répondre aux besoins des bénéficiaires?

Mme Isabelle Hansez (Les Engagés) évoque les problèmes qui se posent au CPAS d'Anderlecht et qui ont été longuement examinés au sein de cette commission. Les orateurs invités ont souligné qu'il convenait de mettre en place une approche factuelle et nuancée des différents groupes vulnérables. Tout le monde est bien conscient qu'il faut se passer de perceptions faussées.

Mme Mahy a indiqué que le problème est systémique et s'est demandé comment les CPAS pourraient se voir attribuer un rôle vraiment résiduaire. Cela signifie qu'il convient de chercher des solutions en amont, au niveau du droit du travail, des droits de protection sociale, des questions de fiscalité, etc. Par ailleurs, la nécessité d'un processus de transformation et de modernisation des institutions concernées a été évoquée. Une des solutions consiste à apporter une réflexion globale sur la manière de fonctionner dans les CPAS.

Mme Hansez souhaite aborder en particulier la pénurie d'assistants sociaux. L'attractivité de la profession a été évoquée dans ce cadre. Qu'en pensent les représentants du BAPN et quelles solutions entrevoient-ils? Certains CPAS belges ou des institutions comparables situées à l'étranger pourraient-ils servir de modèles de bonnes pratiques?

Mme Anja Vanrobaeys (Vooruit) souligne qu'il faut prendre les révélations concernant le clientélisme et la fraude au sérieux, car il est capital de préserver la fragile adhésion à la solidarité. Il existe en effet de nombreux préjugés à l'égard des personnes vivant dans la pauvreté:

om hen weg te zetten als profiteurs en voortdurend nieuwe voorwaarden op te leggen.

Ervaringsdeskundigen vernoemen onder andere sociale huisvesting en sportcoaches als belangrijke elementen om uit de armoede te geraken. Er wordt soms te veel gefocust op de absolute kerntaken van OCMW's, terwijl financiële ondersteuning bij vrijetijdsbeoefening mensen evengoed vleugels kan geven.

Van 10.000 mensen in de sociale bijstand in 1975 steeg het aantal uitkeringsgerechtigden naar 300.000 vandaag. Het is positief dat momenteel het bredere debat over de oorzaken en de mogelijke oplossingen wordt gevoerd.

De verontwaardiging van de sprekers is begrijpelijk, aangezien er reeds jaren aan de alarmbel wordt getrokken zonder dat er veranderingen plaatsvinden. Pas nu de fraude en het cliëntelisme aan het licht komen kan men een breder debat voeren en eventueel stappen vooruit zetten.

De vertegenwoordigers van SAAMO verklaarden eerder dat een harmonisering van de Brusselse OCMW's geen slechte zaak zou zijn, opdat mensen geen volledig nieuw dossier zouden moeten opstarten bij een verhuis. Mevrouw Vanrobaeys vraagt of het Belgian Anti-Poverty Network als koepel van verschillende armoedeorganisaties dezelfde signalen krijgt en hoe ze daartegenover staan.

Krijgt het BAPN vanuit de aangesloten organisaties voorstellen om gelijke rechten te waarborgen en concrete verbeteringen door te voeren in de aanvraagprocedures?

Mevrouw Tine Gielis (cd&v) verwijst naar de verschillende getuigenissen in de hoorzittingen, waaruit blijkt dat alarmsignalen niet altijd het vereiste gevolg krijgen. De betrokken instanties en de wetgever moeten daar structureel werk van maken.

Er werden enkele concrete voorbeelden gegeven van situaties waarbij mensen dieper de armoede worden ingeduwd doordat de verwachte hulp niet wordt geboden. Bepaalde voorbeelden doen echter de wenkbrauwen fronsen, zeker vanuit de ervaring van de spreekster als burgemeester. Maatschappelijk werkers kunnen mensen in sommige gevallen ook doorverwijzen en tot creatievere oplossingen komen, in plaats van meteen geld aan te reiken. Volgens de website van het BAPN wordt steeds te werk gegaan vanuit de ervaring van mensen in armoede. Mevrouw Gielis maakt de bedenking dat

il faut veiller à ce que ces personnes ne soient pas trop vite qualifiées de profiteurs et à ne pas leur imposer constamment de nouvelles conditions.

Selon les experts du vécu, les logements sociaux et les coaches sportifs sont des éléments clés pour s'extraire de la pauvreté. On se concentre parfois trop sur les missions essentielles des CAPS alors que le financement des loisirs peut également favoriser l'émancipation.

Le nombre de bénéficiaires du droit à l'assistance sociale est passé de 10.000 en 1975 à 300.000 aujourd'hui. L'intervenante se félicite qu'un débat plus large soit actuellement mené sur les causes et les éventuelles solutions.

L'indignation des orateurs est compréhensible, puisque les mises en garde se succèdent depuis des années sans le moindre changement. Les révélations concernant la fraude et le clientélisme permettent enfin de mener un débat plus vaste et d'envisager d'éventuelles mesures.

Les représentants de SAAMO ont déclaré qu'une harmonisation des CPAS bruxellois serait la bienvenue, car elle permettrait d'éviter aux demandeurs de devoir constituer un dossier entièrement nouveau lorsqu'ils déménagent. Mme Vanrobaeys demande si le *Belgian Anti-Poverty Network*, qui chapeaute les différentes organisations de lutte contre la pauvreté, reçoit les mêmes signaux et quelle est sa position.

Le BAPN reçoit-il de la part de ses organisations membres des propositions visant à garantir des droits égaux et à apporter des améliorations concrètes dans les procédures de demande?

Mme Tine Gielis (cd&v) revient sur les différents témoignages livrés dans le cadre des auditions, qui révèlent que les signaux d'alarme ne font pas toujours l'objet du suivi nécessaire. Les instances concernées et le législateur devront y remédier de manière structurelle.

Ces auditions ont présenté des exemples concrets de personnes qui se sont enfoncées dans la pauvreté faute d'avoir obtenu l'aide attendue. Or, certains exemples interpellent, surtout compte tenu de l'expérience de l'intervenante en sa qualité de bourgmestre. Les assistants sociaux pourraient dans certains cas réorienter les personnes et trouver des solutions plus créatives au lieu de leur octroyer directement une allocation. Il est précisé sur le site web du BAPN que celui-ci se fonde toujours sur l'expérience des personnes en situation de pauvreté. Mme Gielis se demande si les organisations

ook de armoedebestrijdingsorganisaties de hand kunnen reiken voor oplossingen.

Mevrouw Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) betreurt de houding van sommige commissieleden – die bepaalde ongemakkelijke boodschappen liever niet wensen te horen – tegenover de genodigde sprekers, die zich onbezoldigd de moeite getroosten om deze hoorzitting voor te bereiden en hun inzichten toe te lichten.

De ervaring van de netwerken tegen armoede is net noodzakelijk om klaarheid te brengen in het debat. Problematische wantoestanden worden terecht aangeklaagd, maar noodzakelijke hervormingen in de sociale zekerheid en de sociale hulp blijven moeilijk uit te voeren.

Zoals de vertegenwoordigers van het BAPN aangaven komt armoede niet zomaar uit de lucht vallen: het is het resultaat van politieke keuzes inzake huisvesting, de strijd tegen discriminatie, onderwijs en gelijke kansen.

De spreekster is voorstander van hervormingen waarbij maatschappelijk assistenten waardering krijgen en in goede omstandigheden kunnen werken. Men dient daarnaast te streven naar een gelijkere samenleving waarin onderlinge hulp centraal staat. Ook vanuit pragmatische overwegingen is een meer solidaire samenleving te verkiezen, aangezien een dergelijk beleid op de lange termijn goedkoper is. Zo kost het vier keer minder om iemand huisvesting te bieden dan om dezelfde persoon op straat te laten leven.

De regeringsonderhandelaars kunnen deze kwestie best zo pragmatisch mogelijk benaderen en werk maken van meer solidariteit. De vraag is in welke samenleving men wil leven. In dat opzicht is het verontrustend dat de ongelijkheid toeneemt. In een context waarin de OCMW's onder druk staan, vooral in de grote steden, is de manier waarop de sociale diensten op de actuele uitdagingen reageren van levensbelang.

Er werd voorts gesproken over het spanningsveld tussen de residuaire bevoegdheid van de OCMW's en de overbelasting wat hun opdrachten betreft. Het moet inderdaad de bedoeling zijn dit residuaire karakter te behouden of opnieuw na te streven. Welke aanpassingen worden voorgesteld om deze rol beter te kunnen opnemen?

Welke hervormingen zouden kunnen worden doorgevoerd opdat de administratieve procedures van de OCMW's voldoende rekening houden met de realiteit van mensen in armoede? Welke personele en financiële middelen zijn noodzakelijk om OCMW's op een

de lutte contre la pauvreté ne pourraient pas également proposer des solutions en la matière.

Mme Sarah Schlitz (Ecolo-Groen) déplore l'attitude adoptée par plusieurs membres de la commission – qui préfèrent ne pas entendre certaines informations dérangeantes – à l'égard des orateurs invités, qui ont pris la peine, à titre entièrement gratuit, de préparer cette audition et de venir partager leurs pistes de solution.

L'expérience des réseaux de lutte contre la pauvreté est indispensable pour éclairer le débat. C'est à juste titre que les comportements problématiques sont dénoncés, mais on peine à faire émerger les nécessaires réformes de la sécurité sociale et de l'aide sociale.

Comme l'ont indiqué les responsables du BAPN, la pauvreté ne tombe pas du ciel: elle résulte de choix politiques en matière de logement, de lutte contre les discriminations, d'enseignement et d'égalité des chances.

L'intervenante prône des réformes permettant de valoriser les assistants sociaux et de leur offrir de bonnes conditions de travail. Il conviendra en outre de tendre vers une société plus égalitaire qui place l'aide mutuelle au centre des préoccupations. Une société plus solidaire est également préférable d'un point de vue pragmatique, car cette politique coûte moins cher sur le long terme. Par exemple, une personne qui est relogée plutôt que d'être laissée à la rue coûte quatre fois moins cher à la société.

Les négociateurs gouvernementaux devraient également traiter cette matière de façon très pragmatique et œuvrer à une plus grande solidarité. La question est de savoir dans quelle société nous souhaitons vivre. À cet égard, le creusement des inégalités est préoccupant. Dans un contexte où les CPAS sont sous pression, particulièrement dans les grandes villes, la manière dont les institutions sociales répondent aux défis actuels devient vitale.

La tension actuelle entre le rôle résiduaire des CPAS et la surcharge des missions qui leur sont confiées a par ailleurs été évoquée. Cette fonction doit rester ou redevenir résiduaire. Quels sont les ajustements proposés pour permettre aux CPAS de mieux remplir leur rôle?

Quelle sont les réformes qui pourraient être mises en œuvre afin que les procédures administratives mises en place dans les CPAS prennent suffisamment en compte les réalités des personnes en situation de pauvreté? Quels seraient les moyens humains et financiers nécessaires

efficiënte manier samen met andere lokale spelers te laten functioneren?

Hoe kunnen armoedebestrijdingsnetwerken weerwerk bieden tegen het discours over sociale fraude dat vaak wordt gebruikt om budgettaire soberheid te rechtvaardigen en bijkomende drempels op te werpen aangaande de toegang tot bepaalde rechten, met non-take-up als gevolg? Houdt dit soort discussies een risico in dat de voorwaardelijkheid van sociale rechten nog verstrengd wordt? Hoe kan men ervoor zorgen dat sociale hulp een grondrecht blijft en geen privilege dat aan nog restrictievere criteria wordt onderworpen?

De nadruk op gevallen van sociale fraude lijkt ten slotte soms de aandacht af te leiden van structurele armoede. Hoe kan het debat opnieuw verschoven worden naar de oorzaken, zonder uitkeringsgerechtigden te stigmatiseren?

De heer Vincent Van Quickenborne (Open Vld) erkent het belang van armoedebestrijdingsorganisaties en verwijst naar initiatieven in zijn stad Kortrijk. Hij betreurt echter dat de aanwezige vertegenwoordigers van het BAPN hun legitieme boodschap ondergraven door te pleiten voor de regularisatie van illegale vreemdelingen. Het thema armoede wordt op die manier gepolitiseerd in een ideologisch gekleurde presentatie.

Inzake de non-take-up van hulp door mensen die recht hebben op een leefloon wijst de spreker erop dat het Kortrijkse OCMW outreachend werkt: men neemt zelf het initiatief om mensen uit de armoede te halen.

Voorts valt het op dat hoe langer de hoorzittingen duren, hoe verder wordt afgeweken van het eigenlijke voorwerp van het debat: mogelijk misbruik bij het OCMW van Anderlecht. Het gaat over een systeem waarbij mensen met een lidkaart van een bepaalde partij een voorkeursbehandeling krijgen van een voorzitter van het OCMW, die niet wordt bijgestaan door een maatschappelijk assistent. In de plaats daarvan wordt enkel nog gesproken over het gebrek aan mensen en middelen en een verhardend politiek discours. De spreker vraagt of de genodigden de Pano-reportage hebben gezien en wat zij vinden van hetgeen daar gebeurd is. Waarom zwijgen zij over deze wantoestanden?

Er bestaat daarnaast een beperkt aantal gevallen waarbij mensen of gezinnen 5000 tot 6000 euro netto aan steun ontvangen, plus allerlei andere sociale voordelen. Hoe legt men dit uit aan een alleenstaande werkende moeder van schoolgaande kinderen die met 2000 euro moet rondkomen? Hoe zouden de vertegenwoordigers van het BAPN dit beargumenteren en hoe willen zij

pour que les CPAS puissent agir efficacement en collaboration avec d'autres acteurs locaux?

Comment les réseaux de lutte contre la pauvreté peuvent-ils contribuer à contrer les discours axés sur la fraude sociale? Celle-ci est en effet souvent utilisée pour justifier des coupes budgétaires ou pour créer de nouveaux obstacles à l'accès aux droits, ce qui renforce le non-recours aux droits. Ces débats risquent-ils d'avoir pour effet de renforcer encore davantage la conditionnalité de ces droits sociaux? Comment garantir que l'aide sociale reste un droit fondamental et ne devienne pas un privilège soumis à des critères encore plus restrictifs?

Enfin, la mise en avant des cas de fraude sociale semble parfois détourner l'attention des cas de pauvreté structurelle. Comment repositionner le débat sur les causes de cette situation sans stigmatiser les bénéficiaires?

M. Vincent Van Quickenborne (Open Vld) reconnaît l'importance des organisations de lutte contre la pauvreté. L'intervenant renvoie à cet égard aux initiatives prises à Courtrai. Il déplore toutefois que les représentants présents du BAPN aient déforcé leur message légitime en préconisant de régulariser des étrangers en séjour illégal. Ils ont ainsi politisé le thème de la pauvreté en l'inscrivant dans une présentation teintée d'idéologie.

En ce qui concerne le non-recours à l'aide par des personnes qui peuvent prétendre à un revenu d'intégration, l'intervenant souligne que le CPAS de Courtrai adopte une approche proactive en la matière: il prend lui-même l'initiative d'extraire des personnes de la pauvreté.

Force est ensuite de constater que plus les auditions sont longues, plus elles s'écartent de l'objet effectif du débat: les abus soupçonnés au sein du CPAS d'Anderlecht. Le système mis en place accorde un traitement de faveur aux titulaires d'une carte de membre d'un certain parti par le truchement d'un président du CPAS, sans l'intervention d'un assistant social. Au lieu de se concentrer sur ce point, le débat ne porte plus que sur le manque de moyens humains et financiers et laisse la place à un discours politique plus musclé. L'intervenant demande aux orateurs invités s'ils ont vu le reportage de Pano et quel est leur avis sur les événements qui y sont dénoncés. Pourquoi ne commentent-ils pas ces abus?

Il relève en outre que dans un nombre limité de cas, des personnes ou des ménages bénéficient d'une aide de 5000 à 6000 euros net, majorée de toute une série d'avantages sociaux. Comment expliquer cette situation à une mère isolée qui travaille, dont les enfants vont à l'école et qui doit joindre les deux bouts avec 2000 euros par mois? Comment les représentants du

dit eventueel veranderen? De strijd tegen armoede is legitiem, maar mag niet leiden tot een systeem waarbij inactiviteit meer wordt beloond dan werken, wat mensen terecht nooit zullen aanvaarden.

C. **Antwoorden van de sprekers**

De heer Bart Van de Ven (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) is niet verbaasd over sommige verontwaardigde reacties. Hij wijst erop dat het discours in de publieke opinie over mensen in armoede en migranten in de nasleep van de Pano-reportage een stuk minder genuanceerd was dan in deze hoorzitting. Uit de lopende federale regeringsonderhandelingen blijkt overigens dat er meer drempels worden opgeworpen inzake de toegankelijkheid van de sociale bijstand voor mensen met een migratieachtergrond.

Een lid stelde de vraag wat de armoedebestrijdingsorganisaties precies doen op het terrein. In zekere zin komen zij in beeld wanneer de OCMW's, die in principe het laatste vangnet vormen, geen hulp meer kunnen bieden. Toen alle loketten tijdens de covidpandemie gesloten waren, wisten mensen in extreem precaire omstandigheden bijvoorbeeld niet meer waarheen. Het BAPN was erkend als essentiële dienstverlener en kon mits de nodige veiligheidsmaatregelen mensen blijven begeleiden, helpen met hun papierwerk, activiteiten aanbieden en toeleiden naar andere dienstverleners of lokale overheden. Armoedebestrijdingsorganisaties zijn vaak de schakel tussen mensen in moeilijke situaties en openbare instellingen. Naast individuele begeleiding geven ze mensen in armoede het woord, in de hoop dat degenen die structurele veranderingen kunnen teweegbrengen daar rekening mee houden. Ze proberen in dialoog te gaan met de politiek en de samenleving op basis van de ervaringen van de betrokkenen. Om die redenen haalde de spreker in zijn inleidende uiteenzetting enkele casussen aan. Het is daarbij de bedoeling om het gebruikersperspectief te belichten.

Vervolgens gingen enkele vragen over de harmonisering van de OCMW's. De uittredende Brusselse regering heeft pogingen ondernomen om enige vorm van harmonisering te implementeren, onder meer op vraag van organisaties op het terrein. Er bestaat nu bijvoorbeeld één formulier voor de aanvraag van dringende medische hulp voor mensen zonder wettig verblijf. Sommige OCMW's, waaronder dat van Anderlecht, vragen echter

BAPN justifient-ils cette situation et comment pourrait-on selon eux modifier ces pratiques? La lutte contre la pauvreté est légitime, mais elle ne peut pas aboutir à un système qui récompense davantage l'inactivité que le travail. La population ne l'acceptera jamais – à juste titre.

C. **Réponses des orateurs**

M. Bart Van de Ven (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) n'est pas surpris par certaines réactions indignées. Il souligne que le discours qui ont agité l'opinion publique au sujet des personnes en situation de pauvreté et des migrants à la suite du reportage de Pano était beaucoup moins nuancé que les propos tenus au cours de cette audition. Par ailleurs, il ressort des négociations en cours pour constituer un gouvernement fédéral que de nouveaux seuils seront mis en place en ce qui concerne l'accès à l'aide sociale pour les personnes issues de l'immigration.

Un membre a demandé ce que font exactement les organisations de lutte contre la pauvreté sur le terrain. D'une certaine manière, elles interviennent lorsque les CPAS, qui constituent le dernier filet de sécurité, ne peuvent plus fournir d'aide. Par exemple, lorsque tous les guichets ont été fermés pendant la pandémie de coronavirus, les personnes en situation de grande précarité ne savaient plus où aller. Le BAPN a été reconnu comme prestataire de services essentiels et, moyennant les mesures de sécurité nécessaires, il a pu continuer à accompagner les personnes, à les aider dans leurs démarches administratives, à leur proposer des activités et à les orienter vers d'autres prestataires de services ou vers les autorités locales. Les organisations de lutte contre la pauvreté font souvent le lien entre les personnes en situation difficile et les institutions publiques. En plus de fournir un accompagnement individuel, elles servent de porte-voix aux personnes en situation de pauvreté, en espérant que ceux qui peuvent apporter des changements structurels en tiendront compte. Elles tentent d'engager un dialogue avec le monde politique et la société sur la base des expériences des personnes concernées. C'est la raison pour laquelle l'orateur a cité quelques cas dans son exposé introductif. L'idée est de mettre en lumière le point de vue de l'usager.

Plusieurs questions ont ensuite porté sur l'harmonisation des CPAS. Le gouvernement bruxellois sortant a tenté d'œuvrer en ce sens, notamment à la demande des organisations de terrain. Ainsi, il existe désormais un formulaire unique de demande d'aide médicale urgente pour les personnes en séjour irrégulier. Certains CPAS, dont celui d'Anderlecht, demandent néanmoins à encore pouvoir utiliser leur propre formulaire. Les collaborateurs

nog steeds om hun eigen formulier te gebruiken. De betrokken medewerkers zijn niet altijd op de hoogte van het gestandaardiseerde formulier.

Verder werden kanttekeningen geplaatst bij het pleidooi van de spreker voor regularisatie. De reden dat hij het opneemt voor mensen zonder wettig verblijf komt eenvoudigweg voort uit het feit dat het BAPN zich inzet voor de strijd tegen armoedebestrijding. Mensen zonder wettig verblijf zijn per definitie niet welvarend; velen bevinden zich zelfs niet meer in armoede, maar in ronduit miserabele situaties. Als netwerk voor armoedebestrijding kan men niet anders dan het perspectief van deze mensen eveneens te belichten.

Het is niet zo dat de heer Van de Ven wil zwijgen over het vermeende cliëntelisme bij het OCMW van Anderlecht. Het is de rol van zijn organisatie om het gebruikersperspectief in de kijker te zetten en mensen in armoede het woord te geven. Een persoonlijke appreciatie van wat in Anderlecht is gebeurd doet er in dat verband niet toe. Indien iemand met een machtspositie effectief mensen heeft bevoordeeld ten nadele van anderen is dit niettemin betreurenswaardig en te veroordelen.

Wat de vorming van sociaal werkers betreft, gaat de spreker in op de vraag hoe het beroep aantrekkelijker kan worden gemaakt en of er *good practices* zijn. De spreker noemt het een “mensenrechtenberoep”: wie in de sector gaat werken doet dat vaak vanuit een bepaalde verontwaardiging. De realiteit is echter dat een OCMW-medewerker vaak fungeert als een loketbediende die voortdurend vragen om financiële hulp moet behandelen. Dit is nefast voor het welbevinden en het mensbeeld van de medewerkers. Wie voor dit beroep kiest doet dat om mensen in hun geheel te benaderen en te begeleiden naar werk en een plek in de samenleving. In het sociaal werkveld worden veel functies overigens gefinancierd met projectmiddelen, waarna de medewerkers op zoek moeten naar een nieuw project of een nieuwe organisatie, wat niet bevorderlijk is voor de aantrekkelijkheid van het beroep.

Mevrouw Christine Mahy (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) gaat in op de opmerking van enkele commissieleden dat men ook oog moet hebben voor activering en werk, waarbij het voorbeeld werd aangehaald van een werknemer die minder verdient dan een OCMW-cliënt. De spreekster benadrukt dat de netwerken tegen armoedebestrijding en de mensen die zij bijstaan sterke voorstanders zijn van toeleiding naar werk. Zij denken na over hoe dat doel kan worden bereikt, over het soort jobs en of deze wel toelaten om uit de armoede te raken. Er zijn immers ook jobs die mensen ter plaatse

concernés ne sont pas toujours au courant de l’existence du formulaire standardisé.

D’aucuns ont par ailleurs émis des réserves au sujet du plaidoyer de l’orateur en faveur de la régularisation. La raison pour laquelle il défend les personnes en séjour irrégulier est tout simplement que le BAPN est engagé dans la lutte contre la pauvreté. Par définition, la situation des personnes en séjour irrégulier n’est pas florissante; en fait, beaucoup d’entre eux ne sont plus même dans la pauvreté, mais dans la misère totale. En tant que réseau de lutte contre la pauvreté, on ne peut que mettre en avant le point de vue de ces personnes.

Ce n’est pas que M. Van de Ven veuille garder le silence sur le clientélisme présumé au CPAS d’Anderlecht. C’est le rôle de son organisation de mettre en avant le point de vue des usagers et de donner la parole aux personnes en situation de pauvreté. Un avis personnel sur ce qui s’est passé à Anderlecht n’a pas d’importance dans ce contexte. Si une personne en position de pouvoir a effectivement favorisé des personnes au détriment d’autres, c’est regrettable et condamnable.

En ce qui concerne la formation des assistants sociaux, l’orateur répond à la question de savoir comment rendre la profession plus attrayante et s’il existe des bonnes pratiques. L’orateur parle d’une “profession des droits humains”: ceux qui choisissent de travailler dans ce secteur le font fréquemment sous le coup d’une certaine indignation. Mais en réalité, le collaborateur de CPAS est souvent un employé de guichet qui doit continuellement traiter des demandes d’aide financière. Cela nuit au bien-être du collaborateur et à sa vision de l’humain. Ceux qui choisissent cette profession le font pour appréhender les personnes dans leur globalité et les accompagner vers un emploi et une place dans la société. Dans le domaine du travail social, de nombreux postes sont d’ailleurs financés par des moyens alloués à un projet déterminé. Lorsque celui-ci prend fin, les collaborateurs doivent chercher un nouveau projet ou une nouvelle organisation, ce qui ne favorise pas l’attractivité de la profession.

Mme Christine Mahy (Belgian Anti-Poverty Network, BAPN) répond à la remarque de certains membres de la commission sur la nécessité d’encourager l’activation et l’emploi, un intervenant ayant cité l’exemple d’un travailleur qui gagne moins qu’un client du CPAS. L’oratrice souligne que les réseaux de lutte contre la pauvreté et les populations qui les fréquentent sont favorables à un accompagnement dans l’insertion professionnelle. Ils réfléchissent à la manière d’atteindre cet objectif, au type de travail, et se demandent si celui-ci permet bel et bien de sortir de la pauvreté. En effet, certains emplois

doen trappelen of zelfs nog doen verarmen. Een deel van de mensen in armoede is overigens om allerlei redenen dermate beschadigd dat zij niet via werk hun plek in het leven zullen vinden.

Binnen het Waalse Réseau de Lutte contre la Pauvreté (RWLP) en in haar eerdere functies stelde mevrouw Mahy vast dat het grosso modo 7 tot 10 jaar duurt alvorens een persoon met een duurzame vaste job die een degelijk inkomen oplevert – zeker bij aanvang ook gepaard met de nodige begeleiding – daadwerkelijk uit de armoede geraakt. De betrokkenen moeten zowel uit financiële als relatiearmoede loskomen en opnieuw in een sociaal weefsel ingebed raken. Pas dan worden de resultaten zichtbaar. Men moet bijgevolg zo vroeg mogelijk met dit soort situaties aan de slag.

Er werd in dat verband gevraagd hoe het zit met de hervorming van OCMW's. Dit betekent eveneens de vraag stellen naar de samenhang tussen alle betrokken actoren. Moeten mensen louter doorgestuurd worden van VDAB, Forem en Actiris naar het OCMW, of moeten maatschappelijk werkers eerder de rode draad worden binnen het activeringsbeleid? Dat is misschien zinvoller dan alles binnen afzonderlijke instellingen te behouden. Ook aan de werklast dient iets te worden gedaan wanneer de OCMW's worden hervormd.

De rol van OCMW's in socio-professionele integratie via artikel 60, § 7, van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn is zeer relevant. Het zou opportuun zijn om iemand met een dergelijke job, die deze goed uitoefent en die nodig is voor de werkgever, een stabieler kader te geven. Men dient de werkgever daarbij desgewenst te helpen, in plaats van mensen na afloop van een artikel 60-contract van één jaar opnieuw te laten jobhoppen, wat zeer demotiverend is. De spreekster roept op om na te denken over oplossingen.

Sommige leden wensten voorts enkel te focussen op de gevallen van fraude bij het OCMW van Anderlecht en stipten aan dat bepaalde toelichtingen naast de kwestie zouden zijn. Aanvullend op de antwoorden van de heer Van de Ven wijst mevrouw Mahy erop dat indien er sprake is van fraude bij het OCMW van Anderlecht, het aan justitie is om op te treden.

Daarnaast dient men na te denken over de manier waarop de OCMW's georganiseerd zijn en welke mogelijkheden dit biedt, in het bijzonder over de rol van de politiek bij deze instellingen en bij beslissingen over leefloon. Is het wel correct dat er politieke betrokkenheid mogelijk is voor dit soort hulp? Alle OCMW's gaan op die manier te werk, maar het houdt gevaren in. Anderzijds

laissent stagner dans la pauvreté ou même appauvrissent. Une partie de cette population est tellement abîmée pour toutes sortes de raisons que ce ne sera pas par le travail qu'elle trouvera son installation dans la vie.

Au sein du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) et dans ses fonctions précédentes, Mme Mahy a constaté qu'il fallait environ 7 à 10 ans avant que la personne ayant un emploi durable et rémunéré correctement – avec au début l'accompagnement nécessaire – sorte vraiment de la pauvreté tant sur le plan financier que relationnel et se réinstalle dans un tissu social. À ce moment-là seulement, le résultat est visible. Il faut par conséquent prendre ce type de situation en mains le plus vite possible.

C'est dans ce cadre qu'une question a été posée sur l'état d'avancement de la réforme des CPAS. Il convient également de s'interroger sur l'articulation entre les acteurs concernés. Les personnes doivent-elles être envoyées du Forem ou d'Actiris vers le CPAS ou les assistants sociaux du CPAS doivent-ils devenir des fils rouges dans le cadre de la politique d'activation? Il vaudrait alors peut-être mieux tout maintenir dans des institutions distinctes. Il faudra également travailler sur la question de la charge de travail lorsque les CPAS feront l'objet d'une réforme.

Les CPAS jouent un rôle moteur dans l'insertion socio-professionnelle via l'article 60, § 7, de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.Il serait pertinent de fournir à une personne qui exerce un tel emploi, qui s'acquitte correctement de ses missions et qui donne satisfaction à son employeur soit stabilisée dans cet emploi. Il faut aider l'employeur en ce sens, plutôt que de faire la "tournante à l'emploi" comme on le fait à l'échéance d'un contrat d'un an type article 60, ce qui est très démotivant. L'oratrice appelle à réfléchir à des solutions.

Par ailleurs, plusieurs membres souhaitaient se focaliser exclusivement sur les cas de fraude au sein du CPAS d'Anderlecht et ont jugé certains commentaires hors sujet. En complément des réponses de M. Van de Ven, Mme Mahy souligne que, s'il est question de fraude au sein du CPAS d'Anderlecht, il appartient à la justice de faire son travail.

Il faut également réfléchir à la manière dont les CPAS sont organisés et voir ce que cela peut offrir comme opportunité, plus particulièrement sur la place du politique au sein de ces institutions et sur les décisions relatives au revenu d'intégration. Est-il exact que, pour ce dispositif d'aide là, une intervention politique est possible? Tous les CPAS fonctionnent de cette façon mais cela

werd er gewezen op het feit dat diensten overbelast zijn, waardoor mensen via politieke weg proberen hun dossier onder de aandacht te krijgen.

Een ander aangehaald punt betreft het uitwerken van een adequate en doeltreffende controle, gebaseerd op vertrouwen. De situatie in Anderlecht doet misschien anders vermoeden, maar er komen telkens nieuwe types controlemechanismen boven op het grote aantal controlelagen dat vandaag reeds bestaat. Een goed uitgevoerde controle wordt nochtans het best samen met de betrokkenen van de instelling uitgewerkt. Vertrouwen en controle gaan samen; het herstel van dit vertrouwen is een belangrijk project.

Een volgende vraag luidde of de situatie van uitkeringsgerechtigden verslechtert. Dit is inderdaad het geval, zowel kwantitatief als wat de complexiteit van de situaties betreft. Sommige mensen zitten volledig vast op het vlak van huisvesting, papieren, kinderrechten enzovoort. Mevrouw Mahy verwijst naar het nummer 1718 van het Waals Gewest. Ondanks het bestaan deze filter krijgt het RWLP dagelijks te maken met 10 tot 14 nieuwe situaties, die bijgevolg niet door alle andere voorafgaande diensten, met inbegrip van de OCMW's, konden worden opgelost. Openbare diensten zijn oververzadigd, verenigingen en organisatoren van voedselhulp eveneens.

Vervolgens vroeg een lid of er inderdaad een te grote voorwaardelijkheid bestaat. Dit is soms moeilijk aan te tonen. Men vraagt mensen om eerst een bepaalde stap te vervullen alvorens een recht te verkrijgen en probeert op die manier als het ware hun betrouwbaarheid te laten aantonen. Zo wordt ook het opvragen van rekeninguittreksels gesystematiseerd, terwijl dit door de inspectie is afgeraden. Het opleggen van voorwaarden gaat gepaard met een gebrek aan middelen: het beschikbare budget van een OCMW is soms gewoon opgebruikt, bijvoorbeeld in het geval van stookoliepremies.

Hoe kan het werk van de maatschappelijk assistenten vereenvoudigd worden? Men kan bijvoorbeeld de documentenstroom vereenvoudigen en zo veel mogelijk automatiseren om meer tijd te kunnen maken voor het noodzakelijke menselijke contact. Problemen ontstaan vaak op het moment van overgangsperiodes in het leven, zoals een scheiding, weduwnaarschap, een verhuis of het verlies van een job. Er is tijd nodig om op dat soort momenten begeleiding te bieden.

Verder werd gevraagd welke inbreng de armoedebestrijdingsnetwerken kunnen hebben. Het organiseren van deze hoorzitting is reeds een goede stap. De netwerken staan ook open voor een diepgaande dialoog met

comporte des risques. D'autre part, on a souligné le fait que les services étaient surchargés, de sorte que les gens essaient que l'on s'intéresse à leur dossier par la voie politique.

Un autre point abordé concerne la mise en œuvre d'un contrôle pertinent, efficace et construit dans la confiance. La situation à Anderlecht pourrait laisser croire le contraire mais de nouveaux mécanismes de contrôle viennent sans cesse se superposer à ceux qui existent déjà. Pour être efficace, un contrôle devrait pourtant être mis en place en collaboration avec tous les acteurs de l'institution. La confiance et le contrôle vont de pair; la restauration de cette confiance est un projet important.

Une autre question avait pour but de savoir s'il y a une aggravation de la situation des bénéficiaires. L'oratrice confirme cette aggravation, tant en quantité qu'en complexité. Certaines personnes sont totalement enkystées sur le plan du logement, des papiers, des droits des enfants, etc. Mme Mahy renvoie au numéro d'appel 1718 de la Région wallonne. Malgré ce filtre, le RWLP reçoit entre 10 et 14 nouvelles situations par jour qui n'ont pas pu être résolues préalablement par tous les autres services, y compris les CPAS. Les services publics sont engorgés et les associations et les organisateurs de l'aide alimentaire débordent.

Il a ensuite été demandé si une surconditionnalité existe. C'est parfois difficile à démontrer. On demande à une personne d'effectuer une première démarche avant d'accéder à un droit et on essaie ainsi qu'elle démontre sa fiabilité. La demande d'extraits de compte devient par exemple systématique, alors que cette procédure est déconseillé par l'inspection. La surconditionnalité est liée au manque de moyens: le budget du CPAS est parfois dépassé, comme dans le cas des chèques mazout, par exemple.

Comment simplifier le travail des assistants sociaux? On peut par exemple simplifier et automatiser au maximum le flux de documents pour gagner du temps au bénéfice du contact humain. Les problèmes surgissent souvent au cours des périodes de transition dans la vie, comme une séparation, un veuvage, un déménagement ou une perte d'emploi. Il faut du temps pour offrir un accompagnement dans ce type de moments.

Il a été demandé quelle pourrait être la contribution des réseaux de lutte contre la pauvreté. L'organisation de cette audition constitue déjà une étape importante. Mais les réseaux sont également ouverts à un dialogue

parlementsleden op het terrein, boven op de ervaring waarover individuele leden lokaal reeds beschikken.

In verband met het leefloon vroeg de heer Van Quickenborne hoe men kan uitleggen dat meerdere uitkeringen binnen één familie kunnen worden gecombineerd tot bedragen van 5000 tot 6000 euro. Voor het BAPN bestaan er geen taboes in de strijd tegen armoede; de enige rode lijn is dat mensen niet wegzakken in een inkomenssituatie die een waardig bestaan verhindert. Indien deze vraag gesteld wordt, moet het debat over het leefloon echter volledig opengetrokken worden, bijvoorbeeld ook over het feit dat het bedrag niet verschilt naargelang van het aantal kinderen per gezin. Deze discussie mag zeker gevoerd worden, bij voorkeur niet in restrictieve zin, maar afgaand op de realiteit van mensen die dankzij het leefloon uit de armoede raken. Iedereen heeft immers belang bij het terugdringen van armoede, gelet op de grote maatschappelijke kostprijs.

Het BAPN reikt de overheid de hand om samen te werken aan het verminderen van de complexiteit, om tot betere oplossingen te komen voor de betrokkenen en bijgevolg ook voor de hele samenleving.

V. — **DE HEER BART STALPAERT, DIRECTEUR VAN DE SOCIALE INLICHTINGEN- EN ONDERZOEKSDIENST (SIOD)**

A. **Inleidende uiteenzetting**

De heer Bart Stalpaert (SIOD) dankt de commissie voor Sociale Zaken voor de uitnodiging om te mogen komen spreken op deze hoorzitting. De spreker zal eerst kort de missie van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) toelichten en vervolgens stilstaan bij de samenwerking met de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI).

De SIOD is een strategisch orgaan dat op basis van kennis en informatie vanwege de inspectiediensten en met wetenschappelijke ondersteuning een visie ontwikkelt op de strijd tegen sociale fraude en deze vertaalt in concrete strategieën. De SIOD bereidt het strategisch plan en de operationele actieplannen voor en zorgt voor politieke ondersteuning. Bijgevolg is de SIOD geen inspectiedienst op zich, maar maakt het gebruik van de conclusies van de inspectiediensten die op het terrein controles uitvoeren. De focus ligt op het ondersteunen van inspectiediensten door hun de nodige instrumenten en gegevens te verschaffen. Het doel is de strijd tegen sociale fraude op nationaal niveau te coördineren door

en profondeur avec les parlementaires sur le terrain, en plus de l'expérience dont bénéficient déjà certains membres à titre individuel au niveau local.

En ce qui concerne le revenu d'intégration, M. Van Quickenborne se demandait comment plusieurs allocations pouvaient être combinées au sein d'une même famille pour conduire à des montants de 5000, voire 6000 euros. Le BAPN n'a pas de tabou dans la lutte contre la pauvreté; la seule limite est d'empêcher qu'un individu perçoive des revenus qui ne permettent pas une condition d'existence digne. Si on s'intéresse à cette question-là, il faut ouvrir entièrement le débat sur le revenu d'intégration, donc également par exemple sur le fait que le montant ne varie pas en fonction du nombre d'enfants par ménage. Cette discussion peut être certainement menée, de préférence pas dans un esprit de restriction mais en se basant sur la réalité des gens qui sortent de la pauvreté grâce à ce revenu d'intégration. Tout le monde a intérêt à réduire la pauvreté, compte tenu du coût important pour la société.

Le BAPN tend la main à l'autorité politique pour coopérer en vue de réduire la complexité et de parvenir à de meilleures solutions pour les bénéficiaires et, partant, pour l'ensemble de la société.

V. — **M. BART STALPAERT, DIRECTEUR DU SERVICE D'INFORMATION ET DE RECHERCHE SOCIALE (SIRS)**

A. **Exposé introductif**

M. Bart Stalpaert (SIRS) remercie la commission des Affaires sociales de l'avoir invité à s'exprimer lors de cette audition. L'orateur expliquera d'abord brièvement la mission du Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS) et évoquera ensuite la coopération avec le SPP Intégration sociale (SPP IS).

Le SIRS est un organe stratégique qui, sur la base des connaissances et des informations fournies par les services d'inspection et avec un soutien scientifique, développe une vision de la lutte contre la fraude sociale et la traduit en stratégies concrètes. Le SIRS prépare le plan stratégique et les plans d'action opérationnels et apporte un soutien politique. Par conséquent, le SIRS n'est pas un service d'inspection en tant que tel mais il utilise les conclusions des services d'inspection qui effectuent des contrôles sur le terrain. L'accent est mis sur le soutien aux services d'inspection en leur fournissant les outils et les données nécessaires. L'objectif est de coordonner la lutte contre la fraude sociale au niveau

te voorzien in een multidisciplinaire samenwerking. De SIOD voert zelf geen controles uit.

De opdrachten van de SIOD zijn vastgelegd in het Sociaal Strafwetboek. Sociale fraude omvat elke inbreuk op de sociale reglementering. Artikel 1, § 2, van het Sociaal Strafwetboek luidt als volgt: "Het beleid van de strijd tegen de sociale fraude, de illegale arbeid en de sociale dumping wordt bepaald door de Ministerraad, die de bevoegde ministers met de uitvoering ervan belast. Dit beleid wordt door de ministers bevoegd voor Sociale Zaken, Werk, Justitie, Zelfstandigen en de Bestrijding van de sociale fraude meegedeeld aan de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD)."

De federale regering maakt een strategisch plan op voor de strijd tegen sociale fraude. Dit dient als basis voor een operationeel plan dat tweejaarlijks wordt opgesteld. Het actieplan voor de periode 2025 en 2026 is net goedgekeurd door het ministerieel comité. Hieraan werkten de federale inspectiediensten, alsook de regionale inspectie- en politiediensten. Dit zijn de actoren waar de SIOD mee mag samenwerken.

Er zijn zeven strategische doelstellingen. De belangrijkste is de strijd tegen sociale dumping, waarbij de handhavingsprocedure (preventie, detectie, controle, sanctie en invordering) een belangrijk te volgen proces vormt. Er zijn zes geïdentificeerde vormen van sociale fraude: sociale dumping, zwartwerk, bijdragefraude, uitkeringsfraude, mensenhandel en economische uitbuiting. De bijstandsfraude wordt expliciet gemeld als een vorm van sociale fraude.

Het strategisch comité is het hoogste orgaan binnen de SIOD met beslissingsrecht. Artikel 4 van het Sociaal Strafwetboek luidt:

"Het strategisch comité is samengesteld uit:

1° het regeringslid dat bevoegd is voor de bestrijding van sociale fraude of zijn vertegenwoordiger;

2° de ministers bevoegd voor Sociale Zaken, Werk, Justitie en Zelfstandigen of hun vertegenwoordiger;

3° de directeur van de SIOD;

4° de administrateurs-generaal van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, het Rijksinstituut voor de sociale verzekering der zelfstandigen, de Rijksdienst voor arbeidsvoorziening en het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering;

national en assurant une coopération pluridisciplinaire. Le SIRS n'effectue pas lui-même de contrôles.

Les missions du SIRS sont définies dans le Code pénal social. La fraude sociale comprend toute violation de la réglementation sociale. L'article 1er, § 2, du Code pénal social dispose que: "La politique de lutte contre la fraude sociale, le travail illégal et le dumping social est définie par le Conseil des ministres, qui désigne les ministres compétents pour son exécution. Cette politique est communiquée par les ministres compétents pour les Affaires sociales, l'Emploi, la Justice, les Indépendants et la Lutte contre la fraude sociale au Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS)."

Le gouvernement fédéral élabore un plan stratégique de lutte contre la fraude sociale. Celui-ci sert de base à l'élaboration d'un plan opérationnel bisannuel. Le plan d'action pour la période 2025 et 2026 vient d'être approuvé par le comité ministériel. Les services fédéraux d'inspection, ainsi que les services régionaux d'inspection et de police, y ont collaboré. Ce sont les acteurs avec lesquels le SIRS est autorisé à coopérer.

Le SIRS poursuit sept objectifs stratégiques. Le plus important est la lutte contre le *dumping social*, dans le cadre duquel le processus de mise en œuvre (prévention, détection, contrôle, sanction et recouvrement) joue un rôle clé. Six formes de fraude sociale ont été identifiées: le *dumping social*, le travail au noir, la fraude aux cotisations, la fraude aux allocations, la traite des êtres humains et l'exploitation économique. La fraude à l'assistance est explicitement mentionnée comme une forme de fraude sociale.

Le comité stratégique est l'organe le plus élevé au sein du SIRS et il dispose d'un pouvoir de décision. L'article 4 du Code pénal social dispose que:

"Le comité stratégique se compose:

1° du membre du gouvernement compétent pour la lutte contre la fraude sociale ou son représentant;

2° des ministres compétents pour les Affaires sociales, l'Emploi, la Justice et les Indépendants ou leur représentant;

3° du directeur du SIRS;

4° des administrateurs généraux de l'Office national de sécurité sociale, de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, de l'Office national de l'emploi et de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité;

5° de voorzitter van het directiecomité van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg;

6° de procureur-generaal aangesteld door het College van procureurs-generaal;

Het strategisch comité wordt voorgezeten door het regeringslid dat bevoegd is voor de bestrijding van de sociale fraude."

In het structureel overlegcomité van de SIOD zetelen de organisaties van het strategisch overlegcomité en de regionale inspectiediensten of andere actoren die nodig zouden zijn (bijvoorbeeld de fiscus). Aangezien de SIOD deel uitmaakt van het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude, zetelt ook de minister van Financiën in het strategisch comité. Het is belangrijk te noteren dat de POD MI niet zetelt in het strategisch comité, omdat de actoren die mogen zetelen in het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude ook wettelijk zijn bepaald.

De twee organen binnen de SIOD die verband houden met de thema van de hoorzittingen rond het vermoeden van sociale fraude bij het OCMW van Anderlecht zijn enerzijds het Coördinatiecentrum van de SIOD en anderzijds het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie (MEC).

Artikel 5 van het Sociaal Strafwetboek somt de opdrachten van het strategisch comité op:

"Het strategisch comité heeft onder meer als opdracht:

1° het valideren van het strategisch plan, bedoeld in artikel 2, voor een periode van vier jaar, rekening houdend met de bestuursovereenkomsten van de Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid en de federale overheidsdiensten;

2° het valideren van het operationeel actieplan, bedoeld in artikel 2;

3° het valideren van de voorgestelde strategieën;

4° het valideren van de doelstellingen per inspectiedienst m.b.t. de uitvoering van het operationeel actieplan;

5° het valideren van de opdrachten van de staf, zoals bedoeld in artikel 3, vierde lid."

Een van de taken van de SIOD is het aansturen van de acties die de arrondissementscellen ondernemen in hun strijd tegen illegale arbeid en sociale fraude. Deze cellen worden begeleid door de arbeidsauditeur (een magistraat) om een gegevensuitwisseling tussen

5° du président du comité de direction du service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale;

6° du procureur général désigné par le Collège des procureurs généraux.

La présidence du comité stratégique est assurée par le membre du gouvernement compétent pour la lutte contre la fraude sociale."

Le comité structurel de concertation du SIRS comprend les organisations du comité stratégique de concertation et les services régionaux d'inspection ou d'autres acteurs potentiellement pertinents (par exemple le fisc). Étant donné que le SIRS fait partie du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale, le ministre des Finances siège également au comité stratégique. Il est important de noter que le SPP IS n'est pas membre du comité stratégique, car les acteurs autorisés à siéger au Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale sont également fixés par la loi.

Les deux organes du SIRS liés au thème des auditions sur la suspicion de fraude sociale au CPAS d'Anderlecht sont, d'une part, le Centre de coordination du SIRS et, d'autre part, le Point de contact pour une concurrence loyale (PCCL).

L'article 5 du Code pénal social énumère les missions du comité stratégique:

"Le comité stratégique a notamment pour missions:

1° la validation du plan d'action stratégique, visé à l'article 2, pour une période de quatre ans, compte tenu des contrats d'administration des institutions publiques de sécurité sociale et des services publics fédéraux;

2° la validation du plan d'action opérationnel, visé à l'article 2;

3° la validation des stratégies proposées;

4° la validation des objectifs par service d'inspection en ce qui concerne la mise en œuvre du plan opérationnel;

5° la validation des tâches du staff, visé à l'article 3, alinéa 4."

Le SIRS a notamment pour mission d'orienter les actions des cellules d'arrondissement dans leur lutte contre le travail illégal et la fraude sociale. Ces cellules sont supervisées par l'auditeur du travail (un magistrat) afin de faciliter l'échange de données entre les instances

instanties makkelijker te maken in het kader van een onderzoek door het parket. De arbeidsauditeur is bij machte om andere inspectiediensten uit te nodigen bij de controles uitgevoerd door de arrondissementcellen (bijvoorbeeld FOD Mobiliteit of de douaneorganisaties die niet in het strategisch comité zetelen).

Er zijn 10.072 controles in 2024 door de arrondissementcellen uitgevoerd. Dit zijn multidisciplinaire controles op het terrein (in horecazaken, op bouwwerven, in de transportsector) met minimaal twee verschillende inspectiediensten. Onder het voorzitterschap van de arbeidsauditeur moeten de arrondissementscellen minstens 11.000 gemeenschappelijke controles in risicosectoren uitvoeren. Ook hebben de cellen aandacht voor grootstedelijke problematieken en de rol van de sociale inspectiediensten in het kader van de bestuurlijke handhaving. De spreker merkt op dat de FOD Binnenlandse Zaken evenmin zetelt in het strategisch comité, aangezien de bevoegdheden van deze administratie indirect via het College van de procureurs-generaals wordt afgedekt.

Wat de operationele controle op het terrein betreft, kan een sociaal inspecteur, volgens artikel 54 van het Sociaal Strafwetboek, als er bij een gemeenschappelijke controle door de arrondissementcellen vastgesteld wordt dat een gecontroleerde persoon (ten onrechte) bijstandsuitkeringen ontvangt, die inbreuk melden aan het OCMW van de gemeente waar de betrokken persoon is gedomicilieerd. Dit is niet noodzakelijk het OCMW dat de bijstand uitkeert, aangezien de bijstand wordt uitgekeerd door het OCMW van de gemeente waar iemand zijn hoofdverblijfplaats heeft. Volgens artikel 55 van het Sociaal Strafwetboek is er echter geen verplichting voor het OCMW om te voorzien in enige verdere feedback aan de sociaal inspecteur die de melding heeft gemaakt, tenzij de sociaal inspecteur erom verzoekt.

Wat het middel betreft om een vermoeden van fraude te kunnen detecteren, zijn er twee opties. Enerzijds bestaat het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie (MEC), anderzijds bestaat de mogelijkheid voor burgers om een vermoeden van sociale fraude via een formulier te melden.

Het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie (MEC) van de SIOD is een uniek elektronisch platform voor meldingen van burgers, ondernemingen en professionele gebruikers (bijvoorbeeld bedrijven, maar ook steden, gemeenten en OCMW's) bij een vermoeden van het plegen van sociale fraude door een burger of onderneming.

Verschillende types fraude kunnen er gemeld worden. Bij een terechte melding wordt een knipperlicht

dans le cadre d'une enquête du parquet. L'auditeur du travail a le pouvoir d'inviter d'autres services d'inspection aux contrôles effectués par les cellules d'arrondissement (par exemple le SPF Mobilité ou les douanes, des organisations qui ne siègent pas au comité stratégique).

Les cellules d'arrondissement ont réalisé 10.072 contrôles en 2024. Il s'agit de contrôles pluridisciplinaires sur le terrain (dans des établissements du secteur horeca, sur des chantiers de construction, dans le secteur des transports) avec au minimum deux services d'inspection différents. Sous la présidence de l'auditeur du travail, les cellules d'arrondissement doivent effectuer un minimum de 11.000 contrôles conjoints dans les secteurs à risque. Les cellules se concentrent également sur les problématiques des grandes villes et sur le rôle des services d'inspection sociale dans l'approche administrative. L'orateur note que le SPF Intérieur ne siège pas non plus au comité stratégique, dans la mesure où les compétences de cette administration sont couvertes indirectement par le Collège des procureurs généraux.

En ce qui concerne le contrôle opérationnel sur le terrain, si un inspecteur social constate qu'une personne contrôlée bénéficie (indûment) d'allocations d'assistance sociale lors d'un contrôle conjoint effectué par les cellules d'arrondissement, il peut, en vertu de l'article 54 du Code pénal social, signaler cette infraction au CPAS de la commune où la personne est domiciliée. Il ne s'agit pas nécessairement du CPAS qui octroie l'allocation dans la mesure où celle-ci est versée par le CPAS de la commune où la personne a sa résidence principale. Toutefois, conformément à l'article 55 du Code pénal social, le CPAS n'est pas tenu de fournir un retour d'informations à l'inspecteur social qui a effectué le signalement, à moins que ce dernier ne le lui demande.

En ce qui concerne les moyens de détecter une suspicion de fraude, deux options existent: d'une part, le Point de contact pour une concurrence loyale (PCCL); d'autre part, les citoyens ont la possibilité de signaler les suspicions de fraude sociale au moyen d'un formulaire.

Le Point de contact pour une concurrence loyale (PCCL) du SIRS est une plateforme électronique unique permettant aux citoyens, aux entreprises et aux utilisateurs professionnels (par exemple les entreprises, mais aussi les villes, les communes et les CPAS) d'effectuer un signalement en cas de suspicion de fraude sociale de la part d'un citoyen ou d'une entreprise.

Différents types de fraude peuvent y être signalés. Si le signalement est justifié, un signal d'alerte est

aangemaakt dat een mogelijk risico op een inbreuk van een sociale reglementering weergeeft. Mogelijke inbreuken kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld sociale dumping, uitkeringsfraude, zwartwerk, mensenhandel, discriminatie op de werkvloer en inbreuken op de reglementering rond welzijn op het werk.

De SIOD is bij manier van spreken het verzamelpunt van al deze soort meldingen, maar er is een specifiek circuit voor meldingen van professionele gebruikers. Het MEC werkt met een beveiligde toegang voor professionele gebruikers (zoals werknemers- en werkgeversorganisaties, OCMW's, steden en gemeenten en andere openbare instellingen) en maakt de meldingen over aan de bevoegde diensten (bijvoorbeeld RVA, RIZIV enzovoort) om na te gaan of de wetgeving, die zij moeten controleren, werd overtreden. De meldingen handelen vaak over inbreuken op de sociale reglementering, waarvoor meerdere federale inspectiediensten bevoegd zijn. Het gaat dus over een combinatie van controlebevoegdheden. De combinatie van zwartwerk en bijstandsfraude zal dus via het MEC kunnen worden gemeld.

Meldingen door OCMW's aan het MEC hebben betrekking op onder meer zwartwerk, sluikwerk of loon- en arbeidsvoorwaarden. Deze meldingen worden prioritair behandeld en naar de bevoegde diensten doorgestuurd. Daar worden ze zoals elke andere professionele melding behandeld. De beslissing om een melding te signaleren via het MEC wordt door de OCMW-raad of het vast bureau genomen. Daartoe wordt een personeelslid een machtiging gegeven. De melding gebeurt dus met goedkeuring van het OCMW zelf en niet op eigen initiatief van een medewerker.

Sinds de start van de MEC op 1 juni 2017 hebben 185 OCMW's zich bij het meldpunt aangesloten en werden er 394 professionele gebruikersprofielen aangemaakt. Bij grote OCMW's worden er meerdere gebruikersprofielen gebruikt.

Meldingen kunnen ook in het MEC door burgers worden ingegeven, waarbij een inbreuk op een sociale reglementering samen met bijvoorbeeld bijstandsfraude zal kunnen worden gemeld. De meldingen over uitkeringsfraude zitten daarom vaak vervat in de meldingsformulieren voor inbreuken rond zwartwerk en domiciliefraude. Bijstandsfraude is niet opgenomen in een aparte categorie in het meldingsformulier, maar zit vervat als subcategorie bij de categorieën zwartwerk en domiciliefraude.

généré, indiquant un risque possible d'infraction à la réglementation sociale. Les infractions possibles peuvent concerner, par exemple, le *dumping social*, la fraude aux allocations, le travail au noir, la traite des êtres humains, la discrimination sur le lieu de travail et les infractions à la réglementation sur le bien-être au travail.

Le SIRS est, pour ainsi dire, le point de collecte de tous ces signalements mais il existe un circuit spécifique pour les signalements effectués par les utilisateurs professionnels. Le PCCL dispose d'un accès sécurisé pour les utilisateurs professionnels (par exemple, les organisations syndicales et patronales, les CPAS, les villes et communes et d'autres institutions publiques) et il transmet les signalements aux services compétents (comme l'ONSS, l'INAMI, …) afin qu'ils vérifient si la législation qu'ils doivent contrôler a été enfreinte. Les signalements concernent souvent des infractions à la réglementation sociale pour lesquelles plusieurs services d'inspection fédéraux sont compétents. Il s'agit donc d'une combinaison de compétences de contrôle. La concomitance de travail au noir et de fraude à l'aide sociale peut donc être signalée par l'intermédiaire du PCCL.

Les signalements adressés par les CPAS au PCCL concernent notamment le travail au noir, le travail clandestin ou les conditions de rémunération et de travail. Ces signalements sont traités en priorité et transmis aux services compétents, qui les traitent comme n'importe quel autre signalement professionnel. La décision de transmettre un signalement au PCCL est prise par le conseil du CPAS ou le bureau permanent. Un membre du personnel est habilité à cette fin. Le signalement est donc effectué avec l'approbation du CPAS lui-même et non à l'initiative d'un membre du personnel.

Depuis son lancement le 1er juin 2017, 185 CPAS ont rejoint le PCCL et 394 profils d'utilisateurs professionnels ont été créés. Pour les grands CPAS, plusieurs profils d'utilisateurs sont utilisés.

Les citoyens peuvent eux aussi introduire des signalements auprès du PCCL. La violation d'une réglementation sociale pourra y être signalée en même temps qu'une fraude à l'aide sociale, par exemple. Les signalements de fraude aux allocations sont donc souvent inclus dans les formulaires de signalement d'infractions liées au travail au noir et à la fraude au domicile. La fraude à l'assistance ne fait pas l'objet d'une catégorie distincte dans le formulaire de signalement mais elle figure comme sous-catégorie dans les catégories "travail au noir" et "fraude au domicile".

Meldingen door burgers omtrent bijstandsfraude worden naar de POD MI verzonden. Dit is zo afgesproken, aangezien de SIOD niet altijd weet welk OCMW de persoon die fraude pleegt een leefloon uitkeert.

In 2023 heeft de SIOD in totaal 7841 meldingen ontvangen, waarin de meldingen rond bijstandsfraude vervat zitten. De SIOD kan niet precies zeggen hoeveel exacte gevallen van bijstandsfraude zijn gemeld.

De POD MI vormt een belangrijke actor voor de eerstelijnscontroles in het kader van de controle op de bijstandsfraude en oefent ook een overkoepelende controlerol uit.

In de praktijk komt de arbeidsauditeur in contact met bijstandsfraude als dit aan het licht komt via onderzoeken naar domiciliefraude na een klacht via het MEC of na een inspectiecontrole, waarbij bijvoorbeeld een zwartwerker erkent dat hij een OCMW-uitkering ontvangt.

Het MEC ontvangt wel beperkt meldingen vanuit de OCMW's over mogelijke sociale fraude. De toepassing van het beroepsgeheim door de maatschappelijk werkers kan een verklaring bieden voor het beperkt aantal meldingen.

De magistratuur moet rekening houden met de wetbepalingen en richtlijnen uit het Sociaal Strafwetboek. Fraude met uitkeringen door het OCMW wordt bestraft volgens de bepalingen van het Sociaal Strafwetboek. Er zijn twee omzendbrieven die vanuit het College van de procureurs-generaals zijn opgesteld. Omzendbrief COL 12/2012 verplicht de arbeidsauditeurs om de vervolging in te stellen bij aanzienlijke fraude (minstens 40.000 euro). Het gaat hierbij vooral over georganiseerd misbruik door criminele organisaties. Bij minder ernstige fraude (minder dan 40.000 euro) stelt de procureur vaak een administratieve regularisatie door het OCMW voor. In het kader van domiciliefraude werd een omzendbrief COL 17/2013 opgesteld die de samenwerking tussen openbaar ministerie, politie en OCMW's tegen sociale fraude met fictieve domicilieringen beschrijft. In de zaak van het OCMW Anderlecht is bijgevolg de rol van de arbeidsauditeur niet onbelangrijk; ook die zou eventueel in het kader van deze hoorzittingen gehoord kunnen worden.

Er zijn nog enkele andere toepasselijke rechtsprincipes. Artikel 458 van het Sociaal Strafwetboek bevat de regels die van toepassing zijn op de gegevensuitwisseling tussen een OCMW en andere instanties; hierbij moet erop worden toegezien dat het beroepsgeheim niet geschonden wordt.

Les signalements des citoyens concernant la fraude à l'assistance sont envoyés au SPP IS. C'est ce qui a été convenu dans la mesure où le SIRS ne sait pas toujours quel CPAS verse un revenu d'intégration à la personne qui commet la fraude.

En 2023, le SIRS a reçu un total de 7841 signalements, dont des signalements relatifs à la fraude à l'assistance. Le SIRS n'est pas en mesure de préciser le nombre exact de cas de fraude à l'assistance qui ont été signalés.

Le SPP IS est un acteur important pour les contrôles de première ligne dans le cadre du contrôle de la fraude à l'assistance. Il exerce également un rôle de contrôle global.

Dans la pratique, l'auditeur du travail est confronté à la fraude à l'assistance lorsque celle-ci est mise au jour dans le cadre d'enquêtes sur la fraude au domicile, à la suite d'une plainte via le PCCL ou d'un contrôle d'inspection lors duquel un travailleur au noir reconnaît par exemple qu'il bénéficie d'une allocation du CPAS.

Le PCCL reçoit néanmoins un nombre limité de signalements de la part des CPAS concernant des cas de fraude sociale potentielle. L'application du secret professionnel par les assistants sociaux peut expliquer le peu de signalements.

La magistrature doit tenir compte des dispositions légales et des directives du Code pénal social. En effet, les fraudes aux indemnités versées par les CPAS sont punies conformément aux dispositions de ce Code. Deux circulaires ont été rédigées à ce propos par le Collège des procureurs généraux. La circulaire COL 12/2012 oblige l'auditeur du travail à intenter des poursuites pénales en cas de fraude substantielle (d'au moins 40.000 euros). Dans ce cas, il s'agit surtout d'abus organisés par des organisations criminelles. Lorsque la fraude est moins grave, de moins de 40.000 euros, le procureur propose souvent une régularisation administrative par le CPAS. En ce qui concerne la fraude au domicile, la circulaire COL 17/2013 définit la coopération mise en œuvre entre le ministère public, la police et les CPAS pour lutter contre la fraude sociale découlant des domiciliations fictives. Dans le dossier du CPAS d'Anderlecht, le rôle de l'auditeur du travail n'est donc pas insignifiant, et celui-ci pourrait éventuellement aussi être entendu dans le cadre de ces auditions.

D'autres principes juridiques sont applicables. L'article 458 du Code pénal social fixe les règles applicables aux échanges de données entre les CPAS et d'autres organismes. Lors de ceux-ci, il faut veiller à respecter le secret professionnel.

Artikel 29 van het Wetboek van Strafvordering vermeldt de aangifteplicht voor ambtenaren bij kennis van misdaad of wanbedrijf. De vertrouwensrelatie tussen maatschappelijk werker en cliënt dient natuurlijk zoveel mogelijk gevrijwaard te blijven.

Sommige arbeidsauditoraten hebben met OCMW's uit hun desbetreffende regio een samenwerkingsprotocol afgesloten (bijvoorbeeld Oost-Vlaanderen, Antwerpen, Luik), met de bedoeling een kader te creëren om de gegevenswisseling mogelijk te maken behoudens de verzoening van de aangifteplicht en het beroepsgeheim.

De heer Stalpaert concludeert dat de missie en wettelijke opdrachten van de SIOD beperkt zijn tot de strijd tegen de sociale fraude, de illegale arbeid, en de sociale dumping (niet sociale bijstand). Er zijn geen specifieke actiepunten in het actieplan met betrekking tot bijstandsfraude. Er is dus geen rol weggelegd voor de SIOD in het Sociaal Strafwetboek ten opzichte van de OCMW's. Artikel 54 van het Sociaal Strafwetboek vermeldt enkel de mogelijkheid tot gegevensuitwisseling met de OCMW's.

De federale sociale inspectiediensten (RSZ, RSVZ, FOD WASO (TSW, TWW), RVA, RIZIV) zijn niet bevoegd voor vaststellingen rond bijstandsfraude. Ze kunnen wél hun vaststellingen overmaken aan het OCMW bij vermoedens van bijstandsfraude (art. 54 SSW). Een melding van bijstandsfraude (bijvoorbeeld in samenloop met zwartwerk) wordt evenwel in Pro Justitia gemeld aan de arbeidsauditeur, die de controle verder kan opvolgen, met een eventuele vervolging als eindresultaat. Het Meldpunt voor Eerlijke Concurrentie (MEC) ontvangt beperkt meldingen vanuit de OCMW's over mogelijke sociale fraude; die worden dan behandeld door de respectieve sociale inspectiediensten.

De strijd tegen OCMW-fraude legt een gordiaanse knoop bloot tussen de meldingsplicht en het beroepsgeheim, waar rechtvaardigheid en vertrouwelijkheid met elkaar in conflict lijken te staan. De problematiek van gegevensdoorstroming is gekoppeld aan de notie "beroepsgeheim" van de OCMW's. De samenwerkingsprotocollen tussen de arbeidsauditoraten en de OCMW's zouden een pragmatische oplossing bieden in de praktijk, maar momenteel zijn ze in een beperkt aantal regio's uitgerold. Het is momenteel wettelijk niet verplicht om zo'n protocol op te stellen. Er zou kunnen worden nagedacht over een uitbreiding van de bevoegdheden van de inspectiediensten, zodat ze ook bijstandsfraude kunnen vaststellen. De notie van het beroepsgeheim zou eventueel ook beter afgebakend kunnen worden ten aanzien van de meldingsplicht.

L'article 29 du Code d'instruction criminelle prévoit l'obligation, pour les fonctionnaires, de notifier tout crime ou délit porté à leur connaissance. Il convient évidemment de préserver autant que possible la relation de confiance entre les assistants sociaux et leurs clients.

Certains auditorats du travail ont conclu un protocole de coopération avec les CPAS de leur région (par exemple dans les provinces de Flandre orientale, d'Anvers et de Liège) dans le but de créer un cadre pour permettre les échanges d'informations moyennant la conciliation de l'obligation de notification et du secret professionnel.

M. Stalpaert conclut son intervention en soulignant que le mandat et les missions légales du SIRS se limitent à la lutte contre la fraude sociale, le travail illégal et le dumping social (et ne concernent pas la fraude à l'aide sociale). Son plan d'action ne comporte aucun point spécifique sur la fraude à l'aide sociale. Le Code pénal social ne confère donc au SIRS aucun rôle à l'égard des CPAS. L'article 54 de ce Code ne mentionne que la possibilité d'échanger des données avec les CPAS.

Les services fédéraux d'inspection sociale (ONSS, INASTI, SPF ETCS (CLS, CBE), ONEm, INAMI) ne sont pas compétents pour dresser des constats en matière de fraude à l'aide sociale. Ils peuvent cependant transmettre leurs constats aux CPAS concernés en cas de suspicion de fraude à l'aide sociale (art. 54 du Code pénal social). Toute notification de fraude à l'aide sociale (associée, par exemple, à du travail au noir) est cependant signalée dans Pro Justitia à l'auditeur du travail, qui pourra assurer le suivi du contrôle, ce qui peut finir par entraîner des poursuites. Le Point de contact pour une concurrence loyale (PCL) reçoit peu de notifications de cas potentiels de fraude sociale de la part des CPAS, et celles-ci sont ensuite examinées par les services d'inspection sociale compétents.

La question de la lutte contre la fraude au CPAS met en évidence un problème difficile à trancher entre l'obligation de notification et le secret professionnel. Sur ce plan, la justice et la confidentialité semblent entrer en conflit. La problématique des échanges d'informations est liée à la notion de "secret professionnel" appliquée par les CPAS. Les protocoles de coopération conclus entre les auditorats du travail et les CPAS pourraient apporter une solution pragmatique en pratique, mais ils n'ont été mis en œuvre que dans un petit nombre de régions jusqu'à présent. De plus, actuellement, la loi n'impose nullement la conclusion de ces protocoles. On pourrait envisager d'élargir les compétences des services d'inspection pour les habiliter à également constater les fraudes à l'aide sociale. La notion de secret professionnel pourrait éventuellement aussi être mieux délimitée par rapport à l'obligation de notification.

B. **Vragen en opmerkingen van de leden**

De heer Wouter Raskin (N-VA) dankt de heer Stalpaert voor zijn relevante en interessante uiteenzetting.

Het commissielid merkt op dat de meeste federale inspectiediensten actief betrokken zijn bij de coördinatie door de SIOD, maar de federale overheidsdienst POD Maatschappelijke Integratie is dat niet, of toch niet op structurele wijze. Ze werkt bijgevolg ook niet mee aan de opmaak van de actieplannen van de SIOD en bij de uitrol van een structureel overleg met de arrondissementcellen. De heer Raskin vraagt zich af wat de impact hiervan is op de effectiviteit van de controle op de OCMW's. In welke mate werkt de SIOD met de POD MI samen in het kader van sociale fraudebestrijding? Het lijkt eerder toevallig dan structureel georganiseerd te zijn. Zou dit volgens de heer Stalpaert intensiever en structureler moeten? Waarom is de POD MI niet structureel betrokken bij de activiteiten van de SIOD? Is dit nooit het geval geweest of is dit als gevolg van een beslissing van een instantie of minister?

De financieel directeur van het OCMW Anderlecht zei dat haar diensten vanaf mei 2024 intern maatregelen hebben getroffen naar aanleiding van een stijging van het aantal dossiers met onterechte uitgekeerde steun. Komen dit soort signalen bij de SIOD terecht?

Bij de opmaak van het actieplan 2023-2024 werden verschillende diensten betrokken, ook diensten die niet in het strategisch comité van de SIOD vertegenwoordigd zijn. De POD MI werd niet geconsulteerd en geen enkele actie van de 91 geformuleerde actiepunten uit het plan voor de strijd tegen sociale fraude had betrekking op de bijstandsfraude. Hoe komt dat? Was dit een keuze of is dit het gevolg van het ontbreken van structureel overleg tussen de POD MI en de SIOD?

In de organen van de SIOD, zoals in de arrondissementscellen, zitten vertegenwoordigers van het openbaar ministerie, verschillende inspectiediensten, lokale politie en de FOD Financiën. Is de heer Stalpaert van mening dat de POD MI ook deel zou moeten uitmaken van deze organen?

De heer Raskin concludeert dat de bijstandsfraude vooral aan het licht komt tijdens de multidisciplinaire controles van de inspecteurs van de arrondissementscellen en bijstandsfraude eerder bij toeval ontdekt wordt. Als de bijstandsfraude bij toeval toch wordt ontdekt, meldt de SIOD dit aan het betrokken OCMW, maar deze laatste is niet verplicht om een antwoord te formuleren

B. **Questions et observations des membres**

M. Wouter Raskin (N-VA) remercie M. Stalpaert pour son exposé pertinent et intéressant.

Le membre fait observer que la majorité des services d'inspection fédéraux sont activement associés à la coordination assurée par le SIRS, mais que ce n'est pas le cas du SPP IS, du moins pas de manière structurelle. Le SPP IS ne collabore donc pas non plus à l'élaboration des plans d'action du SIRS, ni à la mise en œuvre d'une concertation structurelle avec les cellules d'arrondissement. M. Raskin s'interroge sur l'impact de cette situation sur l'efficacité des contrôles des CPAS. Dans quelle mesure le SIRS collabore-t-il avec le SPP IS dans la lutte contre la fraude sociale? Cette collaboration semble être plus ponctuelle que structurelle. M. Stalpaert estime-t-il que cette collaboration devrait être plus intense et plus structurelle? Pourquoi le SPP IS n'est-il pas structurellement associé aux activités du SIRS? Cela n'a-t-il jamais été le cas? Ou cela découle-t-il d'une décision d'une instance ou d'un ministre?

La directrice financière du CPAS d'Anderlecht a indiqué que ses services avaient pris des mesures en interne dès le mois de mai 2024 en raison d'une hausse du nombre de dossiers concernant une aide sociale injustement accordée. Des informations de cette nature sont-elles communiquées au SIRS?

Plusieurs services ont été associés à l'élaboration du plan d'action 2023-2024, y compris des services non représentés dans le comité stratégique du SIRS. Le SPP IS n'a pas été consulté et aucune des 91 actions prévues dans le plan de lutte contre la fraude sociale ne concernait la fraude à l'aide sociale. Comment est-ce possible? Était-ce un choix, ou cela découle-t-il de l'absence de concertation structurelle entre le SPP IS et le SIRS?

Des représentants du ministère public, de différents services d'inspection, de la police locale et du SPF Finances siègent dans les organes du SIRS, comme dans les cellules d'arrondissement. M. Stalpaert estime-t-il que le SPP IS devrait également être représenté dans ces organes?

M. Raskin conclut son intervention en indiquant que les cas de fraude à l'aide sociale sont principalement détectés au cours des contrôles multidisciplinaires menés par les inspecteurs des cellules d'arrondissement, et que ces cas de fraude sont plutôt détectés fortuitement. Lorsqu'un cas de fraude à l'aide sociale est découvert par hasard, le SIRS le signale au CPAS concerné, mais

op de melding, tenzij dit expliciet gevraagd wordt door de inspecteurs. Klopt dat?

De heer Denis Ducarme (MR) dankt de spreker voor de interessante en precieze uiteenzetting.

De heer Ducarme kreeg tijdens de presentatie de indruk dat de SIOD niet zeer openlijk kan samenwerken met de inspectiedienst van de POD MI. Deze laatste zou in theorie disfuncties, misbruik of fraude bij de OCMW's moeten kunnen vaststellen. De POD MI voert toch een aantal audits uit bij de OCMW's en formuleert in haar inspectieverslagen opmerkingen die zouden kunnen leiden tot de identificatie van fraude. Parallel daarmee hebben enkele steden (zoals Antwerpen en Gent) antifraude-eenheden binnen de OCMW's opgericht. Wat is de relatie tussen de SIOD en deze antifraudecellen?

Wat de onterechte uitkering van een leefloon betreft, constateert de heer Ducarme dat de bijstandsfraude geïdentificeerd wordt tijdens de controle van een individu. De informatie over de bijstandsfraude wordt door de SIOD overgezonden aan het betrokken OCMW, maar de SIOD gaat niet noodzakelijkerwijs op systematische basis erop toezien dat het OCMW deze fout kan rechtvaardigen.

Voorts staat de spreker stil bij de mogelijkheid voor een OCMW-medewerker om een aangifte te doen over bijstandsfraude in combinatie met bijvoorbeeld zwartwerk. De heer Ducarme vraagt zich af of maatschappelijk werkers de mogelijkheid zouden moeten krijgen om op basis van hun bevindingen binnen de uitoefening van hun functie (waarbij de identiteit van de persoon die aangifte doet beschermd wordt) bijstandsfraude te rapporteren. Zouden in geval van misbruik van de bijstand actoren die verbonden zijn aan het OCMW, die bijstandsfraude kunnen rapporteren?

C. **Antwoorden van de sprekers en replieken van de leden**

De heer Bart Stalpaert (SIOD) licht toe dat er op zich al een structurele samenwerkingsrelatie tussen de POD MI en de SIOD bestaat, aangezien de POD MI het uniek aanspreekpunt is voor de meldingen rond de bijstandsfraude. De SIOD weet echter niet welk OCMW de betaling van het leefloon verricht. De melding van de bijstandsfraude wordt structureel verstuurd naar de POD MI. Dit is met andere woorden de structurele verankering van de samenwerkingsrelatie.

Het is echter correct dat op het terrein de controledienst van de POD MI niet vertegenwoordigd is in de multidisciplinaire inspectieteams van de arrondissementscellen. In

ce dernier n'est pas obligé de répondre à cette notification, à moins que cela soit explicitement demandé par les inspecteurs. Est-ce exact?

M. Denis Ducarme (MR) remercie l'orateur pour son exposé intéressant et précis.

Au cours de cette présentation, M. Ducarme a eu l'impression que la coopération entre le SIRS et le service d'inspection du SPP IS n'était pas optimale. En théorie, ce dernier devrait pouvoir constater les dysfonctionnements, les abus ou les fraudes dans les CPAS. Le SPP IS réalise en effet des audits dans les CPAS, et formule, dans ses rapports d'inspection, des observations qui pourraient permettre d'identifier les cas de fraude. Parallèlement, certaines grandes villes comme Anvers et Gand ont mis en place des cellules de lutte contre la fraude dans les CPAS. Quelle est la relation entre le SIRS et ces cellules?

En ce qui concerne l'octroi injustifié d'un revenu d'intégration, M. Ducarme fait observer que la fraude en matière d'aide sociale est identifiée lors du contrôle d'un individu. L'information concernant cette fraude est transmise au CPAS concerné par le SIRS, mais ce dernier ne veille pas toujours systématiquement à ce que le CPAS puisse corriger cette erreur.

L'intervenant revient ensuite sur la possibilité, pour les collaborateurs des CPAS, de dénoncer une fraude en matière d'aide sociale en lien, par exemple, avec du travail non déclaré. M. Ducarme demande s'il ne conviendrait pas de permettre aux assistants sociaux de dénoncer les cas de fraude en matière d'aide sociale sur la base de leurs propres constatations dans l'exercice de leurs fonctions (en protégeant l'identité de l'auteur de la dénonciation). Ne pourrait-on pas permettre à certaines personnes liées aux CPAS de dénoncer les cas de fraude en matière d'aide sociale?

C. **Réponses des orateurs et répliques des membres**

M. Bart Stalpaert (SIRS) explique qu'il existe déjà une collaboration structurelle en soi entre le SPP IS et le SIRS dans la mesure où le SPP IS est le point de contact unique pour les notifications de fraude à l'aide sociale. Le SIRS ignore toutefois quel CPAS a versé le revenu d'intégration visé. Les notifications de fraude à l'aide sociale sont systématiquement envoyées au SPP IS. Il s'agit, en d'autres termes, de l'ancrage structurel de la relation de collaboration entre l'un et l'autre.

Il est toutefois vrai que, sur le terrain, le service de contrôle du SPP IS n'est pas représenté dans les équipes d'inspection multidisciplinaires des cellules

theorie kan de SIOD de POD MI ook uitnodigen daaraan deel te nemen, al zal een deelname aan deze controles afhangen van de capaciteit van de diensten van de POD MI om deel te nemen en van de meerwaarde die hun aanwezigheid zou kunnen hebben op het moment van de controle. Elke federale inspecteur heeft een tool ter beschikking (DOLSIS) met een verzameling van verschillende databases, waarbij de federale inspectiediensten en de SIOD kunnen nakijken of iemand bijstand geniet of niet. De SIOD kan niet het individuele dossier zelf raadplegen, maar kan enkel zien of iemand al dan niet een uitkering ontvangt. De POD MI zou aanwezig kunnen zijn bij een terreincontrole, aangezien het Sociaal Strafwetboek dit toelaat, maar de vraag blijft wat de meerwaarde hiervan zou kunnen zijn. Het is belangrijk dat erover wordt nagedacht bij welke type controles de aanwezigheid van de POD MI interessant zou kunnen zijn, aangezien een lokale inspecteur en de regionale inspectiediensten via de databases al kunnen vaststellen of iemand al dan niet bijstand ontvangt.

Het Sociaal Strafwetboek bepaalt de definitie van sociale fraude, onder meer vertrekkend vanuit de federale bevoegdheden. Zoals gestipuleerd in artikel 1 van het Sociaal Strafwetboek over sociale fraude, neemt de Ministerraad de eindbeslissingen en deelt die mee aan de SIOD; dit wordt vertaald in het actieplan van de SIOD.

De SIOD zou een actiepunt rond de bestrijding van bijstandsfraude kunnen opnemen in het actieplan. Dan zou een structurele samenwerking met de POD MI nog meer mogelijk zijn. Een van de actiepunten was om de POD MI meer mogelijkheden te geven voor de gegevenskruising, zodat zij de gegevensfluxen beter zouden kunnen controleren. Deelname van de POD MI aan het College voor de fraudebestrijding zou ook een piste kunnen zijn om meer samenwerking te genereren. De samenstelling van het College staat gedefinieerd in het koninklijk besluit van 9 november 2020 houdende oprichting van het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. Op voorwaarde dat er een politiek draagvlak bestaat, kan de samenstelling van het College voor de fraudebestrijding gewijzigd worden en zou de SIOD na aanpassing van de wet nauwer kunnen samenwerken met de POD MI, ook al beschouwt de SIOD de POD MI wel al als een structurele partner, aangezien zij het unieke aanspreekpunt zijn voor de bijstandsfraude. Het is dus geen bewuste keuze van de SIOD om de POD MI niet op te nemen in het strategisch comité.

De vaststellingen op het terrein zijn niet altijd te wijten aan een toevallige ontdekking, aangezien alle controles gebeuren op basis van datamining en informatie vanuit het terrein. Er is met andere woorden vaak een aanleiding

d'arrondissement. En théorie, le SIRS peut aussi inviter le SPP IS à y prendre part, mais sa participation à ces contrôles dépendrait de la capacité des services du SPP IS d'y participer et de la plus-value que leur présence pourrait apporter lors du contrôle. Chaque inspecteur fédéral dispose d'un outil (DOLSIS) qui réunit plusieurs banques de données et grâce auquel les services d'inspection fédéraux et le SIRS peuvent vérifier si un individu bénéficie ou non d'une aide sociale. Le SIRS ne peut pas consulter lui-même les dossiers individuels. Il peut seulement y voir si un individu bénéficie éventuellement d'une allocation. Le SPP IS pourrait être présent lors des contrôles sur le terrain, car le Code pénal social l'y autorise, mais la question de la plus-value de sa présence demeure. Il importe de déterminer pour quels types de contrôles la présence du SPP IS pourrait être intéressante, car les inspecteurs locaux et les services d'inspection régionaux peuvent déjà déterminer, en consultant les banques de données, si un individu bénéficie ou non d'une aide sociale.

Le Code pénal social définit la notion de fraude sociale, notamment à partir des compétences fédérales. L'article 1er du Code pénal social dispose qu'en matière de fraude sociale, le Conseil des ministres prend les décisions finales concernant la politique de lutte contre la fraude sociale, et qu'il les communique au SIRS. Ces décisions sont ensuite traduites dans le plan d'action du SIRS.

Le SIRS pourrait inclure une mesure de lutte contre la fraude à l'aide sociale dans son plan d'action. Cela renforcerait les possibilités de collaboration structurelle avec le SPP IS. L'une des mesures prévues dans le plan d'action prévoyait de donner au SPP IS davantage de possibilités de croisement des données pour lui permettre de mieux contrôler les flux de données. La participation du SPP IS au Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale pourrait aussi constituer une piste pour renforcer cette collaboration. La composition de ce Collège a été définie par l'arrêté royal du 9 novembre 2020 portant création du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale. La composition de ce Collège pourra être modifiée s'il existe une volonté politique à cet effet. Après la modification de la législation, le SIRS pourrait collaborer plus étroitement avec le SPP IS, quoique le SIRS considère déjà le SPP IS comme un partenaire structurel dans la mesure où il constitue l'unique point de contact pour les fraudes à l'aide sociale. L'absence du SPP IS dans le comité stratégique ne découle donc pas d'un choix délibéré de la part du SIRS.

Les constatations faites sur le terrain ne sont pas toujours le fruit de découvertes fortuites, car les contrôles sont systématiquement effectués en ayant recours au *datamining* et grâce à des informations collectées sur

om een controle op een welbepaalde plaats op een welbepaald moment uit te voeren, maar er is uiteraard ruimte voor een toevallige identificatie van bijstandsfraude buiten het werkkader als dusdanig.

In het kader van gemeenschappelijke controles kan het zijn dat een individuele inspectiedienst bij een specifieke inspectieopdracht elementen van sociale fraude aan het licht brengt. Als er een vermoeden van bijstandsfraude is, kan de inspecteur dit nakijken. De SIOD beschikt niet over concrete cijfers over het aantal gevallen waarbij bij een gemeenschappelijke controle bijstandsfraude werd vastgesteld. Er zijn ongeveer 130.000 inspecties uitgevoerd met de federale inspectiediensten.

Het klopt inderdaad dat op basis van artikel 55 van het Sociaal Strafwetboek de inspectiediensten een vorm van feedback kunnen vragen aan het OCMW bij een melding van bijstandsfraude. Zij zullen vragen wat het OCMW met de informatie gedaan heeft. Maar wat is de relevantie voor de controleur om te weten hoe het OCMW de melding heeft opgevolgd? Als een individuele controleur bij de controle op zwartwerk de bijstandsfraude vaststelt, zal hij of zij melding hiervan maken in de tool Pro Justitia en zal er bij het arbeidsauditoraat een traject worden opgestart, dat opgevolgd wordt door de arbeidsauditeur. Deze instantie zal het OCMW vragen hoe de melding van bijstandsfraude werd opgevolgd, maar uiteindelijk blijft het hele dossier draaien om het type fraude uit de corebusiness van de betrokken sociale inspectiedienst. De bijstandsfraude is een interessant element, maar niet het hoofdelement bij een controle. Ook volgt er niet altijd een antwoord van het OCMW over de opvolging. Deze werkwijze en samenwerking tussen de inspectiediensten en de OCMW's kan natuurlijk beter en structureler.

De heer Stalpaert licht toe dat hij de elementen uit het individuele controledossier van de POD MI over het OCMW Anderlecht niet gezien heeft. Dit is ondertussen een gerechtelijk dossier geworden en bijgevolg kan hij geen details uit het dossier bespreken. De spreker weet niet of het mogelijk en nuttig zou zijn om details te verkrijgen per individueel dossier bij de betalingen van het leefloon aan de OCMW's door de POD MI.

De opzoekingstool, DOLSIS, die beschikbaar is voor alle federale sociale inspectiediensten en indirect voor de regionale inspectiediensten, bevat al redelijk veel informatie, maar enkel over individuele dossiers. Via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) zijn kruisingen van gegevens mogelijk tussen de OCMW's en de POD MI. Er zou moeten worden nagekeken of

le terrain. En d'autres termes, il y a souvent une raison qui justifie d'effectuer un contrôle dans un lieu spécifique et à un moment bien déterminé. Des fraudes à l'aide sociale peuvent toutefois être identifiées en dehors de ce cadre de travail, de manière purement fortuite.

Lors des contrôles menés en commun, il peut arriver qu'un service d'inspection déterminé identifie des éléments de fraude sociale au cours d'une mission d'inspection spécifique. Si une fraude à l'aide sociale est suspectée, l'inspecteur peut l'examiner de plus près. Le SIRS ne dispose toutefois pas de chiffres concrets sur le nombre de cas dans lesquels une fraude à l'aide sociale a été constatée à l'occasion d'un contrôle commun. Environ 130.000 inspections ont été menées avec les services d'inspection fédéraux.

Il est exact qu'en application de l'article 55 du Code pénal social, les services d'inspection peuvent demander un *feed-back* au CPAS lorsqu'une fraude à l'aide sociale est signalée. Ils lui demanderont également ce qui a été fait de cette information. Mais quel est l'intérêt pour le contrôleur de savoir quelle suite le CPAS a donnée à ce signalement? Si un contrôleur constate une fraude à l'aide sociale lors d'un contrôle du travail au noir, il la signale dans l'outil Pro Justitia et une procédure sera ensuite engagée auprès de l'auditorat du travail, laquelle sera suivie par un auditeur du travail. L'auditorat du travail interrogera le CPAS pour savoir quelle suite il a donnée à la notification de fraude à l'aide sociale, mais tout le dossier portera en définitive sur le type de fraude qui relève du cœur de métier du service d'inspection sociale concernée. La fraude à l'aide sociale est une donnée intéressante, mais elle ne constitue pas l'élément central d'un contrôle. Il arrive également que le CPAS ne donne pas de réponse concernant le suivi donné. Cette procédure ainsi que la collaboration entre les services d'inspection et les CPAS peuvent bien entendu être améliorées et mieux structurées.

M. Stalpaert indique qu'il n'a pas eu connaissance des éléments du dossier d'audit du SPP Intégration sociale concernant le CPAS d'Anderlecht. Ce dossier est devenu entre-temps un dossier judiciaire et il ne peut donc pas en discuter les détails. L'orateur ne sait pas s'il serait possible et utile d'obtenir, pour chaque dossier individuel, le détail des revenus d'intégration versés aux CPAS par le SPP Intégration sociale.

L'outil de recherche DOLSIS, dont disposent tous les services fédéraux d'inspection sociale et indirectement aussi les services d'inspection régionaux, contient déjà de nombreuses informations, mais seulement à propos de dossiers individuels. La Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) permet de croiser les données des CPAS et du SPP IS. Il conviendrait de déterminer si

de *data matching* tussen uitkeringen van de OCMW's en andere uitkeringen uit de sociale zekerheid ook kan worden geraadpleegd via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ).

Het is niet erg duidelijk of informatie over de disfuncties binnen een OCMW vastgesteld door de POD MI interessant kunnen zijn voor de SIOD en de toepassing van het Sociaal Strafwetboek en tot een beter beheer van de strijd tegen sociale fraude zou kunnen leiden. Het zal ervan afhangen welke details beschikbaar zijn, hoe de analyse van de fraude dient te worden uitgevoerd en wat er moet worden gedaan met de resultaten.

Er bestaat een mogelijkheid om aangifte te doen binnen een OCMW over een geval van bijstandsfraude. De melding moet wel goedgekeurd worden door de OCMW-raad of het vast bureau van het OCMW. De naam van de persoon die aangifte doet, mag niet aan de SIOD worden meegedeeld. De identiteit van deze persoon is beschermd. Over het fraudeleus gedrag van een ambtenaar kan natuurlijk ook aangifte worden gedaan, maar daar ging de vraag van de heer Ducarme waarschijnlijk niet over.

De SIOD is gebonden aan de strategische doelstellingen die vastgesteld zijn door de Ministerraad en die in het actieplan vermeld zijn. In het actieplan wordt geen actie rond de bijstandsfraude geformuleerd. Er is wel een actie rond de aanpak van het grootstedenbeleid, maar de bijstandsfraude wordt in deze actie inderdaad niet expliciet gemeld.

De rapporteurs, *De voorzitter,*

Wouter Raskin
Vincent Van Quickenborne

Denis Ducarme

les associations de données (*data matching*) entre les allocations versées par les CPAS et d'autres allocations sociales peuvent également être consultées grâce à la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS).

On ne sait pas exactement si les informations relatives aux dysfonctionnement dans un CPAS constatées par le SPP IS pourraient être intéressantes pour le SIRS et la mise en œuvre du Code pénal social, ni si elles permettraient de renforcer la lutte contre la fraude sociale. Cela dépendra des détails disponibles, de la façon dont l'analyse de la fraude doit être réalisée et de ce qu'il convient de faire avec les résultats.

Il existe un moyen de dénoncer la fraude en matière d'aide sociale dans les CPAS. Cette dénonciation doit toutefois être approuvée par le conseil du CPAS ou par son bureau permanent. Le nom de l'auteur de la dénonciation ne peut pas être communiqué au SIRS et son identité est protégée. Il va de soi que tout acte frauduleux commis par un fonctionnaire peut également être dénoncé, mais la question posée par M. Ducarme ne portait probablement pas sur ce point.

Le SIRS est lié aux objectifs stratégiques fixés par le Conseil des ministres et inscrits dans le plan d'action. Ce plan ne prévoit aucune action concernant la fraude en matière d'aide sociale. Une action relative à la politique des grandes villes est prévue, mais la fraude en matière d'aide sociale n'est pas mentionnée explicitement dans cette action.

Les rapporteurs, *Le président,*

Wouter Raskin
Vincent Van Quickenborne

Denis Ducarme

Centrale drukkerij - Imprimerie centrale