

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

16 décembre 2004

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative à la création de supérettes des
services publics**

(déposée par Mmes Annemie Turtelboom
et Hilde Vautmans et M. Miguel Chevalier)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

16 december 2004

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**voorstel van resolutie in verband met
de oprichting van superettes voor
openbare diensten**

(ingediend door de dames Annemie Turtelboom
en Hilde Vautmans
en de heer Miguel Chevalier)

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

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: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

DÉVELOPPEMENTS

Les services administratifs de notre pays effectuent essentiellement des missions de service au citoyen.

Dans le cadre du «service optimal», ce dernier doit être aidé le plus rapidement et le plus efficacement possible par des informations claires et précises. Pour obtenir les documents, permis et attestations nécessaires (par exemple pour la construction ou la transformation d'une habitation), il est toutefois fréquent que le demandeur doive consulter plusieurs services avant de trouver son chemin dans un dédale d'instances administratives.

En voici un bref aperçu:

- le collège des bourgmestre et échevins délivre le permis d'urbanisme;
- le permis d'environnement doit être demandé – en fonction de la destination – auprès de la députation permanente ou du ministre flamand de l'Environnement;
- les établissements bancaires peuvent dispenser des informations au sujet du crédit à l'habitation ou d'une autre forme de crédit;
- le service de la population des communes est responsable des extraits d'actes de naissance et de mariage nécessaires;
- dans les 30 jours suivant le déménagement, le cadastre doit être informé. Celui-ci calcule alors le revenu cadastral de la propriété;
- dans les 3 mois suivant le calcul du revenu cadastral, l'intéressé doit faire une déclaration de construction auprès de l'administration de la TVA;
- le changement d'adresse doit être signalé au service de la population de la commune, à la poste, à la police et à l'administration des contributions;
- les compagnies d'eau, de gaz et d'électricité doivent être prévenues pour le relevé des compteurs;
- l'intéressé peut conserver son numéro de téléphone ou en demander un nouveau en s'adressant à la compagnie de téléphone;
- un emplacement de stationnement doit être réservé pour le camion de déménagement au bureau de police. La signalisation routière nécessaire peut également y être demandée;
- pour les objets qui ne sont pas déménagés et qui peuvent être considérés comme des ordures, il faut consulter la déchetterie ou le service responsable de l'enlèvement des encombrants.

TOELICHTING

Administratieve diensten in ons land verrichten hoofdzakelijk taken van dienstverlening aan de burger.

In het kader van de zogenaamde 'optimale dienstverlening' moet deze laatste zo snel en efficiënt mogelijk verder worden geholpen met klare en duidelijke informatie. Om de nodige documenten, vergunningen en attesten te verkrijgen (bijvoorbeeld voor de bouw of verbouwing van een woning) moet de aanvrager echter vaak verschillende diensten doorlopen alvorens wegwijs te geraken in een kluwen van administratieve instanties.

Hierna volgt een kort overzicht:

- het college van burgemeester en schepenen reikt de stedenbouwkundige vergunning uit;
- de milieuvergunning dient –afhankelijk van het doel – te worden aangevraagd bij de bestendige deputatie of de Vlaamse minister van Leefmilieu;
- bankinstellingen kunnen informatie bezorgen rond woonkrediet of een andere kredietvorm;
- de dienst bevolking van de gemeente staat in voor de nodige uittreksels van geboorte –en huwelijksakten;
- binnen de 30 dagen na de verhuizing moet het kadastraal op de hoogte worden gebracht. Deze berekent dan het kadastraal inkomen van de eigendom;
- binnen 3 maanden na de berekening van uw kadastraal inkomen, moet u een bouwaangifte doen bij de BTW-administratie;
- de adreswijziging moet worden doorgegeven aan de dienst Bevolking van de gemeente, de post, de politie en de belastingadministratie;
- de water-, gas- en elektriciteitsmaatschappij moeten worden verwittigd voor de opmeting van de meterstand;
- u kan uw telefoonnummer behouden of een nieuw nummer aanvragen via de telefoonmaatschappij;
- er moet een parkeerplaats worden gereserveerd voor de verhuiswagen op het politiekantoor. Ook de nodige verkeerssignalisatie kan daar worden aangevraagd;
- voor zaken die niet mee worden verhuisd en die kunnen worden verwerkt tot afval, moet het containerpark of de dienst die zich bezig houdt met de ophaling van grof afval worden geraadpleegd.

Conclusion: une personne qui souhaite construire, transformer ou déménager devra s'adresser à diverses instances. Celles-ci sont souvent situées à des endroits différents et uniquement accessibles durant les heures de bureau. L'intéressé doit donc investir beaucoup de temps et d'énergie pour effectuer ces démarches.

Ce qui précède ne s'applique pas uniquement aux personnes qui souhaitent construire. Pour toute une série de services qui s'inscrivent dans un seul et même domaine (par exemple les affaires sociales et fiscales, l'obtention de services d'utilité publique...), le demandeur doit s'adresser à différentes administrations.

Vitesse et efficacité sont les mots d'ordre de notre société. Une simple pression sur une touche permet d'effectuer simultanément plusieurs transactions ou opérations. Il est presque unimaginable qu'une personne doive consulter plusieurs autorités administratives dans le cadre d'un seul et même dossier.

La présente proposition de résolution propose la création d'un guichet unique qui assure la fourniture de l'information, de la documentation, des formulaires, des services et des produits de base nécessaires des services publics. Ce guichet doit à son tour transmettre l'information aux services administratifs compétents et faire appel à eux pour la documentation et les formulaires nécessaires. Le guichet peut être aménagé dans une supérette, un magasin de proximité ou chez un marchand de journaux.

Aux Pays-Bas, ces dernières années ont vu la création des « *servicewinkels* » (« magasins de services »), une initiative issue d'un partenariat public et privé : les habitants d'une commune peuvent s'y adresser pour leurs questions en matière de banque, de poste, de logement, d'emploi et de services de santé. Ces magasins ont vu le jour à la suite du vieillissement de la population et du dépeuplement de plusieurs communes néerlandaises, qui ont rendu les services et les équipements moins rentables. Ces structures ont également permis de résoudre partiellement le problème de l'isolement rural.

En général, le magasin de service est un magasin local et l'agent de quartier y assure une permanence. Autant que possible, le guichet collabore, sur le fond et sur le plan financier, avec les autorités locales et provinciales. L'objectif, à terme, est de passer de cinq à deux cents magasins de ce type. Un seul magasin de service dessert environ 200 habitants. Sa réalisation nécessite un délai de huit semaines et son prix varie entre 30 000 et 60 000 euros. Les avantages pour un commerçant/dispensateur de services qui héberge le magasin de service sont évidents : le chiffre d'affaires peut augmenter

Conclusie: iemand die wil bouwen, verbouwen of verhuizen zal zich moeten wenden tot diverse instanties. Vaak zijn deze op verschillende plaatsen gelegen en enkel bereikbaar tijdens de kantooruren. Gevolg is dat dit de betrokkene veel tijd en energie kost.

Het voorgaande geldt niet enkel voor iemand die wil bouwen. Voor een heel aantal diensten die kaderen binnen eenzelfde aangelegenheid (bijvoorbeeld sociale en fiscale zaken, het verkrijgen van nutsvoorzieningen allerhande...) moet de aanvrager een beroep doen op verschillende administraties.

In onze maatschappij staan begrippen zoals 'snelheid' en 'efficiëntie' centraal. Door een simpele druk op een toets kan men verscheidene transacties of verrichtingen tegelijkertijd doorvoeren. Het is bijna ondenkbaar dat iemand in het kader van één en hetzelfde doel verschillende overheidsinstanties moet raadplegen.

Dit voorstel van resolutie stelt de oprichting voor van een éénheidsloket dat instaat voor het verschaffen van de nodige informatie, documentatie, formulieren, basisdiensten en basisproducten van openbare diensten. Dit loket dient op haar beurt de bevoegde administratieve diensten op de hoogte te brengen en hen in te schakelen voor de nodige documentatie en formulieren... Het loket kan worden ondergebracht in een superette, buurt-of krantenwinkel.

In Nederland werden de voorbije jaren de zogenaamde servicewinkels – een initiatief van publieke en private partners – opgericht : hier kunnen de inwoners van een gemeente terecht voor hun bankzaken, post, woonzaken, werken en gezondheidsdiensten. Deze winkels werden opgericht naar aanleiding van de vergrijzing en de ontvolking van enkele Nederlandse gemeenten waardoor diensten en voorzieningen minder rendabel werden. Tegelijkertijd werd hiermee het probleem van het plattelands-isolement gedeeltelijk aangepakt.

Meestal is de servicewinkel een lokale winkel en houdt de wijkagent een inloopspreekuur. Er wordt zoveel mogelijk inhoudelijk en financieel samengewerkt met lokale en provinciale overheden. Het is de bedoeling dit soort winkels op termijn uit te breiden van vijf naar tweehonderd. Een servicewinkel bedient circa 2000 inwoners. Voor de realisatie is zo'n acht weken en 30000 tot 60000 euro nodig. De voordelen voor een winkelier/dienstverlener die de servicewinkel onderdak biedt, zijn evident: een omzetstijging van 10000 tot 40000 euro is mogelijk. Vereist zijn verder volgens de Nederlandse wet 12 vier-

de 10 000 à 40 000 euros. La loi néerlandaise exige en outre une surface supplémentaire de 12 m², un espace multifonctionnel, une caisse et la mise à disposition d'un membre du personnel à mi-temps.

Dans notre pays aussi, des projets sont menés en vue de centraliser plusieurs services : La Poste, par exemple, ouvre plusieurs « Points Poste » où la population peut avoir accès aux services et produits postaux de base. Récemment, La Poste a également annoncé son intention de réduire le nombre de bureaux de poste de notre pays en les intégrant à des magasins de journaux ou de proximité.

La présente proposition va toutefois plus loin : le citoyen doit pouvoir s'adresser, pour toutes ses questions administratives, à un guichet unique, qu'il s'agisse d'une superette, d'un magasin de proximité ou d'un marchand de journaux.

kante meter extra ruimte, een multifunctionele ruimte, een kassa en de beschikbaarheid van een halftijds personeelslid.

Ook in ons land lopen er projecten om verschillende dienstverleningen te centraliseren: de Post bijvoorbeeld opent verschillende 'Postpunten' waar men terecht kan voor postbasisdiensten en –producten. De Post gaf onlangs ook te kennen dat ze het aantal postkantoren in ons land wil verminderen door ze te integreren in een kranten-of buurtwinkel.

Dit voorstel wil echter verder gaan: de burger moet voor al zijn administratieve vragen en informatie terecht kunnen bij één loket, zijnde een superette, buurtwinkel of krantenwinkel.

ANNEMIE TURTELBOOM (VLD)
MIGUEL CHEVALIER (VLD)
HILDE VAUTMANS (VLD)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION**LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS**

A. dans le souci de fournir un service optimal et étant donné que, pour un seul et même thème (par exemple le logement, les finances, les affaires sociales), les documents nécessaires sont dispensés par différentes administrations publiques;

B. vu les démarches fastidieuses que le demandeur doit accomplir pour remplir les formalités nécessaires;

C. vu la vitesse et l'efficacité qui sont de mise dans notre société moderne;

D. vu le souhait du citoyen de pouvoir s'adresser, pour un grand nombre de démarches administratives concernant un même dossier, à un guichet unique, qu'il s'agisse d'une supérette, d'un magasin de proximité ou d'un marchand de journaux.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de prendre les dispositions nécessaires et de consulter les administrations compétentes pour créer une supérette des services publics ou un guichet unique pour les démarches administratives qui concernent un même thème;

2. d'organiser une concertation avec les services compétents en vue d'aménager l'infrastructure nécessaire à une circulation optimale de l'information vers les autres unités administratives et vers le citoyen.

Bruxelles, le 30 novembre 2004

VOORSTEL VAN RESOLUTIE**DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

A. vanuit de bekommernis voor een optimale dienstverlening en gelet op het gegeven dat binnen één thema (bijvoorbeeld wonen, financiën, sociale aangelegenheden) verschillende overheidsadministraties instaan voor de nodige documenten;

B. gelet op de tijdrovende procedure die de aanvrager moet doorstaan om de nodige verrichtingen tot een goed einde te brengen;

C. gelet op de vereiste in onze maatschappij van snelheid en efficiëntie;

D. gelet op het verlangen en de verwachting van de burger om voor een groot aantal administratieve verrichtingen die kaderen binnen eenzelfde hoofdstuk terecht te kunnen bij een éénheidsloket, zijnde een superette, een buurt –of krantenwinkel.

VRAAGT AAN DE FEDERALE REGERING:

1. de nodige schikkingen te treffen en overleg te plegen met de bevoegde administraties om een superette voor openbare diensten of éénheidsloket op te richten voor administratieve verrichtingen die kaderen binnen een zelfde thema;

2. overleg te plegen met de bevoegde diensten om de nodige infrastructuur aan te brengen met het oog op een degelijke informatiestroom naar andere administratieve eenheden en naar de burger toe.

Brussel, 30 november 2004

ANNEMIE TURTELBOOM (VLD)
MIGUEL CHEVALIER (VLD)
HILDE VAUTMANS (VLD)