

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

10 janvier 2005

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**relative a l'assouplissement du régime des
heures d'ouverture dans le secteur des services**

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

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 januari 2005

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**houdende een soepeler regime inzake
openingsuren in de dienstensector**

(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 51e 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 51e 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

Le citoyen belge n'est absolument pas satisfait des heures d'ouverture des services publics, des banques et des bureaux de poste. En dehors des heures de bureau, ceux-ci sont en effet rarement accessibles. Une enquête de Test-Achats – dont les résultats ont été publiés début 2003 –, confirme ce mécontentement: 68,7% des personnes interrogées se plaignent des heures d'ouverture des administrations communales. C'est à Bruxelles que le mécontentement est le plus grand: 87% des personnes âgées de moins de 34 ans rencontrent des problèmes. En moyenne, les administrations communales sont ouvertes 27 heures par semaine. Parmi celles-ci, 63% ouvrent leurs portes une fois par semaine après 17 heures et à peine 30% restent ouvertes jusqu'à 19 heures.

Dans de rares cas, l'administration communale est ouverte jusqu'à 20 heures. Seulement 42% d'entre elles sont également ouvertes la matinée du samedi.

Près de 95% des Belges souhaitent voir leur administration communale ouvrir ses portes au moins une fois par semaine après les heures de bureau. La demande d'une ouverture le samedi matin est également élevée (84,6%).

Pour le secteur bancaire, la même enquête montre que les agences bancaires sont ouvertes en moyenne 31 heures par semaine. Parmi les personnes interrogées, 91,5% estiment qu'une ouverture en dehors des heures de bureau est nécessaire au moins une fois par semaine, alors que 55% considèrent que cette ouverture tardive doit durer jusqu'à 19 heures et que 88,2% souhaitent également une ouverture des agences le samedi matin.

Pour les bureaux de poste, les résultats de l'enquête sont les suivants: quelque 39% des bureaux de poste n'ouvrent jamais le soir et 67% d'entre eux sont ouverts le samedi matin; 91% des personnes interrogées aimeraient voir les guichets de la poste ouverts au moins une fois par semaine après les heures de bureau et 56,1%, jusqu'à 19 heures. Une grande majorité (87%) est favorable à une ouverture des guichets le samedi matin.

L'enquête sonde également la satisfaction du citoyen concernant les heures d'ouverture de l'inspection automobile, des parcs à conteneurs et des mutualités. Une conclusion importante peut être tirée des résultats: alors qu'une grande majorité des personnes interrogées se disent satisfaites des heures d'ouverture des commerces, elles sont tout à fait mécontentes de celles des services publics. Ce mécontentement est surtout perceptible chez les Belges de moins de 34 ans. Ce sont en effet les personnes de cette catégorie d'âge qui consacrent beau-

TOELICHTING

De Belg is niet te spreken over de openingsuren van openbare diensten, banken en postkantoren. Buiten de kantooruren kan men er slechts zelden terecht. Een enquête van Test-Aankoop – waarvan de resultaten verschenen begin 2003 – bevestigt het voorgaande: 68.7 % van de ondervraagden klaagt over de openingsuren van gemeenteadministraties. In Brussel blijkt de ontevredenheid het grootst: 87% van de mensen jonger dan 34 ondervindt problemen. Gemiddeld zijn de gemeenteadministraties 27 uren per week open. 63% opent zijn deuren één keer in de week na 17.00 uur, en slechts 30% blijft open tot 19.00 uur.

In zeldzame gevallen is de gemeenteadministratie geopend tot 20.00 uur. Slechts 42% onder hen is ook op zaterdagvoormiddag geopend.

Bijna 95% van de Belgen wil zijn gemeenteadministratie minstens één keer per week na de kantooruren geopend zien. De vraag naar opening op zaterdagvoormiddag is ook groot (84.6%).

Voor de banksector wijst diezelfde enquête uit dat de bankkantoren gemiddeld 31 uren per week zijn geopend. 91.5% van de ondervraagden vindt een opening buiten de kantooruren minstens één keer per week noodzakelijk. 55% is van mening dat die tot 19 uur moet duren. 88.2% wil dat de banken ook openen op zaterdagvoormiddag.

Voor postkantoren leverde de enquête volgende resultaten: zo'n 39% van de postkantoren opent nooit 's avonds. Op zaterdagvoormiddag is 67% onder hen geopend. 91% van de ondervraagden wil minstens één keer per week de postloketten geopend zien na de kantooruren. 56.1% wil dit tot 19 uur. Een grote meerderheid (87%) is voorstander van een opening van de loketten op zaterdagvoormiddag.

De enquête peilt ook naar de tevredenheid van de burger over de openingsuren van autokeuring, containerparken en ziekenfondsen. Uit de resultaten kan één sterke conclusie worden getrokken: daar waar bij handelszaken een ruime meerderheid van de ondervraagden te kennen geeft tevreden te zijn over de openingsuren, heerst groot ongenoegen wat betreft de openingsuren van openbare diensten. Deze misnoegdheid is vooral voelbaar onder de Belgen, jonger dan 34 jaar. Het is immers deze leeftijdscategorie die veel tijd investeert in werk en kin-

coup de temps à leur travail et à leurs enfants. Les personnes de plus de 55 ans sont en revanche plus tolérantes. Elles parviennent en général à remplir leurs obligations administratives pendant les heures de bureau.

La législation actuelle relative aux heures d'ouverture des services publics prévoit que les organes compétents peuvent déterminer librement les heures auxquelles ils ouvrent leurs portes au public, sauf si le contrat de gestion contient des dispositions particulières concernant ces heures. En résumé, les heures d'ouverture des services publics peuvent en principe être adaptées sans problème.

Le service public est un secteur qui nous concerne tous. Qui d'entre nous n'a en effet jamais fait appel à la banque, au bureau de poste ou à l'administration communale? Procéder par procuration est souvent fastidieux et n'est en outre pas toujours possible. Nombre d'entre nous doivent dès lors prendre un demi-jour de congé pour pouvoir remplir leurs obligations administratives.

Dans le secteur privé, la concurrence contraint les commerces à adopter des heures d'ouverture plus souples. Dans les services publics, en revanche, l'offre d'un service optimal devrait passer par une politique plus axée sur le client. L'adoption d'heures d'ouverture plus souples revêt, à cet égard, une importance primordiale. C'est dans ce contexte que doit être située la circulaire¹ du ministre de la Fonction publique de l'époque, André Flahaut, dans laquelle celui-ci plaide pour des heures d'ouverture plus étendues dans les administrations concernées. À la demande de l'utilisateur, celles-ci seraient ouvertes jusqu'à 20 heures le mardi et le vendredi.

Nous entendons aller plus loin dans la présente proposition de résolution. Toute administration qui offre des services ou des équipements publics devrait rester ouverte jusqu'à 20 heures un jour par semaine et également ouvrir ses portes de 9 à 12 heures le samedi matin. Cela implique naturellement que les compagnies de gaz et d'électricité relèveront aussi du champ d'application de la présente proposition.

deren. De 55-plussers daarentegen zijn toleranter. Zij kunnen over het algemeen hun administratieve verplichtingen vaker nakomen tijdens de kantooruren.

De huidige wetgeving rond de openingsuren van openbare diensten bepaalt dat de bevoegde instanties vrij bepalen wanneer zij hun deuren openen voor het publiek, behalve wanneer over die uren iets staat in het beheerscontract. Kortweg: in principe kunnen de openingsuren van openbare diensten zonder probleem worden aangepast.

De openbare dienstverlening is een sector die elk van ons aanbelangt: wie van ons doet nooit een beroep op de bank, het postkantoor of het gemeentebestuur? Via volmacht opereren is vaak omslachtig en bovendien niet altijd mogelijk. Velen onder ons moeten een halve dag vrij nemen om hun administratieve verplichtingen te kunnen volbrengen.

In de privé-sector dwingt de concurrentie handelszaken tot soepeler openingsuren. Bij de openbare diensten daarentegen zou optimale dienstverlening aanleiding moeten geven tot een klantvriendelijker beleid. Soepeler openingsuren zijn daarbij van prioritair belang. In dit kader kan de omzendbrief¹ van toenmalig minister van Ambtenarenzaken A. Flahaut, worden vermeld. Daarin pleit hij voor langere openingsuren van de betrokken administraties, in die zin dat deze op vraag van de gebruiker op dinsdag en vrijdag open blijven tot 20.00 uur.

In dit voorstel van resolutie willen wij verder gaan: iedere administratie die voorziet in dienstverlening en nutsvoorzieningen moet één dag in de week open blijven tot 20.00 uur en ook op zaterdagvoormiddag van 9.00 tot 12.00 uur zijn deuren openen. Dit houdt uiteraard in dat ook gasmaatschappijen en elektriciteitsmaatschappijen onder het toepassingsgebied zullen vallen van dit voorstel.

Annemie TURTELBOOM (VLD)
Hilde VAUTMANS (VLD)
Miguel CHEVALIER (VLD)

¹ Circulaire n° 443 «L'administration fédérale plus proche du citoyen» du 17 décembre 1996.

¹ Omzendbrief nr. 443 «De federale administratie dichterbij de burger» d.d. 17 december 1996.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS:

A. considérant que le service public concerne chacun d'entre nous et soucieuse d'offrir un service efficace;

B. vu le nombre croissant de ménages à deux revenus, l'augmentation du nombre de familles monoparentales, la participation des femmes au marché du travail et les exigences élevées du consommateur dans la société actuelle;

C. vu la demande croissante de la part du citoyen d'une extension des heures d'ouverture des organes administratifs;

D. vu la circulaire du ministre de la Fonction publique de l'époque, André Flahaut, qui encourage l'extension des heures d'ouverture des services administratifs;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

– d'adapter la réglementation relative aux heures d'ouverture des administrations publiques, de sorte que les administrations qui offrent des services et des équipements publics, outre leurs heures d'ouverture habituelles, restent ouvertes un jour par semaine jusqu'à 20 heures et le samedi matin, de 9 à 12 heures.

Bruxelles, 30 novembre 2004

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS:

A. gelet op het gegeven dat de openbare dienstverlening éénieder van ons aanbelangt en vanuit de bekommernis om een efficiënte dienstverlening aan te bieden;

B. gelet op het toenemend aantal tweeverdieners, de stijging van het aantal éenoudergezinnen, de participatie van vrouwen aan de arbeidsmarkt en de veeleisende verwachtingspatronen van de consument in de huidige maatschappij;

C. gelet op de toenemende vraag van de burger naar een uitbreiding van de openingsuren van administratieve instanties;

D. gelet op de omzendbrief van toenmalig minister van Ambtenarenzaken A. Flahaut waarin de uitbreiding wordt aangemoedigd van de openingsuren van administratieve diensten;

VRAAGT AAN DE FEDERALE REGERING:

– de regelgeving rond de openingsuren van openbare besturen in die zin aan te passen opdat de administraties die dienstverlening en nutsvoorzieningen bieden naast hun gebruikelijke openingsuren één dag in de week geopend zijn tot 20.00 uur en op zaterdagvoormiddag van 9.00 tot 12.00 uur.

Brussel, 30 november 2004

Annemie TURTELBOOM (VLD)
Hilde VAUTMANS (VLD)
Miguel CHEVALIER (VLD)