



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

**COMPTE RENDU INTÉGRAL**  
AVEC  
**COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS**

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
**VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN**

COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES, DE  
L'EMPLOI ET DES PENSIONS

COMMISSIE VOOR SOCIALE ZAKEN, WERK EN  
PENSIOENEN

Mardi

**12-01-2021**

Matin

Dinsdag

**12-01-2021**

Voormiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigegekleurd papier)

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
--	--

## SOMMAIRE

Débat sur les retards de paiement des allocations de chômage CAPAC et questions jointes de

- Christophe Bombled à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard de paiement des allocations de chômage par la CAPAC" (55011236C)

- Anja Vanrobaeys à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les arriérés de paiement à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55011295C)

- Evita Willaert à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard dans le traitement des dossiers de chômage temporaire par la CAPAC et les syndicats" (55011335C)

- Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le malaise au sein de la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55011914C)

- Valerie Van Peel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les chômeurs en attente d'une allocation de la CAPAC" (55012104C)

- Nahima Lanjri à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les délais d'attente à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55012237C)

- Evita Willaert à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La charge de travail élevée à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55012275C)

- Cécile Cornet à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les retards de paiement à la CAPAC" (55012321C)

- Tania De Jonge à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard dans le traitement des dossiers à la CAPAC" (55012333C)

- Sophie Thémont à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les retards de paiement de la CAPAC" (55012361C)

- Marie-Colline Leroy à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le traitement des dossiers des artistes au sein de la CAPAC et des organismes de paiement" (55012375C)

- Marie-Colline Leroy à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'anticipation des difficultés à venir dès le 1er avril dans les bureaux des organismes de paiement" (55012378C)

- Ellen Samyn à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)" (55012427C)

**Orateurs:** **Pierre-Yves Dermagne**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, **Christophe Bombled**, **Anja Vanrobaeys**, **Evita Willaert**, **Björn Anseeuw**,

## INHOUD

Actualiteitsdebat over de achterstand van de werkloosheidsuitkeringen HVW en toegevoegde vragen van

- Christophe Bombled aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de betaling van de werkloosheidsuitkeringen door de HVW" (55011236C)

- Anja Vanrobaeys aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetalingen bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55011295C)

- Evita Willaert aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de dossierbehandeling van tijdelijke werkloosheidsuitkering bij HVW en vakbonden" (55011335C)

- Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De malaise bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55011914C)

- Valerie Van Peel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Werklozen die wachten op een uitkering van de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012104C)

- Nahima Lanjri aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De wachttijden bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012237C)

- Evita Willaert aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De hoge werklast bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012275C)

- Cécile Cornet aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetaling van de uitkeringen bij de HVW" (55012321C)

- Tania De Jonge aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de behandeling van dossiers bij de HVW" (55012333C)

- Sophie Thémont aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetaling van de uitkeringen bij de HVW" (55012361C)

- Marie-Colline Leroy aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De verwerking van de dossiers van de kunstenaars bij de HVW en de uitbetelingsinstellingen" (55012375C)

- Marie-Colline Leroy aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het anticiperen op de vanaf 1 april bij de uitbetelingsinstellingen te verwachten problemen" (55012378C)

- Ellen Samyn aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW)" (55012427C)

**Sprekers:** **Pierre-Yves Dermagne**, vice-  
eersteminister en minister van Economie en  
Werk, **Christophe Bombled**, **Anja  
Vanrobaeys**, **Evita Willaert**, **Björn Anseeuw**,

<b>Valerie Van Peel, Nahima Lanjri, Cécile Cornet, Tania De Jonge, Sophie Thémont, Marie-Colline Leroy, Ellen Samyn, Nadia Moscufo</b>		<b>Valerie Van Peel, Nahima Lanjri, Cécile Cornet, Tania De Jonge, Sophie Thémont, Marie-Colline Leroy, Ellen Samyn, Nadia Moscufo</b>	
Questions jointes de - Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La responsabilisation des entreprises en cas de licenciements immédiats pour cause de faillite" (55010253C)	25	Samengevoegde vragen van - Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het responsabiliseren van bedrijven die overgaan tot onmiddellijke ontslagen wegens faillissement" (55010253C)	25
- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Des mesures d'aide supplémentaires en cas de licenciements immédiats pour cause de faillite" (55010254C) <i>Orateurs: Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail</i>	25	- Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Bijkomende steunmaatregelen in geval van onmiddellijke ontslagen wegens faillissement" (55010254C) <i>Sprekers: Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk</i>	26
Questions jointes de - Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi" (55010638C) - Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi" (55010655C) <i>Orateurs: Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail</i>	28	Samengevoegde vragen van - Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De mismatch op de arbeidsmarkt" (55010638C) - Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De mismatch op de arbeidsmarkt" (55010655C) <i>Sprekers: Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk</i>	28
Questions jointes de - Valerie Van Peel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le droit de grève" (55011162C) - Gaby Colebunders à Alexander De Croo (premier ministre) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011403C) - Nadia Moscufo à Alexander De Croo (premier ministre) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011405C) - Gaby Colebunders à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011407C) - Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011408C) <i>Orateurs: Valerie Van Peel, Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail</i>	30	Samengevoegde vragen van - Valerie Van Peel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het stakingsrecht" (55011162C) - Gaby Colebunders aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011403C) - Nadia Moscufo aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011405C) - Gaby Colebunders aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011407C) - Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011408C) <i>Sprekers: Valerie Van Peel, Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk</i>	30
Question de Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La loi concernant le travail faisable et maniable" (55011328C) <i>Orateurs: Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail</i>	33	Vraag van Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De wet betreffende werkbaar en wendbaar werk" (55011328C) <i>Sprekers: Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk</i>	33
Question de Sophie Thémont à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le	35	Vraag van Sophie Thémont aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het	35

licenciement de travailleurs via des plateformes de visioconférence" (55011324C)

**Orateurs:** Sophie Thémont, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Björn Anseeuw à Frank Vandenbroucke (VPM Affaires sociales et Santé publique) sur "La falsification des attestations de test covid" (55011366C)

**Orateurs:** Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Cécile Cornet à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les licenciements chez Ryanair et la récupération des aides" (55011402C)

**Orateurs:** Cécile Cornet, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Gilles Vanden Burre à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le soutien aux indépendants et aux commerces non essentiels" (55011399C)

**Orateurs:** Gilles Vanden Burre, président du groupe Ecolo-Groen, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Yoleen Van Camp à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le salaire des infirmiers obligés d'observer une quarantaine" (55011625C)

**Orateurs:** Yoleen Van Camp, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le nombre croissant de personnes en incapacité de travail pour cause de burn-out" (55011630C)

**Orateurs:** Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Questions jointes de  
- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011638C)

- Gaby Colebunders à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011639C)

- Nadia Moscufo à Alexander De Croo (premier ministre) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011640C)

- Gaby Colebunders à Alexander De Croo (premier ministre) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011642C)

ontslaan van werknemers via videoconferentie" (55011324C)

**Sprekers:** Sophie Thémont, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Björn Anseeuw aan Frank Vandenbroucke (VEM Sociale Zaken en Volksgezondheid) over "De vervalsing van corona-attesten" (55011366C)

**Sprekers:** Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Cécile Cornet aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ontslagen bij Ryanair en de terugvordering van verleende steun" (55011402C)

**Sprekers:** Cécile Cornet, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Gilles Vanden Burre aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De steunmaatregelen voor zelfstandigen en niet-essentiële winkels" (55011399C)

**Sprekers:** Gilles Vanden Burre, voorzitter van de Ecolo-Groen-fractie, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Yoleen Van Camp aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het loon van verpleegkundigen die verplicht in quarantaine moeten gaan" (55011625C)

**Sprekers:** Yoleen Van Camp, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het stijgend aantal arbeidsongeschikten wegens burn-out" (55011630C)

**Sprekers:** Björn Anseeuw, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Samengevoegde vragen van  
- Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011638C)

- Gaby Colebunders aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011639C)

- Nadia Moscufo aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011640C)

- Gaby Colebunders aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De woekerwinsten van Colruyt en het profijt voor de werknemers" (55011642C)

**Orateurs:** Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

**Sprekers:** Nadia Moscufo, Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

COMMISSION DES AFFAIRES  
SOCIALES, DE L'EMPLOI ET DES  
PENSIONS

COMMISSIE VOOR SOCIALE  
ZAKEN, WERK EN PENSIOENEN

du

van

MARDI 12 JANVIER 2021

DINSDAG 12 JANUARI 2021

Matin

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 10 h 16 et présidée par Mme Marie-Colline Leroy.  
De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.16 uur en voorgezeten door mevrouw Marie-Colline Leroy.

*Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.*

*De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.*

**01 Débat sur les retards de paiement des allocations de chômage CAPAC et questions jointes de**

- Christophe Bomble à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard de paiement des allocations de chômage par la CAPAC" (55011236C)
- Anja Vanrobaeys à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les arriérés de paiement à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55011295C)
- Evita Willaert à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard dans le traitement des dossiers de chômage temporaire par la CAPAC et les syndicats" (55011335C)
- Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le malaise au sein de la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55011914C)
- Valerie Van Peel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les chômeurs en attente d'une allocation de la CAPAC" (55012104C)
- Nahima Lanjri à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les délais d'attente à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55012237C)
- Evita Willaert à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La charge de travail élevée à la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage" (55012275C)
- Cécile Cornet à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les retards de paiement à la CAPAC" (55012321C)
- Tania De Jonge à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le retard dans le traitement des dossiers à la CAPAC" (55012333C)
- Sophie Thémont à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les retards de paiement de la CAPAC" (55012361C)
- Marie-Colline Leroy à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le traitement des dossiers des artistes au sein de la CAPAC et des organismes de paiement" (55012375C)
- Marie-Colline Leroy à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'anticipation des difficultés à venir dès le 1er avril dans les bureaux des organismes de paiement" (55012378C)
- Ellen Samyn à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)" (55012427C)

**01 Actualiteitsdebat over de achterstand van de werkloosheidsuitkeringen HVW en toegevoegde vragen van**

- Christophe Bomble aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de betaling van de werkloosheidsuitkeringen door de HVW" (55011236C)
- Anja Vanrobaeys aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetalingen bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55011295C)
- Evita Willaert aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de

- dossierbehandeling van tijdelijke werkloosheidsuitkering bij HVW en vakbonden" (55011335C)**
- Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De malaise bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55011914C)
  - Valerie Van Peel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Werklozen die wachten op een uitkering van de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012104C)
  - Nahima Lanjri aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De wachttijden bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012237C)
  - Evita Willaert aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De hoge werklast bij de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen" (55012275C)
  - Cécile Cornet aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetaling van de uitkeringen bij de HVW" (55012321C)
  - Tania De Jonge aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de behandeling van dossiers bij de HVW" (55012333C)
  - Sophie Thémont aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De achterstand in de uitbetaling van de uitkeringen bij de HVW" (55012361C)
  - Marie-Colline Leroy aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De verwerking van de dossiers van de kunstenaars bij de HVW en de uitbetelingsinstellingen" (55012375C)
  - Marie-Colline Leroy aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het anticiperen op de vanaf 1 april bij de uitbetelingsinstellingen te verwachten problemen" (55012378C)
  - Ellen Samyn aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (HVW)" (55012427C)

**La présidente:** Bonjour à toutes et à tous. Monsieur le ministre, bienvenue en commission des Affaires sociales. Meilleurs vœux à ceux que je n'aurais pas encore vus. Nous commençons nos travaux par un débat d'actualité sur les retards des divers organismes de paiement.

Monsieur le ministre, vous avez prévu une présentation globale en réponse à l'ensemble des questions posées.

Chers collègues, je propose que nous commençons par la présentation du ministre, de manière à gagner un peu de temps lors du débat mais nous pouvons évidemment faire un tour d'horizon pour voir si vous souhaitez poser des questions.

**01.01** **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame la présidente, chers collègues, bonjour et meilleurs vœux à celles et ceux que je n'ai pas encore croisés.

J'ai finalement opté pour une réponse classique. Je propose dès lors que les parlementaires débutent par leurs questions et j'aurai ensuite une réponse qui, je l'espère, abordera les différents points soulevés par les uns et les autres.

**La présidente:** Chers collègues, je procède donc à un tour d'horizon et vous rappelle que vous pouvez renvoyer à vos questions écrites si vous le souhaitez.

**01.02** **Christophe Bomble** (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, la crise du coronavirus a amené le gouvernement à prendre diverses mesures, dont les mesures relatives au chômage temporaire. Ceci représente un surcroît de travail important et s'ajoute au travail habituel de la CAPAC. De nombreux demandeurs se tournent vers cet organisme pour la première fois et une grande proportion de dossiers nécessite un travail considérable.

Environ 100 000 dossiers sont parvenus à la CAPAC en octobre dernier et environ 5 % d'entre eux n'ont pas été traités à temps. En outre, la CAPAC peine à gérer les milliers d'appels quotidiens qu'elle reçoit et est donc difficilement joignable.

Monsieur le ministre, la CAPAC va-t-elle pouvoir verser les allocations aux nombreux travailleurs en chômage temporaire qui en ont fait la

**01.02** **Christophe Bomble** (MR): De tijdelijke werkloosheid komt boven op het gebruikelijke takenpakket van de HVW. Heel wat aanvragers wenden zich voor het eerst tot die instelling, die in oktober ongeveer 100.000 dossiers ontvangen heeft – 5 % daarvan werd niet tijdig behandeld. De HVW kan de duizenden telefoontjes ternauwernood aan en is moeilijk bereikbaar.

Zal de HVW de uitkeringen kunnen storten aan de vele werk-

demande? La CAPAC a fait appel aux *special federal forces*. À ce jour, où en est la procédure de sélection? Combien d'agents fédéraux ont-ils postulé et combien ont-ils déjà été affectés à la CAPAC afin de renforcer temporairement ses services?

nemers die tijdelijk werkloos zijn? Hoe ver staat het met de selectieprocedure via de Special Federal Forces? Hoeveel federale medewerkers hebben er zich kandidaat gesteld en hoeveel werden er ingezet bij de HVW?

**01.03 Anja Vanrobaeys (sp.a):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, we leven al een jaar in een onvoorzien crisis. Deze heeft een enorme impact op onze economie en de toegang tot werk voor velen. Als regering hebben we onze verantwoordelijkheid genomen en gezorgd dat personen in dienstverband die getroffen worden door deze crisis, beroep kunnen doen op tijdelijke werkloosheid.

De maatregel van tijdelijke werkloosheid zorgt uiteraard voor een enorme stijging van het aantal aanvragen naar uitkeringen die hier betrekking op hebben. Deze vragen komen boven op de dossiers die in een normale periode behandeld worden. De hulpkas kreeg er dus een enorme werklast bij en dat toont zich in de achterstand die ondertussen oploopt in het verwerken van al deze dossiers. Maar naast de grote hoeveelheid aan dossiers die er bij komen, is er ook een stijging in complexe dossiers en dossiers waar de medewerkers mijn inziens minder ervaring mee hebben.

Wat is momenteel de totale achterstand in dossiers, niet enkel de dossiers die betrekking hebben op tijdelijke werkloosheid? Is er een verschil tussen de soorten te behandelen dossiers en is er een verschil in achterstand merkbaar tussen deze verschillende soorten dossiers? Welke soorten dossiers zitten het meest geblokkeerd en waarom? Welke maatregelen zult u hiervoor treffen om dit op te lossen?

**01.03 Anja Vanrobaeys (sp.a):** La crise a généré une hausse considérable du nombre de demandes d'allocation.

Quelle est l'étendue de l'arriéré dans le traitement des dossiers? Observe-t-on une différence entre les demandes de chômage temporaire et les autres dossiers? De quel type sont les dossiers bloqués? Quelles seront les mesures prises par le ministre?

**01.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, door de coronacrisis steeg het aantal aanvragen voor een tijdelijke werkloosheidsuitkering exponentieel. Vanop het terrein klinken er steeds meer nooddignalen: de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen moet meer dan 12.000 telefoontjes per dag verwerken. Tijdens de besprekking van uw beleidsverklaring en -nota maakte u zelfs gewag van een veelvoud van dat cijfer. Ook de vakbonden ondervinden moeilijkheden om alle aanvragen tijdig te verwerken. De werklast is enorm en bovendien neemt het aantal complexe dossiers alleen maar toe, bijvoorbeeld de dossiers van personen die een beroep doen op de versoepelde toegang tot werkloosheid op basis van de wet op 15 juli. In uw vorig antwoord sprak u over een achterstand voor 5 % van de dossiers bij de Hulpkas: ongeveer 5.000 mensen. Dat is ongelofelijk veel.

Op welke manier zal deze achterstand zo snel mogelijk worden weggewerkt? Kunt u een huidige stand van zaken meedelen? Welke soort dossiers lopen het meest achterstand op? Wat gebeurt er indien niet alle documenten tijdig kunnen worden ingediend omwille van de grote overbezetting van de communicatiekanalen van de hulpkas en de vakbonden?

Zal de RVA mild zijn in de behandeling van deze dossiers?

De RVA heeft een heel belangrijke informerende rol ten aanzien van onze burgers, maar ook andere overheidsdiensten zoals de hulpkas en de vakbonden. Op 6 november werd er beslist dat de bevriezing

**01.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen):** La Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC) enregistre quotidiennement plus de 12 000 appels téléphoniques. Les organisations syndicales peinent également à traiter les demandes. Dans sa réponse précédente, le ministre évoquait un arriéré de 5 % à la CAPAC, soit 5 000 dossiers. Quelle est actuellement la situation? Quels sont les types de dossiers pour lesquels l'arriéré est le plus important? Eu égard à l'engorgement des canaux de communication de la Caisse auxiliaire et des syndicats, l'ONEM se montrera-t-il indulgent si tous les documents n'ont pas été introduits en temps utile? Quelle est la durée moyenne de traitement d'un dossier? Le déploiement auprès de la Caisse auxiliaire de fonctionnaires d'au-

*van de degressiviteit van de werkloosheidssuitkeringen zou verlengd worden tot en met 31 maart. Dat is echter niet duidelijk zichtbaar op de website van de RVA. Op welke manier zal dit meer zichtbaar worden gemaakt zodat iedereen hiervan op de hoogte is?*

*Door de coronacrisis steeg het aantal aanvragen voor een tijdelijke werkloosheidssuitkering enorm. Vanop het terrein klinken er steeds meer noodsignalen: de hulpkas is nauwelijks te bereiken, documenten gaan verloren, mails worden niet beantwoord en aanvragen lopen achterstand op. Te veel mensen zitten met de handen in het haar, vallen door de mazen van het net en zijn bang het einde van de maand niet te halen. Uit verschillende getuigenissen vanop het terrein blijkt dat er vaak sprake is van miscommunicatie tussen de hulpkas en de personen die een aanvraag doen. Enkele maanden geleden bleek dat de Hulpkas voor Werkloosheidssuitkeringen meer dan 12.000 telefoontjes per dag moet verwerken. Tijdens de bespreking van uw beleidsverklaring en -nota maakte u zelfs gewag van een veelvoud van dat cijfer. De werklast is met andere woorden enorm en bovendien neemt het aantal complexe dossiers alleen maar toe. Er werden reeds extra mensen aangeworven.*

*Bij andere federale overheidsdiensten is het momenteel misschien minder druk. Wordt er overwogen om andere ambtenaren in te zetten om de hulpkas te ondersteunen indien de minister van Ambtenarenzaken hiervoor openstaat? Hoe loopt het momenteel bij de hulpkas? Hoe groot is de achterstand aan dossiers nog? Hoe is de evolutie in het wegwerken ervan? Wat is de gemiddelde behandelingstermijn van een dossier dat nu ingediend wordt (afgezet tegen voor de coronacrisis)?*

**01.05 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, de Hulpkas voor werkloosheidssuitkeringen wordt sinds het begin van de coronacrisis veel meer gevraagd dan voorheen. In het begin van de coronacrisis kon het feit dat men als organisatie werd verrast nog als excusus worden gebruikt om de opgelopen achterstand te verklaren. Ondertussen zijn we al bijna een hele zwangerschap verder, dus dat excusus kan niet meer worden ingeroepen.

Alleen blijven de problemen bij de HVW aanhouden. Dat is onverantwoord, want de mensen hebben die uitkeringen echt wel nodig om hun facturen op tijd te kunnen betalen. Er zijn immers weinig organisaties die facturen uitschrijven en zeggen dat ze wel zullen wachten tot men de uitkering van de overheid heeft gekregen. Dat is een cascade, een dominospel, want dan komen ook zij in de problemen.

Dat is geen manier van werken. De overheid had die problemen allang moeten oplossen. Dat is vandaag kennelijk nog niet het geval, vandaar mijn vragen. Kunt u een overzicht geven van de workload die de HVW nu te verwerken heeft? Kunt u ook een overzicht geven van de achterstand die moet worden weggewerkt en op welke maanden die betrekking heeft? Daaruit kunnen wij dan afleiden vanaf wanneer de achterstand oloopt.

Kunt u ook een overzicht geven van de maatregelen die u al hebt genomen om de malaise binnen de HVW het hoofd te bieden en wat de impact daarvan al is? Welke maatregelen zult u nog nemen opdat dossiers tijdig worden behandeld, wat vandaag allesbehalve het geval

*tres services est-il envisagé?*

*Quelles seront les dispositions prises pour assurer une communication plus claire de la prorogation jusqu'au 31 mars 2021 du gel de la dégressivité des allocations? Cette mesure n'apparaît pas actuellement sur le site de l'ONEM.*

**01.05 Björn Anseeuw (N-VA):** Le gouvernement aurait dû résoudre les problèmes à la CAPAC depuis longtemps déjà. La situation de crise actuelle n'a plus l'excuse de la nouveauté. Merci de fournir un aperçu de la charge de travail ainsi qu'un état des lieux du travail en souffrance.

Quelles mesures le ministre a-t-il déjà prises pour remédier au malaise perceptible à la CAPAC?

is? Kunt u aangeven wanneer u die maatregelen zult nemen? De nood is immers hoog, vooral in gezinnen waar men al te vaak vruchteloos wacht op de uitkeringen waarop men recht heeft.

**01.06 Valerie Van Peel (N-VA):** Mevrouw de voorzitster, ik zal mijn vragen stellen, want het thema is ondertussen een actualiteitsdebat geworden en ik heb nog enkele bijkomende vragen.

Mijnheer de minister, we hebben gehoord dat er de laatste maanden heel veel vragen doorgeschoven werden naar de OCMW's. In de regel hebben de OCMW's één maand tijd om een sociaal onderzoek uit te voeren in het kader van een steunaanvraag. Die regeling werd misbruikt omdat de uitbetalingsinstellingen van de werkloosheidsuitkering en de RVA meer tijd krijgen. De OCMW's kwamen op die manier zelfs gerechtelijk in zicht. Is het volgens u nuttig en noodzakelijk om de beslissingstermijnen te herzien, bijvoorbeeld de beslissingstermijn die de uitbetalingsinstellingen en de RVA hebben om een beslissing te nemen inzake de toekenning van de tijdelijke werkloosheid, en die in overeenstemming te brengen met die van de OCMW's?

Het is niet de eerste keer dat wij te horen krijgen dat de hulpkas niet naar behoren werkt. Dat is ook niet onlogisch, gelet op het paritaire beheer ervan. De vakbonden spelen daarin een rol, terwijl zij weinig te winnen hebben bij een zeer goed werkende hulpkas. Vandaar de grotere vraag, mijnheer de minister, die u in deze legislatuur hopelijk eens zult durven te stellen, want iets wat historisch gegroeid is, biedt niet noodzakelijk de beste manier van werken. We kunnen ons toch eens beginnen af te vragen of wij echt wel aparte uitbetalingskassen nodig hebben voor de werkloosheidsuitkering. Dat geldt zowel voor de hulpkas als voor de vakbonden. In Nederland doet men het niet zo. Het is ook veel logischer dat daarvoor geen aparte instelling gecreëerd wordt. Dat is een groter debat waard, mijnheer de minister. Ik zou van u eens willen horen of u dat durft aan te gaan.

**01.07 Nahima Lanjri (CD&V):** *Mijnheer de minister, vandaag wachten meer dan 6.000 mensen nog steeds op hun werkloosheidsuitkering. De wachttijden bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen zijn erg lang. De tijd tussen de indiening van het dossier en de uitbetaling van de werkloosheidsuitkering loopt op tot drie à vier maanden. Mensen dienen zo maanden te overbruggen zonder inkomen terwijl hun kosten zich opstapelen. Nochtans is dit geen nieuw probleem want ik heb u hier ook al een vraag over gesteld in november (55010879C).*

*Daarnaast is het ook zo dat wanneer mensen meer info willen vragen bij de hulpkas, ze vaak geen gehoor krijgen. De telefoonlijnen zijn overbelast, mails worden niet beantwoord en de kantoren zijn wegens de coronamaatregelen dicht. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat burgers niet terechtkunnen bij een overheidsdienst.*

*Volgens de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten zijn er heel wat OCMW's die nu ook noodgedwongen voorschotten uitbetalen aan werklozen. Dit brengt heel wat extra administratief werk met zich mee dat kan vermeden worden.*

Daarom heb ik de volgende vragen, mijnheer de minister:

**01.06 Valerie Van Peel (N-VA):** De nombreuses demandes d'allocation sont transmises aux CPAS auxquels la loi accorde un mois pour procéder à l'enquête sociale. Dès lors que les organismes de paiement et l'ONEM disposent de plus de temps, ce règlement donne lieu à des abus. Ne serait-il pas opportun d'aligner les délais accordés à l'ONEM et aux organismes de paiement pour prendre une décision sur les demandes de chômage temporaire sur les délais impartis aux CPAS?

Le mauvais fonctionnement de la CAPAC ne date pas d'hier. Compte tenu du rôle qu'ils y jouent, les syndicats n'ont aucun intérêt à ce qu'elle soit efficace. Le moment ne serait-il pas venu d'ouvrir le débat sur l'utilité de notre système caractérisé par une lasagne de différents organismes de paiement qui s'est développée au fil du temps?

**01.07 Nahima Lanjri (CD&V):** *Le délai entre le dépôt d'un dossier et le paiement d'une allocation peut s'élever à trois ou quatre mois. En raison de la surcharge de travail, la CAPAC n'est pas en mesure de répondre aux appels téléphoniques. Les CPAS doivent désormais payer des avances. Le ministre déclarait en novembre que la CAPAC recevrait de nouveaux collaborateurs.*

*Quelle est la situation aujourd'hui? Le personnel supplémentaire suffit-il pour limiter les délais d'attente? Comment le service peut-il être amélioré à brève échéance?*

*In november stelde u dat de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen nieuwe medewerkers zou aanwerven en opleiden. Is deze recente versterking van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen die u heeft doorgevoerd voldoende?*

*Zijn al deze extra personeelsleden vandaag al op de werkvloer aanwezig?*

*Indien de versterking onvoldoende is, gaat u dan nog meer personeel aanwerven om de wachttijden in te perken? Het is immers waarschijnlijk dat het groot aantal aanvragen bij de hulpkas nog niet meteen verdwijnen.*

*Op welke manier zal u de dienstverlening bij de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen op korte termijn verbeteren? Op welke manier zal u ervoor zorgen dat burgers met vragen wel gehoord krijgen?"*

**01.08 Cécile Cornet** (Ecolo-Groen): *Monsieur le ministre, depuis mars 2020, la CAPAC a dû faire face à une augmentation du nombre de dossiers à traiter en raison de la crise Covid. A deux reprises déjà, durant les deux vagues, la situation a été particulièrement aigüe, entraînant des retards aux conséquences lourdes pour les usagers.*

*En novembre nous avons eu un échange à ce propos où vous avez évoqué que différentes solutions avaient été dégagées: du personnel a été engagé (mais il faut six mois pour former un agent, ce qui est bien légitime vu la nature du travail) et d'autre part que des agents de l'administration centrale ont été mobilisés.*

*Aujourd'hui, les signaux d'alerte continuent à nous parvenir : la situation n'est toujours pas normalisée, alors que le nombre de personnes en chômage Covid a diminué. Les difficultés restent aussi extrêmement présentes au sein des syndicats, qui sont confrontés aux mêmes réalités.*

- Quel est l'état de paiement des dossiers chômage au total et spécifiquement le chômage Covid en ce début janvier?
- Combien de personnes supplémentaires ont été engagées à la CAPAC et quand? Il serait logique qu'une première cohorte de nouveaux agents soit déjà opérationnelle ; est-ce le cas?
- Combien d'agents de l'administration centrale ont été mobilisés exactement? Pour combien de temps?
- Le cas échéant, quelles sont les mesures supplémentaires que vous envisagez pour remédier aux retards?
- Quelles sont les informations dont vous disposez actuellement sur les retards de paiement du chômage temporaire dans les syndicats? Un dialogue est-il en cours pour dégager des solutions pour les chômeurs? Je vous remercie pour vos réponses.

**01.08 Cécile Cornet** (Ecolo-Groen): *Sinds maart 2020 leidt de toename van het aantal dossiers die de HVW door de covidcrisis te verwerken krijgt, tot vervelende vertragingen voor de gebruikers.*

*In november had u het over de oplossingen die er hiervoor aangedragen werden. Hoewel het aantal coronawerklozen ondertussen gedaald is, is de situatie momenteel nog steeds niet genormaliseerd. De vakbonden ondervinden nog steeds dezelfde moeilijkheden.*

*Hoe staat het vandaag met de uitbetalingen in de werkloosheidsdossiers, en meer in het bijzonder in de coronawerkloosheidsdossiers? Hoeveel extra personeelsleden heeft de HVW aangeworven en wanneer is dat gebeurd? Is de eerste groep van nieuwe beambten operationeel? Hoeveel beambten van de centrale administratie werden er ingeschakeld en voor hoelang? Welke aanvullende maatregelen overweegt u om deze vertragingen weg te werken? Over welke informatie beschikt u met betrekking tot de vertragingen in de uitbetaling van de tijdelijke werkloosheid door de vakbonden? Vindt er overleg plaats om oplossingen te vinden?*

**01.09 Tania De Jonge** (Open Vld): *Mijnheer de minister, bij de*

**01.09 Tania De Jonge** (Open

*bespreking van uw beleidsnota in de Kamercommissie voor Sociale Zaken werd uitgebreid ingegaan op de problemen die de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen (HVW) ondervindt om dossiers snel te behandelen. U wees er toen op dat het aantal dossiers exponentieel was gestegen sinds het begin van de coronacrisis, onder meer natuurlijk door de vele aanvragen van tijdelijke werkloosheid. U vermeldde ook een aantal maatregelen die de problemen zouden moeten aanpakken. Maar er bereiken mij nog steeds berichten over aanhoudende problemen: grote achterstand in de behandeling van dossiers waardoor rechthebbenden soms maanden op een uitkering moeten wachten en moeilijkheden om precieze informatie over zijn/haar rechten of over de stand van het dossier te krijgen. De coronacrisis stelt de HVW onmiskenbaar voor enorme uitdagingen en het personeel doet wat het kan. Maar voor velen is de snelle behandeling van deze dossiers absoluut noodzakelijk om financieel het hoofd boven water te kunnen houden. De overheid moet alles op alles zetten bij de HVW zodat aan de problemen een einde komt. We vernemen ook dat de rechthebbenden noch digitaal, noch telefonisch antwoorden krijgen op vragen tot uitbetaling.*

*Wordt de achterstand bij de behandeling van dossiers bij de HVW permanent gemonitord? Wat is de stand van zaken? Zijn er grote verschillen tussen kantoren, wat de grootte van de achterstand betreft? Waaraan is dat te wijten? Wanneer zal de achterstand weggewerkt zijn? Zullen initiatieven worden genomen om de toegankelijkheid van de HVW, zowel telefonisch, digitaal als fysiek, te verbeteren? Zo ja, welke en binnen welk tijdskader? Welke initiatieven worden genomen om de communicatie met de rechthebbenden te verbeteren.*

Mijnheer de minister, ik heb nog een aanvullende vraag over het communicatieprobleem met de mensen die tot op heden hun uitkering nog niet hebben gekregen. Blijkbaar sturen ze heel wat mails en nemen ze telefonisch contact op, maar krijgen ze weinig antwoorden op de vragen die ze stellen. Wordt er werk gemaakt van de communicatie met de rechthebbenden die moeite hebben om hun uitkering te krijgen? Het is immers belangrijk dat men uitlegt waarom mensen zo lang moeten wachten op hun uitkering.

**01.10 Sophie Thémont (PS):** Monsieur le ministre, malgré le recrutement de personnel supplémentaire, le retard accumulé dans le paiement des allocations de chômage par la CAPAC reste important et de trop nombreux usagers sont encore en attente de leurs revenus de remplacement. La situation est donc inquiétante et m'amène, Monsieur le ministre, à vous poser les questions suivantes :

- Combien d'agents supplémentaires ont été engagés et sont-ils aujourd'hui opérationnels ?
- D'autres mesures sont-elles nécessaires pour résorber ces retards de paiements ?
- Les syndicats sont-ils associés à la recherche de solutions, sachant qu'eux aussi font face à de telles difficultés ?

Vld): Depuis le début de la crise sanitaire, la CAPAC éprouve des difficultés à traiter rapidement les dossiers dont le nombre a augmenté de façon exponentielle. En dépit de plusieurs mesures, ces problèmes persistent, tant sur le plan des paiements que sur celui de la communication d'informations.

L'arrêté dans le traitement des dossiers à la CAPAC est-il suivi en permanence? Quelle est la situation actuelle? Certains bureaux enregistrent-ils un retard beaucoup plus important que d'autres et, le cas échéant, pourquoi? Quand ce retard sera-t-il résorbé? Des initiatives sont-elles prises pour améliorer l'accessibilité de la CAPAC? Son accessibilité téléphonique, numérique et physique sera-t-elle améliorée?

Les personnes qui n'ont toujours pas reçu leur allocation à ce jour et qui prennent contact avec la CAPAC à ce sujet par voie électronique ou téléphonique reçoivent à peine une réponse. Une communication avec les ayants droit à des allocations, qui méritent une explication, est-elle mise en place?

**01.10 Sophie Thémont (PS):** Ondanks de aanwerving van extra personeel heeft de HVW veel vertraging opgelopen bij de uitbetaling van de werkloosheidsuitkeringen en moeten te veel begunstigen op hun vervangingsinkomen wachten. Hoeveel extra beambten werden er aangeworven, en zijn zij al operationeel? Zijn er nog andere maatregelen noodzakelijk om die achterstand weg te werken? Worden de vakbonden bij de zoektocht naar oplossingen betrokken, in de wetenschap dat zij met soortgelijke problemen te kampen hebben?

**01.11 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen):** Monsieur le ministre, le

**01.11 Marie-Colline Leroy**

*constat est flagrant: les organismes de paiement sont injoignables, de nombreux mails restent sans réponse pendant des semaines, les dossiers s'accumulent à la porte des organismes de paiement sans pouvoir être déposés. Si nous comprenons bien entendu les difficultés inévitables rencontrées par ces derniers depuis le début de la crise sanitaire, nous sommes néanmoins très inquiets pour les bénéficiaires d'allocations qui ne perçoivent plus les indemnités auxquelles ils ont droit. Particulièrement dans le secteur culturel, nous savons que la législation en matière de revenus de remplacement est complexe. Or, je ne compte plus les témoignages (désespérés) de personnes qui malgré tous leurs efforts administratifs se retrouvent en attente de revenus depuis des mois. Pour toute réponse, ils ne peuvent que constater que les organismes de paiement sont noyés et ne peuvent plus faire un suivi correct.*

- Quel est le recours possible pour un assuré social dont les droits ne seraient pas respectés (refus de délivrer un accusé de réception, erreur dans le traitement du dossier, absence de réponse)? A-t-il la possibilité de faire appel à un médiateur auprès de l'Onem? A partir de quels délais de retard peut-il espérer une intervention de ce type?
- En l'absence de ressources humaines suffisantes (et puisqu'il faudrait 6 mois pour former du personnel pour ce travail), Ne pourrait-on faire appel aux associations (qui ont déjà fait offre de services) qui maîtrisent la loi et conseillent quotidiennement les artistes pour aider au traitement des dossiers les plus délicats? (En passant par une convention respectant le RGPD).

*Monsieur le ministre, le constat est flagrant: les organismes de paiement sont injoignables, de nombreux mails restent sans réponse pendant des semaines, les dossiers s'accumulent à la porte des organismes de paiement sans pouvoir être déposés. Au vu des mesures prises par la loi du 15 juillet, les "statuts" sont garantis en quelque sorte jusqu'au 31 mars 2021 sans renouvellement nécessaire d'ici là. SAUF que les travailleurs savent que les organismes de paiement accumulent les retards. Ils souhaitent donc légitimement rentrer leur dossier maintenant pour justement, éviter l'engorgement de dossiers au 1<sup>er</sup> avril. Dans son instruction administrative 140424, l'ONEm stipule que des dossiers peuvent être introduits "en avance" afin d'éviter un afflux massif à certaines dates butoir. Or, certains organismes de paiement n'acceptent plus de dossiers "non urgents" pour l'instant. Il en est de même pour les premières demandes de "statut". D'un côté donc, l'ONEm affirme qu'il peut traiter des dossiers qui lui seraient soumis. De l'autre, on n'accepte pas les dossiers "en avance"... On marche un peu sur la tête.*

*Que peut donc faire un travailleur, une travailleuse si on lui refuse le dépôt de dossier? Déposer directement à l'ONEm? Que propose l'ONEm pour anticiper l'afflux massif de dossiers au 1<sup>er</sup> avril?*

**01.12 Ellen Samyn (VB):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, collega's, vooreerst wens ik iedereen alvast een goede gezondheid.

Sinds vorig jaar zijn er talrijke klachten over de termijn waarin de Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen de dossiers afhandelt. We begrijpen dat de werklast in maart en april gigantisch toenam. Zo ging het aantal dossiers – ik had daarover cijfers opgevraagd – van 95.925

(Ecolo-Groen): *De uitbetalingsinstellingen zijn onbereikbaar; dossiers stapelen zich op zonder dat ze kunnen worden ingediend. We maken ons zorgen over de uitkeringsgerechtigden die niet langer de steun ontvangen waarop ze recht hebben. Welke beroeps mogelijkheden heeft een sociaal verzekerde wiens rechten geschonden worden? Kan hij of zij een beroep doen op een bemiddelaar bij de RVA?*

*Zou men gezien het personeeltekort niet een beroep kunnen doen op verenigingen die een goede kennis hebben van de wet en dagelijks kunstenaars adviseren om de delicaatste dossiers te helpen behandelen?*

*De 'statuten' zijn gegarandeerd tot 31 maart en moeten vóór die datum niet verlengd worden, maar aangezien de vertragingen zich opstapelen bij de uitbetalingsinstellingen willen werknemers hun dossier nu al indienen om de bottleneck van 1 april te vermijden. Volgens de RVA kunnen dossiers vooraf worden ingediend om een massale toevloed op bepaalde data te vermijden, maar sommige uitbetalingsinstellingen aanvaarden momenteel geen 'niet dringende' dossiers meer. Ook eerste aanvragen van het kunstenaarsstatuut worden momenteel niet aanvaard.*

*Wat kan een werknemer van wie de indiening van een dossier wordt geweigerd dus doen? Kan hij of zij dat rechtstreeks indienen bij de RVA? Wat stelt de RVA voor om voorbereid te zijn op de massale toevloed van dossiers tegen 1 april?*

**01.12 Ellen Samyn (VB):** La CAPAC connaît dénormes difficultés à traiter le nombre croissant de dossiers qui lui sont soumis. Pour l'heure, 85 % de ces dossiers sont traités dans le mois, ce qui signifie que 15 % des ayants droit doivent attendre leur argent. Or

in maart naar 321.326 in april. Bij geen enkele andere betalingsinstelling, ABVV, ACV en ACLBV, zagen we een dergelijke procentuele toename.

We zijn nu meer dan een half jaar later. U geeft zelf aan dat 85 % van de dossiers binnen een maand werd afgehandeld. Dat betekent wel dat maar liefst 15 % van de betrokkenen op zijn centen moet wachten, terwijl een groot deel ervan niet de reserves heeft om maanden inkomsten te overbruggen.

Dat er personeelsproblemen waren in maart en april, kan ik gerust aannemen. Dat ze er een half jaar later nog altijd zijn, kan niet worden vergolijkt.

Ik heb ook de indruk dat de dienst ondergefinancierd wordt. De hulpkas krijgt net zoals de andere drie betalingsinstellingen een bedrag per dossier toegekend. Dat is geregeld bij KB van 16 september 1991.

Na enig cijfer- en rekenwerk op basis van de door u aangeleverde brutocijfers stel ik echter vast dat de hulpkas voor de maanden maart tot en met augustus amper een goede 25 euro per dossier krijgt, terwijl de andere uitbetalinginstellingen bedragen per dossier ontvangen tussen de 33,5 en 38 euro.

Natuurlijk gaat dat wel om zogenaamde voorschotten, maar toch menen we hierin een moedwillige en structurele onderfinanciering van de hulpkas te zien.

Waar komt dat toch zeer beduidende verschil vandaan in de financiering van de hulpkas, dat zelfs met de uitleg van een voorlopige afrekening niet te verklaren valt?

Ik kreeg ook graag een overzicht van het personeelsbestand van de hulpkas. Waarom werd er, gezien de hoogdringdheid, geen personeel van de FOD naar die dienst gedetacheerd?

**01.13 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Madame la présidente, je tiens, tout d'abord, à adresser mes meilleurs vœux au ministre ainsi qu'à celles et ceux à qui je n'ai pas encore eu l'occasion de le faire.

Il s'agit ici d'un débat que nous avons déjà eu l'année dernière. Il faut reconnaître que nous avons effectivement été pris un peu de court, au début de la pandémie. Il n'en reste pas moins que la CAPAC et les organisations syndicales ont fait de leur mieux. Mais, dans ce cas, sachant que la situation n'allait pas s'améliorer et que la charge de travail serait énorme, on aurait pu prendre les devants. Je pense aux bénéficiaires qui, comme cela a été dit, ont vraiment besoin de recevoir leur indemnité, mais aussi aux agents concernés. Je n'ai pas de formule magique à vous proposer, mais il faut vraiment trouver une solution.

Par ailleurs, sachez, monsieur le ministre, que nous ne sommes pas du tout favorables à l'idée suivant laquelle les organisations syndicales ne pourraient plus s'occuper de la gestion de ces allocations sociales. En effet, il est important qu'elles puissent continuer à intervenir dans le système social que nous connaissons. Loin de moi l'idée d'idéaliser la situation, mais je sais que les organisations

une grande partie de ces personnes n'ont absolument pas les moyens de surmonter un mois sans revenus.

On peut comprendre qu'il était impossible de finaliser tous les dossiers en mars et avril 2020, mais qu'on en soit toujours à ce stade six mois plus tard dépasse l'entendement. J'ai pris ma calculette et j'ai réalisé à mon grand étonnement que la CAPAC ne percevait que 25 euros par dossier là où il s'agissait de 33,50 à 38 euros pour les autres organismes de paiement. Nous savons qu'il s'agit d'avances, mais nous y voyons malgré tout un sous-financement délibéré et structurel de la CAPAC.

Quelle est la cause de cet écart de financement significatif? J'aurais également souhaité un récapitulatif de l'effectif de la Caisse auxiliaire. Pourquoi ne pas avoir détaché du personnel du SPF dans ce service?

**01.13 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Aan het begin van de pandemie waren we misschien overdonderd, maar nu hadden we de nodige initiatieven moeten nemen omdat de rechthebbenden echt nood hebben aan hun uitkering. Er moet een oplossing gevonden worden.

We willen niet dat men het beheer van de sociale uitkeringen aan de vakbondsorganisaties onttrekt. Ze zijn erin geslaagd tijdens de pandemie hun diensten te versterken. Op het niveau van de HVW zou er bijkomend personeel geworven moeten worden en zou er misschien ook een beroep op vrijwilligers gedaan moeten worden.

syndicales ont lancé des appels à l'adresse des militants, des délégués, des travailleurs des syndicats qui avaient moins de travail en raison de la pandémie pour qu'ils viennent renforcer ces services. La CAPAC devrait sans doute engager, mais ne pourrait-on pas également envisager d'autres pistes et faire notamment appel à d'autres travailleurs qui pourraient apporter leur aide de manière volontaire.

**01.14 Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame la présidente, mesdames et monsieur les députés, je vous remercie pour ces questions me permettant de faire le point sur la situation de la CAPAC qui me préoccupe particulièrement.

Vous le savez, le chômage temporaire est le principal outil permettant aux entreprises et aux travailleurs de faire face aux conséquences sociales et économiques de la crise du coronavirus. Depuis le début de la crise, 164 044 employeurs ont eu recours au chômage temporaire qui a concerné près de 1,6 million travailleurs dans notre pays.

Bien entendu, cela entraîne une forte augmentation du nombre de dossiers devant être traités par les organismes de paiement et, singulièrement, par la CAPAC. Pourquoi singulièrement? Parce que de nombreux travailleurs ont été ou sont concernés pour la première fois par le chômage alors qu'ils n'étaient, pour la plupart, pas affiliés à un syndicat. En tant que caisse résiduelle, la CAPAC a dû faire face à tous ces nouveaux dossiers qui, de surcroît, concernaient des employeurs et des travailleurs peu habitués à cette réglementation spécifique et relativement complexe.

Ainsi, en avril 2020, le volume de demandes de chômage temporaire au sein de la CAPAC a été multiplié par 57. À cette augmentation exponentielle de la charge de travail s'ajoute une réorganisation complète du travail et des services pour faire face à la crise: de la fermeture des guichets dans le cadre du premier confinement à la mise en place et à l'organisation du télétravail, notamment. Des mesures ont été évidemment prises et d'énormes efforts ont été et sont encore déployés. Ainsi durant cette crise, 70 nouveaux employés ont été recrutés. Il a été aussi fait appel à des étudiants et aux *special federal forces* afin d'assurer le traitement administratif de certains dossiers.

Des travailleurs de l'administration centrale ont été et sont mobilisés partout où cela est possible. Cela représente près de 154 agents.

La CAPAC vérifie toujours comment traiter les dossiers le plus efficacement possible, notamment au moyen d'un formulaire en ligne et en automatisant certains processus afin de pouvoir aider plus rapidement les assurés sociaux. Vingt-cinq agents de la SMAF assurent l'automatisation et la digitalisation du traitement des formulaires.

Le personnel de la CAPAC, que je tiens ici à remercier une nouvelle fois, est entièrement mobilisé et fait énormément d'efforts. Il a ainsi fréquemment presté des heures supplémentaires sur base volontaire, y compris les week-ends. Je peux vous garantir que l'ensemble du personnel est impliqué dans le traitement prioritaire des dossiers.

**01.14 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Sinds het begin van de crisis hebben 164.044 werkgevers en bijna 1.600.000 werknemers van het stelsel van tijdelijke werkloosheid gebruikgemaakt. Dat heeft geleid tot een forse toename van het aantal dossiers die de uitbetalingsinstellingen, en in het bijzonder de HVW, moeten behandelen, aangezien veel werknemers hier voor de eerste keer mee te maken krijgen en niet bij een vakbond aangesloten zijn. Als residueel verzekeringsfonds heeft de HVW de dossiers moeten verwerken van personen die met die complexe regelgeving weinig vertrouwd zijn.

In april 2020 is het aantal aanvragen voor tijdelijke werkloosheid bij de HVW met factor 57 gestegen. Bovendien werden de diensten volledig gereorganiseerd om het hoofd te bieden aan de crisis: de loketten werden gesloten, en het telewerk werd ingevoerd. Er werden inspanningen gedaan. Zo werden er 70 werknemers aangeworven en heeft men een beroep gedaan op studenten en Special Federal Forces.

Niet minder dan 154 ambtenaren van de centrale administratie worden overal waar dat mogelijk is ingezet. De HVW bekijkt altijd hoe de dossiers zo efficiënt mogelijk behandeld kunnen worden, bijvoorbeeld via een onlineformulier en door de automatisering van bepaalde processen. 25 medewerkers van Smals bieden ondersteuning voor deze digitaliseringsoperatie. Ik dank het personeel van de HVW, dat zich op alle fronten inzet: zij hebben op

Om de dossiers zo efficiënt mogelijk te verwerken, zijn sommige processen voor de behandeling van aanvragen en betalingen voor tijdelijke en gedeeltelijke tijdelijke werkloosheid deels geautomatiseerd. Verdere automatisering is op korte termijn gepland.

Onlangs werd ook gestart met een project om de behandeling van het groeiende aantal aanvragen voor volledige werkloosheid te versnellen. Via de website kunnen HVW-gebruikers die een afspraak hebben gemaakt, hun aanvraag via een onlineformulier voorbereiden. Op die manier kan de werknemer de eerste eenvoudige stappen voor zijn of haar aanvraag op afstand zetten, wat zowel voor de medewerkers in de kantoren als voor de begunstigde tijd bespaart.

Tot slot zijn de papieren documenten gedigitaliseerd, zodat ze ook sneller kunnen worden behandeld. Er is ook een revisie van het computersysteem aan de gang, om de zaken op langere termijn te verbeteren.

Ces efforts ne sont pas vains. Un élément positif est à souligner. À la suite des adaptations réglementaires, environ 90 % des dossiers de chômage temporaire sont traités de manière quasi immédiate. Cela étant, vous avez été plusieurs à évoquer les difficultés qui sont réelles. Elles posent de plus en plus de problèmes au fur et à mesure que la crise se prolonge. En effet, environ 10 % des dossiers ne peuvent pas être traités immédiatement en raison, notamment, de leur complexité, et des difficultés diverses qui nécessitent un traitement manuel.

Par exemple, pour le mois de novembre 2020, 12 % des dossiers ont posé des problèmes et n'ont pas pu être traités dans le mois. S'il s'agit d'une minorité de dossiers, vu le nombre total de bénéficiaires, un grand nombre de personnes sont concernées par ces retards. Le traitement de ces demandes plus complexes prend beaucoup plus de temps car celles-ci nécessitent un travail manuel qui doit être réalisé par un expert de la réglementation du chômage. De surcroît, ces experts sont également mobilisés pour d'autres tâches comme les procédures de vérification de l'ONEM.

Bovendien heeft de toename van de volledige werkloosheid ook een aanzienlijke impact, aangezien een dossier over volledige werkloosheid veel meer tijd in beslag neemt en een langere procedure vereist, met inbegrip van de aanvaarding van het dossier door de RVA. Die dossiers vereisen ook een grotere expertise van het personeel van de HVW. Dat leidt dus tot een aanzienlijke vertraging in de behandeling van complexe tijdelijkewerkloosheidsdossiers, die zich opstapelen naarmate de crisis voortduurt.

Le gouvernement a pris des mesures afin de décharger le personnel expert de la CAPAC, notamment au travers du retour à une procédure simplifiée de chômage temporaire, d'un délai plus long accordé aux organismes de paiement pour qu'ils vérifient les paiements et d'une limitation des rejets par l'ONEM des montants les plus modiques.

Il convient de noter que les 40 agents contractuels recrutés grâce à la

vrijwillige basis overuren gedraaid en ook in het weekend gewerkt.

Le traitement des demandes et des paiements des allocations de chômage temporaire et de chômage temporaire à temps partiel est en partie automatisé. Ce processus sera encore renforcé à brève échéance.

Le nombre de demandes de chômage complet augmente aussi. Nous venons de lancer un projet grâce auquel les utilisateurs peuvent préparer leur demande de chômage complet à l'aide d'un formulaire en ligne. De nombreux documents papier ont déjà été numérisés et le système informatique sera modifié.

Dankzij de aanpassing van de regelgeving wordt 90 % van de tijdelijke-werkloosheidsdossiers onmiddellijk behandeld. Voor 10 % van de dossiers is zo'n ogenblikkelijke behandeling niet mogelijk omdat ze te complex zijn of een langdurige manuele behandeling vereisen door experts op het vlak van werkloosheidsreglementering, die ook voor andere opdrachten ingezet worden. Hierdoor kon in november 12 % van de dossiers niet binnen de maand behandeld worden.

La hausse du nombre de demandes de chômage complet accroît la charge de travail du personnel de la CAPAC. Le traitement de dossiers de chômage temporaire complexes, lesquels s'accumulent plus la crise se prolonge, s'en trouve considérablement ralenti.

We hebben het personeel van de HVW kunnen onlasten door de vereenvoudigde procedure van tijdelijke werkloosheid opnieuw in te voeren, de betalingsinstellingen meer tijd te geven voor de verificatie en het aantal door de

provision corona au cours du deuxième semestre 2020 ont grandement contribué à limiter les délais de traitement qui étaient trop longs dans certains dossiers. De plus, le gouvernement a demandé l'accès de la CAPAC à la provision corona 2021, afin de pouvoir prolonger les contrats des travailleurs engagés depuis le début de la crise.

Avec la CAPAC, nous réfléchissons également à des recrutements complémentaires, notamment pour renforcer le centre d'appels. Toutefois, il faut rester conscient que les futurs collaborateurs devront être formés pendant plusieurs mois avant de maîtriser complètement la réglementation relative au chômage. Cette formation menée par les agents actuels de la CAPAC requiert évidemment de leur part un énorme investissement et engagement.

Vous devez également savoir que, généralement, le mois de janvier est toujours le plus difficile pour les organismes de paiement, en raison de la conjonction des vacances annuelles des chômeurs qui cause un surcroît de travail, tant en termes de traitement des dossiers que d'informations à communiquer aux assurés sociaux. Cette année, en raison de la situation préexistante, la CAPAC s'attend à un mois de janvier vraiment difficile. Toutefois, elle a tenu à anticiper le travail consécutif aux vacances annuelles et à mobiliser son personnel du 28 au 31 décembre, ainsi que le week-end des 2 et 3 janvier. Si le travail reste important, une partie de celui-ci a d'ores et déjà été accompli. La CAPAC espère donc une amélioration de la situation pour le mois de février.

De prioriteit van de HVW is om de dossiers snel te verwerken. Ik kan u geruststellen dat er geen gevallen zijn die met voorrang worden behandeld. Sommige procedures zijn langer en complexer en kunnen niet zo snel worden behandeld, omdat er een deskundige bij nodig is.

Om te voorkomen dat die situatie de werknemer nog meer benadeelt, hebben we samen met de RVA besloten dat, als het dossier te laat wordt ingediend, dat niet zal leiden tot een beperking betreffende het recht op uitkering.

Wat de bereikbaarheid van de HVW betreft, ben ik er mij natuurlijk van bewust dat de situatie zeer moeilijk is en dat veel werknemers de hulpkas niet kunnen bereiken. Het onthaal van gebruikers is zeer belangrijk, ook al is de verwerking van bestaande dossiers de eerste prioriteit.

Environ 70 agents sont mobilisés quotidiennement pour répondre au téléphone. Néanmoins, le nombre d'appels à la CAPAC est en moyenne de 10 000 appels par jour. Vous comprendrez aisément que c'est un nombre considérable. Pour donner un ordre d'idée, comme un appel dure en moyenne 12 minutes, il faudrait que le personnel de la CAPAC travaille 29 heures par jour pour traiter l'entièreté de tous les appels, ce qui est évidemment impossible aujourd'hui.

Des solutions alternatives sont donc recherchées et mises en place pour augmenter les contacts et mieux répondre aux citoyens. Ainsi, depuis le mois de décembre, la CAPAC a instauré un système de messagerie instantanée, qui permet d'absorber trois à quatre fois plus de conversations que par le téléphone. Elle a également eu recours à l'envoi d'e-mails automatique ainsi qu'à l'ouverture massive de

RVA verworpen betalingen voor de laagste bedragen te beperken. Mede dankzij de 40 contractuele medewerkers die via de corona-provisie aangeworven konden worden, kon de doorlooptijd van de dossiers worden verminderd. We hebben gevraagd dat de HVW toegang zou krijgen tot de provisie 2021 om de contracten van die medewerkers te kunnen verlengen. Er zullen nieuwe personeelsleden gerekruist worden om het callcenter te versterken, maar zij zullen eerst een opleiding moeten volgen, die enkele maanden duurt.

Januari is altijd de moeilijkste maand voor de uitbetalingsinstellingen, omdat de jaarlijkse vakantie van de werklozen dan ook afgewikkeld moet worden. Dit jaar zal dat niet anders zijn, maar de HVW heeft erop geanticipeerd en het personeel van 28 tot 31 december en op 2 en 3 januari ingezet.

Chacun reçoit son tour et personne n'est favorisé. Certaines procédures sont plus longues et complexes. L'ONEM traitera malgré tout les dossiers introduits trop tard.

J'ai conscience des problèmes d'accessibilité de la CAPAC. L'accueil des utilisateurs est très important, même si le traitement des dossiers est prioritaire.

De HVW ontvangt gemiddeld 10.000 oproepen per dag. Om die allemaal te kunnen verwerken zouden de 70 ambtenaren 29 uur per dag moeten werken, wat onmogelijk is. Er worden dus alternatieve oplossingen ingevoerd, zoals instant messaging, automatische e-mails, het massaal openen van onthaalbalies in de uitbetalingsdiensten voor dringende gevallen en gesprekken via videoconferentie.

guichets d'accueil dans les bureaux de paiement pour les cas urgents. Des rendez-vous par vidéoconférence sont également proposés.

Au niveau du gouvernement, avec l'ONEM, nous continuons à simplifier les procédures pour assurer la meilleure information et la meilleure indemnisation aux travailleurs et travailleuses en attente d'une allocation de chômage temporaire.

Eu égard aux questions relatives à la fusion des caisses de paiement, à l'accélération de certains délais de paiement, notamment relatifs aux procédures qui sont d'application au niveau des CPAS, je ne pense pas qu'il s'agisse aujourd'hui de dossiers urgents. L'urgence est réellement de faire en sorte que l'ensemble des demandes d'allocations de chômage temporaire soient traitées le plus rapidement possible pour faire en sorte que celles et ceux qui en dépendent pour vivre et payer leurs factures puissent bénéficier du versement le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions possibles. Je puis vous assurer que tout est mis en œuvre au niveau de la CAPAC pour que les dossiers soient traités avec diligence et que le retard accumulé dans certains dossiers plus complexes, voire plus problématiques, soit résorbé dans les meilleurs délais.

Voilà, mesdames et messieurs les parlementaires, les éléments de réponse que je pouvais apporter par rapport à ces questions et préoccupations importantes.

**01.15 Christophe Bomblet (MR):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses et votre exposé complet.

Il est vrai que ce nombre de dossiers à traiter est impressionnant tout comme le nombre d'appels téléphoniques reçus tous les jours par la CAPAC. J'entends que des renforts sont là et qu'il y a une grande mobilisation des équipes en place y compris celles prestant des heures supplémentaires. Cette mobilisation est vraiment très positive et va permettre de résorber le retard, même si j'entends qu'il reste environ 10 % des dossiers qui sont complexes et qui nécessitent un traitement manuel et l'intervention d'un expert.

J'entends bien que tout ne peut pas se résoudre d'un coup de baguette magique. Je pense que l'effort doit être maintenu. J'entends aussi que le gouvernement a mis en place toute une série de mesures pour simplifier et assouplir certaines procédures. De plus en plus, on va digitaliser certaines procédures, certains formulaires. Un système de messagerie instantanée va être mis en place tout comme l'envoi automatique de mails. Tout cela va dans le bon sens. Ce n'est pas le moment de relâcher les efforts et je souhaite bon courage aux collaborateurs de la CAPAC.

**01.16 Anja Vanrobaeys (sp.a):** Mijnheer de minister, ik twijfel er niet aan dat het personeel van de hulpkas enorme inspanningen levert, met vrijwillige overuren en weekendwerk, om zoveel mogelijk dossiers in orde te brengen. Ik dank hen daar ook voor. Ik kan mij echter niet van de indruk ontdoen dat de problemen zich vooral bij de complexere dossiers voordoen. U zegt immers dat intussen 90 % van dossiers onmiddellijk wordt behandeld en dat zal ongetwijfeld gewone

De regering blijft samen met de RVA aan de vereenvoudiging van de procedures werken.

De uitdaging is momenteel niet de uitbetalingskassen zo snel mogelijk samen te voegen of de procedure te versnellen, maar ervoor te zorgen dat alle aanvragen voor een uitkering voor tijdelijke werkloosheid zo snel mogelijk behandeld worden. Er wordt alles aan gedaan om dit te bereiken en de achterstand in bepaalde complexere dossiers weg te werken.

**01.15 Christophe Bomblet (MR):** Het aantal dossiers en telefoontjes per dag is indrukwekkend. Door extra mankracht aan te werven en de bestaande teams volop in te zetten zal men de vertraging kunnen wegwerken, niettegenstaande de 10 % complexere dossiers, waarvoor een manuele behandeling en de beoordeling door een expert vereist zijn. De inspanningen moeten volgehouden worden. De regering heeft de procedures, die steeds meer gedigitaliseerd worden, vereenvoudigd en versoepeld. Er zal een systeem van instant messaging en automatische verzending van e-mails ingevoerd worden. Ik wens de medewerkers van de HVW veel moed toe!

**01.16 Anja Vanrobaeys (sp.a):** Je ne doute aucunement du dévouement du personnel, mais je ne peux pas me départir du sentiment que ce sont principalement les dossiers plus complexes qui restent en rade. Des appels à

dossiers van tijdelijke werkloosheid betreffen.

Ik krijg vooral noodkreten te horen uit de culturele sector en de evenementensector. Daar gaat het om complexere dossiers, aangezien men werkt met dagcontracten en men terugvalt op gewone werkloosheid of werkloosheid volgens het kunstenaarsstatuut. Voor de geannuleerde dagcontracten gaat het dan weer om tijdelijke werkloosheid. Dat zal de tussenkomst van experts vergen en misschien moet men zich daar meer op concentreren. Het gaat immers om moeilijke dossiers waarover telefonische vragen niet zomaar door jobstudenten kunnen worden beantwoord. Ik kan mij voorstellen dat men daarvoor vorming en een bepaalde expertise nodig heeft.

Intussen zitten de betrokkenen al maanden zonder inkomen, wat extra druk bij de OCMW's oplevert. De betrokkenen blijven natuurlijk ook bellen. Ik kan mij best voorstellen dat ik ook elke dag aan de telefoon zou hangen met vragen over mijn dossier, als ik geen inkomen had. Hierdoor blijft de druk op het personeel van de hulpkas natuurlijk toenemen. Misschien moeten we extra deskundigen inzetten om die dossiers in orde te brengen, hoewel ik besef dat men die niet zomaar tevoorschijn kan toveren. Als die aanvragers hun uitkering krijgen, zal de druk op de hulpkas immers verminderen, met minder telefonische contacten en mails.

**01.17 Evita Willaert (Ecolo-Groen):** Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord.

Ten eerste, wil ik er graag op wijzen dat de situatie enorm frustrerend moet zijn voor het personeel van zowel de hulpkas als van de vakbond, wier mindset er toch een is om mensen zo snel mogelijk te helpen.

Ten tweede, ik heb wel de indruk dat u het probleem aanpakt, mijnheer de minister. Het is ook maar normaal dat het probleem bij de hoorns werd gepakt. Achter de cijfers schuilen er immers mensen, die soms al maanden geen inkomen meer hebben. Ik weet eigenlijk niet hoe ze het doen in dergelijke situatie. Zoals collega Vanrobæys en anderen al zeiden, moeten ook de OCMW's, naast het vele extra werk door de crisis, massaal veel vragen om voorschotten verwerken.

Collega Vanrobæys slaat de nagel op de kop wanneer ze oppert dat het probleem zich vooral situeert bij de 10 % waarschijnlijk complexere dossiers uit de kunsten- en evenementensector. U hebt het over 90 versus 10 %. Enkele weken geleden had u het over een achterstand in ongeveer 5 % van de dossiers bij de hulpkas, overeenstemmend met ongeveer 5.000 aanvragers. Over hoeveel aanvragers gaat het in die 10 % dossiers? Kunt u nog iets zeggen over die aantallen?

U stelt dat ook de centrale administratie werd ingezet, wat een zeer goede zaak is. Er zijn natuurlijk ook nog andere ambtenaren die, jammer genoeg, tijdelijk minder werk hebben door de crisis. Is erover nagedacht om eventueel nog ambtenaren van andere diensten te laten bijspringen? Dat is geen evidentie en kan wellicht enkel om wat ontlasting te geven op administratief vlak, gelet op de complexiteit van de dossiers.

l'aide me parviennent surtout des secteurs culturel et de l'événementiel. En raison des contrats journaliers et du statut d'artiste, ces dossiers sont souvent plus complexes. Des étudiants jobistes ne seront pas capables de répondre aux questions ayant trait à ces dossiers.

En attendant, les intéressés sont privés de revenus depuis des mois et ils téléphonent sans relâche, accroissant ainsi la pression sur le personnel. Nous devons chercher des experts supplémentaires, tout en sachant que nous ne pourrons pas les faire sortir de notre chapeau. La régularisation des dossiers entraînera automatiquement un allègement de la pression sur la Caisse auxiliaire.

**01.17 Evita Willaert (Ecolo-Groen):** J'imagine qu'il est extrêmement frustrant pour le personnel de la CAPAC et des organisations syndicales de ne pas être en mesure d'aider comme il se doit un si grand nombre de personnes. Le ministre s'attèle bel et bien à régler le problème, ce qui est d'autant plus nécessaire que certaines personnes sont sans revenus depuis plusieurs mois. Les CPAS voient d'ailleurs affluer en masse les demandes d'avances.

Le problème se situe surtout au niveau des dossiers plus complexes. Environ 10 % des dossiers restent en souffrance. Combien de personnes sont-elles, dès lors, concernées? Des fonctionnaires de l'administration centrale ont été appelés en renfort, ce qui est positif, mais la charge de travail d'autres fonctionnaires n'a-t-elle pas aussi diminué à la suite de la crise? Certains parmi eux ne pourraient-ils pas prêter main-forte aux organismes de paiement?

Op die twee bijkomende vragen heb ik niet onmiddellijk een antwoord gekregen. Ik ga ervan uit dat u de kwestie blijft behartigen, want het is ongelooflijk belangrijk dat de aanvragers krijgen waar ze recht op hebben en een inkomen ontvangen om minstens het einde van de maand te halen.

**01.18 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, collega Willaert had de ambitie om niet in herhaling te vallen en ik kan u verzekeren dat ik dat zeker niet zal doen, aangezien ik mij niet aansluit bij de loftuitingen die u al te beurt zijn gevallen door de vorige sprekers.

U bent uw antwoord begonnen met iets bijzonder interessants, zoals u wel vaker interessante antwoorden hebt. Deze keer startte u met te zeggen dat een van de elementen die een rol spelen, is dat heel veel mensen niet aangesloten waren bij een vakbond. Dat klopt inderdaad. Uit uw antwoord blijkt dan ook dat de vakbonden wel klaar waren en klaar zijn, en zich wel aanpassen aan een nieuwe situatie, terwijl de hulpkas en de overheid niet klaar waren bij het begin van de lockdown en nu, negen maanden later, nog altijd niet klaar zijn. Dat laatste valt echt niet meer uit te leggen.

Hulde, inderdaad, aan de medewerkers van de hulpkas die het niet onder de markt hebben en hun werk in ondankbare omstandigheden moeten doen. Het gaat mij erom dat die medewerkers veel beter moeten worden ondersteund in het werk dat zij uitvoeren, tegenwoordig vaak zeven op zeven dagen. Betere ondersteuning is des te meer nodig omdat het gaat over duizenden gezinnen, die hun facturen, huur en hypothek moet kunnen blijven afbetalen. De problemen zijn niet nieuw, maar al maanden bekend. U hebt zich vooral verloren in het uitleggen waarom enkele zaken ontzettend moeilijk zijn. Weet u, op het ogenblik waarop een gezinshoofd een factuur moet betalen, kan hij maar moeilijk aan het te betalen bedrijf gaan uitleggen waarom het allemaal zo moeilijk is voor hem. Daar kopen die mensen niets mee. Met uw antwoord kopen de mensen evenmin wat. De overheid loopt eigenlijk al maandenlang achterop en er verandert niets.

Het klopt dat er bijzondere expertises en kennis nodig zijn om dat werk te doen en om de achterstand in te halen. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat die inhaalbeweging pas nu wordt ingezet, zoals ik uit uw antwoord afleid, terwijl verschillende leden van deze commissie al maandenlang op die nagel kloppen. Het is eigenlijk wraakroepend dat wij uit uw antwoord moeten afleiden dat de vakbonden wel klaar waren, maar de overheid niet. De burger die niet bij een vakbond is aangesloten, is de klos. Dat is natuurlijk bijzonder kwalijk. Mijn goede collega Valerie Van Peel heeft ook interessante vragen gesteld en zal wellicht nog dieper ingaan op de rol van de vakbonden ter zake en het kwalijke van heel dit verhaal.

Ik rond af.

Ik vind het onverantwoord dat de problemen negen maanden na datum niet kleiner geworden zijn, maar groter. U hebt ook met zoveel woorden gezegd dat hoe langer de crisis duurt, hoe groter de problemen worden. U hebt min of meer afgesloten met te stellen dat de hulpkas hoopt dat de situatie in februari beter zal zijn. Dat zal ik meegeven aan de gezinnen bij wie de facturen zich in steeds grotere stapels ophopen.

**01.18 Björn Anseeuw (N-VA):** Le ministre a déclaré que de nombreuses personnes n'étaient affiliées à aucun syndicat, ce qui est bien sûr exact. Les syndicats étaient prêts, mais pas le gouvernement et la CAPAC. Neuf mois après le début de la crise, la CAPAC n'est toujours pas prête et c'est incompréhensible.

Le personnel de la CAPAC mérite nos félicitations, mais il doit être mieux soutenu et ses effectifs doivent être renforcés. Si ces collaborateurs ne peuvent pas suivre, des milliers de familles connaîtront des difficultés financières. Les paroles ne les tireront pas d'affaire.

Il est vrai que ce travail nécessite une connaissance et une expertise spécifique. Il n'est tout de même pas possible que l'opération de rattrapage ne soit lancée que maintenant? Cela fait déjà des mois que certains membres de la commission tapent sur le clou. Le citoyen qui n'est pas affilié à un syndicat est le dindon de la farce, ce qui est particulièrement fâcheux. Il est injustifiable que les problèmes s'amplifient en même temps que la crise s'approfondit. Le ministre déclare que la CAPAC espère que la situation sera meilleure en février. Nous transmettrons ses propos aux familles qui ont accumulé quantité de factures impayées.

**01.19 Valerie Van Peel (N-VA):** Mijnheer de minister, ik sluit mij aan bij de vorige spreker. Het valt mij een beetje tegen van u. Het is de eerste keer dat ik u zo'n typisch Belgisch antwoord hoor geven, waarbij de problemen slinks worden doorgeschoven door de termijnen waarin de uitbetalingsinstellingen kunnen reageren, naar vier maanden te verlengen. Dat we daarmee de OCMW's die de vier maanden moeten overbruggen verder belasten, is niet uw bevoegdheid. Dat is weer een probleem voor de andere minister in uw regering. Dat noemen ze problemen doorschuiven en wat cijfertjes van hier naar daar brengen.

Wat ik in dezen het meest kwalijke vind – het gaat zelfs niet alleen over de laatste negen maanden – is dat we pas reageren als alles misloopt. Plots zien we dat de hulpkas het deze keer niet aankan en dat dit ook in de pers komt. Dat is het moment dat we reageren en extra personeel aannemen. Plots gaan we ook, dat is helemaal grappig, nadelenken over automatisering. Mijnheer de minister, automatisering is niet iets wat men op een paar maanden realiseert. Dat is iets waarmee men al jaren bezig had moeten zijn. In de plaats van dat we in dit land proberen om problemen te voorkomen, leggen we altijd pleisters op de wonde. Dit is daar een heel goed voorbeeld van.

U zegt dat de hulpkas nadenkt over digitale manieren om te reageren op vragen van burgers. Dat is bijna lachwekkend, als men dat zo hoort. U moet mij, buiten een overheidsinstelling, eens een andere instelling aanwijzen die niet al jaren werkt met automatische chats, automatische FAQ's, automatische mailings om mensen zo snel mogelijk te helpen. Het is toch onvoorstelbaar dat we daar vandaag pas bij stilstaan.

Natuurlijk gaat u niet in op de twee cruciale vragen die ik u stel en die ervoor zouden zorgen dat u de hulpkas en het hele beleid rond uitkeringsbetalingsinstellingen zou automatiseren. Kijk eens naar hoe het beheer vandaag in elkaar zit. Geef toe dat dit niet werkt en probeer daar eens vernieuwing in te brengen.

Vooral, mijnheer de minister, ga eens in op de vraag wat het nut van een uitbetalingsinstelling an sich is. Andere landen begrijpen dat nut ook niet, maar wij blijven er historisch aan vasthouden. U hebt zelf gezegd wat daarvoor de reden is. Omdat dit de manier is waarop vakbonden nog leden kunnen ronselen. Dat is geen argument voor het geknoei van deze dagen.

**01.20 Nahima Lanjri (CD&V):** Mijnheer de minister, ik stel vragen over deze problematiek, niet omdat het in de pers stond. Ik deed dat al in november, voor het in de pers kwam, omdat wij het signaal hadden gekregen dat een en ander fout liep.

Mijnheer de minister, ik twijfel er niet aan dat zowel u als uw collega's in de regering initiatieven nemen om dit probleem aan te pakken. Ik weet uiteraard ook dat uw medewerkers hun best doen. Maar dat lost het probleem niet op van de mensen die uiteindelijk niet op korte termijn geholpen worden.

**01.19 Valerie Van Peel (N-VA):** Cette réponse typiquement belge me déçoit néanmoins. Si les délais de paiement des organismes de paiement sont allongés de quatre mois, la pression augmentera encore du côté des CPAS – qui devront assurer la transition des quatre mois – mais cela, c'est l'affaire d'un autre membre du gouvernement.

De plus, nous attendons les problèmes pour réagir. Nous constatons soudainement que la Caisse auxiliaire est débordée et ce n'est qu'alors que du personnel supplémentaire est recruté et que l'on réfléchit à l'automatisation. Il va de soi que cette évolution aurait dû être amorcée depuis des années.

Le ministre déclare que la Caisse auxiliaire réfléchit au recours au numérique pour répondre aux questions des usagers. Quelle est l'entreprise privée qui ne travaille pas depuis des années en recourant au dialogue en ligne, aux FAQ ou aux courriels pour assister ses clients le plus rapidement possible? Il est inimaginable d'avoir attendu aujourd'hui pour envisager de déployer ces méthodes.

Le ministre ne s'étend pas sur mes questions cruciales relatives à la gestion des organismes de paiement et à leur utilité. Nous persistons à les maintenir parce qu'ils permettent aux syndicats de recruter des affiliés, mais cet argument ne justifie en rien le gâchis observé au cours de cette période.

**01.20 Nahima Lanjri (CD&V):** Il est rassurant d'entendre que 90 % des dossiers sont traités dans un délai normal, mais cela signifie néanmoins que 10 % des personnes doivent patienter des mois avant d'obtenir une allocation, alors que toutes ne disposent pas d'économies suffisantes pour continuer à honorer leurs factures.

Het is fijn te horen dat 90 % van de aanvragen wel op een normale termijn afgehandeld wordt, maar dat 10 % maandenlang moet wachten op een uitkering is niet zo normaal, vooral omdat het gaat om mensen van wie de overgrote meerderheid voor het eerst werkloos is, allerlei leningen verder moet afbetalen en daardoor mogelijk in de problemen komt. Niet iedereen heeft immers een spaarcentje om intussen de facturen te kunnen betalen.

Als het effectief gaat over complexere dossiers, dossiers waar de hulpkas blijkbaar nog wat extra tijd voor nodig heeft, gaat het alleszins over dossiers die niet zullen worden afgewezen. Misschien zijn er nog berekeningen nodig. Mijn vraag is of we de regelgeving niet moeten aanpassen in plaats van de mensen in dat geval naar het OCMW te sturen. Moeten wij er niet voor zorgen dat de hulpkas een fatsoenlijk voorschot geeft en dat de afrekening achteraf gebeurt? Natuurlijk moet dat dan gebeuren door een verklaring op eer van de betrokken dat de verstrekte gegevens correct zijn.

Op een vorige vraag hebt u al geantwoord dat er extra personeel was en dat het lang duurde om dat op te leiden. Vandaag hebt u in uw antwoord een aantal cijfers genoemd over bijkomende personeelsleden.

**La présidente:** Mme Lanjri, je me permets de vous informer que votre temps de parole de deux minutes est écoulé.

**01.21 Nahima Lanjri (CD&V):** Mevrouw de voorzitster, ik dacht dat het om een minidebat ging. Ik heb daarom mijn vraag ook niet gesteld, maar naar mijn schriftelijke vraag verwezen.

**La présidente:** Il y a un temps de parole à observer pour la réponse.

**01.22 Nahima Lanjri (CD&V):** Mevrouw de voorzitster, is het een minidebat?

**La présidente:** Pour la réponse, le temps de parole est traditionnellement d'une minute et lors d'un débat d'actualité, de deux minutes. On peut évidemment aller jusqu'au bout, mais je vous le signale.

**01.23 Nahima Lanjri (CD&V):** Mevrouw de voorzitster, ik zal dan heel kort afronden.

Mijnheer de minister, kunt u mij de cijfers van het personeel geven in een excelbestand?

U antwoordt dat het nog een tijd zal duren vooraleer de bijkomende personeelsleden zullen zijn opgeleid. Mijnheer de minister, hoe lang zal die opleiding duren? Zou u daarvoor niet terechtkunnen bij de mensen die tijdelijk technisch werkloos zijn en eventueel van callcentra komen? Kan u hen niet inzetten?

Tot slot, ik wil u de suggestie doen om eventueel samen te zitten met de mensen met expertise, onder meer de vakbonden, teneinde na te gaan hoe het komt dat zij wel op een goede manier en snel de nieuwe aanvragen kunnen verwerken, wat bij de hulpkas blijkbaar stroever verloopt. Eventueel kunnen op dat vlak dus ook enige ervaringen worden uitgewisseld.

Collega's van de N-VA, het voorgaande pleit ervoor dat wij de rol van de vakbonden niet mogen onderschatten, net omdat uit de cijfers blijkt

Plutôt que d'orienter ces personnes vers le CPAS, ne devrions-nous pas adapter la réglementation? Ne devrions-nous pas veiller à ce que la Caisse auxiliaire puisse leur verser une avance en attendant la liquidation ultérieure du solde?

**01.23 Nahima Lanjri (CD&V):** Des renforts ont été recrutés, mais ceux-ci doivent encore être formés. Le ministre pourrait-il nous communiquer des chiffres à ce sujet? Quelle est la durée de cette formation? Des chômeurs temporaires de centres d'appel, par exemple, ne pourraient-ils pas être déployés plus rapidement?

Ne pourrait-on pas envisager des échanges d'expériences avec les organisations syndicales? Leurs méthodes sont nettement plus efficaces. Gardons-nous donc de sous-estimer leur rôle. Le plaidoyer de la N-VA en faveur de leur suppression est déplacé.

dat zij de zaken wel efficiënt aanpakken. Ik hoor u nu een pleidooi houden om alles af te schaffen. Dat is niet gepast omdat wij merken dat net zij het wel goed doen.

**01.24 Cécile Cornet** (Ecolo-Groen): Madame la présidente, lorsque j'ai pris la parole tantôt, j'ai manqué à mon plus élémentaire devoir et j'ai omis de souhaiter mes meilleurs vœux à M. le ministre, aux services qui supportent notre travail et à nos collègues. Voilà qui est réparé.

Monsieur le ministre, vous répondez à énormément de questions, mais certains éléments n'ont pas encore trouvé de réponse. Par exemple, sauf erreur de ma part, vous n'avez pas donné le nombre de dossiers qui sont aujourd'hui en retard. Vous aviez cité le nombre de 17 000 dossiers à l'automne.

Un autre élément apparaissait dans ma question et n'a pas reçu de réponse. Vous avez mentionné que 154 personnes de l'administration centrale ont été mobilisées. Je me demandais pour combien de temps. C'est quand même un facteur essentiel, vu que la deuxième vague produit toujours ses effets et que le mois de janvier est, comme vous l'avez dit, un mois difficile.

Je souligne très positivement que nous entendons énormément de bonne volonté de la part du gouvernement, de l'ONEM, de la CAPAC. C'est vraiment un très bon signal. Cela veut dire que les problèmes des personnes en attente d'une allocation de chômage sont pris en compte. Je vous en remercie. Ce sont effectivement des situations dramatiques que vivent certaines familles. Nous en avons déjà parlé. Nous recevons tous des témoignages en ce sens.

J'entends que vous avez procédé à 40 engagements sur la provision corona de 2020. Vous aviez signalé qu'il fallait six mois pour former les agents afin qu'ils soient efficaces. Vous avez dit que vous réfléchissiez à mobiliser la provision corona 2021. Je vous y invite évidemment fortement, de façon à ce que ces agents qui ont été engagés et qui commencent à être efficaces maintenant puissent continuer leur travail, continuer à soutenir. C'est le moment de continuer à en mettre un coup.

Vous avez parlé des mesures du gouvernement. J'entends du volontarisme. Vous réfléchissez au recrutement. Dans ma réponse en novembre, j'espérais que les mesures qui arrivaient n'étaient pas déjà trop tardives pour le personnel de la CAPAC. J'espère vraiment que ce personnel n'est pas trop épuisé pour pouvoir faire face à ses obligations maintenant. En tout cas, le soutien que vous donnez va dans le bon sens. Je vous invite à continuer à chercher des solutions pour que les chômeurs puissent recevoir leurs allocations en temps et heure. Je vous remercie.

**01.25 Tania De Jonge** (Open Vld): Mijnheer de minister, ik dank u ook voor het antwoord.

Het is duidelijk dat er een inhaalbeweging bezig is opdat de dossiers afgehandeld kunnen worden. Ik maak me wel wat zorgen. Ook al gaat het over 10 % dossiers, het gaat wel over gezinnen die in de problemen komen en heel wat moeite hebben om het hoofd boven water te houden, omdat ze plotseling door COVID-19 in de tijdelijke

**01.24 Cécile Cornet** (Ecolo-Groen): U hebt niet gezegd hoeveel dossiers er momenteel achterstallig zijn. U gewaagde van 17.000 dossiers in de herfst. Hoelang zullen de 154 beambten van de centrale administratie ingezet worden? Dat is essentieel, aangezien de impact van de tweede golf nog steeds voelbaar is.

In het licht van de dramatische toestanden die sommige gezinnen doormaken moeten zowel de regering als de RVA en de HVW blijk geven van goede wil. U hebt 40 personen, van wie de opleiding zes maanden duurt, aangeworven via de zogenaamde coronaprovisie 2020. Ik vraag u om de provisie van 2021 aan te spreken, opdat de aangeworven beambten hun inspanningen kunnen voortzetten. Voorts moet u oplossingen blijven voorstellen om ervoor te zorgen dat de werklozen op tijd ontvangen wat hen toekomt!

**01.25 Tania De Jonge** (Open Vld): J'espère que l'arriéré des dossiers pourra être rapidement résorbé, car les personnes concernées sont soudainement tombées sous le régime du chômage temporaire et elles doivent néanmoins percevoir un revenu. De plus,

werkloosheid zijn beland, terwijl ze voordien steeds hebben bijgedragen aan de sociale zekerheid en uiteindelijk ook verwachten dat ze hun uitkering heel snel kunnen krijgen. Ik hoop dus dat de dossiers snel worden behandeld, zodat de aanvragers toch een inkomen hebben en deftig door het leven kunnen gaan. Ook bij hen blijven de facturen binnenkomen. Als ze geen reserves hebben, leidt dat tot heel wat problemen en uiteindelijk tot een toename van de armoede.

Voorts hecht ik enorm veel belang aan communicatie. Al wie contact opneemt met de hulpkas om uitleg te krijgen over de reden waarom zijn of haar dossier vertraging heeft, heeft recht op een deftig antwoord. Daarom kan ik echt wel begrijpen dat medewerkers van het callcenter een serieuze opleiding moeten krijgen om antwoorden te kunnen geven. We moeten snel werk maken van goede communicatie, opdat de aanvragers perspectief krijgen. Nu krijgen ze geen antwoord of een automatisch antwoord. Dat volstaat niet. Dat leidt uiteindelijk tot nog meer problemen in de gezinnen.

Ik ben in elk geval tevreden te vernemen dat u aan oplossingen werkt. Ik ben ook blij dat er een inhaalbeweging komt op het vlak van communicatie. Zo weten de betrokken mensen in welke fase hun dossier zich bevindt. Inderdaad, zoals andere collega's al aanhaalden, vragen de betrokkenen vaak informatie bij het OCMW, maar dat kan geen informatie verstrekken, omdat het dossier niet kan raadplegen. Daarom is het belangrijk om over de individuele dossiers te communiceren. Zo kunnen we de aanvragers een perspectief geven op de uitbetaling van hun uitkering.

**01.26 Sophie Thémont (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Je comprends évidemment les raisons qui ont causé ces retards. Nous vivons une crise sans précédent: 164 000 employeurs aujourd'hui ont eu recours au chômage temporaire, causant une augmentation considérable des dossiers. Je souhaiterais également saluer le travail effectué par les collaborateurs de la CAPAC.

J'entends les nouvelles mesures que vous énoncez et qui vont permettre de soulager les travailleurs en attente de leurs allocations. J'entends aussi les solutions supplémentaires mises en place. J'entends des engagements, et d'autres engagements pour les *call centers*. Je pense que cela va dans le bon sens. Je salue les mesures prises. Comme vous l'avez dit, 90 % des dossiers sont traités quasi immédiatement. Il va falloir être vraiment attentifs et prendre des mesures adéquates et rapides pour les 10 % restants. Ces personnes se retrouvent en effet aujourd'hui dans le besoin. Néanmoins, je suis convaincue que vous-même et le gouvernement, vous allez dans le bon sens. Vous prenez les initiatives qu'il faut pour aider ces personnes dans le besoin.

**01.27 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Puisque mes collègues du groupe ont évoqué au sens plus large la question du traitement, je reviendrai plus spécifiquement sur les bénéficiaires d'allocations sous le statut "artiste". Il s'agit de 10 % des dossiers, ce qui représente 60 000 travailleurs. Parmi ceux-ci,

toute personne qui contacte la Caisse auxiliaire devrait pouvoir obtenir une réponse claire. Je comprends qu'une formation en la matière est requise, mais il est impératif d'améliorer la communication dans les meilleurs délais, y compris à propos des dossiers individuels. Je suis satisfaite d'apprendre que le ministre planche sur des solutions.

**01.26 Sophie Thémont (PS):** Die nieuwe maatregelen zullen de werknemers die op hun uitkeringen wachten enig soelaas bieden. Er zijn voorstellen en toezeggingen die in de goede richting gaan. Er zal alles in het werk gesteld moeten worden om de 10 % nog openstaande dossiers weg te werken.

**01.27 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen):** Uitkeringsgerechtigden met een kunstenaarsstatuut moeten soms meer dan vijftien C4-formulieren per maand invullen, en daarbij mogen ze geen enkele fout maken, want anders

combien d'artistes sont-ils concernés? Il doit y en avoir beaucoup. Il serait intéressant de savoir où nous en sommes par rapport à ces travailleurs et travailleuses. En effet, puisqu'il y a une quantité de "micro-C4" (un C4 égale un dossier), ils ont parfois reçu plus de 15 dossiers par mois et ces C4 ne peuvent comporter la moindre erreur sinon ils basculent dans ces fameux dossiers complexes à traiter. Il y a donc un besoin d'expertise et de temps – temps dont ils ne disposent pas car les allocations sont bloquées.

Monsieur le ministre, j'ai encore une question car je ne suis pas certaine d'avoir bien entendu la réponse. Vous semblez confirmer ici ne plus bloquer ces droits. Cette information est importante. Si j'ai bien compris, dans le cas où un dossier fait l'objet du traitement spécifique "appel à l'expertise", cela signifierait que les droits seront malgré tout délivrés, et ce, même si une signature manque ou un document à scanner, etc.

En ce qui concerne la lourdeur administrative et les difficultés de contact, nous pouvons aborder celles des autres organismes parce qu'ils ont sans doute pris de l'avance. Ils avaient peut-être anticipé, engagé, trouvé du temps ainsi qu'une stratégie... Il n'empêche que j'entends nombre de travailleurs épuisés par la gestion de ces dossiers quelle que soit la caisse de paiement. Il y a une vraie demande en termes de traitement de l'information puisque la lourdeur administrative (impressions, scans, renvois) prend un temps considérable. Vous évoquez les 12 minutes par appel. Je me demande combien de minutes sont nécessaires pour un simple retour de papier qui aurait été mal signé ou qui nécessiterait un document supplémentaire.

J'insisterai sur le fait que depuis le début de cette crise, nous avons beaucoup utilisé la rengaine "à la guerre comme à la guerre" dans nos solutions alternatives. Nous avons fait appel à des bénévoles dans des maisons de repos, des hôpitaux, à des couturières volontaires. Il est ici peut-être question de faire appel aux personnes qui, à condition de s'être spontanément manifestées, disent être en mesure de traiter des dossiers. Je fais référence en particulier aux dossiers "artistes".

Certaines personnes encadrent et soutiennent les droits sociaux de ces secteurs, liés à des conditions extrêmement complexes, et y travaillent. Elles proposent leurs services pour traiter les dossiers plus difficiles. Ne serait-il pas possible, à condition de respecter le RGPD, de signer des conventions pour que ces personnes puissent venir soutenir les quelques rares travailleurs qui doivent travailler sur ces dossiers spécifiques et qui sont complètement noyées?

J'en viens au droit de recours. Vous parlez de ne plus bloquer les indemnités. Du coup, sur simple appel ou envoi de mail, chacun pourrait voir ses allocations débloquées.

Je pense que vous n'avez pas répondu à la dernière question qui portait sur l'anticipation pour le 1<sup>er</sup> avril. À l'approche des renouvellements de statuts, je pense qu'un sérieux embouteillage va se produire. Visiblement, l'ONEM et les techniciens demandent à ce que les artistes attendent avant de déposer à nouveau leur dossier. Je pense que le 1<sup>er</sup> avril, les choses seront à nouveau extrêmement compliquées.

komt hun dossier terecht op de stapel met complexe dossiers, die tijd en expertise vergen. Heb ik goed begrepen dat de rechten voor die dossiers toch nog steeds zullen worden toegekend, zelfs als er nog een document of een handtekening zou ontbreken?

Behalve bij de HVW zijn ook bij andere instellingen de werknemers doodmoe door het beheer van die dossiers en de administratieve rompslomp, die veel tijd in beslag neemt (scannen, tekenen, terugsturen, enz.).

Men kan hier misschien een beroep doen op mensen die zeggen dat ze in staat zijn om de dossiers te behandelen, voor zover ze hun hulp spontaan aanbieden. Ik heb het dan in het bijzonder over de 'kunstenaarsdossiers'.

Een aantal personen die zich bezighouden met de complexe sociale rechten in die sectoren bieden hun diensten aan om de moeilijke dossiers te behandelen. Zou het, voor zover de AVG in acht genomen wordt, mogelijk zijn om overeenkomsten te sluiten, zodat die personen de met werk overstelpete medewerkers zouden kunnen ondersteunen?

Wat de beroeps mogelijkheden betreft, volstaat een telefoontje of een mail kennelijk om de uitkeringen te deblokkeren.

U hebt geen antwoord gegeven in verband met de anticipatie op de massale toevloed van dossiers voor 1 april. Wanneer de statuten verlengd worden, dreigt er een enorme bottleneck te ontstaan, temeer daar de RVA de kunstenaars vraagt te wachten met de indiening van hun dossier.

**01.28 Ellen Samyn (VB):** Mijnheer de minister, mijn conclusie van mei 2020 dat het mank lopen van de HVW een politieke verantwoordelijkheid is, blijft gelden. Na al die maanden klaagt de overhedsdienst nog steeds over een gebrek aan gekwalificeerd personeel.

Voor louter administratieve en repetitieve taken heeft men extra personeel. U hebt het over die 70 nieuw aangeworven werknemers. Men heeft ook jobstudenten kunnen inschakelen, zodat de medewerkers zich konden concentreren op de inhoudelijke behandeling van de dossiers.

Voor vaak complexe dossiers, die meer tijd vragen omdat ze de tussenkomst van een expert vereisen, loopt de achterstand op door het feit dat deze experts beperkt blijven in aantal in vergelijking met de grote hoeveelheid dossiers.

Volgens mij had er de voorbije maanden nog een extra tandje mogen worden bijgestoken bij het proactief inschakelen van ander overheidspersoneel. Er zijn zeker overheidsinstellingen waar de werklast eerder miniem is. Ik denk dan bijvoorbeeld aan het personeel van het Koninklijk Instituut der Eliten van de Arbeid.

Daarnaast groeit ook het vermoeden dat de vakbonden de meer complexe dossiers doorsturen naar de HVW, terwijl zij worden betaald om dat werk te verrichten. Op die manier is de HVW twee keer het kind van de rekening.

Mijnheer de minister, ik hoop dat er prioritaire aandacht zal worden besteed aan de 10 % dossiers die niet op tijd werden afgehandeld. Het is niet normaal dat de uitbetaling van een uitkering door nota bene een overheidsinstantie uitblijft. Daardoor dreigen de gedupeerden het financieel niet meer te trekken. Een overhedsdienst, en zeker in dit geval een van de vier uitbetalingsinstellingen, moet er vooral voor zorgen om toegankelijk en bereikbaar te zijn en de mensen niet van het kastje naar de muur te sturen.

Aangezien u nog niet bent ingegaan op de financiering van de HVW, neem ik aan dat het probleem daar niet ligt. Toch lijkt mij die financiering een heel vreemde zaak.

**01.29 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Monsieur le ministre, j'essayerai d'être brève.

Tout d'abord, je veux vous soutenir sur un point très important: aujourd'hui, l'urgence n'est pas d'avoir un débat sur le rôle des organisations syndicales ou de la CAPAC dans la gestion des allocations sociales. Elle est de savoir comment résoudre le problème actuel, à savoir qu'entre 10 à 15 % de personnes ne reçoivent pas leurs allocations. Et je me pose pas mal de questions quant à vos réponses, car même si la bonne volonté y transparaît, celle-ci ne suffira pas. J'ignore si on se rend bien compte de ce que vivent ces 10 % de personnes. Certes, en termes de chiffres, 10 %, c'est peu comparé à 100%. Mais ces 10 % de personnes, d'hommes, de femmes, de familles, connaissent déjà l'angoisse économique et même, grâce à cette allocation de chômage, certains ne sauront pas payer leurs factures, parce que cette allocation ne correspond pas à l'entièreté du salaire. Mais de plus, s'ajoute à l'angoisse initiale celle

**01.28 Ellen Samyn (VB):** Du personnel supplémentaire a été engagé mais cela n'a apparemment pas suffi. Étant donné que les difficultés étaient connues depuis mai 2020, il aurait été possible de prendre davantage de mesures. Du personnel de la fonction publique aurait pu être déplacé.

De plus en plus, l'on soupçonne les organisations syndicales de renvoyer les dossiers complexes vers la CAPAC alors qu'elles sont pourtant rémunérées pour effectuer ce travail.

J'espère que la priorité sera accordée aux 10 % de dossiers qui ne sont pas traités dans les délais. Tout service public doit être joignable et les citoyens ne peuvent pas être menés en bateau.

Même si le ministre n'a pas abordé la question du financement de la CAPAC, cet aspect reste étrange à mon estime.

**01.29 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Op één punt ben ik het met u eens: het is momenteel niet hoogdringend om over de rol van de vakbonden of van de HVW voor het beheer van de sociale uitkeringen te discussiëren. Eerst moet er een oplossing gevonden worden voor het probleem van de 10 à 15 % werklozen die geen uitkering ontvangt.

De goede wil waarvan u in uw antwoorden blijk geeft, zal niet volstaan. Boven op de initiële angst voor hun economische situatie komt er voor die 10 % van

de ne même pas recevoir ces allocations.

Je soutiendrai les propos tenus par mon autre collègue sur l'épuisement de devoir gérer des aspects administratifs, alors que l'on ne sait déjà pas ce que l'on va mettre dans son frigo et que l'on reçoit pour la ixième fois un mail ou un petit mot dans sa boîte aux lettres ou que l'on est confronté à une porte fermée, parce qu'il n'y a aucune permanence 24 heures/24 ni à la CAPC ni dans les bureaux syndicaux. C'est un stress énorme, lequel crée, en plus des problèmes économiques, des problèmes de santé mentale énormes. Et pour cela, je ne peux accepter de me contenter de votre plan.

Votre gouvernement est en place depuis maintenant trois mois. Votre collègue précédent était déjà au courant de cette problématique. J'imagine que vous avez eu un échange à ce propos. Nous ne pouvons accepter ce plan. Il n'est pas suffisant pour garantir un règlement rapide de ce problème. Il n'est pas normal qu'au XXI<sup>e</sup> siècle, on ne soit pas capable de régler un tel problème. Je soutiendrai également toutes les possibilités et initiatives solidaires qui seront prises pour venir en aide au personnel de la CAPAC en vue de régler ces soi-disant problèmes compliqués.

Je ne suis, certes, pas la spécialiste des problèmes de chômage et des dossiers compliqués. Mais, j'aimerais en avoir des exemples concrets. En quoi consistent ces problèmes complexes et compliqués? À partir du moment où vous introduisez une demande en vue d'obtenir une allocation de chômage, ce n'est pas parce qu'il vous manque un papier... Vous ne l'avez pas dit, monsieur le ministre, mais il ne faut pas non plus déduire que ces gens soient des fraudeurs. Ils ont vraiment besoin de leurs allocations. Je veux vraiment soutenir l'appel à l'aide en la matière. Et parmi ces 10 % de personnes, combien d'entre elles font-elles partie du secteur culturel? C'est important.

**La présidente:** Chers collègues, ne commençons plus nos interventions en disant que nous allons intervenir brièvement, parce qu'à chaque fois, nous nous y perdons! Moi aussi!

Monsieur le ministre, souhaitez-vous répliquer?

**01.30 Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Oui, madame la présidente, très rapidement. Je propose de compléter ma réponse orale par des éléments statistiques qui seront transmis au secrétariat de la commission et, par la suite, aux différents parlementaires qui m'ont interpellé.

D'abord, je voudrais préciser que, quand on parle de dossiers compliqués, il s'agit aussi de dossiers incomplets, ou de dossiers qui, à la suite d'une analyse, aboutiront au constat que les gens n'ont pas droit à certaines allocations, ou encore de dossiers qui ont été introduits au début de la crise et qui n'auraient pas dû être introduits auprès de la CAPAC. Dans ces 10 %, nous avons à la fois des dossiers complexes de par la situation personnelle des demandeurs d'allocation, des dossiers qui ont été mal introduits ou mal aiguillés et qui ne donneront donc pas au final droit à une allocation, et aussi des dossiers incomplets, incorrects.

Pour cette raison, la CAPAC a tout mis en œuvre pour retrouver du contact avec les différents demandeurs, notamment celles et ceux qui

de personnes en gezinnen de angst bij dat de uitkering niet hoog genoeg zal zijn om hun rekeningen te betalen. Men vraagt zich niet enkel af of men voor brood op de plank zal kunnen zorgen, maar is bovendien ook uitgeput door de administratieve rompslomp. Die enorme stress, boven op de financiële moeilijkheden, veroorzaakt ook geestelijke gezondheidsproblemen.

Ik kan met uw plan geen genoegen nemen. De regering is al drie maanden aan de slag. Uw voorganger was op de hoogte van het probleem en dat plan is ontoereikend om het snel op te lossen. Ik zal alle solidaire initiatieven om het personeel van de HVW te helpen die zogenaamd complexe problemen op te lossen steunen.

Ik zou graag enkele voorbeelden van zo een complexe dossier ontvangen. Men mag er niet van uitgaan dat de personen van wie er een document ontbreekt fraudeurs zijn. Hoeveel werklozen onder die 10 % behoren tot de culturele sector?

**01.30 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Die 10 % omvat zowel complexe dossiers als onterecht ingediende of onvolledige dossiers, waarvoor na analyse blijkt dat ze geen recht geven op bepaalde uitkeringen. De HVW stelt alles in het werk om met de aanvragers contact op te nemen en om te proberen hun dossier vlot te trekken.

Er zijn ook dossiers waarbij de aanvraag betrekking heeft op een specifieke periode, maar waarvan de aanvrager ondertussen in rustiger vaarwater gekomen is. Er zijn ontmoetingen met de culturele en de evenementensector gepland

sont concernés par des dossiers plus complexes, pour échanger avec eux, les yeux dans les yeux, même si c'est par écran interposé ou par un autre biais, afin d'essayer de débloquer ces situations difficiles.

Je tiens à préciser que dans ces 10 % qui représentent de toute façon un nombre trop important, certains dossiers, à l'issue de l'instruction, ne donneront pas droit à une indemnisation, parce que les personnes ne se trouvent pas dans une situation dans laquelle la CAPAC est amenée à intervenir. C'est sans doute une partie marginale, mais elle existe.

Par ailleurs, pour certaines demandes qui concernaient une période particulière, la situation des personnes a changé entre-temps, fort heureusement. En outre, il y a aussi toute une série de situations plus spécifiques dans le secteur culturel, événementiel, sur lesquelles nous travaillons. Au niveau de mon cabinet, des rencontres sont encore prévues avec les représentants du secteur culturel pour, justement, mettre le doigt sur certaines difficultés et pouvoir y remédier le plus rapidement possible.

Comme je l'ai déjà évoqué, la consigne a été donnée que le retard dans le traitement des dossiers ou l'introduction tardive d'une demande – cela fait aussi l'objet d'une partie du retard accumulé – ne soient pas sanctionnés par une limitation des allocations à percevoir par les demandeurs.

Pour le reste, comme je le disais, une série de membres du personnel ont été mobilisés, venant d'autres administrations ou Services publics fédéraux. Des engagements ont été effectués. La volonté est effectivement de pouvoir prolonger les contrats des personnes qui ont été engagées, qui ont été formées, et qui, aujourd'hui, sont au travail pour répondre aux demandes.

Il est clair, et je terminerai par là, que les expertises sont concentrées sur les dossiers les plus compliqués. Bien entendu, nous ne faisons pas appel à des étudiants ou à des personnes qui viennent d'être engagées et qui ne sont pas encore complètement formées pour traiter les dossiers les plus complexes.

Ce sont vraiment les experts de la CAPAC, avec une certaine ancienneté et une expérience reconnue, qui les traitent et s'en occupent. Les tâches les moins complexes sont confiées à du personnel plus récent voire à celles et ceux qui sont amenés à devoir prêter main forte en renfort du personnel qui est sur le *payroll* de la CAPAC.

Faire en sorte d'apporter une réponse rapide à ces situations figure parmi mes priorités. Je partage votre préoccupation. Nous avons des contacts réguliers avec la CAPAC et avec son comité de gestion dans lequel siègeant, je le rappelle, les partenaires sociaux. Il y a donc aussi un partage d'expériences et d'expertise entre la CAPAC, son comité de gestion et les partenaires sociaux, singulièrement les organisations syndicales qui sont aussi confrontées à une augmentation du nombre de dossiers à gérer et des allocations à octroyer et à liquider ces derniers mois. C'est une évidence. Ce partage d'informations existe déjà avec le mode de gestion de la CAPAC et ses structures. Ce sont des préoccupations qui sont partagées, des expertises qui sont échangées entre les différentes structures.

om voor die specifieke gevallen een oplossing te zoeken.

De diensten kregen de instructie om aan personen die hun aanvraag laattijdig ingediend hebben geen sanctie op te leggen door hun uitkeringen te beperken. Er werden extra personeelsleden ingezet en aanwervingen gedaan, waarbij het de bedoeling is de contracten van deze nieuwe personeelsleden te verlengen. De meest complexe dossiers worden door ervaren personeelsleden behandeld.

Minder complexe taken worden overgelaten aan nieuwere personeelsleden en zelfs aan degenen die worden ingeschakeld om een handje toe te steken.

Een snelle respons op dergelijke situaties is een van mijn prioriteiten. We hebben regelmatig contact met de HVW en het beheerscomité van die instelling, waarin de sociale partners zitting hebben. Er worden dus ervaringen met hen uitgewisseld, ook met de vakbonden, die ook met die kwestie geconfronteerd worden. Die informatie-uitwisseling bestaat al met betrekking tot de beheersmethode en de voorzieningen van de HVW.

Ik benadruk nogmaals dat ik wil dat die achterstand bij de HVW weggewerkt worden.

Je vous réaffirme ma volonté de pouvoir, avec la CAPAC, faire en sorte que le retard soit résorbé le plus rapidement possible et que les personnes ayant droit à des allocations en bénéficient également le plus rapidement possible.

**01.31 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, in uw tweede repliek hebt u zich opnieuw wat verloren in het verhaal van de complexe dossiers, waarom het allemaal zo moeilijk is, waarom het allemaal zo moeizaam gaat en blijft gaan. Voor elke aanvrager die voor de eerste keer een aanvraag doet, is het meest eenvoudige dossier bijzonder complex, maar die mag zich daar ook niet achter verschuilen. Die heeft nu de uitkering elke maand opnieuw nodig en daar is geen discussie over, als hij daar recht op heeft. Die heeft aan de uitleg geen boodschap. Het enige wat wij willen, is een systeem dat goed werkt voor elke burger die recht heeft op een uitkering inzake tijdelijke werkloosheid. Dat is er vandaag niet.

U zegt dat er heel veel zaken zijn die het u moeilijk maken, maar dat u, niet getreurd, uw best doet. U doet uw best, maar we stellen vandaag vast dat uw best doen niet volstaat. De achterstand slinkt niet, wel integendeel. U geeft zelf ook aan dat, naarmate de crisis langer duurt, de problemen groter worden. Ik wil wel aangeven dat de werklast bij de hulpkas door het aantal oproepen ook alleen maar zal toenemen, want hoe groter de achterstand, hoe meer oproepen u kunt verwachten van aanvragers, die vruchteloos wachten op de uitkering. We doen ons best, zegt u, en we zullen ons best blijven doen, maar dat volstaat niet. Wij willen inderdaad een systeem dat voor elke burger werkt, maar het zit er precies niet aan te komen, want er zal fundamenteel niets veranderen. Ik denk dat er een aantal fundamentele vragen moet worden beantwoord en dat er een aantal zaken structureel moet worden aangepakt.

Ter afronding, uit het antwoord dat we nu hebben gehoord, mijnheer de minister, blijkt alleen maar dat u mee de vinger op de wonde legt, maar daar hebben de betrokkenen geen boodschap aan. De 10 % gaat over duizenden gezinnen en die hebben die uitkering broodnodig. Welke uitleg u er kunt aan geven waarom iets complex en moeilijk is, de facturen blijven liggen. De hongerige mondjes aan de ontbijttafel's morgens zijn er elke dag opnieuw, en gelukkig maar, want dat brengt meestal nog wat geluk ook. Er is geen uitleg te geven voor die achterstand. U had er al lang voor moeten zorgen dat die was weggewerkt. U verliest zich bij uw antwoorden net iets te veel in het zoeken naar excuses waarom iets niet werkt, terwijl u zich er eigenlijk vooral op moet focussen om het systeem te doen werken.

**01.32 Ellen Samyn (VB):** Mijnheer de minister, wij zijn ondertussen tien maanden later en ik val allicht ook in herhaling, maar de conclusie blijft dat het niet werkt, het blijft mank lopen bij de hulpkas. U zegt dat er extra personeel zal worden opgeleid, maar zij kunnen pas over zes maanden ingezet worden. Het is eigenlijk niet te begrijpen. De heer Anseeuw zei het daarnet ook, wij zitten nog steeds aan 10 %. De aanvragers zien door het bos de bomen niet meer, die weten niet hoe ze hun elektriciteitsrekening moeten betalen. Ik vind dat ondermaats van een overheidsinstantie. Zijn best doen is in dezen dus absoluut niet genoeg.

**01.33 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen):** Monsieur le ministre, j'ai

**01.31 Björn Anseeuw (N-VA):** Les citoyens n'ont que faire de la complexité de la matière. Le système doit fonctionner correctement afin que tout citoyen qui a droit à une allocation de chômage temporaire puisse l'obtenir. Le ministre fait de son mieux, mais ce n'est clairement pas suffisant. Plus les problèmes persistent, plus l'arriéré s'accumule, puisque les citoyens continuent à appeler la Caisse auxiliaire pour connaître l'état d'avancement de leur dossier.

Même si cela relève clairement de l'utopie, nous plaidons en faveur d'un système qui fonctionne pour chaque citoyen. Une réponse doit être apportée à plusieurs questions fondamentales et il faut trouver une solution structurelle à ce problème.

Dès lors que des milliers de familles sont dans la détresse, l'arriéré est inexcusable. Plutôt que se répan dre en excuses pour expliquer les déficiences du système, le ministre devrait s'assurer de son bon fonctionnement.

**01.32 Ellen Samyn (VB):** Les problèmes persistent depuis dix mois déjà et le personnel supplémentaire ne sera opérationnel que dans six mois. C'est totalement inacceptable de la part d'un organisme public.

**01.33 Marie-Colline Leroy**

bien compris les explications.

La situation est extrêmement compliquée. Je voudrais néanmoins insister sur le fait qu'il faut éviter le silence, quelle que soit la caisse de paiement, car ce qui rend le plus fou, c'est d'envoyer un mail, deux mails, trois mails ou de téléphoner et de n'avoir aucune réponse et personne en ligne.

Cette crise fait que le contact humain et les relations interpersonnelles sont déjà très complexes. Il faut éviter que les gens aient, en plus, ce sentiment d'injustice. Monsieur le ministre, je vous lance dès lors un appel, c'est d'autant moins essayer de communiquer sur cette réalité et de faire en sorte d'expliquer la situation par une communication large, publique, officielle du gouvernement ou via la presse et les médias. Je pense que cette bonne volonté n'est plus du tout audible, et je sais qu'il s'agit de difficultés humaines.

Personnellement, je ne sais plus quoi dire aux gens qui nous envoient des mails désespérés en disant: "On ne me répond plus. Je n'ai plus rien. Je n'ai plus d'allocations." Je ne veux pas rentrer dans quelque chose d'extrêmement lourd mais je tiens tout de même à vous citer l'exemple d'une maman dont la petite fille a trois ans et qui, n'ayant plus d'indemnités, ni d'allocations me demande ce qu'elle doit faire. Je ne sais pas lui répondre et c'est insupportable.

Monsieur le ministre, je comprends la situation et j'entends les explications. Je sais que tout le monde essaie de trouver des solutions mais peut-être faut-il répondre au problème du silence vis-à-vis de ces gens qui, légitimement, ne supportent plus de ne pas être entendus.

**01.34 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, ik wil daar kort op inpikken.

Ik vind zelfs dat u niet alleen maar via de pers en de media een boodschap moet uitsturen. De mensen moeten aan het loket een antwoord krijgen. Moeten wij anders aan mensen die zich tot de hulpkas richten, zeggen dat zij maar beter de krant lezen of naar de radio luisteren? Mevrouw Leroy heeft overschat van gelijk wanneer zij zegt dat de aanvragers antwoorden moeten krijgen. Hoe langer de achterstand oloopt, des te meer oproepen de hulpkas zal krijgen. Dat is een vicieuze cirkel. U moet dus meer dan één tandje bijsteken. De betrokkenen hebben recht op antwoorden, niet alleen via de pers of via aankondigingen in de media, maar aan het loket zelf, per telefoon of via e-mail.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

## 02 Questions jointes de

- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La responsabilisation des entreprises en cas de licenciements immédiats pour cause de faillite" (55010253C)
- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Des mesures d'aide supplémentaires en cas de licenciements immédiats pour cause de faillite" (55010254C)

## 02 Samengevoegde vragen van

- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het responsabiliseren van bedrijven die overgaan tot onmiddellijke ontslagen wegens faillissement" (55010253C)
- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Bijkomende steun-

(Ecolo-Groen): Een gebrek aan communicatie moet vermeden worden, om welke betalingsinstelling het ook gaat, want mails sturen en telefoneren zonder enig antwoord te krijgen werkt een gevoel van onrechtvaardigheid in de hand.

Ik wil dan ook de volgende oproep doen: leg de situatie uit in een officiële regeringsmededeling waaraan de nodige ruchtbaarheid gegeven wordt of via de media. De boodschap dat men van goede wil is, komt niet meer over en sommige situaties zijn gewoonweg onaanvaardbaar, zoals die van een moeder die een dochertje van drie jaar heeft en mij vraagt wat ze moet doen nu ze geen uitkering meer ontvangt.

Men moet het probleem van het gebrek aan communicatie met de betrokkenen aanpakken, want ze zijn het beu dat ze geen gehoor vinden.

**01.34 Björn Anseeuw (N-VA):** Les demandeurs doivent obtenir des réponses et pas seulement via les médias mais aussi au guichet, par téléphone ou par e-mail. Plus le retard s'accumule, plus la CAPAC recevra d'appels à traiter.

### **maatregelen in geval van onmiddellijke ontslagen wegens faillissement" (55010254C)**

**02.01 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Madame la présidente, avant tout, nous voudrions présenter nos excuses auprès des services pour avoir envoyé tardivement un mail concernant des doublons. Nous avons par ailleurs introduit par erreur quelques questions en néerlandais. J'imagine que le ministre nous répondra en néerlandais. Ma réplique sera malheureusement en français, j'en suis désolée.

*Monsieur le ministre, au cours des derniers mois, notre pays a connu toute une série de faillites importantes, principalement dans le secteur du commerce de détail. En comptant toutes les personnes licenciées par Brantano (du groupe FNG), Wibra et Mega World, plus d'un millier de travailleurs et travailleuses ont perdu leur emploi, souvent après des années de bons et loyaux services.*

*La crise du coronavirus ne doit pas servir de cache-misère à ce qui se résume parfois à une piètre gestion de l'entreprise. Voyez les faits. Un expansionnisme abusif conduit à des dettes importantes et finalement à un crash. Une chaîne qui faisait encore des profits en 2018, met soudain la clé sous la porte. Chez Mega World, il semble même y avoir eu une fraude, à cause du propriétaire néerlandais.*

*Je souhaite vous poser les questions suivantes:*

- *En tant que ministre du Travail, comment réagirez-vous, aujourd'hui et à l'avenir, contre les faillites planifiées ou même frauduleuses entraînant des licenciements immédiats?*
- *Des subventions publiques ont-elles été versées ces dernières années dans les cas mentionnés? Avez-vous l'intention de les récupérer?*
- *Avez-vous l'intention d'aborder la question de la responsabilité et des capitaux des propriétaires, et des autres sociétés au sein de leur groupe?*

*Monsieur le ministre, au cours des derniers mois, notre pays a connu toute une série de faillites importantes, principalement dans le secteur du commerce de détail. En comptant toutes les personnes licenciées par Brantano (du groupe FNG), Wibra et Mega World, plus d'un millier de travailleurs et travailleuses ont perdu leur emploi, souvent après des années de bons et loyaux services.*

*En cas de faillite, le personnel licencié reçoit son indemnité de préavis non pas de la part de l'entreprise, mais du Fonds de Fermeture d'Entreprises. Les montants sont plafonnés à 25 000 euros bruts par personne. De ce fait, de nombreuses personnes seraient privées de la moitié, ou plus, de leur indemnité de licenciement. En outre, ici ce sont surtout des femmes qui perdent leur emploi, des femmes ayant une longue carrière derrière elles, et souffrant souvent de problèmes de dos et de tendinites.*

*Je souhaite vous poser les questions suivantes:*

- *Dans de tels cas, prenez-vous aussi l'initiative d'imposer une obligation d'information, telle qu'elle existe dans la loi Renault?*
- *Êtes-vous prêt à augmenter et à indexer le plafond de paiement du Fonds de Fermeture d'Entreprises?*
- *Un soutien supplémentaire sera-t-il accordé au personnel licencié?*

**02.02 Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame la présidente, je remercie Mme Moscufo pour son petit message d'excuses à l'égard des services. Ses excuses sont bien entendu acceptées, en tout cas

**02.01 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** In ons land zijn grote handelszaken zoals Brantano, Wibra en Mega World failliet gegaan. Meer dan duizend werknemers hebben daarbij hun baan verloren.

*De coronacrisis mag niet verhullen dat een aantal bedrijven slecht gerund worden. Overdreven expansie zorgt voor een hoge schuldenberg en leidt tot een faillissement. Een winkelketen die in 2018 nog winstgevend was sluit plots de deuren. Bij Mega World lijkt er zelfs sprake van fraude.*

*Hoe zult u reageren tegen geplande of zelfs frauduleuze faillissementen waarbij de werknemers op staande voet worden ontslagen?*

*Hebben de bovenvermelde bedrijven overheidssubsidies ontvangen? Zult u dat geld terugvorderen? Zult u de kwestie van de aansprakelijkheid en het kapitaal van de eigenaars en van de andere bedrijven van de betrokken groep aankaarten?*

*In geval van faillissement ontvangt het ontslagen personeel zijn ontslagvergoeding uit het Fonds tot vergoeding van de in geval van Sluiting van de Ondernemingen ontslagen werknemers, met een maximumbedrag van 25.000 euro bruto per persoon. Veel werknemers, vooral vrouwen, zouden op die manier de helft van hun vergoeding verliezen.*

*Zult u uit eigen beweging een informatieverplichting opleggen, zoals in de wet-Renault? Zult u het plafond voor de uitbetalingen door het Fonds optrekken en indexeren? Zal er bijkomende steun worden toegekend aan het ontslagen personeel?*

**02.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mevrouw Moscufo, ik verwijs u naar de minister van

par mes équipes et mes administrations. Je comprends la difficulté d'aiguiller certaines questions. J'ai aussi connu cela.

Madame Moscufo, concernant votre première série de questions sur les faillites frauduleuses et les diverses sanctions possibles en ce cas, je vous renvoie vers mon collègue et ministre de la Justice, principalement compétent en la matière. Sachez cependant que je ne manquerai pas d'attirer son attention sur l'ensemble des aspects ayant trait aux droits des travailleuses et travailleurs.

Concernant votre seconde série de questions, comme vous le faites remarquer, la loi Renault n'est pas applicable lors d'une faillite. Je suis très sensible à l'amélioration de la démocratie au travail, au devoir d'information et au droit de consultation. Ceci vaut également au niveau de l'entreprise, que cela soit périodiquement ou ponctuellement.

Lors du Conseil "Emploi, politique sociale, santé et consommateurs" (EPSCO) du 13 octobre dernier, je me suis joint aux autres ministres de l'Emploi et des Affaires sociales des États membres de l'Union européenne pour souligner l'importance de l'implication des travailleuses et travailleurs dans les processus décisionnels de leur entreprise, notamment en cas de réorganisation majeure, de fermeture, de fusion et d'acquisition, de réduction des effectifs, d'externalisation ou de délocalisation.

En ce qui concerne l'intervention du Fonds de fermeture d'entreprise, dans son rapport d'audit publié en juillet 2019, la Cour des comptes a constaté que les plafonds des indemnités payées à l'occasion de la fin du contrat de travail n'étaient pas indexés et n'avaient pas été révisés depuis 2009. La Cour a demandé au Fonds d'évaluer si les montants actuels restaient adéquats au regard des objectifs poursuivis et de faire des propositions d'adaptation le cas échéant.

Le Fonds devrait très prochainement finaliser son analyse et sur sa base, soumettra une proposition à son organe de gestion dans le courant de cette année. J'attendrai donc cette analyse et cette proposition des partenaires sociaux avant de prendre toute décision éventuelle.

**02.03 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Monsieur le ministre, je vous remercie. Nous avons bien entendu votre réponse: vous allez donc consulter votre collègue de la Justice en ce qui concerne le premier volet de questions.

En ce qui concerne les plafonds, je vous remercie de l'information. En tout cas, ce problème doit attirer toute notre attention, vu les circonstances particulières que nous traversons. Comme vous venez de le dire, il faut bien réfléchir à quelque chose de structuré, en rapport avec la démocratie dans l'entreprise. Je pense non seulement à la consultation des travailleurs, mais aussi à la nécessité de leur confier des outils de contrôle – comme c'est déjà partiellement le cas avec la loi Renault. Pour le reste, nous reviendrons prochainement sur ces débats.

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

Justitie. Ik zal zijn aandacht vestigen op de aspecten die verband houden met de rechten van de arbeiders.

De wet-Renault is niet van toepassing in geval van een faillissement. Ik ben erg gevoelig voor de verbetering van de democratie op het werk en de informatie- en raadgevingsplicht. In vergadering van de EPSCO-Raad van 13 oktober hebben we benadrukt hoe belangrijk het is om de werknemers te betrekken bij de besluitvorming van hun bedrijf.

Wat de werking van het Fonds voor de Sluiting van Ondernemingen betreft, heeft het Rekenhof in 2019 vastgesteld dat de bovengrenzen van de vergoedingen die betaald worden bij het einde van de arbeidsovereenkomst sinds 2009 geïndexeerd noch herzien werden. Het Hof heeft het Fonds gevraagd om na te gaan of de huidige bedragen nog steeds gepast zijn. Het Fonds zou dit jaar een analyse en een voorstel moeten overleggen aan zijn beheersorgaan. Ik wacht daarop alvorens een eventuele beslissing te nemen.

**02.03 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Er moet aandacht geschonken worden aan dat probleem met betrekking tot die plafonds en er moet nagedacht worden over een gestructureerde en omkaderde oplossing met betrekking tot de raadpleging van de werknemers en hun mogelijkheid om een zekere controle uit te oefenen.

**03 Samengevoegde vragen van**

- Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De mismatch op de arbeidsmarkt" (55010638C)
- Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De mismatch op de arbeidsmarkt" (55010655C)

**03 Questions jointes de**

- Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi" (55010638C)
- Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'inadéquation entre l'offre et la demande sur le marché de l'emploi" (55010655C)

**03.01** **Björn Anseeuw** (N-VA): Mijnheer de minister, een recent onderzoek van het directoraat-generaal Werk van de Europese Commissie toont aan dat België het enige land in de eurozone is dat het zo moeilijk heeft met verandering op de arbeidsmarkt. Wanneer laag- of middengeschoolden werkenden systematisch vaker werkloos zijn dan hooggeschoolden, dan wijst dat op een arbeidsmarkt die het moeilijk heeft om met veranderingen om te gaan. In België is dat meer dan ooit het geval. In bijna alle landen neemt de routinematige arbeid af, waardoor werkzoekenden een hogere scholing moeten krijgen om nog kans te maken op de arbeidsmarkt.

Het onderzoek van de Europese Commissie voorspelt ook dat de mismatch in België nog zal toenemen.

Om de mismatch weg te werken, zijn meerdere zaken belangrijk, zoals de verbetering van de productiviteit, opleidingen, een combinatie met een sterke sociale zekerheid en het promoten van onderzoek en ontwikkeling.

Mijnheer de minister, welke beleidsconclusies trekt u uit het onderzoek dat ik vernoemde? Erkent u de mismatch op de arbeidsmarkt? Welke beleidsmaatregelen zult u nemen om de mismatch op de arbeidsmarkt te herstellen? Zult u er extra over waken dat de mismatch niet toeneemt door de huidige coronacrisis? Welke concrete maatregelen zult u daaromtrent nemen? Onderstreept u ook het belang van opleiding en levenslang leren? Hoe wilt u de lager geschoolden bereiken, opdat zij de juiste opleidingen krijgen en hoe wilt u hen enthousiasmeren?

**03.01** **Björn Anseeuw** (N-VA): Il ressort d'une étude récente de la direction générale Emploi, Affaires sociales et Inclusion de la Commission européenne que la Belgique est l'unique pays de la zone euro qui peine autant à réformer le marché de l'emploi. Le travail routinier diminue dans quasi tous les pays, aussi les demandeurs d'emploi doivent-ils se voir proposer des formations plus qualifiantes pour pouvoir prétendre à un emploi. L'étude en question prévoit qu'à l'avenir, le chômage des travailleurs peu qualifiés sera encore plus fréquent qu'aujourd'hui. Pour combler ce décalage, il est impératif d'améliorer la productivité et les formations, lesquelles doivent être conjuguées à une sécurité sociale solide ainsi qu'à la promotion de la recherche et du développement.

Quelles conclusions politiques le ministre tire-t-il de cette étude? Reconnaît-il l'existence d'un décalage sur le marché de l'emploi? S'efforcera-t-il d'y remédier ou d'en empêcher, en tout cas, l'aggravation? Est-il convaincu de l'utilité de la formation et de l'apprentissage tout au long de la vie? Comment le ministre compte-t-il atteindre les personnes peu qualifiées et emporter leur adhésion?

**03.02** **Minister Pierre-Yves Dermagne**: Mijnheer Anseeuw, de jaarlijkse landenstudies van de Europese Commissie tonen inderdaad aan dat het gebrek aan jobmobilité een van de structurele pijnpunten van onze arbeidsmarkt is. Het verhogen van de werkzaamheid en productiviteit wordt expliciet vermeld in het regeerakkoord en wij erkennen de vooroemde uitdagingen. Werken aantrekkelijk maken en loopbanen verduurzamen door aandacht voor werkbaarheid en inzetbaarheid zijn daarom centrale punten van het regeerakkoord.

**03.02** **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Les études annuelles par pays réalisées par la Commission européenne indiquent effectivement que le manque de mobilité professionnelle constitue un problème structurel de notre marché de l'emploi. Augmenter le

De matching op de arbeidsmarkt is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de Gewesten, onder meer via het vormingsbeleid, de begeleiding van de werkzoekenden en het actief arbeidsmarktbeleid. De federale regering ondersteunt deze inspanningen. Daarom wil ze jaarlijks een werkgelegenheidsconferentie organiseren, om samen met de deelstaten, de sociale partners en andere stakeholders concrete actieplannen uit te werken en te evalueren.

Inzetbaarheid garanderen en vergroten is onder de huidige omstandigheden inderdaad van zeer groot belang. Daarom werd het verplicht aanbod van vormingsdagen als voorwaarde toegevoegd om de versoepte tijdelijke werkloosheid om economische redenen te kunnen toepassen.

Het opleidings- en vormingsbeleid is in belangrijke mate een zaak van de Gewesten en Gemeenschappen, maar ook het federaal regeerakkoord bevat voorstellen betreffende de arbeidsmarkt en arbeidsorganisatie, waarbij wij specifiek oog hebben voor het begeleiden naar werk van de meest kwetsbare personen.

De regering zal, onder meer in overleg met de sociale partners en de deelstaten, inzetten op vorming en opleiding van werknemers doorheen hun loopbaan, bijvoorbeeld door de invoering van een individuele opleidingsrekening, dus een individueel recht op opleiding.

taux d'emploi et la productivité est une priorité de l'accord de gouvernement. Rendre le travail plus attrayant et pérenniser les emplois constituent les fers de lance de cette politique. Faire coïncider l'offre et la demande sur le marché de l'emploi relève principalement des Régions. Par le biais d'une conférence annuelle pour l'emploi, les autorités fédérales, en collaboration avec les entités fédérées, les partenaires sociaux et les autres parties prenantes, entendent mettre en œuvre des plans d'action concrets et les évaluer.

Garantir et augmenter l'employabilité est crucial dans les circonstances actuelles. C'est pourquoi des journées de formation ont été ajoutées comme condition à l'assouplissement du chômage temporaire pour raisons économiques. La politique de formation et d'apprentissage est une compétence principalement régionale, mais l'accord de gouvernement contient des propositions visant principalement à aider les personnes les plus vulnérables à trouver un emploi. Le gouvernement s'efforce de promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie et investit, en collaboration avec les partenaires sociaux et les entités fédérées, dans la formation et la formation continue, par exemple par la mise en place d'un compte formation individuel.

**03.03 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Als het gaat over opleiding, spelen de Gewesten daarin inderdaad een belangrijke rol. Het is goed dat u hen vanuit de federale overheid daarin wil ondersteunen. Ik vermoed en hoop vooral dat dit niet enkel zal gebeuren op basis van actieplannen die voortspruiten uit de werkgelegenheidsconferentie die u jaarlijks wil houden, want het thema voor 2021 is eindeloopbaan. De mismatch zal dus blijkbaar nog iets langer moeten wachten.

Ik had toch wel gehoopt dat u met betrekking tot jobmobiliteit veel forser zou willen inzetten op het flexibiliseren van onze arbeidsmarkt. Dat is immers de sleutel om meer jobmobiliteit te genereren. U had misschien iets concreter een tipje van de sluier kunnen lichten over het asymmetrisch arbeidsmarktbeleid dat u inderdaad kunt voeren.

**03.03 Björn Anseeuw (N-VA):** Il est bon que le gouvernement fédéral entende soutenir les Régions. J'espère que cela ne se fera pas seulement par le biais de la conférence annuelle sur l'emploi, car le thème pour 2021 sera la fin de carrière. Le thème de l'inadéquation devra donc attendre un peu.

J'aurais voulu que le ministre investisse bien davantage dans la flexibilisation du marché du travail, car c'est là que réside la clé pour accentuer la mobilité du travail.

Dat staat immers ingeschreven in het regeerakkoord.

Ik verhul niet dat ik enigszins op mijn honger blijf, want het is toch de federale overheid die een aantal belangrijke sleutels in handen heeft als het gaat over het arbeidsmarktbeleid, over het flexibeler maken van die arbeidsmarkt en over de jobmobiliteit.

Ik zal er zeker nog op terugkomen, want ik vermoed dat dit debat nog moet beginnen en zeker niet zal worden afgesloten met het antwoord dat u nu hebt gegeven.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**La présidente:** Les questions n°s 55010851C et 55011096C de Mme Cornet et 55010916C de Mme Willaert sont transformées en questions écrites.

#### **04 Samengevoegde vragen van**

- Valerie Van Peel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het stakingsrecht" (55011162C)
- Gaby Colebunders aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011403C)
- Nadia Moscufo aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011405C)
- Gaby Colebunders aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011407C)
- Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ABVV-actie voor het stakingsrecht" (55011408C)

#### **04 Questions jointes de**

- Valerie Van Peel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le droit de grève" (55011162C)
- Gaby Colebunders à Alexander De Croo (premier ministre) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011403C)
- Nadia Moscufo à Alexander De Croo (premier ministre) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011405C)
- Gaby Colebunders à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011407C)
- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'action de la FGTB pour défendre le droit de grève" (55011408C)

**04.01 Valerie Van Peel (N-VA):** Mijnheer de minister, ik heb een klein vermoeden dat mijn collega van de PVDA deze vraag een beetje anders zal formuleren. De correctionele rechtbank van Luik heeft 17 vakbondsleden van het ABVV-FGTB, onder wie voorzitter Bodson, veroordeeld voor de kwaadwillige belemmering van het verkeer, met een dode tot gevolg. Daarbij kwam er een klacht van een dokter. De doorgang naar een patiënt werd hem belemmerd.

De veroordeling is wat ze is. De rechtbank heeft die, volgens mij terechte, veroordeling uitgesproken. Het is wel spijtig dat 17 leden individueel werden geviseerd. Dat heeft er natuurlijk mee te maken dat de vakbonden in België tot nog toe weigeren een rechts-persoonlijkheid aan te nemen. Nochtans bestaat er internationaal een recht op rechtspersoonlijkheid, als afgeleide van het recht op vereniging, juist om te vermijden dat individuele vakbondsmilitanten persoonlijk aansprakelijk zouden worden gesteld wanneer zij de orders van hun vakbond uitvoeren. In andere landen is dat normaal, maar hier ligt dat natuurlijk een beetje anders.

J'aurais aimé en apprendre davantage, dans l'accord de gouvernement, au sujet de la politique asymétrique du marché de l'emploi. Le gouvernement fédéral dispose de leviers importants et ne pas savoir ce qu'il compte en faire me frustre.

**04.01 Valerie Van Peel (N-VA):** Le tribunal correctionnel de Liège a condamné dix-sept syndicalistes pour entrave méchante à la circulation ayant entraîné la mort d'une personne. À la suite d'une action syndicale, un médecin a porté plainte parce que son accès à un patient avait été entravé. Il est regrettable que les dix-sept militants aient été visés individuellement parce que les syndicats refusent d'adopter une personnalité juridique.

Quel est le point de vue du ministre? Prendra-t-il des initiatives législatives pour veiller à

Mijnheer de minister, vindt u ook niet dat het veel beter zou zijn dat de vakbonden ook in ons land rechtspersoonlijkheid krijgen? Wat denkt u daarover?

Bent u van plan om wettelijke initiatieven daartoe te nemen? Zo nee, waarom niet?

De reactie van het ABVV op het vonnis vond ik ook redelijk hallucinant. Het ABVV gaat om te beginnen tegen de rechterlijke uitspraak in beroep. Dat is natuurlijk hun recht, maar er werden meteen ook acties aangekondigd op 1 december. Gelukkig zijn die met weinig succes verlopen. In het coronatijdperk en de daarmee samengaande economische crisis vond ik dat wel een zeer fout signaal. Ik zou wel eens willen weten hoe u daartegenover staat, mijnheer de minister.

**La présidente:** La parole est à Mme Moscufo, pour la même question, qui sera à mon avis posée de manière sensiblement différente.

**04.02 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Madame la présidente, j'allais en principe renvoyer à la question écrite. Or, je vais prendre un moment pour la poser car je ne voudrais pas qu'il y ait des assimilations.

D'abord, nous nous inscrivons tout à fait en faux par rapport à l'information qui vient d'être donnée précédemment, tout comme les organisations syndicales. Le problème de ce qui s'y est passé n'a rien à voir avec une personne qui ne serait soi-disant pas arrivée à temps chez le médecin. La situation concrète et son analyse prouvent que ce n'est pas lié à l'action sociale. Voilà une première chose.

Ici, nous sommes plutôt face à une loi qui date de 1970 qui a condamné des syndicalistes dans la pratique de leur militantisme au niveau social. Pour nous, il s'agit d'un précédent très grave. En premier lieu, les organisations syndicales elles-mêmes ne comptent pas se laisser faire par rapport à cela, d'autant plus qu'il était clair, lors de l'adoption de cette loi, qu'elle ne serait pas appliquée dans le cadre des actions sociales. Cela a pourtant été le cas ici, mais aussi à Anvers concernant un secrétaire syndical de l'ABVV.

Mes questions sont les suivantes: (re)confirmez-vous bien que cette loi ne doit pas être appliquée dans le cadre des actions collectives? Comptez-vous prendre des initiatives pour recadrer la situation, de manière à ce que cette loi ne soit plus appliquée ainsi?

**04.03 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mevrouw Van Peel, mevrouw Moscufo, u verwijst naar de beslissing van de correctionele rechtkbank van Luik. Uit respect voor de scheiding der machten zal ik geen commentaar geven op dat vonnis. Dat heb ik nog nooit gedaan en dat zal ik ook nooit doen. Mijn respect voor de rechtsstaat is daarvoor te groot.

Het is ook niet aan mij om te oordelen of een organisatie mag demonstreren of niet. De vrijheid van meningsuiting en het recht om te demonstreren zijn fundamentele elementen van onze democratie. Iedereen is vrij om zijn rechten en vrijheden uit te oefenen.

donner aux syndicats une personnalité juridique?

La FGTB va en appel et a mené une action le 1<sup>er</sup> décembre contre cette décision. Quelle est la position du ministre par rapport à cette action?

**04.02 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** We zijn het volslagen oneens met de informatie die zojuist verstrekt werd. Het probleem heeft niets te maken met het feit dat iemand niet op tijd bij de dokter geraakt zou zijn. Dat heeft niets met de sociale actie te maken.

Er werden vakbondsleden veroordeeld voor de uitoefening van hun sociaal activisme. Dat is een zeer ernstig precedent! Toen de wet in 1970 aangenomen werd, was het duidelijk dat die niet in dat kader toegepast zou worden.

Bevestigt u dat deze wet niet mag worden toegepast in het kader van collectieve acties? Zult u initiatieven nemen om in de mate van het mogelijke klarheid te scheppen?

**04.03 Pierre-Yves Dermagne,** ministre: Par respect à l'égard du principe de la séparation des pouvoirs, je ne commenterai pas le jugement. Il ne m'appartient pas, par ailleurs, de juger si une organisation a le droit ou non de manifester. Chacun est libre d'exercer ses droits et ses libertés. Le Comité de concertation et la ministre de l'Intérieur ont pris des mesures régissant les modalités

Wat betreft de wijze waarop het recht om te demonstreren tijdens de gezondheidscrisis moet worden uitgeoefend, verwijst ik naar de beslissingen van het Overlegcomité en de maatregelen die de minister van Binnenlandse Zaken, mevrouw Verlinden, heeft genomen.

Het is ook niet aan mij om te oordelen of een organisatie moet kiezen voor een organisatievorm met rechtspersoonlijkheid. Ook de vrijheid van vereniging is een fundamenteel recht dat wordt gewaarborgd door artikel 27 van de Grondwet. Mijn administratie heeft vroeger al een analyse gemaakt over de invoering van de rechtspersoonlijkheid voor vakbonden, nadat er wetsvoorstellen hieromtrent werden ingediend. Er werd destijds een ongunstig advies uitgebracht omdat de doelstellingen niet zouden kunnen worden bereikt en het voorstel in strijd zou zijn met de Belgische Grondwet en verschillende internationale regels. Het is bovendien verkeerd te beweren dat een strafrechtelijke veroordeling niet had kunnen worden uitgesproken, als de vakbonden wel een rechtspersoonlijkheid gehad zouden hebben.

Tot slot, verhindert het ontbreken van rechtspersoonlijkheid niet dat er aan de vakbond specifieke verplichtingen worden opgelegd. Zo kunnen ze bijvoorbeeld worden verplicht tot het betalen van een schadevergoeding voor het niet naleven van verplichtingen die voortvloeien uit een cao op grond van artikel 4 van de cao-wet.

Het sociaal overleg is gebaseerd op een evenwicht tussen werknehmers- en werkgeversvertegenwoordigers en zoals u weet is die dialoog heel belangrijk voor de voltallige regering en in het bijzonder voor mij. Ik ben dus zeker niet van plan om bepaalde representatieve organisaties uit te sluiten van de sociale dialoog.

d'exercice du droit de manifestation durant la crise sanitaire.

Il ne m'appartient pas, en outre, de juger si une organisation doit opter pour une forme d'organisation avec personnalité juridique. La liberté d'association est garantie par la Constitution. C'est pourquoi, à l'époque, mon administration a émis un avis négatif sur des propositions de loi visant à doter les organisations syndicales de la personnalité juridique. De plus, même si les organisations syndicales avaient été dotées de la personnalité juridique, rien n'aurait empêché une condamnation individuelle au pénal.

Ce n'est pas parce qu'une organisation syndicale n'a pas de personnalité juridique qu'on ne peut pas lui imposer des obligations spécifiques, telles que le paiement de dommages et intérêts. La concertation sociale repose sur un équilibre entre travailleurs et employeurs. Il n'entre absolument pas dans mes intentions d'exclure du dialogue social les organisations représentatives.

**04.04 Valerie Van Peel (N-VA):** Mijnheer de minister, ik dank u voor die laatste toevoeging. Ik weet niet wie gevraagd heeft om iemand uit te sluiten van het sociaal overleg. Qua framing kan dat tellen.

Mijnheer de minister, u gaat toch wel een beetje voorbij – ik schrik daar niet van, wetende van welke partij u bent en in welke richting u denkt – aan het feit dat het recht om te demonstreren en het stakingsrecht, rechten die hier door niemand in vraag worden gesteld, absoluut en zonder beperkingen zouden zijn. Dat zijn ze natuurlijk niet. Het kwaadwillig en vrijwillig belemmeren van het verkeer staat niet voor niets in het strafrecht.

Ik denk dat deze toestand toch nog eens helder maakt dat de rechten en de plichten van dergelijke organisaties nog eens duidelijk zouden moeten worden scherpgesteld. Wij hebben, om het u een beetje gemakkelijker te maken, een wetsvoorstel klaar dat u binnenkort in de commissie mag verwachten. Dan zullen we daarover zeker nog eens discussiëren.

**04.05 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Je voudrais d'abord rappeler le cadre dans lequel s'est déroulé ce mouvement social. À l'époque, les travailleurs étaient confrontés aux

**04.04 Valerie Van Peel (N-VA):** Personne n'a demandé une telle exclusion, que je sache? Poser le problème dans ces termes est révélateur. Personne ne remet en question ici le droit de manifester, mais ce droit n'est pas absolu ou illimité. Les droits et les obligations de telles organisations doivent être précisés. Nous disposons d'une proposition de loi à cette fin.

**04.05 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Die sociale beweging reageerde tegen het besparingsbeleid van de regering-Michel. De indexsprong, de nieuwe

mesures d'austérité du gouvernement Michel. N'imaginez pas que les syndicats décident de se mettre en action juste comme ça, pour aller se balader! Il y a d'autres belles balades à faire que les manifestations et les grèves! Nous étions face à un saut d'index, des nouvelles taxes, l'austérité, le relèvement de l'âge de la pension. Cela avait suscité une grande réaction dans le monde du travail avec entre autres, en octobre 2015, une manifestation qui avait rassemblé plus de 100 000 personnes à Bruxelles.

Je veux défendre toutes ces actions parce qu'elles font partie intégrante de notre histoire sociale. C'est justement grâce à toutes ces manifestations du monde du travail que nous avons notamment pu obtenir la journée de 8 heures, mais aussi que nous avons sorti les enfants des mines.

Je ne suis pas étonnée que ceux qui ont défendu l'austérité sont, en même temps, ceux qui considèrent qu'il n'est pas nécessaire de se battre pour obtenir les droits.

Ensuite, je voudrais dire que la condamnation des syndicalistes à Liège n'a rien à voir avec le présumé blocage de la circulation. Ils ont été condamnés non pas parce qu'ils avaient bloqué, mais parce qu'ils étaient là. Cela va donc un peu plus loin.

Enfin, je suis d'accord avec vous sur le fait que cela constitue une grande atteinte aux droits démocratiques. Nous voulons continuer à encourager le mouvement social. J'envoie d'ailleurs toute ma solidarité à ces travailleurs qui ont été condamnés et qui ne vont pas se laisser faire. La lutte sociale sera nécessaire parce que l'austérité ne va malheureusement pas s'arrêter, même avec ce nouveau gouvernement.

belastingen en de verhoging van de pensioenleeftijd leidden tot hevige reacties. In oktober 2015 betoogden er in Brussel meer dan 100.000 mensen tegen dat beleid.

Die acties maken deel uit van onze sociale geschiedenis. Dankzij betogen werd de achtturige werkdag verkregen en kon de kinderarbeid in de mijnen worden afgeschaft. Het verbaast me niet dat degenen die het besparingsbeleid verdedigen van oordeel zijn dat het niet nodig is om strijd te voeren om rechten te verkrijgen.

De veroordeling van vakbondsmensen in Luik heeft niets te maken met een zogenaamde blokkering van het verkeer. Zij werden enkel maar veroordeeld omdat zij daar ter plaatse aanwezig waren, wat een aantasting vormt van de democratische rechten. Wij zullen de sociale beweging blijven steunen. Ik betuig mijn volledige solidariteit aan de veroordeelde werknemers, die zich niet zullen laten doen. De sociale strijd blijft noodzakelijk, want met deze regering zijn we nog lang niet af van de besparingen!

**La présidente:** Je me permets d'attirer votre attention sur le chronomètre. Nous avons beaucoup de questions aujourd'hui.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**05 Vraag van Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De wet betreffende werkbaar en wendbaar werk" (55011328C)**

**05 Question de Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La loi concernant le travail faisable et maniable" (55011328C)**

**05.01 Björn Anseeuw (N-VA):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, de wet werkbaar en wendbaar werk van 5 maart 2017 legt het wettelijke kader vast van de reglementaire opleidingsverplichtingen van werkgevers. Artikel 9 van de wet werkbaar en wendbaar werk geeft ook een definitie van wat onder een formele opleiding wordt verstaan. Ik citeer: "Voor de toepassing van deze afdeling wordt verstaan onder een formele opleiding door lesgevers of sprekers ontwikkelde cursussen of stages. Deze opleidingen worden gekenmerkt door een hoge graad van organisatie van de opleider of opleidingsinstelling en zij gaan door op een plaats die duidelijk van de werkplek gescheiden is."

**05.01 Björn Anseeuw (N-VA):** La loi concernant le travail faisable et maniable fixe les obligations des employeurs en matière de formation. La définition de la formation stipule que celle-ci doit se dérouler dans un lieu nettement séparé du lieu de travail. En raison de la crise sanitaire, les formations sont devenues exclusivement numériques et de nombreuses personnes pratiquent le télétravail.

Door corona worden alleen nog maar digitale opleidingen verstrekt, die natuurlijk op gelijk welke plek kunnen worden gevolgd. Wie telewerk verricht en bovendien ook nog eens een online opleiding volgt, doet dat vaak van dezelfde plek. Niettemin is er nog altijd dat artikel 9 van de wet werkbaar en wendbaar werk.

Mijnheer de minister, daarover heb ik enige vragen ter verduidelijking voor u.

Ten eerste, is het volgen van een digitale opleiding van op de werkplek een formele, van de werkplek gescheiden opleiding?

Ten tweede, is het volgen van een digitale opleiding via thuiswerk een van de werkplek gescheiden, formele opleiding?

Ten derde, verschilt uw antwoord naargelang wanneer telewerk verplicht wordt opgelegd door de coronamaatregelen dan wel plaatsvindt in overeenstemming tussen werkgever en werknemer?

Bij de drie vragen, gesloten ja-neevragen, zou ik ook graag weten waarom u daarop een bepaald antwoord geeft.

**05.02** Minister **Pierre-Yves Dermagne**: Mevrouw de voorzitster, mijnheer Anseeuw, ik dank u voor uw vraag.

Ook een digitale opleiding die aan de elementen van de definitie voldoet, kan als formele opleiding worden beschouwd. Het feit dat een werknemer de digitale opleiding volgt van op zijn werkplek, hetzij vanuit zijn woning of van een andere, door hem gekozen plaats in het kader van telewerk bijvoorbeeld, doet geen afbreuk aan de voorwaarde dat de opleiding moet doorgaan op een plaats die duidelijk van de werkplek is gescheiden.

In dit kader maakt het geen verschil uit of telewerk verplicht wordt opgelegd ten gevolge van de coronamaatregelen, of plaatsvindt in vrije overeenstemming tussen werkgever en werknemer.

**05.03** Björn Anseeuw (N-VA): Mijnheer de minister, nog even ter verduidelijking. Is, wat u betreft, het volgen van een digitale opleiding op de werkplek ook een formele opleiding gescheiden van de werkplek? Dat is mij even ontgaan. Is het antwoord ja? (*Instemming*) Oké.

Ik denk dat we dan het volgende kunnen besluiten.

Er is natuurlijk een reden waarom in het kader van de opleidingsverplichting de passage in de wet is opgenomen dat de opleidingsplek gescheiden moet zijn van de werkplek. Anderzijds begrijp ik volkomen dat coronatijden zoveel beperkingen opleggen aan mensen dat het onbegonnen werk is om anders nog een formele opleiding te volgen. Ik heb daar alle begrip voor, maar het kan misschien nuttig zijn om in de toekomst de regelgeving zo op te stellen dat daaraan kan worden tegemoetgekomen, waardoor dit soort onduidelijkheden niet moet ontstaan of blijven bestaan. Het antwoord dat u nu geeft hoe we die wet moeten interpreteren, is natuurlijk belangrijk, maar het staat er wel anders in. Men kan het moeilijk anders interpreteren dan de woorden die er staan, dus misschien is het actualiseren van de regelgeving wel aan de orde. Dat brengt duidelijkheid en geeft werkgevers

Peut-on assimiler une formation numérique suivie sur le lieu de travail à une formation suivie dans un lieu nettement séparé du lieu de travail? Suivre une formation numérique à domicile est-il assimilable à une formation suivie dans un lieu nettement séparé du lieu de travail? Distingue-t-on le télétravail imposé par les mesures de lutte contre le corona de celui résultant d'un accord entre employeur et travailleur?

**05.02** **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Une formation numérique peut également être considérée comme une formation officielle. Le fait qu'un travailleur suive cette formation à domicile n'enfreint pas la règle selon laquelle la formation doit se dérouler dans un lieu nettement séparé du lieu de travail.

**05.03** **Björn Anseeuw** (N-VA): Peut-être devrions-nous veiller à l'avenir à exclure ce type d'imprécision lors de l'élaboration de telles réglementations. Le ministre donne une réponse claire, mais la loi formule les choses autrement. Peut-être devons nous actualiser la réglementation, afin que les employeurs sachent clairement comment ils peuvent remplir leurs obligations en matière de formation.

de kans om ordentelijk te voldoen aan hun opleidingsverplichtingen.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**06 Question de Sophie Thémont à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le licenciement de travailleurs via des plateformes de visioconférence" (55011324C)**

**06 Vraag van Sophie Thémont aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het ontslaan van werknemers via videoconferentie" (55011324C)**

**06.01 Sophie Thémont (PS):** Madame la présidente, monsieur le ministre, un phénomène devient de plus en plus présent sur notre territoire: les licenciements vidéo via des plateformes de visioconférence. Les entreprises qui licencient actuellement des travailleurs le font par Zoom, Teams ou encore d'autres plateformes similaires. L'excuse cachée là-dedrière? Le respect des normes sanitaires.

Vous ne disconviendrez pas du caractère extrêmement inhumain et impersonnel de ces pratiques. Monsieur le ministre, une entreprise peut-elle annoncer virtuellement à son travailleur la fin d'un contrat de travail? Que dit la législation à ce sujet? De plus, le fait qu'il n'y ait pas de preuve physique du licenciement ne pose-t-il pas problème? En outre, possédez-vous des chiffres quant à cette pratique? Des licenciements par visioconférence avaient-ils déjà eu lieu en Belgique avant la crise du Covid-19? Quel est l'impact de cette crise sur cette pratique?

**06.01 Sophie Thémont (PS):** Het aantal ontslagen via videoconferentieplatforms zit in de lift. Onder het voorwendsel dat ze de gezondheidsregels naleven zetten bedrijven werknemers op een onmenselijke manier via Zoom, Teams of een ander platform aan de deur. Mag een bedrijf zijn werknemer via een videogesprek melden dat men zijn of haar arbeidsovereenkomst stopzet? Hoe luidt de wetgeving daaromtrent? Vormt het ontbreken van een fysiek bewijs van het ontslag geen probleem? Beschikt u over cijfermateriaal aangaande die praktijk? Werden er in België al vóór de coronacrisis personen via een videogesprek ontslagen? Welke invloed heeft de crisis op die praktijk?

**06.02 Pierre-Yves Dermagne, ministre:** Madame Thémont, je vous remercie de votre question.

Comme vous le savez, la notion de congé est définie comme étant l'acte par lequel une partie fait savoir à l'autre partie, de manière unilatérale, qu'elle a décidé de mettre fin au contrat de travail.

Dans ce cadre, en principe, la partie qui rompt le contrat doit donner un préavis à l'autre partie, en respectant les règles et les formalités prévues à l'article 37 de la loi du 3 juillet 1978, relative au contrat de travail. Cela signifie que si l'employeur met fin au contrat de travail, de manière unilatérale, il est tenu de notifier ce préavis au travailleur soit par lettre recommandée, soit par exploit d'huissier.

Si l'employeur n'a pas respecté ces formalités, le préavis est considéré comme nul et une sanction est prévue par les articles 39 et 40 de la loi relative au contrat de travail. Celle-ci consiste en ce que l'employeur qui a mis fin au contrat de travail, sans respecter les formalités prévues, doit payer au travailleur une indemnité égale à la rémunération en cours correspondant soit à la durée du délai de préavis soit à la partie de ce délai restant à courir.

Autrement dit, lorsque l'employeur annonce à un travailleur par visioconférence qu'il est licencié sur le champ, l'employeur ne respecte pas les formalités relatives au préavis. Par conséquent, la

**06.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Het begrip 'ontslag door opzegging' wordt gedefinieerd als de handeling waarbij één partij de andere eenzijdig laat weten dat ze beslist heeft om de arbeidsovereenkomst stop te zetten. In die context moet de partij die het contract stopzet een opzeggingstermijn toekennen en daarbij de bepalingen van de wet van 3 juli 1978 in acht nemen. Als de werkgever het contract eenzijdig opzegt, moet hij die opzegging hetzij bij aangetekend schrijven, hetzij bij exploit van de deurwaarder aan de werknemer mededelen.

Als de werkgever het contract stopzet zonder de vastgelegde formaliteiten te respecteren, zal hij aan de werknemer een vergoeding moeten betalen ten belope van diens loon op dat moment voor de

sanction prévue aux articles 39 et 40 sera d'application.

La notification du congé peut se faire verbalement. Il est cependant évident que dans ce cas, les règles en matière de préavis ne sont pas respectées. Il n'empêche que le travailleur peut demander à son employeur d'être informé par écrit des motifs concrets qui ont mené à son licenciement conformément à la CCT 109. Les employeurs n'ont pas l'obligation légale d'informer les autorités sur la manière avec laquelle ils licencient leur personnel et je suis donc dans l'impossibilité de vous communiquer quelque chiffre que ce soit relatif au nombre de licenciements qui auraient eu lieu par le biais d'une visioconférence.

Il n'est pas non plus possible de connaître l'impact de la crise liée au covid-19 sur cette pratique. Néanmoins, je vous informe que ce genre de pratique sera traité par la jurisprudence comme un congé notifié par voie orale, par sms ou encore e-mail.

volledige duur van de opzeggingstermijn of voor het overblijvende gedeelte ervan. Met andere woorden, wanneer een werkgever een werknemer per videoconferentie mededeelt dat hij of zij met onmiddellijke ingang ontslagen is, komt hij de formaliteiten in verband met de opzegging niet na en zal de desbetreffende sanctie toepasbaar zijn.

De kennisgeving van het ontslag kan mondeling gebeuren, waarbij dan de regels inzake de ontslag-aanzegging niet in acht genomen worden. De werknemer kan de werkgever verzoeken om schriftelijk op de hoogte gebracht te worden van de concrete redenen voor het ontslag. Aangezien de werkgevers de overheid niet over hun modus operandi moeten inlichten, heb ik geen cijfers over het aantal ontslagen via videoconferentie en is het onmogelijk om de impact van de coronacrisis op deze praktijk in kaart te brengen. De rechtspraak zal deze praktijk behandelen als een ontslag dat mondeling, via sms of via e-mail aangezegd werd.

**06.03 Sophie Thémont (PS):** Je pense, toutefois, qu'il y a, en l'occurrence, un aspect humain et un impact psychologique. Procéder de la sorte représente, à mes yeux, un manque total de respect et d'empathie.

Suite à un licenciement par visioconférence, le travailleur se retrouve seul face à l'impact psychologique: un choc. Dans le contexte actuel de la crise et du confinement, il est séparé de tout contact social pour lui apporter quelque réconfort que ce soit de la part de ses collègues ou de sa famille. L'isolement causé par la crise combiné à cette forme de licenciement impersonnel et non encadré peut aussi engendrer des conséquences dramatiques et psychologiques pour le travailleur.

J'entends bien vos réponses et j'entends aussi que vous comptez rester attentif à ce type de pratiques et qu'elles seront sanctionnées.

**06.03 Sophie Thémont (PS):** Door op die manier te werk te gaan, geeft men blijk van een gebrek aan respect en empathie.

Een werknemer die op die manier ontslagen wordt, moet de psychische schok alleen verwerken, omdat hij geen troost kan zoeken bij zijn sociale contacten. Het door de crisis veroorzaakte isolement kan in combinatie met een dergelijk ontslag dramatische en psychische gevolgen hebben. Ik neem er akte van dat u alert bent op dit soort praktijken en op de bestrafting ervan.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitster:** Vraag nr. 55011332C van mevrouw Willaert wordt op haar vraag omgezet in een schriftelijke vraag.

**07 Vraag van Björn Anseeuw aan Frank Vandenbroucke (VEM Sociale Zaken en Volksgezondheid) over "De vervalsing van corona-attesten" (55011366C)**

**07 Question de Björn Anseeuw à Frank Vandenbroucke (VPM Affaires sociales et Santé publique) sur "La falsification des attestations de test covid" (55011366C)**

**07.01 Björn Anseeuw (N-VA):** Mijnheer de minister, onlangs zijn er bewijzen naar boven gekomen dat valse corona-attesten aangeboden worden. Naargelang de nood wordt een negatief of positief corona-attest verkocht, bijvoorbeeld voor iemand die toch ongeremd op reis wil vertrekken of iemand die niet wil gaan werken. Oplichters gebruiken onder andere de lay-out van de attesten van bepaalde laboratoria en namen van artsen of nepnamen om de attesten er zo echt mogelijk te laten uitzien. Het feit is dat officiële attesten niet altijd gemakkelijk te onderscheiden zijn van valse exemplaren. Men moet eigenlijk al dubbelchecken door het laboratorium of de huisarts die op het document vermeld staat, te bellen om na te gaan of de eigenaar van het attest werkelijk getest is of niet.

Mijnheer de minister, hoe zult u optreden of hebt u opgetreden tegen valse corona-attesten?

In de media is sprake van valse corona-attesten, maar het is niet helemaal duidelijk of het hier enkel gaat over de quarantaineattesten afgeleverd door de huisarts wanneer men mogelijk besmet is en niet kan gaan werken, of ook over de attesten afgeleverd in geval van een sluiting wegens corona, op basis waarvan een tijdelijke werkloosheidssuitkering kan worden ontvangen bij de sluiting van een school of opvangvoorziening?

Hebt u weet van het aantal tijdelijke werkloosheidssuitkeringen dat ontstond ten gevolge van de valse attesten werd uitgekeerd? Hoeveel daarvan werden er teruggevorderd?

Hoeveel vervalste attesten werden er al opgespoord?

Zullen er nog controles plaatsvinden? Zo ja, hoe zullen zij worden georganiseerd?

Welke maatregelen had de regering al genomen om vervalsingen van dergelijke attesten te voorkomen?

Zullen de attesten nu een andere vorm krijgen en extra worden beveiligd, bijvoorbeeld aan de hand van een QR-code?

**07.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mijnheer Anseeuw, de RVA heeft tot heden geen kennis van systematisch misbruik van corona-attesten om onrechtmatig uitkeringen inzake tijdelijke werkloosheid te kunnen ontvangen en heeft hierover ook nog geen klachten ontvangen. Wel is de RVA steeds aandachtig voor het gebruik van valse documenten.

Tijdens een controle tijdelijke werkloosheid zullen steeds alle nuttige stukken worden opgevraagd en grondig onderzocht. Dat is ook het geval wanneer een uitkering wordt gevraagd voor een tijdelijk werkloze die over een corona-attest beschikt.

Ten slotte geeft de RVA ook mee dat er slechts gedurende een

**07.01 Björn Anseeuw (N-VA):** De fausses attestations de test covid sont en circulation. Elles semblent si véridiques qu'il n'est possible de s'assurer de leur authenticité qu'en appelant le laboratoire ou le généraliste mentionné. Comment le ministre interviendra-t-il face au problème? S'agit-il essentiellement d'attestations de quarantaine ou s'agit-il également d'attestations permettant de demander une allocation de chômage temporaire? De telles allocations ont-elles déjà été accordées sur la base de fausses attestations? Ces allocations sont-elles alors recouvrées? Combien d'attestations se sont-elles déjà avérées fausses? Des contrôles seront-ils organisés? Quelles mesures le gouvernement avait-il prises pour contrer les falsifications? Les attestations seront-elles sécurisées, par exemple via un code QR?

**07.02 Pierre-Yves Dermagne,** ministre: L'ONEM n'a pas connaissance d'utilisation abusive d'attestations de test covid en vue de bénéficier indûment d'allocations et n'a pas davantage reçu de plaintes à ce sujet à ce jour. L'ONEM guette attentivement l'utilisation de faux documents.

L'ONEM rassemble tous les documents nécessaires pour chaque dossier. La période durant

beperkte periode en voor een beperkt aantal ondernemingen die niet erkend waren als uitzonderlijk hard getroffen ondernemingen of die niet tot een uitzonderlijk hard getroffen sector behoorden, corona-attesten bij de RVA moesten worden ingediend. Bovendien werden verschillende verificaties uitgevoerd. Zo werd er onder andere nagekeken of het inderdaad om een corona-attest ging dan wel om een attest voor arbeidsongeschiktheid en of het een periode van maximaal 15 dagen betrof. In alle andere gevallen moeten de attesten worden bijgehouden door de werkgever en zal de RVA ze opvragen bij de controles a posteriori op de dossiers.

De andere vragen vallen niet onder mijn bevoegdheid, maar onder die van de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid.

laquelle une demande d'allocation de chômage temporaire devait être accompagnée d'un certificat corona, était très courte et ne concernait finalement qu'un nombre limité d'entreprises. L'ONEM n'a jamais utilisé uniquement ce certificat pour octroyer une allocation. Dans la plupart des cas, le certificat était d'ailleurs conservé par l'employeur et l'ONEM ne le demandera qu'en cas de contrôle des dossiers a posteriori. Les autres questions ne relèvent pas de ma compétence mais bien de celle du ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.

**07.03 Björn Anseeuw (N-VA):** U hebt dus geen weet van mogelijke misbruiken. De RVA heeft daar ook geen weet van, hoewel er daar wel degelijk aanwijzingen voor zijn. De steunmaatregelen in het kader van corona zijn sowieso al bijzonder fraudegevoelig. Misbruik is laakbaar en moet worden aangepakt. Zelfs de proactieve suggestie om de attesten een enigszins andere vorm te geven waardoor ze moeilijker te vervalsen zijn, neemt u niet mee: u repliceert dat het niet uw bevoegdheid is.

Dat is natuurlijk wel een probleem, zeker wanneer er duidelijke aanwijzingen zijn van misbruik in het kader van onder andere tijdelijke werkloosheid, waarvoor u wel degelijk bevoegd bent. Als minister van Werk mag u er zich niet van afmaken met het antwoord dat de helft van de vragen niet slaat op uw bevoegdheid. Het gaat uiteindelijk over zaken die betrekking hebben op tijdelijke werkloosheid.

Ik had gehoopt en verwacht dat u er alles aan zou doen en proactief actie zou ondernemen, al was het in samenwerking met de andere ministers, om mogelijk misbruik te vermijden, ook al is er in het verleden geen misbruik opgespoord.

Ik maak uit uw antwoord op dat er daarop niet wordt gecontroleerd. Dat baart mij heel wat zorgen. Ik zal hierop verder gaan en ik zal een aantal schriftelijke vragen stellen om tot de bodem van de kwestie te gaan. Steunmaatregelen zijn bijzonder fraudegevoelig en misbruik moet worden aangepakt. Uit uw antwoord blijkt dat u, wanneer het niet uw bevoegdheid zou zijn, terwijl het wel over de werkloosheidsuitkeringen gaat, misbruik op zijn beloop laat. Dat vind ik onbegrijpelijk.

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

**07.03 Björn Anseeuw (N-VA):** L'ONEM n'est donc au courant de rien, malgré les indices et bien que les mécanismes d'aide mis en place lors de la crise du coronavirus soient particulièrement sensibles à la fraude. Les abus doivent être poursuivis et, même si les questions concernant les certificats ne relèvent pas du ministre, elles concernent tout de même des problèmes liés au chômage temporaire. Les réponses à ces questions devraient donc intéresser le ministre.

Je m'attendais à ce que le ministre fasse tout ce qui est possible pour éviter les abus, bien qu'aucun n'ait encore été constaté. Je déduis de la réponse qu'il n'y a donc pas de contrôles et je trouve cela incompréhensible. Je creuserai davantage le sujet par le biais de questions écrites.

**08 Question de Cécile Cornet à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les licenciements chez Ryanair et la récupération des aides" (55011402C)**  
**08 Vraag van Cécile Cornet aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De ontslagen bij Ryanair en de terugvordering van verleende steun" (55011402C)**

**08.01 Cécile Cornet (Ecolo-Groen):** Ryanair avait annoncé des licenciements, dont le nombre a varié plusieurs fois durant la première

**08.01 Cécile Cornet (Ecolo-Groen):** Ryanair heeft ontslagen

*phase de la procédure Renault, je vous avais déjà interrogé à ce sujet. Comme vous l'aviez souligné aussi à cette occasion, un dialogue véridique est essentiel dans cette procédure.*

*Or on constate maintenant que cette première phase a été clôturée unilatéralement, ce qui est l'exact opposé d'un dialogue.*

*Toute l'attention doit être donnée à cette procédure de licenciements, car tous les signaux sont au rouge, d'autant que l'intervention de l'inspection dans cette procédure n'a pas permis de faire aboutir la conciliation. En effet, cette semaine, Ryanair a tout simplement menacé de retirer 7 avions sur les 17 basés en Belgique. Or rappelons que au cœur de ces licenciements se trouvent deux éléments : la demande de Ryanair de diminuer les salaires des travailleurs basés en Belgique (alors que beaucoup de fonctions sont déjà au salaire minimum) et le fait que Ryanair engage pour des fonctions similaires dans les autres pays d'Europe.*

*J'ai lu votre réaction à cette menace de Ryanair suite à cette phase 1 que vous avez qualifiée de 'très mal menée'. Vous avez aussi annoncé que vous étudiez très concrètement la possibilité de faire rembourser par Ryanair les aides publiques fédérales et régionales.*

*Monsieur le ministre, à propos du remboursement que vous avez envisagé : de quelles aides fédérales parlez-vous? Incluez-vous le chômage économique? Je fais référence à l'incompréhension des représentants syndicaux de voir l'entreprise procéder à des licenciements pendant qu'elle fait usage du chômage économique, qui donc ne lui coûte rien puisque le coût est supporté par la sécurité sociale. Quels sont les moyens que vous envisagez afin de procéder à ces remboursements? Quelles sont les conditions que vous envisagez pour ces récupérations? Quelles entreprises ou quelles pratiques seraient visées? Sur la suite immédiate de la procédure : l'entreprise peut-elle procéder à des licenciements dès le 23 décembre, soit un mois après avoir elle-même clôturé unilatéralement la phase 1 de la procédure Renault? Quels sont les recours des travailleurs lorsque le dialogue est inexistant et que l'inspection est déjà intervenue sans succès?*

*aangekondigd, maar tijdens de eerste fase van de Renault-procedure werden er verschillende cijfers naar voren geschoven. De eerste fase werd unilateraal afgesloten, zonder dialoog. In deze procedure staan de verhoudingen op scherp, temeer daar er ondanks de tussenkomst van de inspectie geen oplossing kon worden gevonden. Deze week dreigde Ryanair ermee 7 van de 17 in België gestationeerde vliegtuigen uit ons land weg te halen. In de ontslagprocedure staat de vraag van Ryanair om de lonen van de Belgische werknemers te verlagen en het feit dat de luchtvaartmaatschappij in andere Europese landen personeel recruit voor vergelijkbare functies, centraal. U hebt gezegd dat de eerste fase van de Renaultprocedure zeer slecht werd aangepakt en aangekondigd dat u zich boog over de mogelijkheid om de gewestelijke en de federale steun terug te vorderen van Ryanair. Welke federale steun bedoelt u? Valt de tijdelijke werkloosheid om economische redenen daar ook onder, aangezien de luchtvaartmaatschappij tot ontslagen overgaat terwijl ze van dat systeem, dat haar niets kost, gebruikmaakt? Welke middelen zult u inzetten voor die terugvordering? Welke voorwaarden zult u stellen met betrekking tot die terugvorderingen? Welke bedrijven of praktijken worden er beoogd? Kan Ryanair vanaf 23 december, met andere woorden een maand na de eenzijdige beëindiging van de eerste fase van de Renault-procedure, overgaan tot ontslagen? Hoe kunnen de werknemers zich tegen die ontslagen verzetten als er geen dialoog is en de inspectie al zonder succes is tussengekomen?*

**08.02 Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Merci pour votre question madame Cornet.

Les différents services de l'administration, tant fédéraux que régionaux, examinent toutes les possibilités légales qui sont de nature

**08.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** De federale en gewestelijke overheden onderzoeken alle wettelijke mogelijkheden om ervoor te zorgen dat een in

à veiller à ce qu'un employeur actif en Belgique souscrive entièrement et adéquatement à la législation en vigueur dans notre pays. Comme vous le savez, je suis très attentif à l'application effective des règles, mais aussi à leur efficience. L'évaluation de celles-ci demeure en toutes situations un préalable nécessaire. En cette matière particulièrement sensible, les partenaires sociaux et les différents niveaux de pouvoir seront bien entendu associés – à leur niveau et selon leurs compétences respectives – à ce travail d'évaluation et de réflexion. Il me semble néanmoins qu'il ne faut désormais plus hésiter à conditionner des aides publiques au respect des normes sociales et environnementales.

En ce qui concerne la procédure Renault proprement dite, Ryanair a notifié le 23 novembre 2020 le projet de licenciement collectif auprès du Forem et du VDAB. Copie de cette notification doit également être communiquée au SPF Emploi, à la délégation syndicale et aux travailleurs et travailleuses par voie d'affichage au sein de l'entreprise. À partir du jour de cet affichage, la délégation syndicale disposait d'un délai de 30 jours pour soulever une contestation collective. Une plainte a ainsi été déposée et le dossier est à l'instruction pour l'instant.

Si la contestation collective est jugée fondée, les travailleurs et les travailleuses concernées pourront contester individuellement leur licenciement et demander réparation devant les juridictions du travail au besoin. Par ailleurs, un délai de 30 jours a démarré après ces notifications: comme vous le savez il s'agit d'une période d'attente, pendant laquelle l'employeur ne peut pas encore procéder à des licenciements. Le directeur du service subrégional de l'emploi peut réduire ce délai ou le prolonger jusqu'à 60 jours maximum après la notification. De son côté, le Forem a usé de cette faculté et a doublé le délai.

Voilà l'état d'avancement de ce dossier particulièrement difficile concernant l'entreprise et la compagnie aérienne Ryanair, ainsi que ses différents développements.

België actieve werkgever zich aan onze wetgeving houdt. Ik let op de toepassing van de regels en de efficiëntie ervan. De evaluatie van die regels is een noodzakelijke voorwaarde. De sociale partners en de bestuursniveaus zullen hierbij betrokken worden. We mogen niet langer aarzelen om overheidssteun afhankelijk te maken van de naleving van de sociale en milieunormen.

Wat de procedure-Renault betreft, heeft Ryanair het geplande collectief ontslag op 23 november 2020 bij Forem en de VDAB gemeld. Een kopie ervan moet er aan de FOD Werkgelegenheid, de vakbondsafvaardiging en de werknemers, bij wege van aanplakking in het bedrijf, bezorgd worden. Vanaf de datum van de aanplakking heeft de vakbondsafvaardiging 30 dagen tijd om collectief protest aan te tekenen. Er werd een klacht ingediend en de zaak wordt onderzocht.

Als het bezwaar gegrond is, kunnen de werknemers hun ontslag aanvechten en een vergoeding vragen. Na die kennisgevingen is een periode van 30 dagen beginnen lopen, waarin de werkgever niet tot de ontslagen mag overgaan. Forem heeft gebruikgemaakt van zijn mogelijkheid om die termijn te verdubbelen.

**08.03 Cécile Cornet (Ecolo-Groen):** Je vous remercie, monsieur le ministre, pour la réponse que vous apportez.

Vous répondez particulièrement à l'aspect procédure Renault, mais vous n'avez pas beaucoup développé l'annonce que vous avez faite dans les médias, portant sur une récupération des aides qui serait opérée auprès de Ryanair. Vous dites qu'on peut envisager de conditionner les aides publiques à des normes sociales ou environnementales. C'est évidemment un chantier que je vous invite à entreprendre. Nous serons vos partenaires pour réfléchir à cette dimension.

Ce qui m'intéressait dans cette question, c'était de connaître les moyens que vous aviez envisagés pour procéder à ces remboursements. Comment allez-vous envisager les équilibres entre les remboursements, le fait qu'il y ait du chômage temporaire covid, et le maintien de l'emploi? Quelles sont les entreprises et les pratiques qui

**08.03 Cécile Cornet (Ecolo-Groen):** U hebt geen toelichting gegeven bij uw aankondiging over de terugvordering van steun die toegekend werd aan Ryanair. U zegt dat de overheidssteun gekoppeld kan worden aan sociale of milieunormen: ik moedig u aan om daar werk van te maken.

Maar hoe zal dat geld terugbetaald worden, hoe zal de tewerkstelling behouden blijven in deze moeilijke tijden, en welke praktijken zou u onder de loep nemen? Het is een goede zaak dat u de overheidssteun aan voorwaarden wilt

seraient visées? Vous ne répondez pas vraiment à ces questions. Peut-être y reviendrez-vous plus tard. Si vous avez d'autres éléments, je suis bien évidemment entièrement preneuse. En effet, conditionner les aides publiques est une excellente chose et les récupérer lorsque des entreprises pratiquent des abus manifestes, comme c'est le cas de Ryanair, est une très bonne chose aussi. Ce sont deux choses différentes, que je vous encourage à creuser. Merci, monsieur le ministre.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**09 Question de Gilles Vanden Burre à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le soutien aux indépendants et aux commerces non essentiels" (55011399C)**

**09 Vraag van Gilles Vanden Burre aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De steunmaatregelen voor zelfstandigen en niet-essentiële winkels" (55011399C)**

**09.01** **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, permettez-moi tout d'abord de vous souhaiter le meilleur pour 2021!

Comme vous le savez, les difficultés pour les indépendantes et les indépendants restent extrêmement importantes: toute une série de secteurs restent fermés pour des raisons sanitaires. Par ailleurs, même si les commerces non essentiels ont rouvert le 1<sup>er</sup> décembre dernier, ils continuent à connaître de grandes difficultés. À cet égard, je voulais faire le point avec vous.

De nombreuses mesures ont déjà été prises par le gouvernement (reports de crédits, droit passerelle ou chômage économique). Différents ministres sont compétents en la matière et la situation se joue à différents niveaux de pouvoir. Rien n'est simple dans ces dossiers. Et il faut continuellement taper sur les clous, être volontaristes et, parfois, discuter avec des secteurs qui ne fournissent aucun effort. Je pense au secteur bancaire ou celui des assurances.

Eu égard aux commerces non essentiels, quels sont les mécanismes auxquels ils peuvent encore recourir et dans quelles conditions? Je pense au chômage économique, voire au report de certaines charges auxquelles ils doivent toujours faire face, comme les crédits bancaires ou les primes d'assurances, qui restent des charges lourdes pour les indépendants en cette période où l'activité n'est pas possible ou très réduite.

Pouvez-vous faire le point sur le report des crédits bancaires et des primes d'assurances pour ceux qui ne peuvent reprendre le travail actuellement?

Je sais que le dossier n'est pas simple et qu'il faut vraiment pouvoir investir toute la volonté et l'énergie possibles pour discuter avec ces acteurs. Mais vous devez également avoir des retours du terrain, où des drames se jouent parfois par rapport à des paiements de quelques milliers d'euros qui vont faire basculer un indépendant vers la fin d'activité et donc, la précarité, ce que nous souhaitons, tous, éviter.

Quelques milliers d'euros peuvent faire basculer un indépendant, une indépendante, vers la fin d'activité et donc vers la précarité. C'est évidemment ce que nous souhaitons tous et toutes éviter. Pouvez-

koppelen en de gestorte bedragen wilt terugvorderen als er duidelijk sprake is van misbruik.

**09.01** **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): De zelfstandigen hebben het nog steeds erg moeilijk. De regering heeft al veel steunmaatregelen getroffen, maar we moeten het gesprek blijven aangaan met bepaalde sectoren die nog meer inspanningen zouden kunnen leveren – ik denk aan de banken en de verzekeraarsmaatschappijen.

Welke steunmechanismen zijn er nog voor handelszaken die in december opnieuw de deuren konden openen? Hoe zit het met het uitstel van bankkredieten en verzekeraarspremies voor zaken die nog gesloten moeten blijven? We moeten in die gesprekken alles op alles zetten, want het water komt sommige zelfstandigen tot aan de lippen.

Enkele duizenden euro's kunnen het verschil maken. Kunt u een stand van zaken geven in verband met die belangrijke elementen?

vous faire le point sur ces éléments qui nous paraissent particulièrement importants?

**09.02 Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame la présidente, monsieur Vanden Burre, merci pour votre question. Je vous réciproque vos bons vœux.

Comme vous le savez, nous avons pris de nombreuses mesures. Je pense notamment au chômage temporaire force majeure corona pour les travailleuses et les travailleurs, à l'augmentation du chômage temporaire jusqu'à 70 % et à la prime complémentaire de 5,63 euros versée par l'ONEMI pour ces travailleuses et ces travailleurs qui bénéficient du chômage temporaire corona. Je pense également au droit passerelle pour les indépendants, droit passerelle qui a été revu, comme vous le savez, avec un régime transitoire pour les secteurs qui étaient fermés avant le 1<sup>er</sup> janvier et qui restent fermés après le 1<sup>er</sup> janvier.

Ces mesures ont été prolongées jusqu'au 31 mars 2021 pour la plupart. Comme vous le savez, nous avons, sur ma proposition, au niveau du gouvernement, décidé d'accorder le chômage temporaire corona à tous les travailleurs et les travailleuses, quel que soit le secteur dans lequel ils travaillent, d'abord pour éviter des discriminations entre les différents secteurs, vu l'ampleur de cette crise et ses impacts généraux et transversaux à travers les différents secteurs et les différentes entreprises. Mais aussi, et cela rejoint le débat que nous avons eu en début de commission, pour permettre une simplification, une accélération dans le traitement des dossiers. Ce chômage temporaire corona a été étendu jusqu'au 31 mars de cette année, en tout cas jusqu'à présent, à l'ensemble des travailleuses et des travailleurs de tous les secteurs.

Les travailleurs des commerces non essentiels pourront donc en bénéficier jusqu'au 31 mars 2021, en tout cas c'est la décision qui a été prise jusqu'à présent. Mais bien entendu, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et ses conséquences sociales et économiques, cette décision pourrait être revue.

Je suis comme vous convaincu que nous ne pourrons pas abandonner toutes ces mesures du jour au lendemain. En fonction de l'évolution de la situation, en fonction de l'impact de la crise sur les différents secteurs, voire au sein des différents secteurs, sur certains sous-secteurs ou même sur certaines entreprises, des mesures de soutien devront être prolongées, voire éventuellement réorientées et adaptées en fonction de la situation particulière subie par ces entreprises et ces indépendants au sein de différents secteurs. Il faudra prévoir des aménagements progressifs pour éviter de créer un choc et de perdre, finalement, le bénéfice des dispositifs d'aide que les différents gouvernements ont mis en place jusqu'à présent.

En ce qui concerne les mesures en matière d'assurance et de crédit, comme vous le savez, plusieurs décisions ont été prises, en concertation avec les secteurs et également avec mes collègues le ministre des Finances et le ministre des Indépendants et des Classes moyennes, notamment le report du remboursement des crédits immobiliers, le report du paiement des primes d'assurance solde restant dû et d'assurance incendie liées à ces crédits immobiliers ainsi que la suspension de certaines assurances en responsabilité

**09.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** We hebben tal van maatregelen genomen, met name de tijdelijke werkloosheid wegens overmacht, de verhoging van de tijdelijke werkloosheid tot 70 % en de bijkomende premie van 5,63 euro die door de RVA uitbetaald wordt. Het overbruggingsrecht voor de zelfstandigen werd herzien met een overgangsregeling voor de sectoren die na 1 januari gesloten waren.

Die maatregelen werden tot 31 maart 2021 verlengd. De regering heeft in het licht de omvang van de crisis de tijdelijke werkloosheid corona mogelijk gemaakt voor alle werknemers, ongeacht de sector, om discriminaties te voorkomen. Dat maakt het ook mogelijk de dossiers sneller te behandelen. De werknemers in niet-essentiële handelszaken zullen er dus aanspraak op kunnen maken. In functie van de ontwikkeling van de gezondheidssituatie kan die beslissing herzien worden.

De aanpassingen zullen geleidelijk aan doorgevoerd moeten worden, zodat de voordelen van de vorige crisismaatregelen niet verloren gaan. De volgende zaken worden uitgesteld: de afbetaling van vastgoedleningen, alsook de betaling van de premies van daarmee samenhangende schuldsaldo- en brandverzekeringen en van een aantal premies van beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen. In samenspraak met Assuralia hebben we de maatregelen van de eerste golf verlengd of zelfs uitgebreid. Nu zoeken we oplossingen die meer afgestemd zijn op de zelfstandigen.

De regering evaluateert momenteel de genomen maatregelen, teneinde een nieuwe reeks maatregelen te nemen, die eventueel

civile professionnelle. Nous avons travaillé avec Assuralia, le secteur des assurances, pour prolonger les mesures prises lors de la première vague et même en étendre certaines par rapport à ce qui avait été mis en place alors.

Nous travaillons actuellement avec le secteur des assurances à des solutions plus adaptées pour les indépendants, à la fois dans leur mise en place et dans leur communication. On sait qu'on est face à un public qui ne dispose pas toujours d'une information complète. À la suite des aides et des décisions prises dans ce cadre avec les différents secteurs – je pense notamment au secteur des banques et à celui des assurances –, il apparaît qu'il est vraiment nécessaire de communiquer de manière spécifique vers ces indépendants et ces secteurs le bénéfice de ces mesures et de ces aides. Il faut faire en sorte que ces indépendants et ces secteurs puissent les activer le plus rapidement possible et le plus facilement possible.

Pour ce qui est de la prolongation des aides ou des aides complémentaires plus spécifiques à destination de certains secteurs ou de certaines entreprises, une concertation est actuellement en cours au niveau du gouvernement pour évaluer les mesures qui ont été adoptées jusqu'à présent et pour envisager un nouveau train de mesures, avec éventuellement des mesures plus spécifiques en fonction des réalités et difficultés rencontrées par les secteurs touchés par cette crise, avec une attention particulière pour les indépendants.

**09.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, vous avez répondu de manière large et je vous en remercie.

Nous sommes d'accord avec vous sur le fait qu'il faudra certainement prolonger une partie des mesures et cibler par secteur – on sait bien qu'un secteur n'est pas l'autre – au fur et à mesure d'un certain assouplissement des règles qu'on espère tous avec une sortie de cette crise sanitaire.

Des retours que l'on a, on retient aujourd'hui deux problèmes majeurs. Cela concerne tout d'abord les assurances et les établissements bancaires, à savoir le paiement des primes d'assurance et les crédits bancaires. Comme vous l'avez dit, certaines solutions sont prises mais, encore aujourd'hui, la première détresse des indépendants qui nous contactent en ligne ou via les réseaux sociaux a trait spécifiquement à ces charges-là. Vous avez dit que des solutions existent pour chômage économique, etc. C'est pour nous le principal point d'attention à ce stade.

Monsieur le ministre, le deuxième point ne vous concerne pas directement. Il s'agit du paiement du droit passerelle sur lequel j'interrogerai votre collègue, le ministre en charge des Indépendants, la semaine prochaine. Certains indépendants qui m'ont contacté disent ne pas avoir reçu leur droit passerelle depuis quelques mois, alors que leur dossier est bien complété. C'est un véritable problème qui peut mettre des personnes dans des situations très précaires. Je ne manquerai pas d'interroger le ministre David Clarinval qui est directement responsable de ce dossier. Je voulais toutefois cibler, dans ma réponse, les priorités actuelles et aussi mettre en exergue les mesures qui sont prises.

specifieker kunnen zijn in functie van de reële situatie in de sectoren, met name voor de zelfstandigen.

**09.03 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Wij zijn het ermee eens dat bepaalde maatregelen worden verlengd en op de sectoren worden toegesneden. Sommige verzekерingsmaatschappijen en banken werken goed mee, maar de zelfstandigen komen vooral in de problemen doordat die kredieten en premies zwaar op hen wegen.

Sommigen hebben nog geen cent van het overbruggingsrecht gezien. Dat is echt een probleem. Ik zal minister Clarinval hierover ondervragen.

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

**La présidente:** Chers collègues, le point suivant de l'ordre du jour sont les questions jointes du groupe PTB qui, me semble-t-il, ont fait l'objet d'une réponse en début de séance. Si le PTB est d'accord je propose dès lors de passer aux questions suivantes.

La question n° 55011563C de Mme Ellen Samyn est transformée en question écrite.

**[10] Vraag van Yoleen Van Camp aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het loon van verpleegkundigen die verplicht in quarantaine moeten gaan" (55011625C)**

**[10] Question de Yoleen Van Camp à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le salaire des infirmiers obligés d'observer une quarantaine" (55011625C)**

**[10.01] Yoleen Van Camp (N-VA):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, ik loop al enige tijd met deze vraag rond en hoop er vandaag van u antwoord op te krijgen. Begin oktober had ik ze ingediend. Ik dacht dat de materie Sociale Zaken betrof, maar werd doorverwezen naar Volksgezondheid. Daar kreeg ik eerst geen antwoord, om vervolgens door uw collega naar u te worden doorverwezen. Ik hoop dat ik nu aan het juiste adres ben.

Mijn vraag betreft het ziekenhuispersoneel. Als die mensen op een afdeling werken waar COVID-19 uitbreekt, moeten zij verplicht in quarantaine, daar kunnen ze zelf niets aan doen. Het probleem daarbij is dat zij loonverlies lijden. Ze kunnen eventueel wel verlof of overuren opnemen, maar dat is niet iedereen gegeven. Een andere optie is tijdelijke werkloosheid, maar dan moeten ze fors op hun loon inboeten. Bent u op de hoogte van deze problematiek? Bestaan hier oplossingen voor?

**[10.02] Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mevrouw Van Camp, dank u voor uw vraag.

Indien de werknemer, in dit geval het ziekenhuispersoneel, arbeidsgeschikt is, maar zijn werk niet kan verrichten als gevolg van het feit dat hij in quarantaine moet, wordt in toepassing van artikel 26, eerste lid, van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, de uitvoering van de arbeidsovereenkomst geschorst op grond van tijdelijke overmacht.

De werknemer kan dan terugvallen op de regeling van tijdelijke werkloosheid op grond van overmacht en heeft in principe recht op uitkeringen vanwege de RVA. Tot 31 maart 2021 heeft de werknemer die zich in tijdelijke werkloosheid op grond van overmacht bevindt, recht op uitkeringen waarvan het bedrag gelijk is aan 70 % van het gemiddeld geplafonneerd loon, en dit ongeacht zijn gezinstoestand. Daar bovenop komt nog een supplement van 5,63 euro per dag. De werknemer kan ook steeds met zijn werkgever een andere oplossing overeenkomen zoals het opnemen van vakantie, inhaalrust wegens overuren of dagen arbeidsduurvermindering.

**[10.03] Yoleen Van Camp (N-VA):** Mijnheer de minister, dank u om deze problematiek ter harte te nemen.

U verwijst naar wat ik zei in de vraag, dat kan worden overgegaan tot het opnemen van verlof of overuren, wat echter niet voor iedereen een oplossing is. U zegt dat het dan toch vooral zaak is om een

**[10.01] Yoleen Van Camp (N-VA):** Le personnel d'un service hospitalier contaminé par le covid-19 doit se placer en quarantaine. Il ne peut rien y faire, mais est néanmoins victime d'une perte de salaire. Comment remédier à cette situation?

**[10.02] Pierre-Yves Dermagne,** ministre: Les membres du personnel hospitalier obligés de se placer en quarantaine peuvent solliciter le chômage temporaire pour force majeure. Dans ce cas, jusqu'au 31 mars 2021, les travailleurs ont droit à une allocation égale à 70 % du salaire moyen plafonné, majorée de 5,63 euros par jour. Le travailleur peut également négocier une autre solution avec son employeur, sous la forme de jours de congé ou de récupération d'heures supplémentaires ou encore d'une réduction du temps de travail.

**[10.03] Yoleen Van Camp (N-VA):** Même si je déplore que les travailleurs concernés ne puissent pas percevoir la totalité de leur salaire, je remercie le ministre de bien vouloir s'intéresser à ce

werkloosheidssuitkering aan te vragen. Ik had begrepen dat men dan terugviel op 60 %, maar u zegt dat het 70 % is plus nog een supplement.

problème.

U verwijst ook naar de werkgever, indien die meer zou willen doen of een andere regeling zou willen uitwerken. Het is wel jammer dat in deze uitzonderlijke omstandigheden het loon niet volledig uitbetaald kan blijven.

Bedankt voor het ter harte nemen van de problematiek en het beantwoorden van de vraag.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**[11] Vraag van Björn Anseeuw aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het stijgend aantal arbeidsongeschikten wegens burn-out" (55011630C)**

**[11] Question de Björn Anseeuw à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le nombre croissant de personnes en incapacité de travail pour cause de burn-out" (55011630C)**

**11.01 Björn Anseeuw (N-VA):** Mevrouw de voorzitster, mijnheer de minister, onderzoek van de Onafhankelijke Ziekenfondsen toont aan dat tussen 1 januari 2018 en 31 december 2018 15.000 van hun leden arbeidsongeschikt werden als gevolg van depressie of burn-out. Dat is een op de vier van het totale aantal arbeidsongeschikten.

In 2019 maakte het RIZIV melding van 426.607 personen in invaliditeit, zowat 5 % van de bevolking van 15 tot 64 jaar. Eind 2014 ging het nog om 343.926 mensen. Dat is een stijging met 24 % in vier jaar tijd. Iets meer 66.000 gevallen waren toe te schrijven aan depressie en iets meer dan 25.000 aan burn-out.

Arbeidseconoom Stijn Baert benadrukt het belang van een vlotte re-integratie op het werk. Dit is essentieel in de behandeling van mentale welzijnsproblemen. Volgens professor Baert wordt de re-integratie het best zo snel mogelijk opgestart. Bovendien toont recent onderzoek van professor Baert aan dat werkgevers discrimineren op zowel eerdere depressie als op burn-out. In een reactie in *De Morgen* liet u al weten dat u deze legislatuur met een antiburn-outplan wil komen. Dat heeft natuurlijk mijn aandacht gewekt.

Mijnheer de minister, ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, welke beleidsconclusies trekt u uit bovenstaande cijfers? Ten tweede, wanneer zal het antiburn-outplan er komen en wat zal het precies inhouden? Ten derde, welke maatregelen neemt u nu al om te vermijden dat het aantal burn-outs door de huidige coronacrisis nog meer stijgt? Ten vierde, erkent u de problematiek van discriminatie door werkgevers van mensen die al eerder een depressie of burn-out hebben gehad? Ten slotte, welke rol ziet u voor terbeschikkingstelling aan andere werkgevers als mogelijk instrument om burn-out tegen te gaan?

**11.02 Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mevrouw de voorzitster, mijnheer Anseeuw, de cijfers die u aanhaalt, zijn bekend en zij zijn bijzonder hard. Maar liefst twee derde van alle gevallen van arbeidsongeschiktheid en invaliditeit zijn gelinkt aan geestelijke en musculoskeletale aandoeningen. Ik zal samen met mijn administratie

**11.01 Björn Anseeuw (N-VA):** Le nombre de travailleurs en incapacité pour cause de dépression ou de burn-out augmente chaque année. Il est très important de les réintégrer rapidement dans le circuit du travail. Le ministre a annoncé un plan de lutte contre le burn-out.

Quel en sera le contenu précis et le calendrier? Quelles sont les conclusions politiques du ministre au vu de la hausse des chiffres? Quelles ont été les mesures déjà prises pour éviter une augmentation ultérieure du nombre de burn-out à la suite de la crise sanitaire? Est-il exact que des employeurs discriminent des travailleurs ayant souffert antérieurement de dépression ou de burn-out et des mesures sont-elles prises à cet égard? La mise à la disposition d'autres employeurs pourrait-elle constituer un instrument potentiel de lutte contre le burn-out?

**Pierre-Yves Dermagne, ministre:** Les chiffres sont effectivement très élevés. Mon administration et moi-même intensifierons nos efforts pour réduire les risques

de inspanningen intensiveren om die maatschappelijke uitdaging aan te gaan.

Wij willen de psychosociale risico's op het werk verminderen en de re-integratie van werknemers intensiveren. Een interdepartementale werkgroep die alle expertise in de administraties samenbrengt, werkt rond preventie, de opsporing van risico's, herstel en re-integratie. De werkgroep heeft daarin de volle steun van de minister van Sociale Zaken en mijzelf. Een plan over welzijn op het werk wordt voorbereid om het in 2021 uit te rollen. Daarvoor wordt ook overlegd met de sociale partners en organisaties voor de preventie van psychosociale risico's op het werk.

Wij starten echter niet van nul. De welzijnswet en de bijbehorende uitvoeringswetgeving bieden een uitgebreid kader voor ondernemingen om de fysieke en mentale gezondheid van hun werknemers te waarborgen. De wet is goed, maar een aanpassing is niet uitgesloten. Ik bekijk daarvoor eerst aandachtig de resultaten van het onderzoek van de DiOVA uit 2020 naar de impact ervan en de adviezen van de Nationale Arbeidsraad en de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het Werk.

De FOD Werk organiseert jaarlijks verschillende sensibiliseringssacties en brengt preventieadviseurs en vertrouwenspersonen samen voor de uitwisseling van *good practices*. Zij helpen actoren op het terrein om de wetgeving in actie om te zetten. Daarvoor bestaan trouwens ook verschillende praktische onlinetools die wij meer zullen promoten.

Sinds 2018 hebben bedrijven en sectoren ook de mogelijkheid om bij de Nationale Arbeidsraad een subsidie aan te vragen voor een pilotproject voor de preventie van burn-out.

De discriminatie van werkgevers op mensen die al eerder een depressie of burn-out, of een ander gezondheidsprobleem hebben gehad, is onaanvaardbaar. Daarvoor zijn de Cel Gelijke Kansen van de FOD Justitie en Unia bevoegd.

Uw laatste vraag betrof de terbeschikkingstelling om burn-out te vermijden. Het is opvallend dat een groot deel van de mensen die na een burn-out een re-integratieproject starten, aan de slag gaan bij een andere werkgever. Vaak wordt de verandering van job door de betrokkenen zelf gevraagd. We mogen echter niet uit het oog verliezen dat achter deze casussen mogelijk een algemeen probleem schuilt. We moeten dat verder analyseren en de preventie erop afstemmen om te vermijden dat de situatie zich herhaalt.

**11.03 Björn Anseeuw (N-VA):** Dank u wel, mijnheer de minister, ook om duidelijk aan te geven dat u inderdaad belang hecht aan een goede aanpak van dit probleem.

Het gaat over ontzettend veel mensen die tijdelijk, maar soms ook voor heel lange tijd inactief worden. Het is kwalijk, op meer dan een manier, als ze daarop ook nog worden gediscrimineerd. Zo is het ten eerste moeilijker om op de arbeidsmarkt weer een actieve rol te vervullen in onze samenleving. Tegelijkertijd kan het er ook voor zorgen dat mensen langer wachten dan goed voor hen is om hulp te zoeken bij psychische problemen van welke aard dan ook.

psychosociaux sur le lieu de travail et améliorer la ré intégration. Un groupe de travail interdépartemental se penche sur la prévention, le dépistage des risques, le rétablissement et la ré intégration. Un plan à mettre en œuvre en 2021 est en préparation.

Nous ne partons pas bien sûr de zéro. La loi sur le bien-être offre un cadre étendu aux entreprises pour garantir la santé de leurs travailleurs. J'attends encore des avis, notamment ceux du CNT et du Conseil supérieur de la prévention et de la protection au travail, avant de décider d'ajustements éventuels.

Le SPF Emploi organise plusieurs actions de sensibilisation et réunit des conseillers en prévention et des personnes de confiance pour échanger de bonnes pratiques. Nous promouvrons aussi davantage les outils existants pour transformer la législation en actions.

Les entreprises peuvent introduire une demande de subvention auprès du CNT pour développer un projet pilote de prévention du burn-out. Toute discrimination de personnes ayant souffert de dépression ou de burn-out est inacceptable. La cellule Égalité des chances du SPF Justice et Unia sont compétents en la matière. Il est étrange de constater qu'après un burn-out, une large part des travailleurs change d'employeur. Ce phénomène mérite une analyse plus poussée.

**11.03 Björn Anseeuw (N-VA):** Si la discrimination est avérée, cela complique encore davantage la reprise d'activité de ces personnes, mais il n'est, en outre, pas exclu que par crainte de la réaction de leur employeur, elles tardent à demander de l'aide. J'appelle le ministre à vérifier s'il n'est pas possible de mettre en place des mesures à effet rapide.

Er zijn redenen genoeg om dit op een goede en grondige manier aan te pakken. Ik begrijp dat u nog resultaten van onderzoek afwacht. Toch wil ik u oproepen om te kijken of er geen *quick wins* of maatregelen zijn die kunnen worden genomen, zeker omdat in het kader van de coronacrisis een aantal zaken pijnlijker naar boven zijn gekomen dan ooit tevoren op dat vlak. Hopelijk zullen de resultaten van het onderzoek niet lang op zich laten wachten voordat u het structurele probleem zult aanpakken met het burn-outplan. Deresultaten mogen vooral geen excus zijn om op korte termijn niet te doen wat misschien wel al kan gebeuren zonder dat er veel onderzoek voor nodig is. Dit probleem betreft namelijk heel veel mensen en heel onze samenleving, en kan ervoor zorgen dat de gezondheidsproblemen van de mensen over wie het gaat alleen maar erger worden omdat ze langer verstoken blijven van noodzakelijke hulp.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

## 12 Questions jointes de

- Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011638C)
- Gaby Colebunders à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011639C)
- Nadia Moscufo à Alexander De Croo (premier ministre) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011640C)
- Gaby Colebunders à Alexander De Croo (premier ministre) sur "Les profits exorbitants de Colruyt et les bénéfices pour les travailleurs" (55011642C)

## 12 Samengevoegde vragen van

- Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011638C)
- Gaby Colebunders aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011639C)
- Nadia Moscufo aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De woekerwinsten van Colruyt en de voordelen voor de werknemers" (55011640C)
- Gaby Colebunders aan Alexander De Croo (eerste minister) over "De woekerwinsten van Colruyt en het profijt voor de werknemers" (55011642C)

**12.01 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Monsieur le ministre du Travail, selon les prévisions d'ING de la semaine dernière, Colruyt devrait voir ses ventes grimper de 5,7% et son bénéfice net bondir de 20%, soit 230 millions d'euros, sur la seule période du 1er avril au 30 septembre 2020. Selon la banque, le groupe de distribution dirigé par la 5ème plus grande fortune belge a pu bénéficier de bénéfices records grâce, notamment, à :

- la fermeture de l'Horeca;
- le confinement;
- l'attrait pour les magasins de proximité (Okay,...);
- l'interdiction des promotions et des réductions du début d'année (qui ont engendré une hausse des prix durant de longs mois).

Toujours selon ING, les marges de Colruyt de ces derniers mois ont atteint, je cite "un niveau parmi les plus hauts observés dans la distribution alimentaire sur le Vieux Continent".

Le tout, rappelons-le, alors que le groupe largement bénéficiaire a récemment lancé un service de livraison sur le même principe que Deliveroo, c'est-à-dire avec les mêmes problèmes fondamentaux en

**12.01 Nadia Moscufo (PVDA-PTB):** Volgens de vooruitzichten van ING zou Colruyt record-winsten van 230 miljoen euro boeken in de periode van 1 april tot 30 september 2020. Dat zou onder meer te danken zijn aan de sluiting van de horeca, de lockdown, de aantrekkingskracht van de buurtsupermarkten (OKay) en het verbod op promoties aan het begin van het jaar, dat een prijsverhoging teweegbracht.

Colruyt Group boekt dus ruime winsten en heeft onlangs een dienst gelanceerd die vergelijkbaar is met Deliveroo, met dezelfde problemen inzake sociale bescherming, zoals de vakbond

terme de protection sociale, comme la récemment soulevé le syndicat CSC United freelancer. De plus, comme si cela ne suffisait pas, Colruyt n'impose pas de prix pour les commandes, c'est le client qui le fixe lui-même, avec évidemment, les conséquences qui s'ensuivent pour les travailleurs.

Acceptez-vous qu'un groupe comme Colruyt, qui voit ses marges explosées, met en place un service de livraison sans accorder à ses travailleurs un salaire décent et des droits sociaux équivalents aux salariés du groupe? Qu'allez-vous faire pour régler cette situation interpellante?

Allez-vous vous assurer qu'une partie de ces bénéfices profitent à l'ensemble des travailleurs du groupe, qu'ils soient employés, coursiers, étudiants ou autres? Si oui, comment cela va-t-il se faire concrètement?

Allez-vous vous assurer, de manière plus globale, que les centaines de millions d'euros de bénéfices engrangés par les grosses entreprises de la grande distribution grâce à la crise vont bénéficier à leurs travailleurs? Si oui, en quelle proportion et via quel mécanisme?

ACV United Freelancers aangekaart heeft. Bovendien legt Colruyt geen prijs vast voor de bestellingen, maar bepaalt de klant die prijs zelf, met alle gevolgen van dien voor de werknemers.

Aanvaardt u dat Colruyt, een bedrijf waarvan de winst door het plafond gaat, een bezorgdienst in het leven roept zonder de werknemers ervan een fatsoenlijk loon te bieden en sociale rechten die overeenkomen met die van de werknemers van de groep? Hoe zult u deze situatie rechtzetten? Zult u ervoor zorgen dat de honderden miljoenen euro winst die grote bedrijven geboekt hebben dankzij de crisis ten bate zullen komen van hun werknemers? Zo ja, in welke mate en aan de hand van welk systeem?

**12.02** **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame Moscufo, je vous remercie de votre question.

Le groupe Colruyt participe au dialogue social au travers de divers organes internes qui viennent, du reste, d'être renouvelés à la suite des élections sociales. Les points que vous soulevez relèvent notamment de la compétence du conseil d'entreprise. Comme vous, je ne doute pas que les représentants des travailleurs se montreront également très attentifs à l'objet de vos interrogations.

Il ne m'appartient pas de me substituer aux organisations syndicales. Laissons donc les questions être posées par qui et là où elles doivent l'être. En tout cas, vous ne serez pas surprise d'apprendre que je serai particulièrement vigilant quant aux réponses qui seront apportées.

La concertation sectorielle au sein des commissions paritaires joue également un rôle essentiel dans la prévention de toute distorsion concurrentielle et le maintien de conditions équitables pour chacun.

**12.02** **Minister Pierre-Yves Dermagne:** De Colruytgroep neemt via interne instanties deel aan de sociale dialoog. De ondernemingsraad is bevoegd voor de punten in kwestie. De werknemersvertegenwoordigers zullen er uw bemerkingen wellicht ter harte nemen.

Ik kan niet spreken in naam van de vakbonden, maar ik zal alert zijn op de antwoorden die zij op hun vragen krijgen.

Het sectorale overleg is essentieel om iedere vorm van oneerlijke concurrentie te voorkomen en billijke arbeidsvoorwaarden te behouden.

**12.03** **Nadia Moscufo** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Vous avez entièrement raison de rappeler que ces questions doivent se traiter prioritairement dans le cadre de la concertation sociale. Il n'était pas du tout dans mon intention d'ôter cette prérogative aux intéressés.

Cela dit, il est question d'une entreprise qui a engrangé plus d'un quart de milliard de bénéfices en quelques mois pendant la période covid. Il nous revient des syndicats que, lors de la concertation sociale, ils ne se trouvent absolument pas en face d'une organisation

**12.03** **Nadia Moscufo** (PVDA-PTB): Die kwesties moeten inderdaad via het sociaal overleg aangepakt worden, maar Colruyt heeft tijdens de coronaperiode een kwart miljard euro winst geboekt en volgens de vakbonden stelde het bedrijf zich tijdens het sociaal overleg niet verzoenend op.

Zouden er op het politieke niveau geen kijftlijnen getrokken moeten

patronale conciliante. Au contraire, celle-ci défend fermement ses intérêts.

Sur le plan politique, et sans chercher à nous substituer au travail des syndicats, des balises ne devraient-elles pas être posées? Nous savons en effet que ce même groupe a lancé de petits services de livraison, sur le modèle de Deliveroo, instaurant de la sorte une discrimination entre ces travailleurs et ceux de Colruyt.

Comme notre réaction à votre réponse est mitigée, nous reviendrons vous interroger à ce sujet.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitster**: Vraag nr. 55011659C van de heer Anseeuw wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

*La réunion publique de commission est levée à 12 h 47.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.47 uur.*

worden? Dezelfde groep heeft leverdiensten gelanceerd en daarbij als het ware een vorm van discriminatie ingevoerd tussen de eigen werknemers en die van Deliveroo.

We zullen u hierover in de toekomst opnieuw ondervragen.