

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

du

MARDI 12 JANVIER 2021

Matin

COMMISSIE VOOR SOCIALE
ZAKEN, WERK EN PENSIOENEN

van

DINSDAG 12 JANUARI 2021

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 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)

01 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 uitbetalingsinstellingen" (55012375C)

- Marie-Colline Leroy aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het anticiperen op de vanaf 1 april bij de uitbetalingsinstellingen 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 Bombled (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 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?

01.03 Anja Vanrobaeys (sp.a): *Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, we leven al een jaar in een onvoorziene 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?

01.04 Evita Willaert (Ecolo-Groen): *Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, door de coronacrisis steeg het aantal aanvragen voor een tijdelijke werkloosheidsuitkering exponentieel. Vanop het terrein klinken er steeds meer noodsignalen: de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen moet meer dan 12.000 telefoontjes per dag verwerken. Tijdens de bespreking 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 bevrozing van de degressiviteit van de werkloosheidsuitkeringen 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 werkloosheidsuitkering 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 Werkloosheidsuitkeringen 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 werkloosheidsuitkeringen wordt sinds het begin van de coronacrisis veel meer bevraagd dan voorheen. In het begin van de coronacrisis kon het feit dat men als organisatie werd verrast nog als excuus worden gebruikt om de opgelopen achterstand te verklaren. Ondertussen zijn we al bijna een hele zwangerschap verder, dus dat excuus 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 oploopt.

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 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 voorzitter, 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, ik verwijs naar mijn ingediende vraag, die ik trouwens ook al in november had gesteld.

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:

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 gehoor 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.

Monsieur le Ministre, pouvez-vous me dire:

- 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.*

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

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 ?*

Monsieur le Ministre, je vous remercie pour vos réponses.

01.11 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen): *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. 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.*

Mes questions sont donc les suivantes :

- 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^{er} 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.

Mes questions sont donc les suivantes :

- 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^{er} avril?*

01.12 Ellen Samyn (VB): *Mevrouw de voorzitter, 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 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 vergoelijkt.

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 uitbetalingsinstellingen 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 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.

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 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 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 Bombled (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 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 beseft 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 Vanrobaeys en anderen al zeiden, moeten ook de OCMW's, naast het vele extra werk door de crisis, massaal veel vragen om voorschotten verwerken.

Collega Vanrobaeys slaat de nagel op de kop wanneer ze oppert dat het probleem zich vooral situeert bij de 10 % waarschijnlijk complexere dossiers uit de kunst- 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.

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 hypotheek moeten 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.

01.19 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 kwalijk 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, nadenken 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 zei 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 bijilstaan.

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.

Vooraf, 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.

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 betrokkene 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 voorzitter, 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 réplique.

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

La présidente: Pour la réplique, 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 voorzitter, 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 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 Evita Willaert (Ecolo-Groen): Mevrouw de voorzitter, ik had daarnet mijn repliek al gegeven.

01.25 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 réplique 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.

01.26 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 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.

01.27 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.

01.28 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, 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 évoquiez 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^{er} 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^{er} avril, les choses seront à nouveau extrêmement compliquées.

01.29 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 overheidssdienst 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 werklust 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 overheidssdienst, 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.

01.30 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 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^e 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 répondre?

01.31 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 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 siègent, 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.

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.

01.32 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 mondjies 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.

01.33 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.

01.34 Marie-Colline Leroy (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, j'ai 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'au 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.

01.35 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 overschot van gelijk wanneer zij zegt dat de aanvragers antwoorden moeten krijgen. Hoe langer de achterstand oploopt, 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 aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het responsabiliseren van bedrijven die overgaan tot onmiddellijke ontslagen wegens faillissement" (55010253C)**

- **Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Bijkomende steunmaatregelen 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 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.*

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 middengeschoolde werknemers systematisch vaker werkloos zijn dan hogeschoolde, 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?

03.02 Minister Pierre-Yves Dermagne: Mijnheer Anseeuw, de jaarlijkse landenstudies van de Europese Commissie tonen inderdaad aan dat het gebrek aan jobmobiliteit 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 voornoemde uitdagingen. Werken aantrekkelijk maken en loopbanen verduurzamen door aandacht voor werkbaarheid en inzetbaarheid zijn daarom centrale punten van het regeerakkoord.

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 versoepelde 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.

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 voortspuiten 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. Dat staat immers ingeschreven in het regeerakkoord.

Ik verhuul 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^{os} 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 gevisieerd. Dat heeft er natuurlijk mee te maken dat de vakbonden in België tot nog toe weigeren een rechtspersoonlijkheid 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.

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 samengaannde 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. (*rires*)

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 rechtbank 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.

Wat betreft de wijze waarop het recht om te demonstreren tijdens de gezondheidscrisis moet worden uitgeoefend, verwijs 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 werknemers- 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.

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 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 prétendu 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 pas 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.

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 voorzitter, 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."

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-nee-vragen, zou ik ook graag weten waarom u daarop een bepaald antwoord geeft.

05.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: Mevrouw de voorzitter, 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 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-dedans? Le respect des normes sanitaires.

Vous ne disconviez 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?

06.02 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 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.

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.

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

De **voorzitter**: 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-atteest 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 werkloosheidsuitkering kan worden ontvangen bij de sluiting van een school of opvangvoorziening?

Hebt u weet van het aantal tijdelijke werkloosheidsuitkeringen dat onterecht 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-atteest beschikt.

Ten slotte geeft de RVA ook mee dat er slechts gedurende een 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-atteest ging dan wel om een atteste 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.

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.

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): Je renvoie à la version écrite de ma question pour entendre directement la réponse de M. le ministre.

Ryanair avait annoncé des licenciements, dont le nombre a varié plusieurs fois durant la première 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 coeur 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,

- A 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 ?*

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 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 efficacité. 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.

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 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^{er} 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-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'ONEM 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^{er} janvier et qui restent fermés après le 1^{er} 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 pourrions 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 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 réplique, les priorités actuelles et aussi mettre en exergue les mesures qui sont prises.

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

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 voorzitter, 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 voorzitter, mijnheer Anseeuw, de cijfers die u aanhaalt, zijn gekend en zij zijn bijzonder hard. Maar liefst twee derde van alle gevallen van arbeids-

ongeschiktheid en invaliditeit zijn gelinkt aan geestelijke en musculoskeletale aandoeningen. Ik zal samen met mijn administratie 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 sensibiliseringsacties 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 pilootproject 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.

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 excuus 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 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?

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.

12.03 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 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.*