

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 februari 2025

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**met het oog op een betere controle op en
versterking van de werking van OCMW's**

(ingediend door de dames Anja Vanrobaeys en
Fatima Lamarti)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 février 2025

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à assurer un meilleur contrôle et
un renforcement du fonctionnement des CPAS**

(déposée par Mmes Anja Vanrobaeys et
Fatima Lamarti)

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

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

DAMES EN HEREN,

De recente Pano-reportage en de daaropvolgende hoorzittingen in de Kamercommissie Sociale Zaken van 27 november 2024, 10 december 2024, 11 december 2024 en 18 december 2024 hebben op pijnlijke wijze de chaos en de structurele problemen bij het OCMW van Anderlecht blootgelegd. In de reportage die werd uitgezonden op 19 november slaagden twee incognito-journalisten erin om, ondanks het ontbreken van de nodige voorwaarden, een leefloon te bemachtigen. Tegelijkertijd gaven acht maatschappelijk werkers getuigenissen over de torenhoge werkdruk, cliëntelisme, een gebrek aan controle en de inefficiënte werking van het OCMW van Anderlecht. Deze pijnpunten leidden tot een chaotische en soms onrechtvaardige toekenning van sociale bijstand.

Institutionele warboel

De huidige structuur van de sociale dienstverlening is complex en gebrekkig. Het federale niveau financiert tot 75 % van de leeflonen, maar heeft geen bevoegdheid om de interne werking van OCMW's te controleren. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de gemeenschappen of het OCMW zelf. Het werd al snel duidelijk dat er al langere tijd interne problemen speelden binnen het OCMW van Anderlecht, na de verschillende getuigenissen die in de Kamercommissie werden afgelegd.

Zo blijkt uit de getuigenissen van het (kader)personeel en de vakbonden dat een eerder verzoek om een interne fraudecel op te richten al jarenlang volledig genegeerd werd en dat de maatschappelijke werkers door de enorme werkdruk nauwelijks in staat waren hun taken adequaat uit te voeren; het water stond hen al langer aan de lippen maar er werd niet geluisterd.

Ook de aanbevelingen van een interne audit uit 2021, die wezen op "een zeker interventionisme" van het bijzonder comité in de taken van de maatschappelijk assistenten, het gebrek aan duidelijke procedures voor beslissingen over steunaanvragen, de hoge werkdruk, personeelsverloop en gebrekkig management, werden niet opgevolgd. Pas na de Pano-reportage werden er door de gemeente Anderlecht en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie stappen ondernomen om een externe audit te starten.

Terwijl in Vlaanderen Audit Vlaanderen controles uitvoert, ontbreekt er in Brussel en Wallonië een structureel controlemechanisme. Er zijn bovendien enorme verschillen tussen de OCMW's zelf. Ook de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) wees tijdens de hoorzitting op een structurele nood aan versterking

MESDAMES, MESSIEURS,

Le récent reportage de Pano et les auditions organisées à ce sujet en commission des Affaires sociales de la Chambre les 27 novembre 2024, 10 décembre 2024, 11 décembre 2024 et 18 décembre 2024 ont cruellement mis en lumière le chaos et les problèmes structurels qui règnent au CPAS d'Anderlecht. Dans le reportage diffusé le 19 novembre, deux journalistes sous couverture sont parvenus, malgré le non-respect des conditions requises, à bénéficier d'un revenu d'intégration. Dans le même temps, huit assistants sociaux ont témoigné de l'énorme charge de travail, du clientélisme, du manque de contrôle et du fonctionnement inefficace du CPAS d'Anderlecht. Ces problèmes entraînent un octroi chaotique et parfois injustifié de l'aide sociale.

Chaos institutionnel

La structure actuelle des services sociaux est complexe et déficiente. Le niveau fédéral finance jusqu'à 75 % des revenus d'intégration, mais n'est pas compétent pour contrôler le fonctionnement interne des CPAS. Cette responsabilité relève de la compétence des Communautés ou du CPAS lui-même. À la suite des différents témoignages présentés en commission de la Chambre, on s'est bien vite clairement aperçu que cela faisait longtemps que des problèmes internes existaient au CPAS d'Anderlecht.

Il ressort ainsi des témoignages de membres du personnel (de cadre) et de syndicats qu'une demande antérieure visant à créer une cellule interne de lutte contre la fraude est restée lettre morte pendant des années et que les assistants sociaux ne sont guère en mesure de s'acquitter adéquatement de leurs tâches en raison de l'énorme charge de travail. La coupe était pleine depuis longtemps, mais personne n'a écouté.

Les recommandations d'un audit interne de 2021, qui dénonçait "un certain interventionnisme" du comité spécial dans les tâches des assistants sociaux, l'absence de procédures claires pour les décisions relatives aux demandes d'aide, une charge de travail élevée, une érosion du personnel et un management déficient, n'ont pas non plus été suivies. Ce n'est qu'après le reportage de Pano que des démarches ont été entreprises par la commune d'Anderlecht et la Commission communautaire commune pour lancer un audit externe.

Alors qu'en Flandre, c'est Audit Vlaanderen qui effectue les contrôles, il n'existe pas de mécanisme de contrôle structurel en Wallonie et à Bruxelles. On note en outre des différences considérables entre les CPAS. Au cours des auditions, la *Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten* (VVSG) a elle aussi souligné la nécessité

van deze controlesystemen. Deze controles worden nu op drie niveaus uitgevoerd: lokaal niveau (interne controle), gewestelijk (audits) en federaal (via de POD Maatschappelijke Integratie). Na de Pano-reportage werden op alle niveaus “paraplu’s” opengetrokken. De werking van een OCMW werd zoals steeds als de verantwoordelijkheid van een ander bevoegdheidsniveau beschouwd. De verdeling van de verschillende verantwoordelijkheden vormde een obstakel voor een doortastende aanpak van de problemen.

Zo konden de wanpraktijken in Anderlecht jarenlang gedijen en werden cliëntelisme, inefficiëntie, gebrekkig management en toxisch leiderschap niet effectief aangepakt. Dit soort praktijken ondermijnt het vertrouwen in ons solidariteitsmodel. Hoewel de oprichting van een eengemaakt OCMW voor Brussel een ideale oplossing lijkt om procedures te vereenvoudigen, de werkdruk te verlagen en personeel efficiënter in te zetten, is dit slechts een oplossing op langere termijn. Om deze complexe uitdagingen aan te pakken, is het belangrijk dat mogelijke actieplannen op een meer transversale manier worden benaderd. De huidige situatie, waarin OCMW’s onder diverse voogdijen en controleorganen vallen, vraagt om een meer afgestemde en coherente opvolging.

Een samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de gemeenschappen zou een nuttige tussenstap kunnen zijn. Binnen dit kader kunnen afspraken worden gemaakt over onderwerpen zoals informatie-uitwisseling, het optimaal benutten van alle bestaande audits en een gezamenlijke reflectie over mogelijke hervormingen. Nu is het een geschikt moment om samen na te denken over manieren om zowel de werking van de OCMW’s als de ondersteuning voor de personen die een beroep doen op het OCMW te versterken. Ook de OCMW’s zelf zijn vragende partij voor meer overleg tussen de verschillende regeringen (cfr. enquête CeRiS/Cpas van oktober 2023) en ook de inspecteur van de FOD Financiën liet ons duidelijk verstaan op de hoorzitting van 27 november dat een afsprakenkader nodig is om geen dubbel werk of audits uit te voeren inzake controles.

Daarom moet dit akkoord duidelijke afspraken bevatten over controlemechanismen, audits, informatie-uitwisseling, hervormingen om de rechten van gebruikers te verbeteren en het delen van goede praktijken. Alleen met een doeltreffende en ondersteunende rol van de federale overheid kan er gezorgd worden voor meer samenwerking, controles, opvolging en kunnen dergelijke schandalen in de toekomst worden voorkomen.

structurelle de renforcer ces systèmes de contrôle. Les contrôles sont actuellement organisés à trois niveaux: local (contrôle interne), régional (audits) et fédéral (par le SPP Intégration sociale). Après la diffusion du reportage de Pano, tous les niveaux se sont dédouanés. Comme de coutume, la responsabilité vis-à-vis du fonctionnement des CPAS a chaque fois été rejetée sur un autre niveau de pouvoir. L'éparpillement des responsabilités a empêché que l'on s'attaque énergiquement aux problèmes.

Certaines mauvaises pratiques ont ainsi pu se prolonger pendant des années à Anderlecht et les problèmes de clientélisme, d'inefficacité, de management déficient et de leadership toxique n'ont pas été résolus efficacement. Des pratiques de ce type sapent toute confiance dans notre modèle de solidarité. Si la solution consistant à créer un CPAS unifié à l'échelle de la Région bruxelloise semble idéale pour simplifier les procédures, réduire la charge de travail et gérer plus efficacement les ressources humaines, cette solution ne s'inscrit que sur le long terme. En vue de relever ces défis complexes, il importe d'adopter une approche plus transversale pour mettre en œuvre les éventuels plans d'action. La situation actuelle, où les CPAS relèvent de plusieurs tutelles et organes de contrôle, requiert un suivi plus harmonisé et cohérent.

Un accord de coopération entre l'autorité fédérale et les Communautés pourrait constituer une étape intermédiaire utile. Ce cadre permettrait de conclure des accords sur plusieurs sujets, par exemple l'échange d'informations, l'utilisation optimale de tous les audits existants et une réflexion commune sur les éventuelles réformes. Le moment est venu de réfléchir ensemble aux moyens de renforcer le fonctionnement des CPAS et l'aide apportée aux personnes qui s'adressent à eux. Les CPAS eux-mêmes plaident en faveur d'une concertation accrue entre les différents gouvernements (cf. enquête CeRiS/Cpas d'octobre 2023) et l'inspecteur du SPF Finances a lui aussi clairement laissé entendre au cours de l'audition du 27 novembre qu'un cadre d'accords clair s'imposait en matière de contrôle, pour éviter d'effectuer deux fois le même travail ou le même audit.

C'est pourquoi ce cadre devra contenir des accords clairs à propos des mécanismes de contrôle, des audits, des échanges d'information, des réformes visant à renforcer les droits des utilisateurs et du partage de bonnes pratiques. Ce n'est que si l'autorité fédérale joue un rôle efficace de soutien que l'on pourra intensifier la coopération, les contrôles et le suivi, et éviter des scandales de ce type à l'avenir.

Meer slagkracht voor de POD Maatschappelijke Integratie

Het OCMW van Anderlecht werd in 2019, 2021 en 2023 gecontroleerd door de inspectiedienst van de POD Maatschappelijke Integratie. De inspectieverslagen tonen aan dat vele problemen al in 2019 werden vastgesteld, maar dat ze in 2023 nog steeds niet waren opgelost. Het rapport van 2023 is bijzonder scherp: “De opmerkingen uit eerdere jaren blijven relevant, er is geen positieve evolutie waar te nemen.” De verslagen wijzen op structurele tekortkomingen: medische hulp werd toegekend zonder sociaal onderzoek, zonder controle op dekking door ziekenfondsen en vaak zonder geldig attest van dringende medische hulp. Ook bij het toekennen van het recht maatschappelijke integratie werden wettelijke verplichtingen, zoals het opstellen van GPMI-contracten (geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie) en het uitvoeren van onderzoek naar onderhoudsplicht of huisbezoeken, vaak genegeerd.

Het huidige inspectiesysteem blijkt ontoereikend om misbruik tegen te gaan. Slechts een kleine steekproef (10 % van de dossiers, maximaal 200 per jaar) wordt gecontroleerd, en er wordt alleen teruggevorderd wanneer fraude wordt vastgesteld in de gecontroleerde dossiers. Pas in september 2024 werd er gevraagd naar een doorlichting van alle dossiers die tussen september en december 2024 bij het OCMW van Anderlecht zijn geregistreerd, maar de resultaten hiervan zijn nog niet bekend. Bovendien blijkt dat de automatische alarmbelprocedure, die afgaat wanneer steunaanvragen niet correct worden ingevuld, in Anderlecht slechts bij 0,9 % van de dossiers afging, terwijl maatschappelijk werkers voor veel meer gevallen aangeven dat er onregelmatigheden of politieke tussenkomsten waren gebeurd waarbij hun beslissingen werden *overruled*.

Tijdens de hoorzitting van 27 november 2024 bleek dat de inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie al in 2019 verschillende voorstellen en aanbevelingen deed om hun dienst meer slagkracht te geven, maar sommige daarvan vereisen een wettelijke aanpassing. Hun aanbevelingen moeten afdwingbaar worden en de inspectie moet bevoegd zijn om de gevraagde hervormingen door te voeren. Indien het lokaal bestuur hier systematisch niet op ingaat, zoals in het geval van het OCMW van Anderlecht, moet de POD Maatschappelijke Integratie de bevoegdheid krijgen om meer sancties dan alleen een terugvordering van het onterecht uitgekeerde leefloon op te leggen. De POD Maatschappelijke Integratie moet het lokaal bestuur zelfs onder curatele kunnen plaatsen. Zonder afdwingbare maatregelen blijven inefficiënties en cliëntelisme een te groot risico, met ernstige gevolgen voor zowel hulpbehoevenden die

Renforcer le pouvoir d'action du SPP Intégration sociale

Le CPAS d'Anderlecht a été contrôlé en 2019, en 2021 et en 2023 par le service d'inspection du SPP Intégration sociale. Les rapports d'inspection montrent que de nombreux problèmes avaient déjà été identifiés en 2019, mais qu'ils n'avaient toujours pas été résolus en 2023. Le rapport de 2023 est particulièrement acerbe: “Les observations des années précédentes restent d'actualité, aucune évolution positive ne peut être constatée.” Les rapports pointent des lacunes structurelles: l'aide médicale était accordée sans enquête sociale, sans contrôle de la prise en charge par les mutualités et souvent sans attestation valide d'aide médicale urgente. Les obligations légales, telles que l'élaboration de contrats PIIS (projet individualisé d'intégration sociale) et la réalisation d'une enquête sur l'obligation alimentaire ou de visites domiciliaires, ont souvent aussi été ignorées lors de l'octroi du droit à l'intégration sociale.

Le système d'inspection actuel s'avère être inadéquat pour lutter contre les abus. Seul un petit échantillon des dossiers (10 %, maximum 200 par an) est contrôlé, et des recouvrements ne sont effectués que lorsqu'une fraude est détectée dans les dossiers inspectés. Ce n'est qu'en septembre 2024 qu'une demande de contrôle de tous les dossiers enregistrés auprès du CPAS d'Anderlecht entre septembre et décembre 2024 a été formulée, mais les résultats ne sont pas encore connus. En outre, il s'avère que la procédure de sonnette d'alarme automatique, qui se déclenche lorsque les demandes d'aide ne sont pas correctement remplies, ne s'est déclenchée que dans 0,9 % des dossiers à Anderlecht, alors que les assistants sociaux indiquent que des irrégularités ou des interventions politiques sont venues annuler leurs décisions dans bien davantage de cas.

L'audition du 27 novembre 2024 a révélé que dès 2019, le service d'inspection du SPP Intégration sociale a formulé plusieurs propositions et recommandations pour renforcer son pouvoir d'action, mais certaines d'entre elles nécessitent une adaptation de la législation. Leurs recommandations doivent devenir contraignantes et l'inspection doit être habilitée à mettre en œuvre les réformes demandées. Si l'administration locale n'y donne systématiquement aucune suite, comme dans le cas du CPAS d'Anderlecht, le SPP Intégration sociale devrait être habilité à infliger des sanctions plus sévères que le simple recouvrement du revenu d'intégration indûment versé. Le SPP Intégration sociale devrait même pouvoir mettre l'administration locale sous curatelle. En l'absence de mesures contraignantes, l'inefficacité et le clientélisme demeurent un risque trop important. Les conséquences sont graves tant pour les personnes démunies qui ne

niet de nodige ondersteuning en begeleiding krijgen die zij nodig hebben, als voor het draagvlak voor sociale solidariteit.

De POD Maatschappelijke Integratie concludeerde zelf heel duidelijk dat de fragmentatie van de verschillende bevoegdheidsniveaus voor hen een beperking was om tot constructieve oplossingen te komen voor wantoestanden als in het OCMW van Anderlecht.

Samenwerking met de SIOD

De Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) coördineert de bestrijding van sociale fraude in België. Het strategisch meerjarenplan en de jaarlijkse actieplannen brengen verschillende inspectiediensten samen. Echter, de betrokkenheid van de POD Maatschappelijke Integratie is volledig afwezig in deze plannen. Het recente actieplan (2023-2024) bevat 91 acties, maar geen enkele richt zich specifiek op het leefloon. Dit werd ook bevestigd tijdens de hoorzitting van 18 december. De SIOD geeft wel door aan het betrokken OCMW dat ze tijdens controles op bijvoorbeeld zwartwerk hun leefloonge-rechtigden hebben aangetroffen, maar hierover wordt verder geen feedback gegeven. De inspectiediensten noch de POD Maatschappelijke Integratie weten dan ook welk verder gevolg hieraan wordt gegeven en of het OCMW de leeflonen al dan niet teruggevorderd heeft. Dit gebrek aan betrokkenheid is zorgwekkend en kan verklaren waarom vastgestelde sociale fraude niet altijd leidt tot vervolging. Pas na de Pano-reportage heeft het Arbeidsauditoraat een onderzoek geopend. Het is daarom aangewezen om de POD Maatschappelijke Integratie structureel te betrekken bij de coördinatie van sociale fraudebestrijding zodat zij de opvolging hiervan kan verzekeren bij de betrokken OCMW's, en de samenwerking met arbeidsauditoraten kan. Alleen zo kan men georganiseerde fraude effectief aanpakken.

Aanpakken werkdruk

De situatie in Anderlecht is exemplarisch voor bredere problemen en uitdagingen waar het OCMW mee te kampen krijgt. Maatschappelijk werkers behandelen er gemiddeld 200 dossiers per persoon. De torenhoge werkdruk voor sociaal assistenten en administratieve personeelsleden van het Anderlechtse OCMW die al jarenlang aansleept, laat hen niet meer toe om hun werk correct uit te voeren. De gevolgen zijn duidelijk: kennis en ervaring vallen weg, er is geen hiërarchische lijn, wie blijft wordt geconfronteerd met burn-out en depressie en er is een hallucinant personeelsverloop. De gemiddelde anciënniteit van een sociaal assistent bij het OCMW is

reçoivent pas le soutien et l'accompagnement dont elles ont besoin, que pour l'adhésion à la solidarité sociale.

Le SPP Intégration sociale a lui-même conclu très clairement que la fragmentation des différents niveaux de compétence l'empêchait de trouver des solutions constructives à des situations intolérables tels que celle qui existe au CPAS d'Anderlecht.

Coopération avec le SIRS

Le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) coordonne la lutte contre la fraude sociale en Belgique. Le plan stratégique pluriannuel et les plans d'action annuels réunissent différents services d'inspection. Le SPP Intégration sociale n'est toutefois nullement associé à ces plans. Le plan d'action 2023-2024 prévoit 91 actions, mais aucune d'elles ne vise spécifiquement le revenu d'intégration, ce qui a également été confirmé au cours de l'audition du 18 décembre. Si le SIRS constate la présence de bénéficiaires du revenu d'intégration au cours de contrôles du travail au noir par exemple, il transmettra cette information au CPAS concerné, mais aucun retour ne lui sera donné par la suite. C'est la raison pour laquelle ni les services d'inspection, ni le SPP Intégration sociale ne savent quelle suite a été donnée à leurs constatations et si le CPAS a recouvré ou non les revenus d'intégration. Le fait que le SPP Intégration sociale ne soit pas associé à la procédure est préoccupant et explique peut-être pourquoi les fraudes sociales constatées ne donnent pas toujours lieu à des poursuites. L'auditorat du travail n'a ouvert une enquête qu'après le reportage de Pano. Il s'indique dès lors d'associer structurellement le SPP Intégration sociale à la coordination de la lutte contre la fraude sociale de manière à ce qu'il puisse en assurer le suivi auprès des CPAS concernés, et qu'il puisse collaborer avec les auditorats du travail. Ce n'est qu'en procédant de la sorte que l'on pourra lutter efficacement contre la fraude organisée.

Solutions pour faire face à la charge de travail

La situation dénoncée à Anderlecht est caractéristique des problèmes et des défis plus vastes auxquels le CPAS est confronté. Chaque assistant social y traite en moyenne 200 dossiers. La charge de travail colossale qui pèse depuis des années sur les assistants sociaux et les membres du personnel administratif du CPAS d'Anderlecht ne leur permet plus d'effectuer correctement leur travail. Les conséquences de cette situation sont évidentes: fuite des connaissances et de l'expérience, absence de ligne hiérarchique, *burn-out* et dépression parmi le personnel restant et taux de rotation hallucinant du personnel. L'ancienneté moyenne d'un assistant social

amper twee jaar. Huisbezoeken, cruciaal voor controle, worden steeds minder uitgevoerd. Beslissingen van sociaal werkers worden *overruled* door politieke tussenkomsten. Noodkreten worden al jaren genegeerd, wat uiteindelijk resulteerde in een voorstel tot noodplan en een staking op 7 januari 2025 om maatregelen in dat noodplan af te dwingen.

Uit de hoorzittingen bleek dat het probleem van de werkdruk zich niet beperkt tot het OCMW van Anderlecht. Volgens de Federatie sociaal werkers voeren sociaal werkers vooral administratieve taken uit en schiet er te weinig tijd over voor de broodnodige ondersteuning. De stijgende vraag naar sociale bijstand en toenemende complexiteit van de dossiers maakt de situatie nog nijpender. Ook professor Marjolein Dewilde (KUL) was duidelijk op de hoorzitting van 18 december 2024: verdere administratieve vereenvoudiging en digitalisering van procedures moeten er mee voor zorgen dat maatschappelijk werkers meer tijd kunnen vrijmaken voor dossiers die een persoonlijke aanpak vereisen. Uit onderzoek blijkt dat maatschappelijk werkers hun tijdsindeling niet maximaal kunnen benutten door een overbevraging van procedures (bijvoorbeeld registratie en opvragen van onnodige gegevens). Een derde van de te behandelen dossiers blijkt zelfs louter administratief afgehandeld te kunnen worden.

De verschillende OCMW federaties wezen tijdens de hoorzittingen ook op het verschil in barema tussen Vlaanderen, Brussel en Wallonië. Dat zorgt ervoor dat maatschappelijk werkers kiezen voor een rustiger maar ook beter betaalde OCMW buiten Brussel. Er werden reeds beloftes gedaan, maar deze zijn niet waargemaakt. Ook een uitbreiding van diplomavereisten naar graduaten en zelfs administratieve profielen zou een herverdeling van het werk toelaten, zodat maatschappelijk werkers zich kunnen richten op de ondersteuning en begeleiding waarvoor ze zijn opgeleid in plaats van enkel administratieve taken te verrichten. Daarnaast kan verdere digitalisering en het gebruik van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid administratieve taken verlichten. Bijvoorbeeld in Gent moeten mensen die steun ontvangen, elke maand een papieren loonfiche binnenbrengen, terwijl deze gegevens via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid opgevraagd kunnen worden. Toch werkt elk OCMW met een eigen interpretatie van inkomen- en gezinssamenstelling, dus om echt te vereenvoudigen, moet er uniforme terminologie komen voor alle OCMW's. Uiteraard mag deze uniformering maatwerk niet uitsluiten. Er moet ook verder geïnvesteerd worden in digitale transformatie en in het gebruik van artificiële intelligentie, al moet dat gepaard gaan met de nodige voorzorgsmaatregelen, om

au sein de ce CPAS est d'à peine deux ans. Les visites à domicile, cruciales pour les contrôles, sont de moins en moins nombreuses. Des décisions prises par des assistants sociaux sont annulées par des interventions politiques. Les appels à l'aide, qui sont ignorés depuis des années, ont finalement débouché sur une proposition de plan d'urgence. Une grève a ensuite été organisée le 7 janvier 2025 pour exiger la mise en œuvre des mesures contenues dans ce plan.

Les auditions ont révélé que le problème de la charge de travail ne se limite pas au CPAS d'Anderlecht. Selon leur fédération, les assistants sociaux exécutent surtout des tâches administratives, ce qui leur laisse trop peu de temps pour apporter aux bénéficiaires le soutien dont ils ont réellement besoin. La hausse des demandes d'aide sociale et la complexité croissante des dossiers aggravent encore la situation. La professeure Marjolein Dewilde (KUL) a été claire, elle aussi, au cours de l'audition du 18 décembre 2024: il convient de simplifier les obligations administratives et de renforcer la numérisation des procédures afin de permettre aux assistants sociaux de libérer plus de temps pour les dossiers qui requièrent une approche personnelle. Il ressort d'une enquête que les assistants sociaux ne peuvent pas organiser leur temps de travail de manière optimale en raison d'une pléthore de procédures (par exemple, enregistrement et demande de communication de données inutiles). Il s'avère même qu'un tiers des dossiers à traiter pourraient être réglés tout simplement par la voie administrative.

Au cours des auditions, les fédérations de CPAS ont également souligné les différences entre la Flandre, Bruxelles et la Wallonie en matière de barèmes, différences qui incitent certains travailleurs sociaux à opter pour un CPAS situé en dehors de Bruxelles où ils seront à la fois soumis à moins de pressions et mieux rémunérés. Des promesses ont déjà été faites, mais elles n'ont pas été tenues. Élargir aux gradués voire aux profils administratifs les conditions d'accès à la fonction d'assistant social permettrait aussi de redistribuer le travail afin que les travailleurs sociaux puissent se consacrer à l'accompagnement et au soutien des bénéficiaires, tâches auxquelles ils sont formés, au lieu de n'accomplir que des tâches administratives. Leur charge administrative pourrait par ailleurs être allégée grâce à une plus grande numérisation des procédures et à l'utilisation de la Banque Carrefour de la sécurité sociale. À Gand, par exemple, tout bénéficiaire du CPAS doit remettre chaque mois une copie de sa fiche de paie sur papier, bien que ces données puissent être obtenues en consultant la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Chaque CPAS interprète toutefois les notions de revenus et de composition de ménage comme il l'entend, si bien que, pour procéder à une réelle simplification, il faudra commencer par uniformiser la terminologie de tous les

een Toeslagenaffaire zoals in Nederland te vermijden en verder maatwerk te behouden.

Uit de reportage maar ook uit de getuigenissen uit de Pano-reportage bleek dat maatschappelijk werkers maar ook het eerstelijns personeel van OCMW's te maken krijgen met agressie. Wanneer door het hoge aantal dossiers de behandelingstermijn van 30 dagen wordt overschreden, betekent dat voor mensen in armoede een verdere toename van de problemen die er al zijn. Wanneer er geen leefloon of ondersteuning is, kan de huur of de elektriciteitsfactuur niet worden betaald en volgt er misschien uithuiszetting. Onbetaalde schoolfacturen, lege brooddozen zorgen er dan weer voor dat ook de kinderen minder kansen krijgen. Die spiraal van problemen zorgt voor meer agressie, anderzijds is er ook sprake van georganiseerde fraude waarbij steuntrekkers denken op die manier bijkomende druk te kunnen zetten om hun dossier in orde te krijgen.

Betere hulpverlening voor mensen in armoede

Deze structurele tekortkomingen hebben een dubbele impact. Enerzijds maken ze fraude mogelijk, waardoor schaarse middelen niet terecht komen bij degenen die ze het hardst nodig hebben. Anderzijds krijgen de meest kwetsbare mensen niet de hulp die ze verdienen. In tijden waarin steeds meer mensen om allerlei redenen een beroep moeten doen op het OCMW is dit onaanvaardbaar. Mensen in armoede moeten sneller en effectiever worden ondersteund en geholpen, wat alleen maar kan als ook de armoedeorganisaties hierbij worden betrokken en de werking ervan samen met hen wordt geëvalueerd. Deze engagementen worden geconcretiseerd in het federaal armoedeplan.

Prof. M. Dewilde gaf tijdens de hoorzitting van 18 december 2024 aan dat het leefloon in 1975 het laatste vangnet was voor wie uit de boot van de sociale zekerheid viel, met slechts 10.000 leefloongerechtigden. Nu gaat het om 300.000 mensen (waaronder nieuwkomers, anderstaligen, mensen met verslavingsproblematiek, alleenstaande moeders, enzovoort), maar de structuren zijn niet aangepast, ondanks de toegenomen verplichtingen (zoals GPMI, activering, enzovoort). Sommige grote OCMW's hebben hervormingen doorgevoerd (bijvoorbeeld

CPAS. Bien entendu, cette uniformisation ne pourra pas empêcher les CPAS d'offrir un service sur mesure. Il conviendra aussi d'investir davantage dans la transformation numérique et dans l'utilisation de l'intelligence artificielle, tout en prenant les précautions nécessaires pour éviter tout scandale similaire à l'"affaire des allocations familiales" aux Pays-Bas et pour continuer à offrir un service personnalisé.

Comme l'ont souligné le reportage de Pano et les témoignages qu'il présente, les travailleurs sociaux et les membres du personnel de première ligne des CPAS sont confrontés à des agressions. Tout dépassement du délai de traitement de trente jours dû au volume de dossiers aggrave les difficultés rencontrées par des personnes en situation de pauvreté. Sans aide ni revenu d'intégration, elles ne sont pas en mesure de payer leurs loyers ou leurs factures d'électricité, et risquent donc d'être expulsées. Le non-paiement des frais scolaires et les boîtes à tartines vides réduisent aussi les chances de réussite de leurs enfants. Cette spirale de problèmes entraîne une augmentation du nombre d'agressions. Par ailleurs, il est question d'une fraude organisée que certains allocataires sociaux considèrent comme un moyen de pression supplémentaire en vue de la finalisation de leurs dossiers.

Améliorer l'aide aux personnes en situation de pauvreté

Ces manquements structurels ont une double incidence. D'une part, ils ouvrent la porte à la fraude, si bien que les faibles moyens disponibles ne bénéficient pas aux citoyens qui en ont le plus besoin. D'autre part, les personnes les plus vulnérables ne reçoivent pas l'aide à laquelle elles peuvent prétendre. C'est d'autant plus inacceptable qu'un nombre croissant de citoyens doivent, pour diverses raisons, s'adresser aux CPAS. Il convient de soutenir et d'aider plus rapidement et plus efficacement les personnes en situation de pauvreté. Cet objectif ne peut être atteint qu'en associant également les organisations de lutte contre la pauvreté et en évaluant avec elles le fonctionnement du système. Ces engagements seront concrétisés dans le plan fédéral de lutte contre la pauvreté.

Au cours de l'audition du 18 décembre 2024, le professeur Dewilde a indiqué qu'en 1975, le revenu d'intégration était le dernier filet de sécurité pour toute personne exclue de la sécurité sociale. Le nombre de bénéficiaires est passé de seulement 10.000 à l'époque à 300.000 aujourd'hui (parmi lesquels des primo-arrivants, des allochtones, des personnes souffrant de problèmes d'addiction, des mères célibataires, etc.). Les structures n'ont cependant pas été modifiées, malgré la multiplication des obligations à respecter (PIIS, activation,

in Kortrijk), andere blijven achterlopen (kleinere steden). Duidelijke sturing en steun vanuit het federale niveau kunnen een cruciale rol spelen om dit probleem aan te pakken. Daarbij moet ook rekening gehouden worden met de gebruikers die via hun organisaties die nu al betrokken worden bij de POD Maatschappelijke Integratie, kunnen aangeven op welke manier het stelsel kan verbeterd worden zodat mensen in armoede kunnen rekenen op een menswaardig bestaan en de nodige ondersteuning om tot maatschappelijke participatie te komen en uit hun armoedesituatie te geraken.

Besluit

Om ervoor te zorgen dat de sociale bijstand terecht komt bij diegenen die het nodig hebben, moet er actie worden ondernomen. De federale overheid moet zorgen voor structurele hervormingen in het controlesysteem van de OCMW's, een verhoogde betrokkenheid van de POD Maatschappelijke Integratie en een versterking van de samenwerking met de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst. Daarnaast moet er een herziening van de werkdruk en administratieve processen komen, zodat maatschappelijk werkers zich kunnen richten op de daadwerkelijke ondersteuning van de mensen die het nodig hebben. Gezien het gestegen aantal aanvragen, en de toegenomen complexiteit van de dossiers, moet het bijstandsstelsel ook verder hervormd worden – want het is meer dan het sluitstuk van de sociale zekerheid – zodat mensen in armoede kunnen rekenen op een menswaardig bestaan maar vooral op ondersteuning en begeleiding zodat zij weer maatschappelijk kunnen deelnemen, perspectief krijgen op een kwaliteitsvolle job en op die manier uit hun armoedesituatie kunnen geraken.

Anja Vanrobaeys (Vooruit)
Fatima Lamarti (Vooruit)

etc.). Certains grands CPAS ont mené des réformes (à Courtrai, par exemple), alors que d'autres sont à la traîne (petites villes). Un pilotage clair et un soutien du niveau fédéral peuvent jouer un rôle essentiel dans la résolution de ce problème. À cet égard, il convient également de tenir compte des bénéficiaires qui, par l'intermédiaire de leurs organisations déjà associées au SPP Intégration sociale, peuvent indiquer comment le système pourrait être amélioré afin que les personnes en situation de pauvreté puissent vivre dignement et recevoir l'aide nécessaire pour participer à la société et sortir de la précarité.

Conclusion

Une action s'impose pour veiller à ce que l'assistance sociale bénéficie à ceux qui en ont besoin. L'autorité fédérale doit mener des réformes structurelles dans le système de contrôle des CPAS et renforcer l'implication du SPP Intégration sociale et la coopération avec le Service d'information et de recherche sociale (SIRS). Il convient par ailleurs de revoir la charge de travail et les processus administratifs afin que les travailleurs sociaux puissent se concentrer sur les personnes qui en ont besoin. Compte tenu du nombre croissant de demandes et de la complexité accrue des dossiers, le système d'aide devra également être réformé en profondeur – car il représente plus que le dernier maillon de la sécurité sociale – afin que les personnes en situation de pauvreté puissent vivre dignement mais qu'elles puissent surtout compter sur un soutien et un accompagnement pour se réinsérer dans la société, avoir des perspectives d'emploi de qualité et, partant, sortir de la pauvreté.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de wanpraktijken bij het OCMW van Anderlecht die bleken uit de Pano-reportage van 19 november 2024;

B. gelet op de hoorzittingen van 27 november 2024, 10 december 2024, 11 december 2024 en 18 december 2024 daarover in de Kamercommissie voor Sociale Zaken;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. om de POD Maatschappelijke Integratie (MI) de opdracht te geven om een grondige doorlichting te verrichten van alle dossiers sinds de eerste inspectieverslagen van 2019 bij het OCMW van Anderlecht en om alle onterecht uitgekeerde leeflonen en equivalente leeflonen terug te vorderen. Tevens dient de federale regering zich burgerlijke partij te stellen in het onderzoek van het arbeidsauditoraat naar het OCMW van Anderlecht en volledige medewerking te verlenen aan dit onderzoek door alle relevante gegevens die in het bezit zijn van de minister, haar beleidscel en de POD Maatschappelijke Integratie, aan het arbeidsauditoraat over te dragen;

2. om alle aanbevelingen die de inspectie van de POD Maatschappelijke Integratie heeft gedaan met betrekking tot de versterking van de slagkracht van de dienst, daadwerkelijk uit te voeren, en ervoor zorgen dat de aanbevelingen uit hun inspectieverslagen meer afdwingbaar worden door in de mogelijkheid te voorzien om hiervoor extra sancties op te leggen wanneer OCMW's systematisch de opvolging ervan weigeren;

3. om samen met de POD Maatschappelijke Integratie te onderzoeken op welke manier de bestaande controle-systemen en de automatische alarmprocedure kunnen worden verbeterd zodat ze performanter worden;

4. om samen met de POD Maatschappelijke Integratie en de vertegenwoordigers van de vakbonden en maatschappelijk werkers te onderzoeken op welke wijze de werkdruk van maatschappelijk werkers en het OCMW-personeel kan worden verminderd door het gebruik van geüniformeerde begrippen en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en verdere digitalisering van administratieve processen, zonder daarbij het maatwerk te ondergraven of de rechten van mensen in armoede te schaden;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les mauvaises pratiques du CPAS d'Anderlecht révélées dans le reportage de Pano du 19 novembre 2024;

B. vu les auditions auxquelles a procédé la commission des Affaires sociales de la Chambre à ce sujet les 27 novembre, 10 décembre, 11 décembre et 18 décembre 2024;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de charger le SPP Intégration sociale (IS) de procéder à un examen approfondi de tous les dossiers du CPAS d'Anderlecht depuis les premiers rapports d'inspection de 2019, et de récupérer l'ensemble des revenus d'intégration indûment versés et des revenus d'intégration équivalents. Il conviendra en outre que le gouvernement fédéral se porte partie civile dans l'enquête de l'auditorat du travail sur le CPAS d'Anderlecht et qu'il coopère pleinement à cette enquête en communiquant à l'auditorat du travail toutes les données pertinentes dont disposent la ministre, sa cellule stratégique et le SPP Intégration sociale;

2. d'appliquer effectivement l'ensemble des recommandations formulées par le service d'inspection du SPP Intégration sociale en vue du renforcement du pouvoir d'action de ce service, et de veiller à ce que les recommandations formulées dans ses rapports d'inspection soient plus contraignantes en prévoyant la possibilité d'infliger des sanctions supplémentaires aux CPAS qui n'y donnent systématiquement aucune suite;

3. d'examiner, en collaboration avec le SPP Intégration Sociale, les moyens d'améliorer les systèmes de contrôle existants et la procédure de sonnette d'alarme automatique afin de les rendre plus performants;

4. d'étudier, avec le SPP Intégration sociale et les représentants des syndicats et les assistants sociaux, les solutions qui permettraient d'alléger la charge de travail des assistants sociaux et du personnel des CPAS grâce à l'uniformisation de la terminologie, à la Banque Carrefour de la sécurité sociale et à l'approfondissement de la numérisation des procédures administratives, sans pour autant nuire ni à la personnalisation de l'aide ni au respect des droits des personnes en situation de pauvreté;

5. om het gebruik van de REMI-tool (Referentie-budgetten voor een Menswaardig Inkomen) verplicht te stellen voor alle OCMW's, zodat mensen in armoede effectief toegang krijgen tot een menswaardig leven en de nodige ondersteuning op maat;

6. om, in uitvoering van de aanbeveling van de Europese Raad van 30 januari 2023 die de lidstaten en de Europese Unie ertoe aanzet om een gepast minimuminkomen in te voeren en te werken rond sociale inclusie en integratie op de arbeidsmarkt, hierover in een evaluatie te voorzien in samenspraak met alle stakeholders en concrete beleidsdoelstellingen hierover op te nemen in het federaal actieplan armoedebestrijding;

7. om in overleg met de verschillende gemeenschappen een interfederaal samenwerkingsakkoord te sluiten, waarin de gezamenlijke aanpak van de uitdagingen waarmee OCMW's momenteel geconfronteerd worden centraal staat, dit omvat een aanpak van onder andere de complexiteit van de dossiers, het verminderen van voorschotten op andere socialezekerheidsuitkeringen, het verminderen van de werkdruk van maatschappelijk werkers, het aanpakken van agressie, het verminderen van de non-take-up van rechten dankzij de automatische toekenning ervan. De engagementen die hierover op federaal niveau worden genomen, worden in samenspraak met de gebruikersorganisaties geconcretiseerd in het federaal actieplan armoedebestrijding;

8. om extra middelen beschikbaar te stellen voor OCMW's, zodat zij beter kunnen inspelen op de toenemende vraag naar sociale bijstand maar ook maatschappelijke ondersteuning en op een correcte en tijdige manier ondersteuning kunnen bieden aan mensen in armoede, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening.

13 januari 2025

Anja Vanrobaeys (Vooruit)
Fatima Lamarti (Vooruit)

5. d'imposer l'utilisation de l'outil REMI (*Reference Budgets for a Decent Income*) à l'ensemble des CPAS afin que les personnes en situation de pauvreté puissent effectivement vivre dignement et recevoir une aide nécessaire et adaptée à leurs besoins;

6. de prévoir, conformément à la recommandation du Conseil européen du 30 janvier 2023 appelant les États membres et l'Union européenne à instaurer un revenu minimum adéquat et à favoriser l'intégration sociale ainsi que l'accès au marché du travail, une évaluation de cette politique en concertation avec toutes les parties prenantes, et d'intégrer des objectifs concrets à cette fin dans le plan d'action fédéral de lutte contre la pauvreté;

7. de conclure, avec les Communautés, un accord de coopération interfédéral visant essentiellement une gestion commune des défis que doivent actuellement relever les CPAS, notamment en ce qui concerne la complexité des dossiers, la réduction des avances sur d'autres prestations de sécurité sociale, la réduction de la charge de travail des assistants sociaux, la lutte contre les agressions, ainsi que la diminution du non-recours aux droits par leur octroi automatique. Les engagements pris à ce sujet au niveau fédéral seront concrétisés dans le plan fédéral de lutte contre la pauvreté en concertation avec les organisations d'usagers;

8. de mettre des moyens supplémentaires à la disposition des CPAS afin qu'ils puissent mieux répondre à la demande croissante d'aide sociale et de soutien, tout en accompagnant les personnes en situation de pauvreté correctement et à temps, sans compromettre la qualité de leurs services.

13 janvier 2025