

Sénat de Belgique

Session ordinaire 2011-2012



5-134COM

Commission des Affaires sociales

Mardi 13 mars 2012

Séance de l'après-midi

Annales

Belgische Senaat

Gewone Zitting 2011-2012

Handelingen

**Commissie voor de Sociale
Aangelegenheden**

Dinsdag 13 maart 2012

Namiddagvergadering

5-134COM

Les **Annales** contiennent le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions – *imprimées en italique* – sont publiées sous la responsabilité du service des Comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

La pagination mentionne le numéro de la législature depuis la réforme du Sénat en 1995, le numéro de la séance et enfin la pagination proprement dite.

Pour toute commande des Annales et des Questions et Réponses du Sénat et de la Chambre des représentants: Service des Publications de la Chambre des représentants, Place de la Nation 2 à 1008 Bruxelles, tél. 02/549.81.95 ou 549.81.58.

Ces publications sont disponibles gratuitement sur les sites Internet du Sénat et de la Chambre:
www.senate.be www.lachambre.be

Abréviations – Afkortingen

CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
cdH	centre démocrate Humaniste
Ecolo	Écologistes confédérés pour l'organisation de luttes originales
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	Parti Socialiste
sp.a	socialistische partij anders
VB	Vlaams Belang

De **Handelingen** bevatten de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling – *cursief gedrukt* – verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst Verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

De nummering bestaat uit het volgnummer van de legislatuur sinds de hervorming van de Senaat in 1995, het volgnummer van de vergadering en de paginering.

Voor bestellingen van Handelingen en Vragen en Antwoorden van Kamer en Senaat:
Dienst Publicaties Kamer van volksvertegenwoordigers, Natieplein 2 te 1008 Brussel, tel. 02/549.81.95 of 549.81.58.

Deze publicaties zijn gratis beschikbaar op de websites van Senaat en Kamer:
www.senate.be www.dekamer.be

Sommaire

Demande d'explications de M. Gérard Deprez au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «l'augmentation des dépenses liées au vieillissement de la population» (n° 5-1572).....	4
Demande d'explications de M. André du Bus de Warnaffe au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «la réforme de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer» (n° 5-1651).....	6
Demande d'explications de M. Bert Anciaux au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «une grève à l'Office national des pensions» (n° 5-1995)	8

Inhoudsopgave

Vraag om uitleg van de heer Gérard Deprez aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «de verhoging van de uitgaven verbonden aan de vergrijzing van de bevolking» (nr. 5-1572)	4
Vraag om uitleg van de heer André du Bus de Warnaffe aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «de hervorming van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid» (nr. 5-1651)	6
Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «een staking bij de Rijksdienst voor pensioenen» (nr. 5-1995)	8

Présidence de Mme Elke Sleurs*(La séance est ouverte à 14 h 15.)***Demande d'explications de M. Gérard Deprez au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «l'augmentation des dépenses liées au vieillissement de la population» (n° 5-1572)**

M. Gérard Deprez (MR). – J'ai déposé cette question voici presque un an mais elle est toujours d'actualité.

Le journal *De Tijd* – vous constaterez que je lis attentivement la presse néerlandophone – a fait état, le mercredi 13 avril, d'un rapport du Fonds monétaire international relatif à l'évolution des dépenses de pension. Selon ce rapport, la Belgique sera, parmi tous les pays riches, celui dont les dépenses de pension augmenteront le plus dans les vingt prochaines années. Il prévoit en effet, qu'entre 2010 et 2030, ces charges augmenteront de 3,6% du PIB, soit 12,6 milliards d'euros.

La veille, le journal *De Standaard* avait consacré une pleine page à un récent rapport publié par l'agence de notation *Standard & Poor's* sur le même sujet. Ce rapport, qui s'appuie sur les travaux d'Eurostat, prévoit qu'en 2050, la population belge comptera plus de 12 millions d'habitants dont un quart aura plus de 65 ans. Dans le même temps, le nombre d'actifs diminuera des 66% actuels à quelque 58%.

Sur le plan des dépenses, le rapport prévoit une évolution extrêmement préoccupante.

À politique inchangée, le coût total du vieillissement qui s'élève aujourd'hui à 21,8% du PIB devrait atteindre 25% en 2020 et près de 30% dans la décennie suivante.

Monsieur le vice-premier ministre, les études réalisées en Belgique par les instances compétentes – Bureau fédéral du Plan, Banque nationale de Belgique, Institut national de Statistique – confirment-elles les prévisions démographiques de *Standard & Poor's* et d'Eurostat ?

Les évaluations réalisées dans notre pays en matière d'évolution des dépenses liées au vieillissement donnent-elles des résultats comparables à ceux des études précitées ?

Vu l'augmentation considérable des dépenses prévues, les mesures prises par le gouvernement sont-elles de nature à faire face efficacement à ce défi ?

M. Vincent Van Quickenborne, vice-premier ministre et ministre des Pensions. – Globalement, on peut dire que les données du rapport du FMI précité et du rapport publié par l'agence de notation *Standard & Poor's* correspondent à celles du rapport annuel de juin 2011 du Comité d'étude sur le Vieillissement du Conseil supérieur des Finances, sous réserve des observations suivantes.

1° Le rapport du FMI prévoit qu'entre 2010 et 2030 les charges de pension augmenteront de 3,6% du PIB soit 12,6 milliards d'euros. Les données du rapport annuel de juin 2011 du Comité d'étude sur le Vieillissement correspondent sur ce

Voorzitter: mevrouw Elke Sleurs*(De vergadering wordt geopend om 14.15 uur.)***Vraag om uitleg van de heer Gérard Deprez aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «de verhoging van de uitgaven verbonden aan de vergrijzing van de bevolking» (nr. 5-1572)**

De heer Gérard Deprez (MR). – Deze vraag, die ik al bijna een jaar geleden heb ingediend, is nog steeds actueel.

Ik lees met aandacht de Nederlandstalige pers. In De Tijd van woensdag 13 april stond een artikel over een rapport van het Internationaal Monetair Fonds over de evolutie van de pensioenuitgaven. Volgens dat rapport zou, van de rijke landen in de wereld, België het land zijn waar de pensioenuitgaven de komende twintig jaar het sterkst zullen stijgen. Het voorspelt immers dat die kosten tussen 2010 en 2030 met 3,6% van het BBP zullen stijgen, hetzij met 12,6 miljard euro.

De dag ervoor had De Standaard al een volle pagina gewijd aan een recent rapport van kredietbeoordelaar Standard & Poor's over hetzelfde onderwerp. Het rapport, dat gebaseerd is op gegevens van Eurostat, voorspelt dat de Belgische bevolking in 2050 meer dan 12 miljoen inwoners zal tellen, waarvan een kwart ouder zal zijn dan 65 jaar. Tegelijk zal het aantal actieven dalen van het huidige 66% tot zowat 58%.

Wat de uitgaven betreft, verwacht het rapport een uiterst zorgwekkende evolutie.

Bij ongewijzigd beleid zou de totale kostprijs van de vergrijzing, die nu 21,8% van het bbp bedraagt, oplopen tot 25% in 2020 en tot om en bij de 30% in het volgende decennium.

Bevestigen de studies die in België worden uitgevoerd door het federaal Planbureau en het Nationaal Instituut voor de Statistiek de demografische vooruitzichten van Standard & Poor's en van Eurostat?

Leveren de in ons land uitgevoerde evaluaties van de te verwachten kostenstijgingen in verband met de vergrijzing dezelfde resultaten op als die van de aangehaalde studies?

Aangezien verwacht wordt dat die kosten aanzienlijk zullen stijgen, is mijn vraag of de maatregelen die de regering heeft genomen van aard zijn om tegemoet te komen aan die uitdaging?

De heer Vincent Van Quickenborne, vice-eersteminister en minister van Pensioenen. – Algemeen kan gesteld worden dat de gegevens van het IMF-rapport en van het rapport van *Standard & Poor's* overeenstemmen met het jaarrapport van juni 2011 van het studiec comité voor de vergrijzing van de Hoge Raad voor Financiën, onder voorbehoud van de volgende opmerkingen.

1° Het IMF-rapport verwacht dat de pensioenkosten tussen 2010 en 2030 zullen stijgen met 3,6% van het bbp, hetzij met 12,6 miljard euro. Dat vinden we ook terug in het jaarrapport van juni 2011 van het Studiec comité voor de

point.

2° Le récent rapport précité de l'agence de notation Standard & Poor's prévoit qu'en 2050, la population belge comptera plus de 12 millions d'habitants, dont un quart aura plus de 65 ans. Dans le même temps, le nombre d'actifs diminuera de 66% aujourd'hui à quelque 58%. Ces données concernant le nombre d'actifs correspondent à peu près à celles du scénario de référence du rapport précité du Comité d'étude sur le Vieillissement.

Le rapport de l'agence de notation Standard & Poor's prévoit également qu'à politique inchangée, le coût total du vieillissement qui s'élève aujourd'hui à 21,8% du PIB devrait atteindre 25% en 2020 et 30% dans la décennie suivante. Le rapport du Comité d'étude sur le Vieillissement avance un niveau de départ des dépenses plus élevé mais les perspectives pour 2030 sont similaires.

« À politique inchangée », disiez-vous, Monsieur Deprez ; or, depuis le 6 décembre, la politique a changé. La loi du 28 décembre 2011 portant des dispositions diverses prévoit plusieurs mesures visant à contrer l'augmentation des dépenses liées au vieillissement.

Ainsi, les conditions d'âge et de carrière pour l'octroi de la pension anticipée sont rendues plus strictes à partir de 2013, pour les trois régimes de pension – indépendants, employés et fonctionnaires. À partir de 2016, on ne pourra prendre une retraite anticipée qu'à partir de 62 ans, avec une carrière minimale de quarante ans.

Les modalités d'attribution et de calcul pour la pension de certaines périodes assimilées – chômage, prépension, interruption de carrière et crédit-temps – seront rendues plus strictes dès cette année.

Dans le cadre de mes compétences, j'ai donc pris une série de mesures pour répondre au défi du vieillissement.

En plus d'une réforme des pensions, le gouvernement a également pris des initiatives importantes qui doivent nous aider à faire face au vieillissement de la population.

Ainsi, dans le domaine de l'emploi, de nouvelles dispositions visent à augmenter significativement le nombre d'actifs. En effet, plus ils sont nombreux, plus les fondements de la pension légale seront solides.

Ensuite, le gouvernement a consenti d'importants efforts pour que le budget soit adapté, afin de réaliser des surplus dès 2015. Peut-être aurez-vous constaté aujourd'hui, comme moi, que le Commissaire européen, Olli Rehn, a félicité la Belgique pour ses efforts – 11,3 milliards auxquels s'ajoutent 1,8 milliard supplémentaire issu du récent ajustement budgétaire et une réserve de 650 millions d'euros.

La réforme des pensions, l'augmentation du taux d'activité et un budget en équilibre, sur lesquels travaille précisément le gouvernement, sont les meilleures réponses au vieillissement. Le rapport du Comité d'étude sur le Vieillissement le mentionne explicitement.

Par ailleurs, en ce qui concerne l'impact sur les soins de santé ou les mesures prises dans ce domaine, je vous invite à vous adresser à ma collègue, la ministre des Affaires sociales.

Notre action est-elle suffisante ? Je la vois comme une

vergrijzing.

2° Het recente rapport van kredietbeoordelaar Standard & Poor's voorspelt dat de Belgische bevolking in 2050 meer dan 12 miljoen inwoners zal tellen waarvan een kwart ouder zal zijn dan 65 jaar. Tegelijk zal het aantal actieven dalen van het huidige 66% tot zowat 58%. Deze gegevens over het aantal actieven stemmen ook overeen met het referentiescenario in het rapport van het Studiecomité voor de vergrijzing.

Het rapport van kredietbeoordelaar Standard & Poor's voorziet ook dat bij ongewijzigd beleid de totale kostprijs van de vergrijzing, die vandaag 21,8% bedraagt, in 2020 zal oplopen tot 25% en tot 30% in het volgende decennium. Het jaarrapport van het Studiecomité voor de vergrijzing vertrekt van een hoger kostenniveau, maar de vooruitzichten voor 2030 zijn gelijkaardig.

Mijnheer Deprez, u zei 'bij ongewijzigd beleid', maar sinds 6 december vorig jaar is het beleid gewijzigd. De wet van 28 december 2011 houdende diverse bepalingen bevat verschillende maatregelen om de stijging van de kosten van de vergrijzing tegen te gaan.

Zo worden de leeftijds- en loopbaanvoorwaarden voor vervroegd pensioen vanaf 2013 strenger voor de drie pensioenstelsels: zelfstandigen, bedienden en ambtenaren. Vanaf 2016 kan men pas op 62 jaar met vervroegd pensioen gaan, bij een minimale loopbaan van veertig jaar.

De toekenning en de berekening van gelijkgestelde periodes voor het verkrijgen van een pensioen: werkloosheid, brugpensioen, loopbaanonderbreking en tijdskrediet wordt al vanaf dit jaar aangescherpt.

In het kader van mijn bevoegdheden heb ik dus een aantal maatregelen genomen om het probleem van de vergrijzing op te vangen.

Naast de pensioenhervorming heeft de regering ook belangrijke initiatieven genomen die ons moeten helpen tegemoet te komen aan de veroudering van de bevolking.

Inzake werk zijn er nieuwe maatregelen om het aantal actieven aanzienlijk te verhogen. Hoe meer actieven er zijn, hoe beter het wettelijk pensioen gefinancierd kan worden.

Vervolgens heeft de regering belangrijke inspanningen gedaan om de begroting aan te passen zodat er vanaf 2015 overschotten worden gerealiseerd. Misschien hoorde u vandaag, net als ik, dat Europees Commissaris Olli Rehn ons land heeft gefeliciteerd met de geleverde inspanningen: 11,3 miljard waarbij nog 1,8 miljard komt na de laatste begrotingsherschikking en een reserve van 650 miljoen euro.

De pensioenhervorming, het optrekken van de activiteitsgraad en een begroting in evenwicht, waar de regering nu vooral mee bezig is, vormen de beste antwoorden op de vergrijzing. Dat staat uitdrukkelijk te lezen in het rapport van het Studiecomité voor de vergrijzing.

Wat de impact op de gezondheidszorg betreft en de maatregelen die in dat verband worden genomen, nodig ik u uit die vraag te stellen aan de minister van Sociale zaken.

Doen wij genoeg? Ik zie het als een eerste stap, die beslissend is voor deze regeerperiode, maar niet als de laatste stap. We

première étape, décisive pour cette législature, mais ce ne sera pas la dernière. En effet, nous vivons de plus en plus longtemps et cela nécessite une constante adaptation.

Que fera-t-on après 2014 ? C'est une question cruciale. Nous devons au moins nous préparer aux réformes ultérieures. Nous devons mener une réflexion de fond sur ce sujet, organiser une conférence sur les pensions avec des spécialistes du nord et du sud, du monde de l'université et autres, avec lesquels nous pourrions débattre et tenter de dégager une vision qui ne soit pas celle d'un parti ou d'une formation politique, mais bien un projet audacieux qui tienne compte de tous les paramètres et du modèle de sécurité sociale qui est le nôtre.

Je souhaite préparer cette future conférence en collaboration avec la Chambre et le Sénat. Nous ne pouvons pas nous présenter aux élections de 2014 sans avoir défini une feuille de route pour l'avenir. Étape par étape, nous devons continuer à réformer notre système de pension, afin de garantir à nos enfants et petits-enfants un droit à la pension similaire à celui des bénéficiaires actuels.

M. Gérard Deprez (MR). – J'apprécie la réponse du vice-premier ministre. Elle est correcte sur le plan des chiffres et honnête quant à l'évaluation des résultats.

Je note son espoir que les mesures prises par le gouvernement, et que je salue, soient suffisantes jusqu'en 2014. Je retiens également que la période ultérieure nécessitera peut-être des dispositions plus fondamentales. Ainsi, je m'interroge déjà sur la question de savoir si, à l'avenir, le financement total des pensions pourra reposer intégralement sur le facteur travail, comme c'est le cas actuellement.

Demande d'explications de M. André du Bus de Warnaffe au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «la réforme de l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer» (n° 5-1651)

M. André du Bus de Warnaffe (cdH). – La Cour des comptes a publié plusieurs rapports d'audit relatifs à la viabilité et aux perspectives du régime de sécurité sociale d'outre-mer.

Ainsi en 2006, la Cour avait formulé une série de recommandations, aussi bien sur le régime des pensions que sur celui des soins de santé.

En 2009, la Cour des comptes a réalisé un audit de suivi et a émis plusieurs remarques, notamment sur l'absence d'analyse de l'adéquation de ce régime avec les règles européennes en matière de libre concurrence.

Par conséquent, le 25 mars 2010, le conseil des ministres a désigné un commissaire spécial auprès de l'OSSOM – Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer –, pour une période de neuf mois à compter du 1^{er} avril 2010. Celui-ci était chargé de formuler des propositions quant à l'avenir du régime de sécurité sociale d'outre-mer.

Un groupe de travail s'est réuni à l'initiative des cellules

leven immers steeds langer en dat vraagt voortdurende aanpassingen.

Wat zullen we na 2014 doen? Dat is een cruciale vraag. We moeten ons minstens voorbereiden op latere hervormingen. We zullen daar grondig over moeten nadenken, een pensioenconferentie bijeenroepen met specialisten uit noord en zuid, vanuit de academische wereld en daarbuiten, met wie we het debat kunnen voeren en een visie ontwikkelen die ruimer gedragen wordt dan enkel door een partij of politieke formatie, en uitmondt in een gedurfd project, dat rekening houdt met alle parameters en met ons systeem van sociale zekerheid.

Ik wil deze conferentie voorbereiden in samenwerking met de Kamer en de Senaat. We kunnen niet aan de verkiezingen van 2014 deelnemen zonder dit stappenplan voor de toekomst te hebben voorbereid. Stap voor stap moeten we ons pensioenstelsel hervormen om voor onze kinderen en kleinkinderen een recht op pensioen te garanderen dat gelijkwaardig is met dat van de huidige gepensioneerden.

De heer Gérard Deprez (MR). – *Ik waardeer het antwoord van de minister. Het is correct wat de cijfers betreft en een eerlijke evaluatie van de resultaten.*

Ik noteer dat hij hoopt dat de regeringsmaatregelen, die ik toejuich, zullen volstaan tot in 2014. Ik onthoud ook dat daarna misschien nog ingrijpender moet worden opgetreden. Zo vraag ik mij nu al af of de financiering van de pensioenen in de toekomst nog volledig zal kunnen gesteund blijven op de factor arbeid, zoals dat nu het geval is.

Vraag om uitleg van de heer André du Bus de Warnaffe aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «de hervorming van de Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid» (nr. 5-1651)

De heer André du Bus de Warnaffe (cdH). – *Het Rekenhof heeft verschillende auditverslagen gepubliceerd met betrekking tot de leefbaarheid en perspectieven van de regeling voor de overzeese sociale zekerheid.*

Zo heeft het Hof in 2006 een reeks aanbevelingen geformuleerd, zowel voor het stelsel van de pensioenen als voor dat van de gezondheidszorg.

In 2009 heeft het Rekenhof in een opvolgingsaudit verschillende opmerkingen geformuleerd, onder meer dat nog niet onderzocht is of dit stelsel in overeenstemming is met de Europese regels inzake vrije mededinging.

Bijgevolg heeft de Ministerraad op 25 maart 2010 een bijzondere regeringscommissaris aangesteld bij de DOSZ – Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid – voor een periode van negen maanden, vanaf 1 april 2010. Die commissaris moet voorstellen uitwerken voor de toekomst van het stelsel van overzeese sociale zekerheid.

Een werkgroep is bijeengekomen op initiatief van de

stratégiques des départements des Affaires sociales, de l'Emploi, des Pensions et du commissaire spécial du gouvernement. Il était composé des représentants des IPSS concernés – l'INAMI, l'ONSS, l'ONP, l'ONEM, l'ONAFST, le FAT et le FMP –, afin d'examiner une piste prévoyant le remplacement du régime actuel par la possibilité d'une affiliation volontaire au régime belge de sécurité sociale des travailleurs salariés.

Enfin, dans son rapport sur le budget de l'État pour l'année budgétaire 2011, la Cour des comptes craint une nouvelle dépense à charge de la dotation de l'État. Le problème est lié à l'inégalité de traitement des personnes qui résident en dehors de l'Union européenne.

En effet, les pensions des ressortissants belges ont été indexées, tandis que celles d'autres ressortissants de l'Union européenne ne l'ont pas été.

La Commission européenne considère cette pratique comme une discrimination interdite sur la base de la nationalité. L'indexation est, certes, également appliquée depuis le 1^{er} août 2004 mais sans effet rétroactif. Le coût de l'application de l'indexation avec effet rétroactif est estimé à 4,6 millions d'euros, hors intérêt de retard.

Des crédits sont-ils prévus dans le budget en cas de dépenses liées à l'indexation avec effet rétroactif ?

Une réforme de l'OSSOM, par exemple vers un système d'affiliation volontaire au régime belge de sécurité sociale, est-elle prévue ?

M. Vincent Van Quickenborne, vice-premier ministre et ministre des Pensions. – Votre question est double.

Actuellement, la procédure que la Commission européenne a intentée contre la Belgique devant la Cour européenne de Justice est toujours en cours. Cette procédure porte en effet sur l'indexation des pensions des anciens coloniaux ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne et qui résident en dehors de l'Union européenne. Jusqu'au 1^{er} août 2004, leur pension n'a pas été indexée mais à partir de cette date, l'indexation a bel et bien eu lieu.

Nous estimons que par cette indexation à partir du 1^{er} août 2004, la Belgique s'est suffisamment mise en règle en ce qui concerne l'interdiction de discrimination sur la base de la nationalité au sein de l'Union européenne. Mais la Commission européenne est d'un autre avis.

Dès lors, il appartient désormais à la Cour européenne de Justice de se prononcer à ce sujet. Étant donné que la procédure devant la Cour européenne de Justice est toujours en cours, aucune provision n'a encore été constituée dans le budget de l'OSSOM.

J'en viens au deuxième volet de votre question. M. Gabriel Perl, ancien administrateur général de l'Office National des Pensions – ONP –, a en effet été nommé commissaire spécial du gouvernement pour étudier l'avenir de l'OSSOM. Comme vous l'observez à juste titre, des réunions ont eu lieu à ce sujet avec les cellules stratégiques des ministres des Affaires sociales, des Pensions et différents organismes publics de sécurité sociale.

Toutefois, l'OSSOM lui-même n'a pas encore pu se prononcer sur son propre avenir. Je pense qu'il est indiqué

strategische cellen van de departementen Sociale Zaken, Werk, Pensioenen en van de bijzondere regeringscommissaris. Ze was samengesteld uit vertegenwoordigers van de betrokken OISZ – RIZIV, RSZ, RVP, RVA, RKW, FAO en FBZ – om samen te onderzoeken of het huidige stelsel niet zou kunnen worden vervangen door een systeem van vrijwillige toetreding tot het Belgische socialezekerheidsstelsel voor werknemers.

In zijn verslag over de begroting 2011 is het Rekenhof bang voor een nieuwe uitgave ten laste van de begroting van de Staat. Het probleem heeft te maken met de ongelijke behandeling van mensen die buiten de Europese Unie wonen.

De pensioenen van de Belgische onderdanen zijn immers gekoppeld aan de index, terwijl die van de onderdanen van de andere EU-landen dat niet zijn.

De Europese Commissie beschouwt deze praktijk als een discriminatie op basis van de nationaliteit, wat verboden is. De indexering wordt sedert 1 augustus 2004 weliswaar toegepast, maar niet met terugwerkende kracht. De kostprijs van een indexering met terugwerkende kracht wordt geraamd op 4,6 miljoen euro, zonder verwijlinteresten.

Zijn er in de begroting bedragen ingeschreven voor uitgaven als gevolg van de indexering met terugwerkende kracht?

Zal de DOSZ worden omgevormd, bijvoorbeeld tot een systeem van vrijwillige toetreding tot het Belgische socialezekerheidsstelsel?

De heer Vincent Van Quickenborne, vice-eersteminister en minister van Pensioenen. – Uw vraag is tweeledig.

De procedure die de Europese Commissie tegen België aanhangig gemaakt heeft bij het Europees Hof van Justitie, loopt nog. Die procedure heeft inderdaad betrekking op de indexering van de pensioenen van de oud-kolonialen die afkomstig zijn uit een andere EU-lidstaat en die niet in de Europese Unie wonen. Hun pensioen werd vóór 1 augustus 2004 niet geïndexeerd, maar na die datum wel.

Wij gaan ervan uit dat België door de indexering vanaf 1 augustus 2004 in orde is met de voorschriften inzake het verbod op discriminatie op basis van de nationaliteit in de Europese Unie. De Europese Commissie is echter een andere mening toegedaan.

Het is dus aan het Hof van Justitie om hier een oordeel over te vellen. Aangezien de procedure voor het Europees Hof van Justitie nog loopt, is er in de begroting van de DOSZ nog geen enkele provisie aangelegd.

De heer Gabriel Perl, voormalig administrateur-generaal van de Rijksdienst van Pensioenen – RVP – is inderdaad benoemd tot bijzondere regeringscommissaris om de toekomst van de DOSZ te bestuderen. Zoals u terecht opmerkt, is hierover vergaderd met de strategische cellen van de ministers van Sociale Zaken en van Pensioenen en met verschillende OISZ.

De DOSZ zelf heeft zich echter nog niet over de eigen toekomst kunnen uitspreken. Ik denk dat het raadzaam is te wachten op de mening van de DOSZ zelf. Per slot van rekening heeft deze dienst een specifieke knowhow over leven en werken in het buitenland en het onderworpen zijn aan de Belgische sociale zekerheid. Het zou onverstandig zijn die

d'entendre d'abord l'opinion de l'OSSOM lui-même. En fin de compte, l'OSSOM possède l'expertise particulière pour ce qui est de vivre et de travailler à l'étranger et être assujetti à la sécurité sociale belge. Il serait déraisonnable de ne pas faire appel à cette expertise, d'autant qu'il s'agit d'une problématique très spécifique.

De plus, je ne suis pas le seul à exercer la tutelle sur l'OSSOM. Elle relève également de la compétence de ma collègue, Laurette Onkelinx, ministre des Affaires sociales. Il est donc trop tôt pour se prononcer sur la direction que prendrait la réforme éventuelle mais nécessaire de la sécurité sociale d'outre-mer.

Je puis toutefois déjà annoncer que j'ai pris les contacts nécessaires avec l'OSSOM afin d'étudier de manière plus approfondie l'avenir de l'Office, en se basant, bien évidemment, sur le travail qui a été accompli par M. Perl et les discussions qu'il a eues avec plusieurs organismes, dont l'ONEM.

Nous suivrons cette question avec beaucoup d'attention.

M. André du Bus de Warnaffe (cdH). – Je note que vous êtes dans l'attente d'un jugement de la Cour européenne de Justice en ce qui concerne le supposé retard d'indexation. Vous avez en tout cas estimé qu'il n'y avait plus lieu d'appliquer un effet rétroactif à partir de 2004, ce qui allégerait potentiellement le budget de l'État.

Pour le second point, je retiens que la réforme de l'OSSOM ou son adaptation a été confiée à un groupe de travail et que vous attendez les résultats de ces travaux. J'en ferai autant.

Demande d'explications de M. Bert Anciaux au vice-premier ministre et ministre des Pensions sur «une grève à l'Office national des pensions» (n° 5-1995)

M. Bert Anciaux (sp.a). – *Le ministre maudit certainement – bien entendu en silence – la vague démographique qui entraînera durant quelques années un nombre excessif de départs à la retraite.*

Les baby-boomers quittent par dizaines de milliers le marché de l'emploi et créent ainsi beaucoup de problèmes, entre autres une augmentation sévère des dépenses de pensions, d'autant plus que l'âge moyen augmente et qu'une série d'emplois vacants ne sont toujours pas occupés.

Le ministre constate un autre effet de ce cumul au sein de son administration. L'afflux de dossiers provoque aussi une surcharge de travail et, en outre, le nombre de demandes de pensions anticipées est en hausse.

La charge de travail est manifestement si lourde que le personnel de l'Office national des pensions a décidé de faire grève. L'exaspération du personnel et des syndicats est encore exacerbée par un plaidoyer du ministre en faveur d'une diminution du nombre de fonctionnaires.

Le ministre confirme-t-il que l'Office national des pensions est confronté à une forte croissance du nombre de dossiers à traiter, entre autres en raison des effets du baby-boom et de l'augmentation du nombre de demandes de prépensions ? Le

knowhow niet te gebruiken, vooral omdat het hier gaat om een zeer specifieke problematiek.

Bovendien ben ik niet de enige toezichhoudende minister. Ook mevrouw Onkelinx, minister van Sociale Zaken, is bevoegd voor de DOSZ. Het is dus nog te vroeg om uitspraken te doen over de richting die de eventuele, maar noodzakelijke, hervorming van de overzeese sociale zekerheid zou uitgaan.

Ik kan u nu echter al meedelen dat ik met de DOSZ in contact ben getreden om met hen de toekomst van de Dienst grondig te bestuderen, uiteraard op basis van het werk dat is verricht door de heer Perl en de besprekingen die hij heeft gevoerd met verschillende organen, waaronder de RVA.

Wij volgen dit op de voet.

De heer André du Bus de Warnaffe (cdH). – *Ik onthoud dat u wacht op een uitspraak van het Europees Hof van Justitie over de vermeende achterstallige indexering. U hebt alleszins geoordeeld dat er geen reden was om een terugwerkend effect toe te kennen vanaf 2004, wat de begroting van de Staat zou kunnen verlichten.*

Voor het tweede punt onthoud ik dat de hervorming of de aanpassing van de DOSZ toevertrouwd is aan een werkgroep en dat u wacht op de resultaten van die werkgroep. Ik zal dat ook doen.

Vraag om uitleg van de heer Bert Anciaux aan de vice-eersteminister en minister van Pensioenen over «een staking bij de Rijksdienst voor pensioenen» (nr. 5-1995)

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Ongetwijfeld vervloekt de minister – uiteraard in alle stilte – de demografische golf die ervoor gezorgd heeft dat gedurende enkele jaren overmatig veel mensen met pensioen zullen gaan.

De babyboomers verlaten met tienduizenden de arbeidsmarkt en veroorzaken daardoor heel wat problemen, onder andere een drastische stijging van de pensioenuitgaven – temeer omdat de gemiddelde leeftijd toeneemt en ook een reeks vacatures niet altijd zomaar kan worden ingevuld.

Een ander effect van die samenloop merkt de minister bij zijn administratie. De toevloed aan dossiers zorgt ook daar voor veel extra werk en daarbovenop komt ook nog het stijgende aantal aanvragen voor vervroegde pensionering.

Blijkbaar weegt de werkdruk zo zwaar dat het personeel van de Rijksdienst voor Pensioenen besliste te staken. De ergernis van het personeel en de vakbonden werd nog aangezwengeld door een pleidooi van de minister om het aantal ambtenaren te verlagen.

Bevestigt de minister dat de Rijksdienst voor Pensioenen wordt geconfronteerd met een sterke stijging van het aantal te behandelen dossiers, onder andere door de babyboom en de stijging van het aantal aanvragen voor vervroegd pensioen?

ministre partage-t-il l'analyse selon laquelle cette forte croissance provoque une surcharge de travail significative et occasionne des problèmes non seulement pour les fonctionnaires concernés, mais aussi pour les demandeurs. Comment le ministre concilie-t-il l'augmentation de la charge de travail avec son plaidoyer en faveur d'une diminution du nombre de fonctionnaires, ou cette règle ne s'applique-t-elle pas à l'Office national des pensions ? Quelles mesures le ministre prend-il pour rencontrer les aspirations des fonctionnaires et peut-il garantir que toutes les demandes de pensions et de prépensions seront satisfaites de manière correcte et en temps utile ?

M. Vincent Van Quickenborne, vice-premier ministre et ministre des Pensions. – *Selon M. Anciaux, je maudirais le fait qu'autant de personnes partent à la pension. Il se trompe. Ce n'est pas le cas, même en silence. Je considère que c'est une bonne chose que les gens puissent partir à la pension.*

M. Anciaux m'a appris l'importance d'une sécurité sociale forte. Le défi consiste maintenant à maintenir une sécurité sociale aussi forte au cours des trente prochaines années. C'est pourquoi nous demandons aux gens de travailler un peu plus longtemps et de préserver la solidarité entre les générations.

Étant donné l'afflux important de demandes de pension, soit 34 000 de plus l'année dernière, la réforme et les nombreuses questions que posent les gens, la charge de travail augmente également. Ce problème doit naturellement être résolu.

Je dois avant tout signaler que l'Office national des pensions est une institution publique de sécurité sociale à gestion paritaire séparée. J'exerce bien la tutelle sur cette institution mais, en tant que ministre, je ne puis pas directement la diriger en concertation avec le président comme une administration courante et encore moins intervenir directement dans les questions relatives au personnel. C'est une compétence du comité de direction où siègent le directeur général, le directeur général adjoint et les directeurs, et plus encore du comité de gestion, où siègent les partenaires sociaux. Ce sont en premier lieu les partenaires sociaux qui doivent résoudre ce type de problèmes.

En tant que ministre de tutelle, je me soucie naturellement du bon fonctionnement des services de l'ONP et je suis la situation de près.

Les actions ont été limitées à quelques bureaux régionaux où des collaborateurs ont traité les dossiers de pension, mais n'ont reçu aucun visiteur et n'ont pas répondu aux appels téléphoniques durant la semaine du congé de carnaval. Dans les services centraux, à la Tour des pensions, aucune action n'a été menée. Les sept bureaux néerlandophones ont été touchés, mais deux seulement des huit bureaux francophones ont participé à l'action, à savoir Malmedy et Arlon. La grève a donc été plus nettement suivie en Flandre qu'en Wallonie.

L'Office national des pensions s'est sensiblement modernisé ces dernières années et est devenu une administration qui donne la priorité non seulement à la qualité des dossiers de pension mais aussi, et de plus en plus, à la communication avec le citoyen et la diffusion des informations. À l'occasion, M. Anciaux devrait effectuer une visite à l'ONP.

C'est ainsi qu'il y a eu d'énormes développements

Deelt de minister de analyse dat de sterke toename zorgt voor een significant hogere werkdruk en dat die verhoging problemen veroorzaakt, niet alleen voor de betrokken ambtenaren, maar ook voor de aanvragers? Hoe rijmt de minister de verhoogde werkdruk met zijn pleidooi om het aantal ambtenaren te verminderen, of geldt die oproep niet voor de Rijksdienst voor Pensioenen? In welke maatregelen voorziet de minister om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de ambtenaren en kan de minister waarborgen dat alle aanvragen voor pensioenen en vervroegde pensioenen correct en tijdig worden uitgevoerd?

De heer Vincent Van Quickenborne, vice-eersteminister en minister van Pensioenen. – Volgens de heer Anciaux zou ik het vervloeken dat zoveel mensen met pensioen gaan. Hij vergist zich. Ik doe dat niet, zelfs niet in stilte. Ik vind het een goede zaak dat mensen met pensioen kunnen gaan.

Van mijnheer Anciaux heb ik het belang van een sterke sociale zekerheid geleerd. De uitdaging bestaat er nu in die sociale zekerheid de komende dertig jaar even sterk te houden. Vandaar vragen we de mensen iets langer te werken en de solidariteit tussen de generaties te bewaren.

Door de grote toevloed van pensioenaanvragen, vorig jaar 34 000 meer, door de hervorming en door de vele vragen die mensen stellen, neemt ook de werklast sterk toe. Dat moet natuurlijk worden opgelost.

Ik moet eerst en vooral aanstippen dat de Rijksdienst voor Pensioenen een openbare instelling van sociale zekerheid is met een afzonderlijk paritair beheer. Ik oefen wel het toezicht uit op die instelling, maar kan ze als minister niet direct in samenspraak met de voorzitter aansturen zoals een gewone administratie en nog minder rechtstreeks tussenbeide komen in personeelszaken. Dat is een bevoegdheid van het directiecomité, waarin de directeur-generaal, de adjunct-directeur-generaal en de directeurs zitting hebben, en belangrijker nog van het beheerscomité, waarin de sociale partners zitting hebben. Het zijn in de eerste plaats de sociale partners die dat soort problemen moeten oplossen.

Als voogdijminister ben ik uiteraard bezorgd over de goede dienstverlening van de Rijksdienst voor Pensioenen en volg ik de situatie op de voet.

De acties bleven beperkt tot een aantal gewestelijke kantoren waar medewerkers wel de pensioendossiers behandelden, maar gedurende die ene week van de krokusvakantie geen bezoekers ontvingen en geen telefoons beantwoordden. In de centrale diensten in de pensioentoren werd geen actie gevoerd. Alle 7 Nederlandstalige kantoren waren getroffen, van de 8 Franstalige kantoren hebben er slechts twee aan de actie deelgenomen, namelijk Malmedy en Arlon. Er werd dus meer gestaakt in Vlaanderen dan in Wallonië.

De Rijksdienst voor Pensioenen heeft zich de jongste jaren sterk gemoderniseerd en is uitgegroeid tot een administratie die niet alleen de kwaliteit van de pensioendossiers centraal stelt, maar ook, en meer en meer, de communicatie met de burger en het verstrekken van informatie. Bij gelegenheid zou de heer Anciaux de RVP eens een bezoek moeten brengen.

Aldus zijn er enorme ontwikkelingen geweest op vlak van de informatica; alle aanvragen worden volledig elektronisch

informatiques ; toutes les demandes sont complètement traitées de manière électronique sur la base d'une nouvelle banque de données personnelles centralisée. Cette approche a permis de gérer le nombre croissant de demandes de pension dû au vieillissement de la population, dans le respect des délais et des budgets, sans personnel supplémentaire. L'ONP continue d'ailleurs à s'employer cette année encore à poursuivre l'informatisation et développe un système automatique de paiement.

D'autre part la conversion à de nouvelles plates-formes de travail informatiques représente une charge de travail importante, du moins dans sa première phase ; et pour certains membres du personnel, la formation et l'adaptation ne sont pas choses aisées.

On me signale qu'en fait la charge de travail est déjà lourde depuis un certain temps, surtout dans les bureaux régionaux qui non seulement traitent les demandes de pensions mais répondent aussi aux questions des citoyens. En outre les fonctionnaires des services régionaux répondent aussi au surplus de questions sur la réforme des pensions que le centre de contact reçoit via sa ligne verte gratuite. La charge de travail est de la sorte trois fois plus lourde que dans le passé.

La réforme des pensions fait évidemment grimper le nombre d'appels téléphoniques et de visiteurs. Le nombre d'appels entrants, le délai de réponse et éventuellement la décision des personnes de raccrocher sont l'objet d'une surveillance quotidienne. Dès que paraît dans quelques journaux un article sur les pensions, les services reçoivent des milliers d'appels supplémentaires. Lorsque Le Soir a publié un article sur la possible suppression des pensions de survie, l'ONP a reçu dix mille appels en un seul jour. Cet afflux d'appels est immédiatement dévié vers les services régionaux et cela crée naturellement un problème pour les fonctionnaires de ces services.

Je suis donc profondément conscient de ce que la charge de travail s'est accrue. Comment allons-nous résoudre cela ?

Depuis octobre 2011, l'administration a déjà chargé un service extérieur d'une analyse préventive de risque. Partant de ses résultats, l'administration entreprendra des actions pour diminuer le stress sur le lieu de travail. De surcroît l'administration a depuis 2011 développé un instrument de mesure de la charge de travail pour certains services. Désormais ceux-ci pourront mesurer objectivement la charge de travail et décider du nombre de membres du personnel nécessaire pour effectuer les tâches. Ainsi, en 2011, l'administration a-t-elle par exemple engagé en priorité du personnel pour remplacer les départs naturels dans les bureaux régionaux.

En outre l'administration a élaboré un plan d'action immédiat pour prendre en compte l'accroissement de la charge de travail. Ce plan a été proposé et adopté mardi dernier, juste avant les vacances de carnaval, par le comité de concertation de base, de sorte que les actions ont été arrêtées. Il y aura ainsi entre autres une meilleure gestion des appels téléphoniques par l'utilisation d'un logiciel de gestion des flux (workflow). Seuls les appels téléphoniques concernant des dossiers spécifiques seront redirigés vers les services régionaux. Nous traitons donc désormais davantage d'appels à Bruxelles. Le centre de contact répondra aux

behandeld op basis van een nieuwe databank en centraal beheerde persoonsgegevens. Die aanpak heeft het mogelijk gemaakt het door de vergrijzing toegenomen aantal pensioenaanvragen binnen de vastgestelde termijnen en budgetten en zonder extra personeel te verwerken. De RVP blijft zich trouwens ook dit jaar nog inzetten voor een doorgedreven informatisering en ontwikkelt een automatisch betalingssysteem.

Anderzijds is het omschakelen naar nieuwe informaticawerkplatformen, zeker in een eerste fase, arbeidsbelastend; voor sommige personeelsleden zijn de opleiding en de aanpassing niet eenvoudig.

Men meldt mij dat de werkdruk inderdaad al een tijd hoog is, vooral dan in de gewestelijke kantoren die zowel instaan voor de behandeling van de pensioenaanvragen als voor het beantwoorden van de vragen van de burgers die zich op de kantoren aanmelden. Bovendien staan de ambtenaren in de gewestelijke diensten ook in voor de overflow van het contactcenter dat via de gratis groene lijn heel wat extra vragen over de pensioenhervorming te verwerken krijgt. De werklust is zodoende drie keer zwaarder dan vroeger.

Uiteraard geeft de pensioenhervorming een boost in het aantal telefoontjes en bezoekers. Het aantal inkomende telefoons, het tijdstip van beantwoorden en eventueel de beslissing van de mensen om af te haken, worden dagelijks gemonitord. Zodra er in enkele kranten een artikel over de pensioenen verschijnt, ontvangen de diensten duizenden telefoonoproepen meer. Toen *Le Soir* een artikel publiceerde over de mogelijke afschaffing van de overlevingspensioenen, ontving de RVP tienduizend oproepen op één dag. Die toevloed aan oproepen wordt automatisch naar de gewestelijke kantoren doorgeschakeld en daar komen de ambtenaren natuurlijk in de problemen.

Ik ben er me dus terdege van bewust dat de werkdruk is gestegen. Hoe gaan we dat oplossen?

De administratie heeft reeds in oktober 2011 een externe dienst aangesteld om een preventieve risicoanalyse uit te voeren. Op basis van de resultaten van die analyse zal de administratie acties ondernemen om de stress op de werkvloer te verminderen. Bovendien heeft de administratie reeds in 2011 voor een aantal diensten een instrument van werklustmeting ontwikkeld. Voortaan kan ze hierdoor de werkdruk objectief meten en bepalen hoeveel personeelsleden nodig zijn om de taken te vervullen. Zo heeft de administratie in 2011 bijvoorbeeld bij voorrang personeel in dienst genomen om de natuurlijke afvloeiingen in de gewestelijke kantoren te vervangen.

Verder heeft de administratie nu ook een onmiddellijk actieplan uitgewerkt om de gestegen werkdruk op te vangen. Dat is dinsdag jongstleden, onmiddellijk na de krokusvakantie, voorgesteld en goedgekeurd in het Basisoverlegcomité, zodat de acties stopgezet zijn. Zo zal er onder meer een betere beheersing komen van de telefonische oproepen via een workflow tool. Alleen telefonische oproepen over specifieke dossiers zullen nog naar de gewestelijke diensten doorgestuurd worden. We behandelen voortaan dus meer oproepen in Brussel. Algemene vragen zullen centraal beantwoord worden door het contactcenter. Mijn kabinet zoekt ook uit hoe de drie belangrijkste

questions générales. Mon cabinet étudie également la manière dont pourraient mieux collaborer les trois services de pensions les plus importants, l'ONP pour les salariés, l'INASTI pour les indépendants et le SdPSP pour les agents des services publics, dans un centre d'appel unique où ils pourront s'échanger mutuellement leur expérience.

Au surplus le télétravail et le travail à domicile sera étendu aux personnels des bureaux régionaux. Pourquoi tous les fonctionnaires seraient-ils obligés de venir à Bruxelles ? À terme nous pourrions peut-être même libérer quelques étages dans la tour des pensions et améliorer en même temps les conditions de travail.

Au SPF Sécurité sociale, dirigé par M. Van Massenhove, 75% du personnel bénéficie actuellement du télétravail et du travail à domicile. C'est la voie que nous devons emprunter : moderniser l'appareil, investir dans la formation et dans l'éducation, et améliorer les conditions de travail.

Les chiffres relatifs à l'ONP sont par ailleurs fort bas : 3,5% en 2011, contre une moyenne fédérale de plus de 6%. Toutefois, la satisfaction au travail est traditionnellement plus élevée à l'ONP.

J'admets qu'une surcharge de travail est apparue, mais grâce aux différentes initiatives que nous prenons, nous allons y remédier et, je l'espère, satisfaire aux demandes justifiées de nos fonctionnaires.

M. Bert Anciaux (sp.a). – *Je remercie le ministre de sa réponse détaillée et judicieuse. L'approche proposée me satisfait.*

Je pensais que l'ONP était en retard sur le plan de la modernisation, mais le ministre prouve le contraire. Je trouve cela particulièrement positif. J'ai aussi maintenant une meilleure vision de la gestion de l'ONP.

Je suis heureux que les actions soient entreprises en concertation avec le personnel et les syndicats, et que le service en soit amélioré.

Beaucoup de personnes ont des doutes et se posent des questions sur leur future pension. L'autorité doit donc assumer l'importante mission de rassurer les gens et il est bon que les services considèrent cela comme une priorité.

Il y a peut-être encore beaucoup à faire, mais je suis heureux que le ministre ne ménage pas ses efforts.

(La séance est levée à 14 h 45.)

pensioendiensten, de RVP voor de werknemers, de RSVZ voor de zelfstandigen en de PDOS voor het overheidspersoneel, beter kunnen samenwerken in één callcenter en zodoende uit elkaars ervaring kunnen leren.

Verder zal tele- en thuiswerk uitgebreid worden naar de personeelsleden van de gewestelijke kantoren. Waarom alle ambtenaren verplichten om naar Brussel te komen? Op termijn kunnen we zo misschien een aantal verdiepingen in de pensioentoren vrijmaken en tegelijk de werkomstandigheden verbeteren.

Bij de FOD Sociale Zekerheid onder leiding van de heer Van Massenhove doet momenteel 75% van het personeel aan thuis- en telewerk. Dat is de weg die we moeten volgen: het apparaat moderniseren, investeren in vorming en opleiding en de werkomstandigheden verbeteren.

De verloopcijfers bij de RVP zijn overigens zeer laag: 3,5% in 2011 tegenover een federaal gemiddelde van meer dan 6%. Belangrijk is echter dat de jobtevredenheid bij de RVP traditioneel hoog scoort in de tevredenheidsmetingen.

Ik geef wel toe dat er nu werkoverlast is ontstaan, maar met de verschillende acties die we ondernemen, zullen we dat verhelpen en hopelijk tegemoetkomen aan de terechte vragen van onze ambtenaren.

De heer Bert Anciaux (sp.a). – Ik dank de minister voor zijn uitgebreide en degelijke antwoord. De voorgestelde aanpak stemt me tevreden.

Ik dacht dat de RVP achterliep op het vlak van modernisering, maar de minister bewijst het tegendeel. Ik vind dat bijzonder positief. Ik heb nu ook een beter zicht op het beheer van de RVP.

Ik ben blij dat de acties in overleg met het personeel en de vakbonden worden ondernomen en dat een en ander de dienstverlening verder zal verbeteren.

Heel veel mensen zitten met twijfels en vragen over hun toekomstig pensioen. Het is dan ook een belangrijke opdracht voor de overheid om de mensen gerust te stellen en het is goed dat de diensten dat mede als een prioriteit vooropstellen.

Er is wellicht nog veel werk aan de winkel, maar ik ben blij dat de minister dat stevig aanpakt.

(De vergadering wordt gesloten om 14.45 uur.)