

**DO 2011201207642**

**Question n° 126 de madame la députée Nadia Sminate  
du 05 mars 2012 (N.) à la ministre de l'Emploi:**

*Direction générale du contrôle du bien-être au travail. -  
Plaintes et déclarations.*

ERRATUM: Dans le *Bulletin des Questions et Réponses*, n° 134, Session 2013-2014, p. 201, question n° 126 de madame la députée Nadia Sminate du 5 mars 2012, remplacer l'intitulé et le texte de la question par ce qui précède/suit:

Les services d'inspection sociale travaillent sur la base de plaintes et de déclarations (il s'agit de plaintes et de déclarations de citoyens, de travailleurs et d'employeurs). Notre droit de la sécurité sociale et du travail confère aux plaintes et aux déclarations un fondement légal et leurs auteurs jouissent d'une protection spéciale.

Le traitement d'une plainte ou d'une déclaration dépend essentiellement des instructions du service auquel elle échoit.

Je souhaiterais obtenir les informations suivantes concernant la Direction générale du contrôle du bien-être au travail pour la période de 2007 à mai 2011 (par année):

1. le nombre total de plaintes reçues;

a) combien de ces plaintes ont donné lieu à une enquête et quelle proportion de l'ensemble des enquêtes représentent-elles;

b) combien de ces plaintes ont donné lieu à une demande en remboursement (remboursement d'indemnités ou demande de paiement de cotisations);

**DO 2011201207642**

**Vraag nr. 126 van mevrouw de volksvertegenwoordiger  
Nadia Sminate van 05 maart 2012 (N.) aan de  
minister van Werk:**

*De dienst Toezicht op het welzijn op het werk. - Klachten  
en aangiften.*

.

Sociale inspectiediensten werken op basis van klachten en aangiften (het gaat om klachten en aangiften van burgers, werknemers en werkgevers). In ons sociaal zekerheids- en arbeidsrecht hebben klachten en aangiften een wettelijke basis en genieten de indieners ervan een bijzondere bescherming.

De wijze van behandeling van een klacht of een aangifte is veeleer afhankelijk van de instructies van de dienst waar ze terecht komen.

Graag een overzicht voor de dienst Toezicht op het welzijn op het werk voor de periode van 2007 tot en met 2011 (per jaar) van:

1. het totaal aantal klachten dat werd ontvangen

a) hoeveel daarvan tot een onderzoek hebben geleid als ook de verhouding tot het totaal aantal onderzoeken;

b) hoeveel daarvan tot een vordering (terugvordering van uitkeringen of vordering tot betaling van bijdragen) hebben geleid;

c) combien de ces plaintes ont donné lieu à une sanction administrative;

2. le nombre total de déclarations reçues;

a) combien de ces déclarations ont donné lieu à une enquête et quelle proportion de l'ensemble des enquêtes représentent-elles;

b) combien de ces déclarations ont donné lieu à une demande en remboursement (remboursement d'indemnités ou demande de paiement de cotisations);

c) combien de ces déclarations ont donné lieu à une sanction administrative;

3. le nombre de cas où le devoir de confidentialité à l'égard de l'auteur de la plainte ou de la déclaration a été enfreint.

**Réponse de la ministre de l'Emploi du 19 novembre 2013, à la question n° 126 de madame la députée Nadia Sminate du 05 mars 2012 (N.):**

1. Le nombre de plaintes reçues par la direction générale du Contrôle du Bien-être au Travail pour la période de 2007 à 2011 y compris, est repris dans le tableau ci-dessous. Une distinction a été faite entre les plaintes d'ordre général relatives au bien-être au travail et les plaintes concernant les formes de comportement indésirables.

	2007	2008	2009	2010	2011	
Plaintes générales	1 194	1 195	1 162	1 288	1 385	<i>Algemene klachten</i>
Plaintes comportement indésirables	826	596	470	627	590	<i>Klachten betreffende ongewenste omgangsvormen</i>
Total	2 020	1 791	1 632	1 915	1 975	<i>Totaal</i>

a) Le nombre de plaintes d'ordre général et le nombre de plaintes concernant des comportements indésirables qui ont donné lieu à une enquête ainsi que leur proportion en pourcentage sont repris dans le tableau ci-dessous pour la période précitée.

	2007	2008	2009	2010	2011	
Enquêtes plaintes générales	1 361	1 640	1 560	1 857	1 895	<i>Aantal onderzochte klachten</i>
Le nombre total d'enquêtes	28 312	29 379	30 463	28 463	27 632	<i>Totaal aantal onderzoeken</i>
Rapport en pourcentage	4.8	5.1	5.1	6.5	6.9	<i>Verhouding klachten onderzoeken (%)</i>

c) hoeveel daarvan tot een administratieve sanctie hebben geleid;

2. het aantal aangiften dat werd ontvangen

a) hoeveel daarvan tot een onderzoek hebben geleid alsook de verhouding tot het totaal aantal onderzoeken;

b) hoeveel daarvan tot een vordering (terugvordering van uitkeringen of vordering tot betaling van bijdragen) hebben geleid;

c) hoeveel daarvan tot een administratieve sanctie hebben geleid;

3. het aantal gevallen waarin er een inbreuk was op de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de aanbrengrer van klacht of aangifte.

**Antwoord van de minister van Werk van 19 november 2013, op de vraag nr. 126 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Nadia Sminate van 05 maart 2012 (N.):**

1. Het aantal klachten dat voor de periode 2007 tot en met 2011 werd ontvangen bij de Algemene Directie Toezicht op het Werk is weergegeven in de onderstaande tabel. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen algemene klachten inzake welzijn op het werk en anderzijds klachten betreffende ongewenste omgangsvormen.

a) Het aantal algemene klachten en klachten in verband met ongewenste omgangsvormen die in onderzoek werden genomen alsook de verhouding tot het totaal aantal onderzoeken voor de voormelde periode is weergegeven in de onderstaande tabel.

b) La revendication d'allocations ou la réclamation du paiement des cotisations n'intervient pas parmi les compétences dont sont chargés les inspecteurs de la direction générale du Contrôle du Bien-être au Travail dans le contrôle de l'application de la réglementation, à savoir celle du bien-être au travail.

c) Vu que tout est mis en oeuvre pour garantir l'obligation du secret professionnel lors de l'introduction d'une plainte, il n'existe pas de données chiffrées du nombre de plaintes ayant abouti à une sanction.

2. On ne fait pas de distinction spécifique entre plainte et dénonciation. La réponse à cette question est donc aussi comprise dans la réponse donnée à la première question.

3. Le nombre de cas dans lesquels il y a eu infraction à l'obligation du secret professionnel à l'égard du plaignant est repris, pour la période précitée, dans le tableau ci-dessous.

b) Binnen de bevoegdheden waarvoor de inspecteurs van de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk belast zijn met het toezicht op de naleving, met name de welzijnsreglementering, is de terugvordering van uitkeringen of vordering tot betaling van bijdragen niet aan de orde.

c) Vermits alles in het werk wordt gesteld om de geheimhoudingsplicht van de indiener van een klacht te verzekeren, worden er geen cijfergegevens bijgehouden van het aantal klachten die tot een sanctie hebben geleid.

2. Er werd geen specifiek onderscheid gemaakt tussen klacht en aangifte. Het antwoord op deze vraag is dan ook vervat in het antwoord op vraag 1.

3. Het aantal gevallen waarin een inbreuk was op de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de aanbrengrer van de klacht voor de voormelde periode is weergegeven in onderstaande tabel;

2007	2008	2009	2010	2011
	1	1	1	