N°3937
Entrée le 17.04.2026
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler
Luxembourg, le 18.04.2026
Chambre des Députés

DEMOKRATESCH PARTEI
Chambre des Députés
Groupe Parlementaire

Här Claude WISELER
Chamberspresident
LËTZEBUERG

Lëtzebuerg, de 17. Abrëll 2026

Här President,

Esou ewéi den Artikel 80 vum Chambersreglement et virgesäit, biede mir Iech, dës parlamentaresch Fro un d'Madamm Ministesch fir Gesondheet a Sozialversécherung weiderzeleeden:

„Zënter méi laanger Zäit gëtt de Fonctionnement vum Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) vu beruffleche Partner souwéi vu ville Bierger kritesch gesinn, besonnesch wat d'Kommunikatioun an den administrativen Austausch betrëfft.

Fir generell Demanden gëtt et eng allgemeng Telefonsnummer déi een an ee Callcenter viruleet a wou een op allgemeng Froen eng gutt Äntwert an Erklärunge kritt. Allerdéngs bei konkreten Dossiere, wou et schonn een Echange am Virfeld gouf an eng schrëftlech Kommunikatioun vun der CCSS komm ass, feelt oft eng kloer Kontaktpersoun oder en zoustännege Service. Bei Réckfroen oder fir Ergänzungsinformatiounen hu Betraffener et dofir oft schwéier, een direkten Uspriechpartner ze fannen. Zousätzlech ginn Entscheedungen oder Fuerderungen heiansdo ouni detailléiert Begrënnung, Referenzen oder transparent Berechnungsgrondlagen zougestallt.

Och op der offizieller Internetsäit vum CCSS feelt et un enger klorer Presentatioun vun der Organisatiounsstruktur, zoustännege Servicer oder praktesche Kontaktméiglechkeeten. Eng esou zréckhalend Kommunikatioun entsprécht net méi de moderne Standarde vun enger biergernoer Verwaltung.

Erschwéierend kënnt dobäi, datt d'Bierger heefeg Dokumenter ëfters bei verschidde Verwaltungen androe mussen, obwuel dës schonn aneren ëffentlechen Instanze virleien. Als Beispill ginn dacks d'Echange, respektiv Net-Echange tëscht der CCSS an anere Verwaltunge genannt. Dëst féiert zu zousätzlechem administrativen Opwand, Zäitverloscht a Frustratioun bei de Betraffenen.

Donieft ginn et och Froen am Zesummenhang mat der Homogenitéit vun de Prozeduren an der Vergläichbarkeet vun administrative Bescheeder, well den Androck entsteet, datt d'Virgoensweis jee no Dossier oder Beaarbechter variéiere kéint.

An deem Kader wollte mir der Madamm Ministesch fir Gesondheet a Sozialversécherung folgend Froe stellen:

- Ass de Fonctionnement an d'Organisatioun vum CCSS an de leschte Joren analyséiert oder auditéiert ginn?

- Falls jo, wéi eng Schlussfollgerunge goufen doropshi gezunn, besonnesch am Beräich vun der Moderniséierung vun de Prozeduren? Falls nee, ass virgesinn, eng entspriechend Evaluatioun duerchzeféieren?

- Ass d'Madamm Ministesch der Meenung, datt de Prinzip „once only" och fir de CCSS sollt konsequent appliziéiert ginn, respektiv datt d'Kommunikatioun an den Datenaustausch tëscht staatlechen Institutiounen am Sënn vum Bierger weider solle verbessert ginn?

- Wéi eng kuerz- oder mëttelfristeg Moossnamen si geplangt, fir d'Kommunikatioun ze verbesseren an de Bierger kloer ze maachen, wie fir hiren Dossier zoustänneg ass, besonnesch bei spezifesche Froen oder Klärungsbedierfnesser?

- Ass d'Madamm Ministesch der Meenung, datt administrativ Bescheeder hautdesdaags systematesch solle begrënnt ginn, mat klore Referenzen an/oder Berechnungen, fir d'Verständlechkeet an d'Transparenz fir déi Betraffen ze erhéijen?

- Wéi beurteelt d'Madamm Ministesch d'Politik vum CCSS am Bezuch op den direkte Kontakt mat de Bierger, an ass virgesinn, d'Zougänglechkeet vun de Servicer (z. B. Telefon oder personaliséiert Kontaktweeër) weider auszebauen?"

Mat déiwem Respekt,

Patrick GOLDSCHMIDT
Deputéierten

Gusty GRAAS
Deputéierten