N° 3937
Entrée le 05.05.2026
Chambre des Députés

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé
et de la Sécurité sociale

Äntwert vun der Madamm Ministesch fir Gesondheet a sozial Sécherheet op d'parlamentaresch Fro n° 3937 vum 17. Abrëll 2026 vun den honorabelen Deputéierten Här Patrick Goldschmidt an Här Gusty Graas.

- *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?*

Den CCSS berechent d'Cotisatioune fir ronn 100.000 Employeuren. Dorënner falen Entreprisen, Independanten, privat Haushälter souwéi fräiwëlleg Veréchert. Aus dëse Cotisanten erginn sech ongeféier 500.000 Haaptveréchert. Am Hibléck op dës bedeitend Gréisst an eng ëmmer méi komplex Matière ass d'Organisatioun esou opgestallt, datt Dossiere vu spezialiséierten Equippe behandelt ginn, fir en effizienten a qualitativen Traitement ze garantéieren.

D'Kommunikatioun baséiert op enger zentraliséierter Gestioun vun den Ufroen, mat engem éischte Kontaktpunkt, deen déi grouss Majoritéit vun den Demanden ofdeckt (iwwer 600 Appeller a 700 E-Maile pro Dag). Ufroen, déi méi komplex oder individuell Dossiere betreffen, ginn un déi zoustänneg Servicer weidergeleet. Duerch d'Zentraliséierung vun den Donnéeën ass ee kontinuéierlechen a konsequenten Traitement viséiert, onofhängeg vun engem eenzele Mataarbechter.

Den CCSS gëtt als établissement public vun engem Verwaltungsrot geleet an ënnersteet der Opsicht vun der Inspection générale de la sécurité sociale. Dës Opsiicht ëmfaasst och Auditen. Déi gesetzlech virgesi Gouvernancereegelen enthalen ënner anerem d'Implementatioun vun engem Prinzip vun der kontinuéierlecher Verbesserung. Am Aklang mat dëse Bestëmmunge setzt den CCSS reegelméisseg Initiativen ëm, déi dorop ofzielen, de Bierger eng méi performant a qualitativ héichwäerteg Verwaltung ze bidden.

Den CCSS verfollegt eng Moderniséierungsstrategie, besonnesch am Beräich vun der Digitaliséierung, ënner anerem iwwer MyGuichet.lu, wou d'Benotzer ëmmer méi Servicer an Informatiounen online an an

Echtzäit kënnen notzen. Weider Entwécklungen, dorënner en erweiderte Messaging-System, sinn aktuell an der Ëmsetzung.

Am Sënn vun der Transparenz ginn Entscheedunge systematesch schrëftlech mat den entspriechende gesetzleche Referenzen an detailléierte Berechnunge kommunizéiert. D'Inhalter vun de Kommunikatioune goufen an de leschte Joren zousätzlech optiméiert, fir d'Verständlechkeet fir d'Bierger weider ze verbesseren.

Duerch déi systembedéngt inherent Flux'e kann et besonnesch bei Independanten zu Redressementer vun de Cotisatioune kommen. An dësem Zesummenhang soll drop higewise ginn, datt den CCSS am November 2025 d'Layout an den Inhalt vun de Facturen am Sënn vun enger méi grousser Transparenz an enger besserer Novollzéibarkeet vun de Detailer ugepasst huet.

Den CCSS ënnerhält schonn haut en ëmfaassenden Datenaustausch mat villen ëffentlechen Institutiounen, op Basis vun de gesetzleche Bestëmmungen. De Prinzip vum „once only" gëtt dobäi applizéiert a soll an Zukunft nach weider gestäerkt ginn.

Lëtzebuerg, de 5. Mee 2026

D'Ministesch fir Gesondheet
a sozial Sécherheet

(s.) Martine Deprez