



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° 3018 vum 10. Oktober 2025 vum honorabelen Deputéierten Här Sven Clement.

1. Kann d'Ministesch méi detailléiert iwwert dës systematesch an unhalend Kommunikatiounsproblemer bei der CNAP informéieren?

Spéitstens am Kader vun der breeder Consultatioun zur Zukunft vun eiser Altersofsécherung hu Froen zu de Pensioune méi Opmierksamkeet kritt. Domadder ass d'CNAP, d'Pensiounskeess, an der Aktualitéit méi présent an ass och méi sollicitéiert gi wéi dat virdrun de Fall war. Säit 2019 informéiert de Rapport annuel vun der CNAP iwwert hier Aarbecht an d'Zuele vun Appellen (+11% iwwert di lescht 3 Joer), vum Courier (+27%), vun de Pensiounsdemanden (+15%), vun den Demandë fir eng Pensiounsestimatioun (-3%) a vun de Kontakter iwwert den Internetsite (+6%).

D'Aarbecht vun der Pensiounskeess beschränkt sech awer net aleng op d'Kontakter mam Public. Virun allem ass d'Rekonstitutioun vun internationale Carrièren eng ganz komplex a laangwiereg Prozedur, déi dann och dacks zu méi laangen Delaie bei enger Pensiounsdemande féiere kann. Fir Pensiounen déi am Joer 2024 ugelaft sinn, stelle sougenannte Carrières mixtes iwwer 70% vun all de Carrièren duer.

Duerch d'Quantitéit an d'Komplexitéit vun der Aarbecht kann et virkommen datt, besonnesch zu Spëtzenzäiten, et net ëmmer méiglech ass zäitno mat engem freie Mataarbechter verbonne kënnen ze ginn. Fir deem entgéint ze wierken a well d'Zuel vun de Mataarbechter begrenzt ass investéiert d'CNAP lafend an technesch Installatioune fir um beschtméigleche Stand ze sinn, wat d'Erreechbarkeet iwwer Telefon ubelaangt.

D'CNAP huet rezent dann och, als zousätzlech Offer zu engem Besuch am Guichet an zu den internationale Sprechdeeg mat auslännesche Pensiounskeesen, hiren éischte Pensiounsdag de 14. Oktober 2025 zu Maarnech am Cube 521 ofgehalen, dëst ënnert dem Motto: "Mir komme bei Iech".

Hei war d'Pensiounskeess disponibel fir den Assuréen op Rendez-vous hier spezifesch Froe vu kompetenten Agente beäntweren ze loossen an zesumme mat aner sozialen Institutiounen och méi generell Informatiounen ze liwweren. Weider esou Pensiounsdeeg an de Regiounen vum Land sinn och fir d'Zukunft geplangt.

2. Wéi erkläert d'Ministesch, dass souguer ageschriwwen Bréiwer oder E-Recommandéë vu Bierger net ugeholl ginn?

D'Pensiounskeess hëlt all Courier un, souwuel per Kontaktformular op hirem Internetsite www.cnap.lu wéi och per einfachen oder ageschriwwenen Bréif. Wëll d'CNAP an de meeschte Fäll confidentiel Donnée bearbecht, ginn hier Äntwerte gréisstendeels iwwert de Postwee erausgeschéckt.



3. Wéi eng konkret Moosname gedenkt d'Ministesch ze huele fir d'Erreechbarkeet an d'Reaktivitéit vun der CNAP ze verbesseren?

Iwwert di lescht Joren huet d'CNAP hier extern Kommunikatioun fundamental iwwerschaaft. Den Internetsite vun der CNAP ass no den neisten RENOW-Conventiounen opgebaut an op Däitsch, Franséisch an Englesch opruffbar. D'Rubrik "Vos questions nos réponses" traitéiert gängeg Froen vun den Assuréen am Laf vun hirer Carrière an hirer Pensioun, jee no hirer Liewenssituatioun, a gëtt steeteg ausgebaut.

D'CNAP ass an engem Digitaliséierungs- a Moderniséierungsprozess a wäert an Zukunft och vermeert per Rendez-vous erreechbar sinn. Dëst géif da laang Minutten an der Waardeschlëif verhënneren an och eng mei zügesch Behandlung vun de Froen oder Léisung vun de Probleemer vum Assuré erlaben.

4. Gëtt et Pläng fir zousätzlech Personal anzesetzen oder d'intern Prozeduren ze optimiséieren?

De Regierungsrat vum 29. September 2025 huet säin Accord markéiert fir der Pensiounskeess méi Personal ze gewähren. Dat entsprechend groussherzoglecht Reglement ass um Instanzewee.

5. Wéi gedenkt de Ministère sécherzestellen, dass d'Bierger an Zukunft bannent engem akzeptabelen Delai eng Äntwert op hir Ufro kréien?

Fir d'Äntwert op dës Fro verweisen ech op d'Äntwert zu der Fro 3.

Lëtzebuerg, den 7. November 2025

D'Ministesch fir Gesondheet
a sozial Sécherheet

(s.) Martine Deprez