Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 234
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 19 januari 2018

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Elektronische dienstencheques - Stand van zaken

Bij het toewijzen van de overheidsopdracht voor het uitgeven van de dienstencheques werd het digitaliseren van de dienstencheques opgenomen als één van de gunningscriteria. Sodexo stelde zich hierbij zeer ambitieus waarbij 95% van de dienstencheques elektronisch zouden moeten zijn tegen eind 2017. De overheidsopdracht werd uiteindelijk aan Sodexo toegewezen.

In oktober 2016 kwam het tot een eerste boete voor Sodexo omdat ze duidelijk de vooropgestelde doelen niet behaalden. Deze zomer kwam het tot een nieuwe boete van 3,2 miljoen euro omdat de doelstellingen wederom niet behaald werden. Hoogstwaarschijnlijk zullen de finale doelstellingen van eind 2017 ook niet behaald zouden worden.

Ik stelde al eerder enkele schriftelijke vragen over het thema van de elektronische dienstencheques, met als meest recente nr. 828 van 21 september 2017.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aandeel van elektronische dienstencheques in 2017? Graag een verdeling per maand.
2. Eind 2017 zou 95% van de dienstencheques elektronisch moeten zijn. Dit zal hoogstwaarschijnlijk niet behaald worden. Er zal dan een nieuwe sanctie toegepast moeten worden.
   a) Is er reeds een nieuwe boete uitgeschreven? Zo ja, wat was het bedrag van deze boete? Zo nee, wanneer zal deze uitgeschreven worden?

   b) Kan de minister een overzicht geven van het totaalaantal uitgeschreven boetes en het bijhorende bedrag?

3. Het contract met Sodexo is tot eind 2018 verlengd.
   a) Welke extra inspanningen zal Sodexo leveren om in 2018 meer gebruikers te laten overschakelen naar elektronische dienstencheques?

   b) Zijn er opnieuw doelstellingen uitgeschreven voor 2018?

   c) Kunnen er opnieuw boetes uitgeschreven worden bij het niet behalen van de doelstellingen?

PHILIPPE MUYTERS
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD
op vraag nr. 234 van 19 januari 2018
van **MIRANDA VAN EETVELDE**

---

1. Hieronder kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van de evolutie van het aandeel aangekochte elektronische dienstencheques in 2017, zowel procentueel als in absolute aantallen.

2017	Aangekochte elektronische dienstencheques	%	Totaal aantal aangekochte dienstencheques (papier+ elektronisch)
januari	3 471 907	44,59%	7 786 053
februari	3 248 362	47,28%	6 870 408
maart	3 578 541	47,15%	7 590 035
april	3 201 010	48,73%	6 569 349
mei	3 684 578	49,12%	7 500 646
juni	3 637 908	49,72%	7 317 424
juli	3 018 019	52,59%	5 739 264
augustus	3 014 175	49,64%	6 072 549
september	3 582 619	51,14%	7 005 020
oktober	4 173 205	53,51%	7 799 034
november	3 960 230	53,85%	7 353 731
december	3 903 903	58,70%	6 650 801

2. a) Het gemiddeld aandeel elektronische dienstencheques voor het 2de semester 2017 ligt op 53,30%. Het aandeel van 95% elektronische dienstencheques dat door Sodexo werd vooropgesteld, is dus niet gehaald. Er werd, conform de bepalingen van het bestek, dan ook opnieuw een boete opgelegd. Het proces verbaal met de boete werd ondertussen overgemaakt aan Sodexo. De boete voor het niet halen van het elektronisch aandeel dienstencheques in het 2de semester 2017 bedraagt 3.301.970 €.

   b) Hieronder vindt u een overzicht van de boetes die het departement sinds de toewijzing van de markt in 2016 heeft opgelegd aan Sodexo voor het niet halen van het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques:

	boete
1e semester 2016	282.706 €
2e semester 2016	1.143.433 €
1e semester 2017	3.228.256 €
2e semester 2017	3.301.970 €

3. a-b) Naar aanleiding van de verlenging van de opdracht aan Sodexo werd een actieplan elektronische dienstencheques opgesteld voor de periode 2017-2018.

   De eerste acties en ontwikkelingen werden hiervan reeds geïmplementeerd. Zo heeft Sodexo ingezet op de samenwerking met de erkende dienstencheque-ondernemingen. Zij voorziet verschillende communicatiekanalen om

ondernemingen informatie, tools en materiaal aan te reiken die zij kunnen gebruiken naar hun klanten toe. Zo wordt er o.a. gewerkt met een specifieke website in het kader van de elektronische dienstencheques, een nieuwsbrief elektronische dienstencheques met nieuws, handige tips en best practices voor ondernemingen en worden er regelmatig webinars georganiseerd om gerichte uitleg te geven rond elektronische dienstencheques.

Daarnaast werd een online payment tool gelanceerd en werden er verbeteringen aan de website aangebracht om het gebruiksgemak voor elektronische dienstencheques te verhogen. Verder werd eind november via verschillende kanalen een nieuwe communicatiecampagne "#ikvolgdeevolutie" gelanceerd om nog meer gebruikers, huishoudhulpen en ondernemingen te bereiken. Hierbij werd telkens sterk ingezet op de voordelen van elektronisch: veilig, snel, gebruiksvriendelijk en ecologisch.
Ook dit jaar zal Sodexo blijven focussen op de samenwerking met de erkende ondernemingen en zal zij blijven inzetten op verschillende acties naar gebruikers toe om hen te leiden naar het elektronisch dienstenchequesysteem. Verder zal het gebruik van elektronische dienstencheques aantrekkelijker gemaakt worden door het uitrollen van een aantal extra functionaliteiten.

Sodexo zal een API-systeem voorzien dat een automatische uitwisseling van gegevens toelaat tussen ondernemingen en Sodexo en zo het administratieve werk in het kader van het elektronische dienstenchequesysteem gevoelig inperkt. Verder zal de mobiele app voor de gebruikers uitgebreid worden met actieve meldingen zodat de gebruiker steeds op de hoogte wordt gesteld als er prestaties worden ingediend en zal hij gewaarschuwd worden als de elektronische portefeuille bijna leeg is. Dit zou er onder andere voor moeten zorgen dat de erkende ondernemingen sneller worden uitbetaald.

c) De uitbreiding van het contract van Sodexo voor 2018 werd bedongen onder dezelfde voorwaarden betreffende het bereiken van het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques. Sodexo heeft zich opnieuw geëngageerd om het aandeel te doen stijgen, en stelt nog steeds een stijging tot 95% voorop. Indien dit niet gehaald wordt, zal opnieuw op semestriële basis een boete worden opgelegd. Sodexo moet haar inspanningen, om het aandeel elektronische dienstencheques te doen stijgen, dus blijven voortzetten in 2018.