

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 332
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 23 februari 2018

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

Elektronische dienstencheques - Omschakeling en taalgebruik

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 de commissie Economie, Werk, Sociale Economie, Innovatie en Wetenschapsbeleid werden hierover reeds verscheidene vragen gesteld. Verschillende bezorgdheden werden geuit en de vrees bestond dat de doelstellingen niet gehaald zouden worden.

In oktober 2016 kwam het tot een eerste boete voor Sodexo omdat ze duidelijk de vooropgestelde doelen niet behaalden. Nadien volgden er nog nieuwe boetes omdat de doelstellingen wederom niet behaald werden.

Ik stelde reeds eerder enkele schriftelijke vragen over het thema van de elektronische dienstencheques.

1. Zijn er bepaalde regio's in Vlaanderen waar de omschakeling naar elektronische dienstencheques moeizamer verloopt dan in andere? Zo ja, welke regio's en wat zijn de redenen hiervoor?
2. Hoe wordt er omgegaan met het gebruik van andere talen bij de verwerking van dienstencheques? Welke afspraken bestaan er hieromtrent?
3. In het verleden bestonden er problemen omtrent de Franstalige communicatie in de faciliteitengemeenten.
 - a) In hoeverre bestaan deze problemen momenteel nog? Komen er nog klachten binnen hieromtrent?
 - b) Zijn er andere regio's waar taal een obstructie vormt?

ANTWOORD

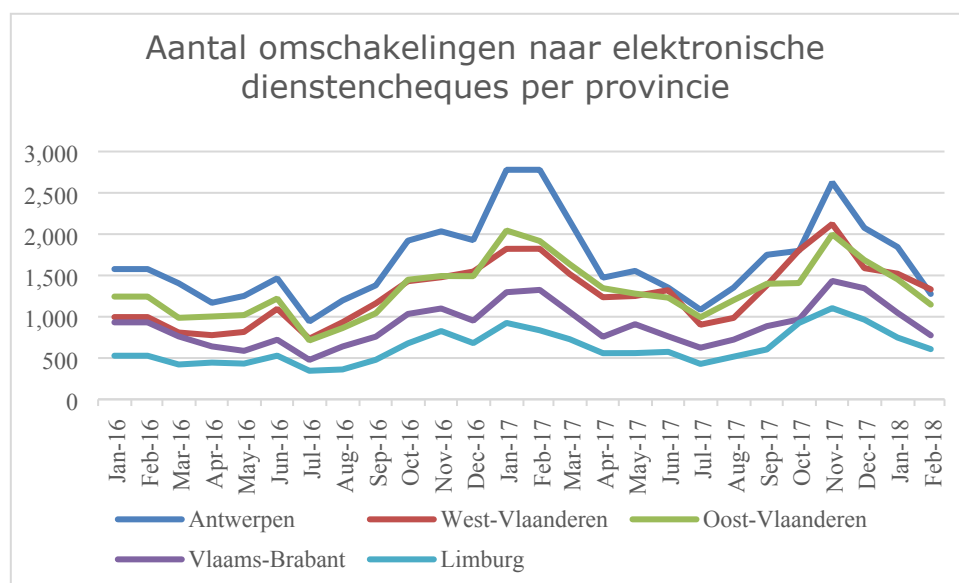
op vraag nr. 332 van 23 februari 2018

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Er zijn inderdaad regionale verschillen in Vlaanderen in het gebruik van elektronische dienstencheques. Hieronder kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden volgens welk profiel de gebruikers in de maand februari 2018 dienstencheques hebben aangekocht, opgedeeld per provincie.

Provincie	Totaal aantal actieve gebruikers	waarvan aantal gebruikers elektronische dienstencheques	% gebruikers e-dch
Antwerpen	74.382	49.260	66,23%
Limburg	33.046	17.603	53,27%
Oost-Vlaanderen	55.569	35.917	64,63%
Vlaams-Brabant	50.247	26.000	51,74%
West-Vlaanderen	51.270	29.111	56,78%

Ook als we kijken naar het omschakelingsritme van de gebruikersprofielen sinds de start van het Vlaamse dienstenchequestelsel in januari 2016 in onderstaande grafiek, komen dezelfde regionale verschillen naar boven. De omschakeling en het gebruik van elektronische dienstencheques ligt lager in de provincies Limburg en Vlaams-Brabant.



Een eenduidige uitleg voor dit verschil is er niet. Een van de verklaringen kan gevonden worden in de demografische verschillen tussen de regio's. De graad van verstedelijking ligt hoger in de provincies Antwerpen en Oost-Vlaanderen, wat gepaard gaat met een jongere bevolking die meer geneigd is om elektronische dienstencheques te gebruiken. Dit bleek ook uit de evaluatie van het dienstenchequestelsel voor 2016. Ook de erkende dienstencheque-onderneming speelt een belangrijke rol in de keuze van de gebruiker. De omvang en het niveau van professionalisering van de onderneming spelen hier een belangrijke rol in, maar mijn administratie beschikt niet over voldoende gegevens op dit vlak om tot sluitende conclusies te komen.

2. Voor de verwerking van dienstencheques door erkende ondernemingen zijn geen speciale acties ondernomen om het gebruik in een andere taal te ondersteunen. Voor de werknemers die met elektronische dienstencheques werken, is de applicatie om de prestaties in te geven wel beschikbaar in het Nederlands, Frans en Duits.

Voor gebruikers met domicilie in de faciliteitengemeenten zijn wel verschillende initiatieven genomen om bepaalde diensten in het Frans te voorzien. Deze acties werden door Sodexo ondernomen, in overleg met de Vlaamse overheid en de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant. Hieronder vindt de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht van de specifieke acties :

- Een samenvattende webpagina in het Frans
- Inschrijving van de gebruiker in het Frans
- De persoonlijke Beveiligde Zone beschikbaar in het Frans
- Formulieren in het Frans
- Een voorbeeldcheque met Franse vertalingen
- Algemene communicaties in het Frans
- Belangrijkste operationele berichten in het Frans
- Behandeling oproep in het Frans, na identificatie van de gebruiker
- Overmaken van fiscaal attest in het Frans, na vraag gebruiker en identificatie van de gebruiker door Sodexo

3. a) In vraag 2 werd reeds aangegeven welke acties ondernomen werden in samenspraak met mijn administratie, de adjunct van de gouverneur van Vlaams-Brabant en Sodexo om de problemen voor Franstalige gebruikers uit de faciliteitengemeenten op te lossen. Sinds het invoeren van deze acties voor gebruikers uit de faciliteitengemeenten zijn de meeste problemen opgelost. Individuele klachten komen nog voor, maar zelden en meestal periodiek naar aanleiding van bijvoorbeeld het uitsturen van de fiscale attesten. Sodexo probeert in deze individuele gevallen steeds een snelle oplossing te vinden voor de desbetreffende gebruiker.

b) Noch mijn administratie, noch de uitgiftemaatschappij heeft recent klachten ontvangen in verband met het taalgebruik vanuit een andere regio.