

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 176
van **MARTINE Taelman**
datum: 11 december 2015

aan **Philippe Muyters**
Vlaams Minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport

Dienstenchequeondernemingen - Inbelkosten bij oproep naar Sodexo

Vanuit de sector van de dienstenchequeondernemingen komen er zorgwekkende signalen over het betaald inbellen van elektronische cheques vanaf 1 januari 2016. Meer bepaald wordt gevreesd voor operationele en commerciële moeilijkheden.

Heel wat DCO's stimuleren het gebruik van elektronische dienstencheques bij hun klanten, maar niet alle huishoudhulpen beschikken over een smartphone en het downloaden van de voorziene app vergt een recent besturingssysteem. Huishoudhulpen ontvangen daarom een telefonievergoeding per gewerkte dag om te kunnen communiceren (veelal via sms) met de consulent. Inbellen betekent per prestatieblok een kost van 0,15-0,25 cent per minuut. Sodexo voorziet per call in een wachttijd van 1 à 2 minuten plus 40 seconden om de gegevens door te geven. Dat betekent gemakkelijk een extra kostprijs van 0,50 euro per prestatieblok of 1 euro per dag. Bovendien moeten huishoudhulpen heel frequent 2 à 3 keer herinbellen omdat de Sodexo-lijn overbelast is. Dat maakt het voor DCO's moeilijk om de kosten in te schatten. Het betekent bovendien opnieuw een hap uit de zeer krappe marges.

1. Hebben reeds verscheidene DCO's de inbelproblematiek aangekaart?
2. Hoe schat de minister deze inbelproblematiek in met betrekking tot de extra kosten voor DCO's en de impact ervan op hun reeds zeer krappe marges?
3. Wordt in een transitieperiode voorzien om gratis mobiel in te bellen, vergelijkbaar met de correctheid van de ingevulde cheques?
4. Wat wordt ondernomen om de overbelasting van de inbellijn te verhelpen?
5. In welke oplossing voorziet de minister om te komen tot een systeem dat functioneert en DCO's niet op extra kosten jaagt?

ANTWOORD

op vraag nr. 176 van 11 december 2015

van **MARTINE Taelman**

1. Bij gebruik van elektronische dienstencheques moet de huishoudhulp de prestaties ingeven. Dit kan op drie verschillende manieren. De eerste manier is door middel van een gratis applicatie op de smartphone van de huishoudhulp. Hiervoor is wel vereist dat de huishoudhulp beschikt over een smartphone met internetverbinding. Een tweede manier is het doorgeven van de prestaties via de vaste lijn van de gebruiker. Indien men belt vanaf een vaste lijn kan dit naar een gratis nummer. Een derde optie is het doorgeven van de prestatie vanaf een gsm. Voor het inbellen van prestaties vanuit een mobiel nummer heeft Sodexo geen gratis nummer voorzien. Dit vormt een probleem voor verschillende dienstencheque-ondernemingen, die het probleem ook al hebben aangekaart.
2. In een sector met krappe marges vormen bijkomende kosten een belangrijk probleem. Mijn administratie onderzoekt daarom momenteel welke de mogelijkheden zijn binnen de overheidsopdracht die ons met Sodexo bindt.
3. Sodexo heeft momenteel geen transitieperiode voorzien waarin men gratis mobiel kan inbellen.
4. Op basis van de wet wordt de opdracht tot uitgeven van dienstencheques gegund door middel van een overheidsopdracht. In het bestek dat hiervoor werd opgesteld werden heel wat verplichtingen opgenomen om kwalitatieve dienstverlening voor de erkende ondernemingen en gebruikers te garanderen. Om deze verplichtingen bindend te maken werden hier sancties aan verbonden. Het is nu aan de partij die de beste offerte heeft ingediend, namelijk Sodexo, om in een efficiënt systeem te voorzien. Indien dit niet het geval zou zijn, zullen passende acties worden ondernomen op basis van het bestek en de offerte van Sodexo.
5. Samen met mijn administratie zal ik de aangekaarte problemen die in de opstartfase naar boven komen met Sodexo opnemen.