

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 708

van **MARTINE Taelman**

datum: 13 september 2016

aan **Philippe Muyters**

Vlaams Minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport

Elektronische dienstencheques - Evolutie en promotie

In de nieuwe beheersovereenkomst met Sodexo wordt bepaald dat het gebruik van elektronische dienstencheques actief moet worden aangemoedigd, zelfs in die mate dat tegen eind 2017 meer dan 90% van de cheques via elektronische weg moet worden gebruikt.

1. Hoe groot was het percentage elektronische dienstencheques bij de start van de overeenkomst met Sodexo op 1 januari 2016?
2.
 - a) Hoe evolueert de groei van het aantal aangekochte respectievelijk gebruikte elektronische dienstencheques sindsdien? Graag een overzicht van het absoluut aantal en procentueel aandeel per maand.
 - b) Hoe evolueert het aantal aangekochte respectievelijk gebruikte papieren dienstencheques sinds 1 januari 2016? Graag een overzicht van het absoluut aantal en procentueel aandeel per maand.
3. Ziet het ernaar uit dat Sodexo het vooropgestelde aandeel van 90% elektronische dienstencheques tegen eind 2017 zal halen indien het huidige groeitempo aanhoudt?
Zo neen, zal de minister aandringen op extra initiatieven door Sodexo?
4. Wat doet Sodexo om de overgang van papieren naar elektronische dienstencheques te stimuleren:
 - a) naar gebruikers;
 - b) naar poetshulpen;
 - c) naar DCO's?
5.
 - a) Heeft Sodexo een budget uitgetrokken om consumenten te informeren over de voordelen van de elektronische dienstencheques en hen te sensibiliseren om de overstap te maken?
 - b) Wordt daarbij gefocust op bepaalde doelgroepen, zoals ouderen of laaggeschoolden, bij wie enige drempelvrees zou kunnen bestaan?
- 6.

- a) Wordt er door Sodexo actief samengewerkt met DCO's voor de promotie van elektronische dienstencheques, bijvoorbeeld door het maken van promofilmmpjes, of moeten DCO's dat op eigen kosten doen?

Zo ja, zijn hiervan reeds voorbeelden?

- b) Hoeveel hebben de DCO's zelf geïnvesteerd in de promotie van elektronische dienstencheques?

ANTWOORD

op vraag nr. 708 van 13 september 2016

van **MARTINE Taelman**

1. In het jaar 2015 werd voor 29,08% elektronische dienstencheques besteld bij Sodexo. In de maand december 2015 waren 28,94% van de terugbetaalde cheques elektronische dienstencheques.
2. Hierbij vindt de Vlaams volksvertegenwoordiger een overzicht van de verhouding tussen het aantal uitgegeven elektronische en papieren dienstencheques per maand sinds de uitgifte van de Vlaamse dienstencheques. De tabel geeft de verhouding zowel in absolute cijfers als procentueel weer.

	Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016	Juni 2016	Juli 2016	Augustus 2016
# Papier	4.719.308	4.497.870	4.628.844	4.446.868	4.417.443	4.533.445	3.178.791	3.764.716
# Elektronisch	2.339.196	2.349.190	2.519.406	2.475.119	2.552.570	2.717.951	2.087.376	2.256.084
Totaal aantal dienstencheques	7.058.504	6.847.060	7.148.250	6.921.987	6.970.013	7.251.396	5.266.167	6.020.800
% Papier	66,86%	65,69%	64,75%	64,24%	63,38%	62,52%	60,36%	62,53%
% Elektronisch	33,14%	34,31%	35,25%	35,76%	36,62%	37,48%	39,64%	37,47%

Hierbij vindt de Vlaams volksvertegenwoordiger een overzicht van de verhouding tussen het aantal terugbetaalde elektronische en papieren dienstencheques van Vlaamse gebruikers (zowel deze uitgegeven onder de Vlaamse als onder de federale opdracht) per maand sinds de uitgifte van de Vlaamse dienstencheques. De tabel geeft de verhouding zowel in absolute cijfers als procentueel weer.

	Januari 2016	Februari 2016	Maart 2016	April 2016	Mei 2016	Juni 2016	Juli 2016	Augustus 2016
# Papier	3.910.547	4.100.250	4.868.897	4.769.861	4.273.183	4.874.164	4.933.886	2.848.266
# Elektronisch	1.792.684	2.193.747	2.469.722	2.560.631	2.266.722	2.596.957	2.400.208	1.836.095
Totaal aantal dienstencheques	5.703.231	6.293.997	7.338.619	7.330.492	6.539.905	7.471.121	7.334.094	4.684.361
% Papier	68,57%	65,15%	66,35%	65,07%	65,34%	62,24%	67,27%	60,80%
% Elektronisch	31,43%	34,85%	33,65%	34,93%	34,66%	34,76%	32,73%	39,20%

3. Bij de toewijzing van de uitgiftemarkt werd sterk ingezet op de digitalisering van het dienstenchequesysteem. De nieuwe uitgiftemaatschappij verbond zich ertoe om tegen eind 2017 het aandeel elektronische cheques te verhogen van 30% naar 95%. In het eerste semester van 2016 ondernam Sodexo verschillende acties om dit aandeel te doen stijgen.
Op basis van de cijfers opgenomen in vraag 2 kan er vastgesteld worden dat Sodexo aan het huidig groeitempo het aandeel van 95% elektronische dienstencheques

moeilijk haalbaar is tegen eind 2017. Zowel de administratie als mijn kabinet blijven Sodexo wijzen op deze verbintenis. Ook zoeken we samen met Sodexo en de sector naar mogelijkheden om het aandeel elektronische dienstencheques te versterken. Daarnaast treden we ook sanctionerend op. Zo werd voor het eerste semester van 2016 het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques niet gehaald. Om deze reden werd de sanctie, die we hebben voorzien in het bestek, opgelegd. Het blijft immers uiteindelijk de uitsluitende verantwoordelijkheid van Sodexo om het aandeel elektronische dienstencheques te halen dat zij hebben vooropgesteld in hun offerte.

4. Om de overgang van papieren naar elektronische dienstencheques te stimuleren heeft Sodexo verschillende acties ondernomen. Overkoepeld werden de voordelen van de elektronische dienstencheques op verschillende plaatsen op de website werden toegelicht. Er werd een pagina voorzien over de overschakeling naar elektronische dienstencheques met ook een toelichting in de vorm van filmpjes.
 - a) Naar gebruikers toe werd er breed gecommuniceerd en een applicatie voor smartphone ontwikkeld.
 - b) Naar poetshulpen toe werd de applicatie 'Job Tracker' voor smartphone ontwikkeld met de nodige informatie en sensibilisering hierrond.
 - c) Naar de dienstencheque-ondernemingen toe werden de meeste acties ondernomen. Eind 2015 werden er workshops elektronische dienstencheques georganiseerd met erkende ondernemingen bij Sodexo. Eind 2015 werd er eveneens een roadshow georganiseerd met de nadruk op voordelen elektronische dienstencheques. Er werd een enquête georganiseerd omtrent het gebruik van elektronische dienstencheques om meer specifieke acties te kunnen ontwikkelen. Er werden interviews afgenomen bij erkende ondernemingen uit alle sectoren. Er wordt eveneens ingezet om de aanmelding van prestaties door ondernemingen zo eenvoudig mogelijk te maken.
5.
 - a) Wij hebben geen zicht op de bedrijfsvoering en de interne budgetten van Sodexo.
 - b) In de zomer 2016 deed Sodexo een onderzoek naar het profiel van de gebruiker van papieren dienstencheques. Dit is een eerste stap om te kunnen gaan naar een meer gerichte aanpak. Deze blijkt, gezien de te beperkte stijging van het aandeel elektronische dienstencheques, een aangewezen werkwijze.
6.
 - a) Naast de acties die al werden uiteengezet in hun offerte werkt Sodexo aan een bijkomend actieplan om het aandeel van de elektronische dienstencheque te versterken. Bij de uitwerking van dit plan worden de sociale partners geconsulteerd voor de uitwerking van het actieplan. Er zijn verder nog geen algemene concrete actieve samenwerkingen tussen Sodexo en de erkende ondernemingen om de elektronische dienstencheques te promoten.
 - b) We hebben geen zicht op de bedrijfsvoering van elke dienstencheque-onderneming. We kunnen de Vlaams volksvertegenwoordiger dan ook niet aangeven of dienstencheque-ondernemingen zelf hebben geïnvesteerd in de promotie van elektronische dienstencheques, of hoe veel middelen hier aan zouden zijn besteed.