

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 68
van **MARTINE Taelman**
datum: 14 oktober 2016

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

Dienstencheques - Problemen bij Sodexo

Sinds de regionalisering van de dienstencheques blijft uitgiftemaatschappij Sodexo met technische problemen worstelen. Dat zorgt voor praktische problemen voor zowel dienstenchequegebruikers als dienstencheque-ondernemingen.

1. Dagelijks zijn er meerdere gevallen waarbij de app voor huishoudhulp niet geregistreerd heeft terwijl de huishoudhulp wel bevestiging krijgt dat alles goed verlopen is.

Wat is hiervan de oorzaak en hoe wordt eraan verholpen?

2. Klanten melden dat Apple-gebruikers niet op de site kunnen. Die geeft problemen voor te valideren prestaties.

Hoe komt dit en wordt eraan verholpen?

3. Bij omschakeling door een klant van papieren naar elektronische cheques krijgt hij een bericht dat de erkende onderneming moet worden gecontacteerd en dat login en paswoord voor huishoudhulp aangemaakt moeten worden.

Zou het niet nuttiger zijn als dat laatste vervangen wordt door: "bezorg uw gebruikersnummer aan uw huishoudhulp en de erkende onderneming"? Alle huishoudhulp krijgen bij de opstart immers sowieso een login en paswoord.

4. Klanten weten blijkbaar doorgaans niet dat hun telefoonnummer gelinkt is aan hun gebruikersnummer, waardoor regelmatig op verkeerde gebruikersnummers geregistreerd wordt indien meerdere gebruikers op één adres wonen.

Zal dit bij het registreren als nieuwe klant als uitleg toegevoegd worden bij het invullen van het telefoonnummer?

5. Klanten geven soms verlof door aan Sodexo in plaats van aan de DCO.

Is er een meerwaarde aan deze mogelijkheid op de site voor Sodexo/klant? Waarom wordt dit niet gewoon geschrap?

6. Sodexo moet zich volgens de beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid houden aan het maximaal invoeren van elektronische dienstencheques, meer

bepaald moet 95% van de dienstencheques tegen eind 2017 elektronisch zijn. De overgang van papieren naar elektronische cheques verloopt echter traag (momenteel ongeveer 37%).

- a) Wat zal Sodexo doen om dat aandeel drastisch te verhogen?
- b) Hoe zullen de 70-plussers, die ongeveer een kwart van de gebruikers uitmaken maar niet erg vertrouwd zijn met elektronische toepassingen, door Sodexo worden benaderd om over te schakelen op elektronische dienstencheques?

ANTWOORD

op vraag nr. 68 van 14 oktober 2016

van **MARTINE Taelman**

1. Volgens onze informatie zijn er geen dergelijke feiten bekend bij de administratie of Sodexo.
2. Indien dienstencheque-gebruikers via een verouderde browsersversie toegang proberen te krijgen tot de website kunnen zich inderdaad problemen voordoen. Deze informatie wordt meegegeven aan de gebruikers die met dit probleem kampen.
3. Sodexo vraagt inderdaad aan de gebruiker om aan de erkende onderneming mee te geven dat bij de overstap naar elektronische dienstencheques. Dit is immers ook belangrijk voor de opvolging door de erkende ondernemingen. De prestaties moeten vanaf dat moment immers worden ingegeven in het systeem. Wanneer de prestatie niet dezelfde dag wordt ingegeven, dient de erkende onderneming dit te doen via de Beveiligde Zone voor erkende ondernemingen. De exacte inhoud van het bericht wordt verder bekeken met Sodexo.
4. Sodexo zal deze informatie toevoegen aan de lijst van de veel gestelde vragen. Ook in de informatie, die wordt ter beschikking gesteld bij de online inschrijving en de manuele inschrijving zal Sodexo dit meegeven. Op deze manier kan de gebruiker voldoende op de hoogte worden gebracht van het belang van de link tussen het telefoonnummer en de behandeling van een dossier van diezelfde gebruiker.
5. Indien een gebruiker zijn verlof doorgeeft aan Sodexo wordt het onmogelijk voor de erkende onderneming om prestaties in te geven voor deze periode. Indien men wenst te werken met automatische validering van prestaties in het belang van de erkende ondernemingen is het belangrijk om de gebruiker ook middelen te geven om dit te beheren. Een schrapping van de verlof-melding is vanuit dit oogpunt niet wenselijk.
6. Voor deze vraag verwijs ik de Vlaams Volksvertegenwoordiger naar mijn antwoord op vragen om uitleg nummers 320 en 360.