

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 326

van **MARTINE Taelman**

datum: 7 februari 2017

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 procent van de cheques via elektronische weg moet worden gebruikt.

1. Hoe evolueerde het absoluut en procentueel aantal bestelde papieren respectievelijk elektronische dienstencheques vanaf 1 januari 2016 tot eind 2016? Graag een overzicht per maand.
2. Hoe evolueerde het absoluut en procentueel aantal gebruikte papieren respectievelijk elektronische dienstencheque vanaf 1 januari 2016 tot eind 2016? Graag een overzicht per maand.
3. Ziet het ernaar dat Sodexo het vooropgestelde aandeel van 90 procent elektronische dienstencheques tegen eind 2017 zal halen indien het huidige groeitempo aanhoudt? Zo neen, zal de minister aandringen op extra initiatieven door Sodexo?
4. Welke initiatieven neemt Sodexo om de overgang van papieren naar elektronische dienstencheques te stimuleren:
 - a) bij gebruikers;
 - b) bij poetshulpen;
 - c) bij dienstenchequeondernemingen?
5. In de herfst van 2016 was sprake over een bijkomend actieplan dat Sodexo zou opzetten om het aandeel van elektronische dienstencheques op te krikken.

Is dat plan er inmiddels en zo ja, wat houdt het in?
6. Er was in 2016 ook sprake van een boete van 280.000 euro die Sodexo moest betalen voor het niet-behalen van de doelstelling rond elektronische dienstencheques.
 - a) Heeft Sodexo die boete inmiddels moeten betalen?
 - b) Is er ook voor 2016 sprake van een boete? Zo ja, hoeveel bedraagt die?

ANTWOORD

op vraag nr. 326 van 7 februari 2017

van **MARTINE Taelman**

1. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger de evolutie van het aantal bestelde papieren respectievelijk elektronische dienstencheques vanaf 1 januari 2016 tot eind 2016 weergegeven per maand, zowel in procentuele als absolute cijfers, terugvinden.

Periode	Papieren	% Papieren	Elektronisch	% Elektronisch	Totaal
jan/16	4.721.788	66,86%	2.340.142	33,14%	7.061.930
feb/16	4.525.949	65,74%	2.358.940	34,26%	6.884.889
mrt/16	4.655.490	64,78%	2.530.586	35,22%	7.186.076
apr/16	4.459.794	64,25%	2.481.485	35,75%	6.941.279
mei/16	4.441.118	63,41%	2.563.152	36,59%	7.004.270
jun/16	4.553.938	62,54%	2.728.193	37,46%	7.282.131
jul/16	3.192.030	60,37%	2.095.113	39,63%	5.287.143
aug/16	3.785.394	62,56%	2.265.453	37,44%	6.050.847
sep/16	4.434.716	61,42%	2.786.108	38,58%	7.220.824
okt/16	4.161.173	59,05%	2.886.258	40,95%	7.047.431
nov/16	4.027.162	59,13%	2.783.295	40,87%	6.810.457
dec/16	3.655.178	52,03%	3.370.099	47,97%	7.025.277
Totaal	50.613.730	61,87%	31.188.824	38,13%	81.802.554

2. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger de evolutie van het aantal uitbetaalde papieren respectievelijk elektronische dienstencheques vanaf 1 januari 2016 tot eind 2016 weergegeven per maand, zowel in procentuele als absolute cijfers, terugvinden.

Periode	Papieren	% Papieren	Elektronisch	% Elektronisch	Totaal
jan/16	3.924.138	68,58%	1.797.614	31,42%	5.721.752
feb/16	4.114.223	65,16%	2.199.819	34,84%	6.314.042
mrt/16	4.887.135	66,37%	2.475.994	33,63%	7.363.129
apr/16	4.786.493	65,09%	2.567.263	34,91%	7.353.756
mei/16	4.288.860	65,36%	2.272.749	34,64%	6.561.609
jun/16	4.891.934	65,26%	2.603.866	34,74%	7.495.800
jul/16	4.951.499	67,29%	2.407.099	32,71%	7.358.598
aug/16	2.859.247	60,82%	1.841.670	39,18%	4.700.917
sep/16	4.222.471	62,16%	2.570.742	37,84%	6.793.213
okt/16	4.329.700	60,42%	2.836.803	39,58%	7.166.503
nov/16	3.860.597	59,34%	2.645.200	40,66%	6.505.797
dec/16	4.762.845	57,83%	3.473.053	42,17%	8.235.898
Totaal	51.879.142	63,60%	29.691.872	36,40%	81.571.014

3. Zoals reeds aangegeven in vorige parlementaire vragen hieromtrent blijkt inderdaad dat Sodexo met de huidige acties niet aan het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques zal geraken. Ik wil hierbij wel aangeven dat de stijging van het aantal elektronische dienstencheques wel positief is, in december 2016 zaten ze

immers bijna aan 50% elektronische dienstencheques. Dit blijft in het licht van de doelstelling evenwel onvoldoende. Zolang Sodexo het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques niet haalt, zullen we de vastgelegde sancties strikt blijven toepassen. Daarnaast hebben mijn kabinet en administratie reeds verschillende keren met Sodexo overlegd omtrent bijkomende acties. Op basis van deze gesprekken, en intern studiewerk, heeft Sodexo op 23 februari een bijkomend actieplan voorgesteld aan de vertegenwoordigers van de erkende ondernemingen. In samenwerking met de sector blijft Sodexo zich inspannen om de doelstelling, die ze voor zichzelf heeft bepaald, te bereiken. We blijven deze situatie dan ook verder opvolgen.

4. Voor deze vraag verwijs ik onder andere naar het antwoord op de vragen om uitleg nr. 320 van 18 oktober 2016, nr. 360 van 20 oktober 2016.
5. Onder punt a) staan de acties opgesomd die reeds door Sodexo werden genomen om het aandeel elektronische dienstencheques te verhogen. Onder punt b) vermelden we de acties die op dit moment nog gepland staan.
 - a) Reeds genomen acties om het percentage elektronische dienstencheques te verhogen:
 - App voor werknemers (JobTracker): De applicatie jobtracker voor poetshulpen biedt hen een eenvoudiger en gebruiksvriendelijker alternatief voor het inbellen van prestaties. Dit ontlast ook de inbellijnen gevoelig waardoor prestaties nu via meerdere kanalen op een eenvoudigere manier ingegeven kunnen worden.
 - App voor gebruikers: Er werd een applicatie voorzien voor gebruikers om hun elektronische dienstencheques op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier te kunnen beheren.
 - Klantendienst gebruikers: Bij elk contact met een gebruiker wordt de elektronische dienstencheque gepromoot.
 - Rapport Erkende Ondernemingen individuele score elektronische dienstencheques: maandelijks ontvangen de ondernemingen hun percentage elektronische dienstencheques zodat de ondernemingen hun evolutie kunnen opvolgen.
 - Automatische bevestiging van prestaties met elektronische dienstencheques: bij ingave van dienstenchequeprestaties door een Erkende Onderneming volgt nu ook een automatische bevestiging. De gebruiker heeft nog 4 werkdagen om de prestatie te bevestigen of te betwisten. Reageert de gebruiker niet, wordt de prestatie automatisch goedgekeurd. Dit vermindert gevoelig de administratieve werklust bij de Erkende Onderneming en zorgt ervoor dat elektronische prestaties sneller terugbetaald worden.
 - Bevraging "Best practices bij Erkende Ondernemingen met hoog % elektronische dienstencheques": Sodexo voert geregeld besprekingen met federaties en Erkende Ondernemingen om te peilen naar de best practices inzake de middelen/oplossingen die de Erkende Ondernemingen gebruiken om het % elektronische dienstencheques te doen stijgen. De best practices worden met andere Erkende Ondernemingen gedeeld tijdens workshops en infosessies en zal binnenkort opgenomen worden in de newsletter "elektronische dienstencheques" voor ondernemingen.
 - Customer Insights analyse: Er gebeurde een analyse door een externe partner bij erkende ondernemingen en gebruikers die peilde naar de redenen om al dan niet over te stappen naar elektronische dienstencheques. Dankzij deze analyse kunnen in de toekomst de acties en communicaties beter afgestemd worden op de gebruikers en ondernemingen.
 - Analyse van online customer journey traject (Website/Beveiligde Zone): Er gebeurde een analyse van het traject dat een gebruiker volgt om over te schakelen naar elektronische dienstencheque, met het doel de overstap naar

elektronische cheques te vergemakkelijken/optimaliseren. Er gebeurde reeds een aantal aanpassingen aan de website van Sodexo o.b.v. deze analyse.

- b) Volgende projecten en maatregelen worden nog voorzien de komende maanden om het percentage elektronische dienstencheques te verhogen:
- Online betalen: De mogelijkheid zal worden voorzien om vanuit de Beveiligde Zone rechtstreeks cheques te kunnen bestellen en betalen.
 - Notificaties Beveiligde Zone/app gebruikers: Er zullen push meldingen worden ontwikkeld om de gebruiker te informeren (bv. bij onvoldoende cheques om prestatie te betalen).
 - Er wordt verder gewerkt aan API. API zorgt voor de automatische uitwisseling van gegevens tussen de erkende ondernemingen en Sodexo.

Verder blijven de inspanningen rond communicatie omtrent elektronische dienstencheques behouden. De voorziene communicaties zullen gebaseerd worden op de inzichten van de customer insights analyse, in het bijzonder de redenen van gebruikers om al dan niet over te stappen. De focus zal vooral liggen op de erkende ondernemingen en de huishoudhulpen, die een beslissende rol spelen in de keuze voor papier of elektronisch. De komende maanden zal er verder regelmatig overlegd worden tussen Sodexo en de Erkende Ondernemingen om na te gaan hoe Sodexo de erkende ondernemingen kan ondersteunen in de migratie naar elektronische dienstencheques. Zo lanceert Sodexo bijvoorbeeld de komende maanden de newsletter "elektronische dienstencheques" voor de erkende ondernemingen, en een flyer die de ondernemingen en werknemers kunnen uitdelen aan de gebruikers van dienstencheques. Verder zal er ingezet worden om de gebruikers van elektronische dienstencheques, die over het algemeen heel tevreden zijn, zoveel mogelijk te gebruiken als ambassadeurs voor de elektronische dienstencheque.

6. a) De eerste boete van €280.000 werd ondertussen betaald door Sodexo.
- b) Voor het 2^e semester van 2016 bedraagt de boete voor Sodexo €1.143.433.