

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 392
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 24 februari 2017

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

Elektronische dienstencheques - Stand van zaken

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 voor 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 zelfs tot een boete voor Sodexo omdat ze duidelijk de vooropgestelde doelen niet behaalden. Op dat moment zou al 45% van de dienstencheques elektronisch moeten zijn. Echter bleek dat toen net geen 40% te zijn.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aandeel van elektronische dienstencheques in 2016 en voor het begin van 2017? Graag een verdeling per maand.
2. Eind 2017 zou 95% van de dienstencheques elektronisch moeten zijn.
 - a) In hoeverre worden de doelstellingen hiervoor momenteel behaald? Is er nog steeds sprake van een achterstand?
 - b) Is de minister nog steeds van mening dat het moeilijk zal zijn om de ultieme doelstelling van 95% te behalen?
 - c) Indien er nog steeds problemen bestaan, kan de minister beslissen om een nieuwe sanctie toe te passen.
Ziet het ernaaruit dat dit nodig zal zijn?
3. Welke stappen zijn er momenteel door Sodexo ondernomen om de achterstand in te halen en alsnog het streefcijfer van 95% te behalen?
4. Er bestonden ook heel wat klachten van gebruikers van elektronische dienstencheques.
 - a) In hoeverre bestaan er momenteel nog zoveel klachten?
 - b) De procedure zou makkelijker gemaakt worden begin 2017.

Welke stappen zijn hiertoe reeds ondernomen?

5. Sodexo is verplicht om eenmaal per jaar met een onafhankelijk studiebureau de tevredenheid van de gebruikers, de erkende ondernemingen en de dienstencequewerknemers te laten onderzoeken. Deze externe bevraging zou op het einde van 2016 worden uitgevoerd.

Wat leverde deze bevraging op? Wat zijn de voornaamste resultaten?

ANTWOORD

op vraag nr. 392 van 24 februari 2017

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. In de tabel hieronder kan de Vlaams volksvertegenwoordiger een overzicht terugvinden van het aandeel elektronische dienstencheques per maand in 2016 en 2017. De laatste gegevens hieromtrent zijn ook steeds te raadplegen op de website van het departement Werk en Sociale Economie.

Maand	Aandeel elektronische dienstencheques
Jan/16	33.14%
Feb/16	34.26%
Mrt/16	35.22%
Apr/16	35.75%
Mei/16	36.59%
Jun/16	37.46%
Jul/16	39.63%
Aug/16	37.44%
Sep/16	38.58%
Okt/16	40.95%
Nov/16	40.87%
Dec/16	47.97%
Jan/17	44.63%
Feb/17	47.44%

2. Zoals ik reeds een aantal keren heb vermeld, en zeer recent nog als antwoord op schriftelijke vraag 326 van 7 februari 2017, blijft Sodexo met deze cijfers onder de vooropgestelde doelstellingen. Het ziet het er inderdaad ook niet naar uit dat Sodexo zijn finale doelstelling van 95% elektronische dienstencheques zal halen. Er zal dan ook naar alle waarschijnlijkheid opnieuw een sanctie moeten worden opgelegd zoals voorzien in het bestek.
3. Voor de acties door Sodexo werden ondernomen verwijs ik naar subvraag 5 van schriftelijke vraag 326 van 7 februari 2017.
4. a) Met de promotie om over te schakelen naar elektronische dienstencheques krijgt Sodexo enorm veel vragen te verwerken omtrent login en paswoord. Deze gegevens zijn nodig om via de Beveiligde Zone de voorkeuren aan te passen. Sodexo heeft hier al eerste verbeteringen aangebracht en werkt eraan om het proces nog verder te optimaliseren, zodat gebruikers zo weinig mogelijk hinder ondervinden bij de overstap.
- b) Sodexo heeft een eerste verbetering aangebracht om de website intuïtiever te maken voor de gebruiker. Sodexo zal in 2017 het proces verder optimaliseren op basis van de analyse "online customer journey". Ook voor de erkende ondernemingen is de automatische validatie een belangrijke vereenvoudiging en verbetering van het systeem van elektronische dienstencheques: veel minder administratieve last, en een snellere terugbetaling.

5. Opdat de bevraging betrekking zou hebben op het volledige kalenderjaar 2016, werd deze pas begin 2017 opgestart. De uitvoering van de bevraging wordt momenteel afgewerkt met een onafhankelijk studiebureau. Er zijn momenteel dan ook nog geen resultaten gerapporteerd aan de Vlaamse Overheid.