

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 828  
van **MIRANDA VAN EETVELDE**  
datum: 21 september 2017

---

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

---

*Elektronische dienstencheques - Stand van zaken (3)*

Ik stelde reeds eerder twee schriftelijke vragen over het thema van de elektronische dienstencheques (nr. 392 van 24 februari 2017 en nr. 498 van 10 april 2017).

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 op, waarbij 95% van de dienstencheques elektronisch zouden moeten zijn tegen eind 2017. De overheidsopdracht werd uiteindelijk aan Sodexo toegewezen.

In de commissie 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 tot een eerste boete voor Sodexo omdat ze duidelijk de vooropgestelde doelen niet behaalden. Deze zomer kwam het tot een nieuwe boete van 3,2 miljoen euro omdat de doelstellingen wederom niet behaald werden.

1. Kan de minister een overzicht geven van het aandeel van elektronische dienstencheques in 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 er naar uit 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. Sodexo is verplicht om eenmaal per jaar met een onafhankelijk studiebureau de tevredenheid van de gebruikers, de erkende ondernemingen en de dienstenchequewerknemers te laten onderzoeken. Deze externe bevraging zou op het einde van 2016 uitgevoerd worden.

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

**ANTWOORD**

op vraag nr. 828 van 21 september 2017

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Hieronder kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van de evolutie van het aandeel aangekochte elektronische dienstencheques in 2017, zowel procentueel als in absolute aantallen.

| <b>Periode</b> | <b>Aangekochte Elektronische Dienstencheques</b> | <b>% Elektronische</b> | <b>Totaal Aangekochte Dienstencheques</b> |
|----------------|--------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
| jan/17         | 3.471.907                                        | 44,59%                 | 7.786.053                                 |
| feb/17         | 3.248.362                                        | 47,28%                 | 6.870.408                                 |
| mrt/17         | 3.578.541                                        | 47,15%                 | 7.590.035                                 |
| apr/17         | 3.201.010                                        | 48,73%                 | 6.569.349                                 |
| mei/17         | 3.684.578                                        | 49,12%                 | 7.500.646                                 |
| jun/17         | 3.637.908                                        | 49,72%                 | 7.317.424                                 |
| jul/17         | 3.018.019                                        | 52,59%                 | 5.739.264                                 |
| aug/17         | 3.014.175                                        | 49,64%                 | 6.072.549                                 |
| sep/17         | 3.582.619                                        | 51,14%                 | 7.005.020                                 |

2. Eind september bedroeg het aandeel aangekochte elektronische dienstencheques 51,14%. Rekening houdend met de snelheid van de toename van het aandeel elektronische dienstencheques van de afgelopen maanden, zoals die in bovenstaande tabel wordt weergegeven, is er nog steeds sprake van een achterstand ten opzichte van het streefdoel. Ik ben dus ook nog steeds van mening dat de ultieme doelstelling van 95% tegen het einde van 2017 zeer moeilijk haalbaar zal zijn.

Ondanks de toegenomen inspanningen, zal het niet halen van het streefdoel ook in de toekomst een boete inhouden. De sanctie voor het niet halen van het vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques was immers verankerd in het bestek van de dienstencheque-opdracht. De boete zal hierbij opnieuw berekend worden op basis van de resultaten die de komende maanden nog geboekt zullen worden en zal verrekend worden als korting op de administratiekosten die door Sodexo wordt aangerekend.

3. De afgelopen maanden werd door Sodexo via verschillende acties en kanalen gewerkt om het aandeel elektronische dienstencheques te doen stijgen en getracht de achterstand in te halen. Daarnaast wordt op regelmatige basis samengezeten met de administratie om het verloop van de acties te bespreken en eventueel bij te sturen. Ook de komende maanden staan nog verschillende acties of een voortzetting van de bestaande acties gepland.

De verschillende werkvlakken waarop door Sodexo wordt ingezet, zijn:

- Het versterken van de aantrekkelijkheid van de elektronische dienstencheques voor ondernemingen en gebruikers, via de uitrol van nieuwe functionaliteiten. Zo kunnen gebruikers sinds juli rechtstreeks online betalen wanneer ze nieuwe elektronische dienstencheques bestellen. Ook staat de uitrol van een automatische

gegevensuitwisselingssysteem tussen de ondernemingen en Sodexo gepland en worden de functionaliteiten van de gebruikersapp binnenkort uitgebreid.

- Het uitbreiden van de samenwerking met de ondernemingen en huishoudhulpen, door hen te ondersteunen bij de overschakeling van hun klanten naar elektronische dienstencheques. Zo worden 3-maandelijkse nieuwsbrieven verstuurd met nieuwtjes, praktische info, tips en best practices. Ook is er sinds mei een blog opgestart specifiek gewijd aan elektronische dienstencheques met een toolbox om erkende ondernemingen te ondersteunen om hun klanten te overtuigen en begeleiden bij de overschakeling naar elektronische dienstencheques. Daarnaast werden ook al een aantal webinars georganiseerd om specifieke vragen van ondernemingen te beantwoorden.
  - Het verbeteren van de gebruikerservaring. Zo werd het traject om over te schakelen van papieren naar elektronische dienstencheques vergemakkelijkt en worden nieuwe gebruikers beter op de hoogte gebracht van de voordelen van elektronische dienstencheques, om zo al van bij het begin overtuigd te zijn van de elektronische optie.
  - Het versterken van de communicatie rond elektronische dienstencheques. Momenteel wordt door Sodexo een nieuwe campagne voorbereid, die in november uitgerold zal worden. Het zal een ludieke campagne zijn, die via verschillende kanalen waaronder sociale media, ondernemingen en gebruikers zal begeleiden en informeren over de elektronische dienstencheques.
4. Het tevredenheidsonderzoek van de gebruikers en erkende ondernemingen werd begin 2017 uitgevoerd door een onafhankelijk studiebureau. Hierbij werd gepeild naar de tevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Sodexo tijdens kalenderjaar 2016, een jaar dat gekenmerkt werd door de transitie volgend op de regionalisering. Deze regionalisering heeft vooral een belangrijke impact gehad op de werking van de erkende ondernemingen. Voor de gebruikers had de regionalisering geen impact op de tevredenheid van het systeem. Dit bleek ook duidelijk uit de resultaten, waar door de gebruikers de ervaringen zeer positief waren, vooral over de ervaringen met elektronische cheques, werden door de erkende ondernemingen toch verbeterpunten aangekaart.

Zo zijn de ondernemingen vragende partij om makkelijker informatie over verschillende ingediende cheques en afgiftes te kunnen raadplegen, alsook de details over de verschillende uitbetalingen van dienstencheques. Doordat alle systemen opgesplitst waren naar de 3 Gewesten, met verschillende regels en beheersplatformen, hadden de ondernemingen hier nood aan. Daarom werden hier door Sodexo de voorbije maanden al verschillende initiatieven genomen door extra ontwikkelingen in de Beveiligde Zone voor ondernemingen. Daarnaast was de communicatie voor veel ondernemingen ook een heikel punt. Een aantal initiatieven werden hiervoor de afgelopen maanden tot stand gebracht, zoals onder andere een 3-maandelijkse newsletter, een overzicht van de regelgeving per gewest, een praktische gids voor de Beveiligde Zone en een geregionaliseerde infogids.