

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 696
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 17 augustus 2018

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

Dienstencheques - Aandachtspunten

Het systeem van de dienstencheques blijft zeer succesvol. Dat bleek ook uit de recente studie van IDEA Consult. Negen op de tien gebruikers zijn tevreden over de dienstenchequesector. Toch kwam het systeem deze zomer herhaaldelijk negatief in de media.

Zo bleek de kostprijs van de dienstencheque licht te stijgen doordat bedrijven vaak een extra vergoeding vragen boven op de cheque zelf. Dit is volgens sommigen nodig wegens de stijgende kosten binnen de dienstenchequesector.

Daarnaast bleken er in 2018 al 265.000 dienstencheques vervallen te zijn. Op die manier ging er al meer dan 2 miljoen euro aan dienstencheques verloren.

Tot slot zette Sodexo, het bedrijf bevoegd voor de uitgifte van de dienstencheques, de mogelijkheid tot een onlinebetaaloptie stop. Enkel een bankoverschrijving is nog mogelijk. Met die stopzetting volgt het bedrijf naar zeggen de Europese regelgeving.

1. De studie van IDEA Consult gaf enkele aandachtspunten voor de toekomst mee, o.a. de beperkte rendabiliteit van de bedrijven en de aantrekkelijkheid en werkbaarheid van de job als huishoudhulp.

Hoe zal de minister deze uitdagingen in de toekomst aanpakken?

2. Hoe denkt de minister over de licht stijgende kostprijs van de dienstencheques door het doorrekenen van extra vergoedingen? In hoeverre vindt de minister dit problematisch?
3. Hoe kan de minister het probleem van de vervallen cheques aanpakken? Op welke wijze kan er iets gedaan worden aan de geldigheidsduur van de cheques?
4. In verschillende media gaf de minister reeds aan dat hij zich vragen stelde bij de stopzetting van de onlinebetaaloptie.

Welke stappen zal de minister ondernemen om de digitalisering van de dienstenchequesector te bevorderen?

ANTWOORD

op vraag nr. 696 van 17 augustus 2018

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Om de rendabiliteit in de sector te handhaven kunnen de dienstenchequebedrijven mijns inziens verder inzetten op schaalvergroting. Dit komt ook de verdere professionalisering van de sector ten goede. Deze evolutie zet zich trouwens nu al goed door. Zo zijn veel dienstencheque-afdelingen van voormalige vzw PWA's overgenomen door bestaande dienstencheque-ondernemingen. Daarnaast kunnen de dienstencheque-ondernemingen hun klanten ook stimuleren om meer gebruik te maken van elektronische dienstencheques om de administratieve lasten van de onderneming te verminderen.
Ik moet opmerken dat welzijn op het werk een federale materie is. Vanuit de Vlaamse overheid voeren we wel een sensibiliserend beleid waarbij we de sector aanmoedigen om in te zetten op een preventief welzijnsbeleid voor de werknemers om zo de kwaliteit van hun tewerkstelling te verhogen. De sectorconvenanten en het Opleidingsfonds dienstencheques zijn hier een goed voorbeeld.
De sociale partners hebben in de vorige convenantsperiode een sectoraal akkoord gesloten waarin ze een overeenkomst hebben bereikt over de invoering van een "Werkbaarheidsfonds". Ook in de huidige convenant voor de periode 2018-2019 zijn acties opgenomen die de sector zal ondernemen in het kader van werkbaar werk. Zo zullen ze onder meer werk maken van coaching van huishoudhulpverleners, werken aan welzijn, sensibilisering en opleiding van actoren van de dienstencheque-onderneming,...
Tenslotte kent het opleidingsfonds dienstencheques jaarlijks een opleidingsbudget toe aan erkende dienstencheque-ondernemingen. Die kunnen dat bedrag ontvangen indien ze goedgekeurde opleidingen organiseren voor hun werknemers. Verschillende van die opleidingen zijn gericht op ergonomie op de werkplek en mentale weerbaarheid van de werknemer.
2. Een erkende onderneming mag bijkomende kosten vragen aan de gebruikers bovenop de afgifte van de dienstencheques. Het kan bijvoorbeeld gaan om verplaatsings- of administratiekosten. De bijkomende kosten mogen wel in geen geval betaald worden met dienstencheques. Deze kunnen enkel gebruikt worden voor het vergoeden van de gepresteerde arbeidstijd.
De klant moet zelf beslissen of hij bereid is om die meerkost te betalen of niet. De markt speelt hier uiteraard zijn rol. De klant kan zich altijd richten tot een onderneming die minder of geen bijkomende kosten aanrekent.
3. De dienstencheque heeft voor de gebruiker een geldigheidsduur tot het einde van de achtste maand die volgt op de maand van de uitgifte van de cheque. Deze vervaldatum geeft de burger in principe voldoende tijd om zijn aangekochte dienstencheques te valideren.
Als de gebruiker merkt dat hij zijn dienstencheques niet tijdig zal kunnen gebruiken, kan hij bovendien voor de vervaldatum altijd de omruiling of terugbetaling van zijn dienstencheques vragen. De terugbetaling of de omruiling kan de gebruiker aanvragen via een papieren formulier of via zijn beveiligde zone.
Mijn administratie zal, vanuit reglementair en boekhoudtechnisch oogpunt, onderzoeken in welke mate dit probleem kan aangepakt worden.

4. Sodexo onderzoekt momenteel enkele alternatieven voor online betaling. Er wordt bekeken of ze via een toegang tot haar beheerssystemen functionaliteiten, die ze zelf niet aanbiedt, via andere spelers kan laten ontwikkelen. Hierover wordt momenteel onderhandeld met enkele potentiële partners (onder andere KBC) die een mogelijkheid zien om het systeem van Sodexo te integreren in hun banking app. Dit zal in een volgende fase voorgelegd worden aan het departement. Bedoeling is in ieder geval dat de gebruiker geen extra kosten meer worden aangerekend of deze althans tot een minimum te herleiden.
Verder voorziet ze, in de loop van de komende maanden, ook nog om automatische notificaties toe te voegen aan de applicatie van de gebruikers. Deze zullen in hun applicatie herinneringen ontvangen met betrekking tot de opvolging van hun elektronische dienstencheques.
Daarnaast is Sodexo momenteel aan het bekijken of ze nog een nieuwe campagne kan lanceren om de erkende ondernemingen en de gebruikers te overtuigen over te schakelen naar elektronische dienstencheques. De campagne #ikvolgdeevolutie die eind vorig jaar werd gelanceerd was immers een groot succes.