

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 173
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 4 december 2019

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Dienstencheques - Sodexo

De gewesten staan in voor de dienstencheques. Voor Vlaanderen loopt dat via privébedrijf Sodexo. Een dienstencheque is een middel waarmee particulieren in Vlaanderen huishoudelijke hulp kunnen betalen. Uiteraard zijn daar voorwaarden aan verbonden.

In januari 2019 werden niet minder dan 8.172.466 dienstencheques aangekocht. Dat wil niet zeggen dat ze allemaal ook effectief gebruikt werden, maar geeft wel aan welke impact dit heeft.

Dienstencheques kunnen worden uitgegeven in papieren vorm of in elektronisch formaat. In 2019 merken we een stijging van het aandeel elektronische dienstencheques. Dat aandeel evolueert positief de laatste drie jaar.

Om het aandeel elektronisch uitgegeven dienstencheques te verhogen, heeft Sodexo zich geëngageerd om 95% elektronische dienstencheques te behalen in 2018. Indien ze dat niet halen kan Vlaanderen een boete geven.

Voor elk uur dat een werknemer (ingehuurd via de dienstencheque) presteert, krijgt de dienstenchequeonderneming 23,02 euro, samengesteld als volgt:

- 14,02 euro rechtstreeks betaald door de overheid aan de onderneming in de vorm van een subsidie;
 - 9 euro rechtstreeks betaald door de gebruiker (particulier).
- 2,7 euro wordt terugbetaald aan de gebruiker.

1. Op welke manier wordt de boete berekend die aan Sodexo opgelegd wordt indien de target van 95% in 2018 niet behaald werd?
2. Hoe wordt de jaarlijkse target van Sodexo bepaald?
3. Werde de target van 95% in 2018 behaald? Indien neen:
 - a) waarom niet;
 - b) welke boete wordt daar tegenover gesteld?
4. Wat waren de targets in 2017 en 2016? Graag opgave per jaar en opgave per jaar van de boete die daar tegenover werd gezet.

5. Op welke manier kan Sodexo ertoe aangezet worden de vooropgestelde targets te behalen? In welke mate kan het maandelijks overleg hiertoe een rol spelen?
6. Zal er ook dit jaar een actieplan digitalisering komen? Met welke doelstellingen?
7. Hoe worden de boetebedragen van Sodexo door de overheid besteed? Graag opgave per jaar (2016 - 2017 - 2018).
8. Sodexo is het privébedrijf aangesteld door de Vlaamse overheid.
 - a) Hoeveel bedragen de jaarlijkse kosten bij de aanwending van Sodexo als bedrijf? Graag opgave kosten per jaar voor de jaren 2016 - 2017 - 2018.
 - b) Wat is de raming voor 2019?
 - c) Op welke manier zijn de kosten verdeeld (personeel,)?
9. Hoe verloopt de samenwerking met Sodexo tot hier toe? Zijn er punten waarop verbeterd kan worden? Zo ja, welke?
10. Wanneer zal een evaluatie van de samenwerking volgen? Volgens welke criteria?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 173 van 4 december 2019

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. De boete wordt op semestriële basis berekend volgens de bepalingen in het bestek 2015/DWSE/01 'Drukken en uitgeven van papieren en elektronische dienstencheques'.

Op basis van de maandelijksse rapporten die door de uitgiftemaatschappij worden aangeleverd, vergelijkt het Departement WSE het reëel aantal uitgegeven elektronische dienstencheques met het minimum percentage dat vooropgesteld werd door Sodexo in haar offerte. Het verschil tussen deze percentages zijn papieren cheques die te veel werden uitgegeven en waar het Departement dus ook de duurdere papieren administratiekost op heeft betaald. Het Departement berekent de papieren administratiekost die verschuldigd was op dit verschil en vermindert deze kost met het boetepcentage zoals opgenomen in het bestek. De toegepaste boetepercentsages zijn in schijven en kunnen in onderstaande tabel teruggevonden worden.

Overzicht boetes		
Minder uitgegeven elektronische dienstencheques ten opzichte van het vooropgestelde aandeel		% waarmee de prijs voor de papieren cheques voor het toepasselijke semester verminderd wordt
Schijf 1	≤5%	45%
Schijf 2	>5% - 10%	50%
Schijf 3	>10%	75%

2. In het bestek 2015/DWSE/01 werd gevraagd aan de inschrijvers om per semester een doelstelling voor het te bereiken aandeel elektronische dienstencheques voorop te stellen. Deze doelstellingen werd mee verrekend bij de beoordeling van de offertes van de verschillende inschrijvers. Sodexo Pass Belgium nv heeft in haar offerte van 2015 onderstaande doelstellingen vooropgezet voor de initiële duur van het contract (2 jaar). Bij de verlenging van het contract met twee maal 1 jaar, werden de boetes berekend op de verhouding die door de kandidaat-inschrijver voor het tweede semester van 2017 werd opgegeven, met name 95%.

Percentages vooropgesteld door Sodexo in offerte			
Periode uitgifte DC	Minimum Aandeel elektronische DC	Maximum Aandeel papieren DC	Totaal
1e sem 2016	45%	55%	100%
2e sem 2016	71%	29%	100%
1e sem 2017	86%	14%	100%
2e sem 2017	95%	5%	100%

3. In 2018 werd de target van 95% niet gehaald. In 2018 stellen we een beperktere stijging van het aandeel elektronische dienstencheques vast ten opzichte van 2017, waardoor

het target niet gehaald werd. Ondanks blijvende inspanningen slaagde Sodexo er niet in om de sterke toename van 2016-2017 verder te zetten en om alle gebruikers te overtuigen van de voordelen van de elektronische dienstencheque. Dit betrof voornamelijk de oudere gebruikers (meer dan 30% van de dienstenchequegebruikers zijn ouder dan 65 jaar). Deze gebruikers hebben ze minder kunnen overtuigen van de voordelen of hebben minder toegang tot digitale kanalen.

Het aandeel elektronische dienstencheques bedroeg in het eerste semester 58,62% en in het tweede semester 62,73%. De boetes die hier tegenover gesteld werden, kunnen in onderstaande tabel teruggevonden worden.

Jaar	Semester 1	Semester 2
2018	3.233.507	2.687.206

Eind november 2019 steeg het aandeel elektronische dienstencheques tot 68,29%.

4. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger de targets en de bijhorende boetes aan Sodexo terugvinden voor 2016 en 2017.

Jaar	Semester 1			Semester 2		
	Target	Behaald %	Boete (in €)	Target	Behaald %	Boete (in €)
2016	45%	35,42%	282.706	71%	41,04%	1.143.433
2017	86%	47,72%	3.228.256	95%	53,30%	3.301.970

5. De belangrijkste incentive voor Sodexo om het door hen vooropgestelde aandeel elektronische dienstencheques te halen, is financieel. De opgelegde boetes wegen immers zwaar door op hun inkomsten. Bovendien stijgt de boete progressief in de mate dat ze verder verwijderd blijven van de doelstelling (zie ook boetepercentages in tabel bij vraag 1).

Het Departement WSE gaf jaarlijks aan Sodexo de opdracht om een actieplan digitalisering op te stellen. Dit actieplan moest gerichte acties bevatten naar zowel de gebruikers, de erkende dienstencheque-ondernemingen als de huishoudhulp. Naast specifieke acties, zoals het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten en toepassingen, moest er ook een communicatieplan voorzien worden.

Sodexo kan de gebruikers echter niet verplichten om over te schakelen naar elektronische dienstencheques. De gebruikers hebben wettelijk gezien het recht om te kiezen welk type cheque ze willen gebruiken. Sodexo kan hier enkel op inspelen door waar mogelijk samen met de erkende dienstencheque-ondernemingen en werknemers de gebruikers trachten te overtuigen. Dit door klant- en gebruiksvriendelijke functionaliteiten aan te bieden en de gebruikers attent te maken op de voordelen van elektronische dienstencheques voor de gebruikers zelf, de erkende ondernemingen en de huishoudhulp.

De voorgestelde acties werden nauw opgevolgd en bijgestuurd op basis van feedback van het Departement WSE op het maandelijks overleg. Indien nodig werd ook geluisterd naar de bekommernissen van de sector en reacties van gebruikers op nieuwe functionaliteiten.

6. Eind 2019 eindigde het lopende contract met Sodexo. Vanaf 1 januari 2020 start de nieuwe overheidsopdracht, op basis van het bestek DWSE/2018/DC. In het nieuwe bestek werd niet gevraagd aan de inschrijvers om een doelstelling voorop te stellen wat betreft het aandeel elektronische dienstencheques en werd bijgevolg ook geen boete voorzien voor het niet halen van deze doelstelling.

In dit bestek werd evenwel gevraagd aan de kandidaat-inschrijvers om opnieuw een actieplan digitalisering op te maken. Enerzijds met de focus op het doen toenemen van het aandeel elektronische dienstencheques en anderzijds op het verzekeren van een verbeterde digitale ervaring voor alle betrokken partijen.

In 2020 start Sodexo met een volledig vernieuwde website en mobiele applicatie voor de dienstenchequegebruikers. Deze zullen gebruiksvriendelijker zijn en gebaseerd worden op het mobile first principe. Ook zal een integratie voorzien worden met Mijn Burgerprofiel van de Vlaamse Overheid en zal er terug een direct online betaalmodule voorzien worden voor het online aankopen van dienstencheques.

In de loop van het jaar zal ook een upgrade van de mobiele applicatie Jobtracker worden voorzien en een verbetering van de beveiligde zone voor erkende ondernemingen.

7. Volgens de bepalingen van het bestek 2015/DWSE/01 dienen de boetes door middel van schuldvergelijking in mindering gebracht te worden van de gefactureerde administratiekost. De boetes worden dus via creditnota's verrekend met de maandelijkse omkaderingskost van Sodexo.
8. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van de administratieve kost die door Sodexo, volgens de bepalingen van het contract, werden aangerekend aan de Vlaamse Overheid voor de periode 2016 – 2019 (voorlopig, 11 maanden) op jaarbasis. Dit is reeds inclusief de verwerking van de boetes via creditnota.

Jaar	Omkaderingskosten (Sodexo)
2016	€ 10,24 mln.
2017	€ 8,57 mln.
2018	€ 7,78 mln.
2019 (11 maanden)	€ 8,54 mln.

Het Departement WSE heeft geen zicht op de verdeling van de kosten. De totale kost wordt bepaald door het aantal uitgegeven dienstencheques en de eenheidsprijs per papieren of elektronische cheque die in de offerte van Sodexo werd opgenomen.

9. De samenwerking met Sodexo is de voorbije 4 jaar telkens constructief verlopen. Sodexo kon zich beroepen op een uitgebreide ervaring van het dienstenchequesysteem en heeft hier op verder gebouwd met een meer digitale focus in de periode 2016-2019. Vanuit het Departement WSE werd telkens kritisch gekeken naar de inspanningen van Sodexo en werd nauw samengewerkt om een optimale dienstverlening te voorzien voor alle betrokken actoren van het dienstenchequestelsel.

In 2016 werd ook een audit van de systemen van Sodexo en de onderlinge samenwerking uitgevoerd door een extern consultancybureau. Op basis hiervan werden een aantal verbeterpunten geformuleerd, die in een actieplan werden opgenomen en uitgevoerd vanaf 2017.

10. Het contract met Sodexo liep ten einde in december 2019. Sodexo heeft tijdens de opdracht telkens de contractuele bepalingen gevolgd. Vanaf 1 januari 2020 startte de nieuwe overheidsopdracht volgens de bepalingen van het bestek DWSE/2018/DC. De vooropgestelde doelstellingen in het bestek en de offerte worden ook deze keer nauwgezet opgevolgd worden door het departement. Op deze manier wordt de samenwerking telkens structureel geëvalueerd volgens het kader vastgelegd in de overheidsopdracht.