

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 836
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 7 juni 2021

aan **HILDE CREVITS**

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

Elektronische dienstencheques - Sodexo

De gewesten staan in voor de dienstencheques. Voor Vlaanderen loopt dat via privébedrijf Sodexo. Een dienstencheque is een middel waarmee particulieren huishoudelijke hulp kunnen betalen. Uiteraard zijn hieraan voorwaarden 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 het geeft wel aan welke impact het systeem heeft.

Dienstencheques kunnen uitgegeven worden in papieren vorm of in elektronisch formaat. Voor begin 2020 engageerde Sodexo zich om aan een bepaald percentage elektronische dienstencheques te komen in Vlaanderen. Indien het dat niet behaalde, kreeg het bedrijf een boete.

Op basis van bovenstaande maken wij op dat er dit keer geen te behalen percentage werd vastgelegd.

1. Er moet een nieuw actieplan digitalisering worden opgemaakt.

Wat zijn de doelstellingen binnen het actieplan? Op welke manier kan dit geëvalueerd worden? Wat zijn de criteria van evaluatie?

2. Sodexo is het privébedrijf aangesteld door de Vlaamse overheid.

- a) Hoeveel bedragen de jaarlijkse kosten voor 2021 bij de aanwending van Sodexo als bedrijf?

- b) Wat is de raming voor 2022?

3. Om het aandeel elektronische dienstencheques te verhogen, organiseerde Sodexo in het verleden verschillende acties.

Welke initiatieven heeft Sodexo ondernomen of zal het nog ondernemen om dat aandeel omhoog te brengen? Welke doelgroepen worden daarmee beoogd?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 836 van 7 juni 2021

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Zoals de Vlaamse volksvertegenwoordiger aangeeft, zijn er voor de nieuwe overheidsopdracht, die gestart is op 1 januari 2020, geen concreet doelstelling afgesproken voor het te behalen aandeel elektronische dienstencheques.

In deze nieuwe opdracht ligt de focus nog steeds op digitalisering, maar wordt ruimer gekeken dan enkel het aandeel elektronische dienstencheques. Er wordt gekeken naar een verbeterde gebruikservaring voor zowel gebruikers, erkende ondernemingen als het Departement WSE. In dit opzicht is er inderdaad ook geen boete meer van toepassing voor het niet behalen van het aandeel elektronische dienstencheques. Met de bredere focus blijven we echter wel inzetten op een verhoging van het aandeel elektronische dienstencheques.

De uitgiftemaatschappij werd gevraagd om een actieplan op te stellen dat zowel gericht is op het doen toenemen van het aandeel elektronische dienstencheques, als op het verbeteren van de digitale ervaring van alle betrokkenen. Deze doelstellingen werden op voorhand bepaald door mijn administratie. Het actieplan in de offerte van Sodexo was een invulling hiervan. Echter, werden er geen resultaatsindicatoren verbonden aan het bereiken van de doelstellingen, enkel een verbintenis tot uitvoering van de voorgestelde acties.

Het actieplan dat Sodexo bij haar offerte voegde, geldt voor de initiële duur van de overheidsopdracht (2020 – 2021) en wordt tussentijds dus niet vernieuwd. Er wordt wel gecontroleerd of Sodexo de vooropgestelde acties effectief uitgevoerd heeft. De acties worden telkens afgestemd met en bijgestuurd door mijn administratie. Zij waken er over dat de acties voldoende kwalitatief worden uitgevoerd, ook in samenspraak met de sector waar nodig. Indien nodig wordt de timing van de uitrol ook aangepast naargelang de noden of het voorvallen van dringende ingrepen (bv. de ontwikkelingen voor de coronasubsidies).

De belangrijkste acties werden reeds in andere schriftelijke vragen, waaronder vraag nr. 833 van 7 juni 2021 van de Vlaams volksvertegenwoordiger, aangehaald:

- Nieuwe website voor gebruikers en erkende ondernemingen
- Nieuwe mobiele app voor gebruikers
- Nieuwe mobiele app voor werknemers
- Nieuwe beveiligde zone voor erkende ondernemingen
- Integratie met Mijn Burgerprofiel

Door de coronacrisis werd de uitrol van de nieuwe beveiligde zone voor erkende ondernemingen uitgesteld naar 1 juli 2021. Dit was ook op vraag van de erkende ondernemingen, die de tijdelijke extra administratieve last die dit met zich meebracht, niet wilden opnemen tijdens de coronacrisis. Ook de API zal de komende maanden nog verder uitgetest en aangepast worden.

2. a. De kostprijs van de overheidsopdracht bedraagt in 2021 €4,1 mln. (voorlopige cijfers voor 5 maanden)

- b. Voor 2022 wordt de kostprijs geraamd op €10,8 mln.
3. Verschillende acties binnen het actieplan digitalisering zijn er op gericht, zij het vaak op een indirecte manier, om het aandeel elektronische dienstencheques te doen toenemen.

Na enkele jaren met een sterke toename van het aandeel elektronische dienstencheques, merken we nu reeds enige tijd slechts een beperktere stijging op maandbasis. Dit is normaal omdat de personen die makkelijk te overtuigen waren om over te schakelen, reeds zijn overgeschakeld. Nu moeten er meer inspanningen geleverd worden om de resterende groep te overtuigen.

Sodexo zet hiervoor onder andere in op het optimaliseren van de processen voor elektronische dienstencheques. Op die manier tracht Sodexo de huishoudhulpen en erkende ondernemingen nog meer te ondersteunen bij het gebruik van elektronische dienstencheques, zodat zij op hun beurt hun gebruikers mede trachten te overtuigen om over te schakelen.