



FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

# **OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES**

## Evaluatierapport 2007-2008

Brussel, 11 maart 2009

Secretariaat van de Commissie  
opleidingsfonds dienstencheques

Ernest Blérotstraat 1  
1070 Brussel  
02/233.47.17  
[opleidingsfonds@werk.belgie.be](mailto:opleidingsfonds@werk.belgie.be)







## Voorwoord

Dit is het eerste evaluatierapport van het opleidingsfonds dienstencheques. In dit rapport vindt u een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van het eerste werkingsjaar van dit opleidingsfonds. Het opleidingsfonds dienstencheques is nu iets meer dan anderhalf jaar in werking.

Beleidsmatig had men dit rapport graag iets vroeger zien verschijnen om tijdig de nodige bijsturingen aan het opleidingsfonds dienstencheques te kunnen doorvoeren. In dit opleidingsfonds zijn twee luiken belangrijk: de goedkeuring van de opleidingen en de terugbetaling van de opleidingen. Wat de terugbetalingen betreft heeft de RVA tot eind januari 2009 de tijd gehad om de terugbetalingen voor het jaar 2007 in het kader van dit opleidingsfonds te doen. Om een volledig verslag te krijgen waren deze gegevens nodig en dus kon het rapport, wat het deel terugbetalingen betreft, niet vroeger klaar zijn.

De twee zijn eigenlijk onlosmakelijk met elkaar verbonden. De essentie van het opleidingsfonds is toch dat de ondernemingen uiteindelijk een deel van de opleidingskosten voor hun dienstencheque-werknemers terugbetaald krijgen. Een rapport dat met dit deel terugbetalingen geen rekening houdt zou dus onvolledig en voorbarig geweest zijn.

In elk geval worden er heel wat aanbevelingen gedaan en kan dit rapport dus de aanleiding zijn tot een aanpassing van de werking van het opleidingsfonds dienstencheques.

Veel leesplezier!

Het Secretariaat Opleidingsfonds Dienstencheques  
11 maart 2009



<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>Doel van het opleidingsfonds dienstencheques.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2</b>	<b>Werking van het opleidingsfonds dienstencheques .....</b>	<b>9</b>
1.2.1	Tot welk bedrag kunnen dienstencheque-ondernemingen beroep doen op het opleidingsfonds dienstencheques? .....	9
1.2.2	Wanneer kan een dienstencheque-onderneming beroep doen op het budget dat zij toegekend kreeg in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques? .....	9
1.2.3	Welke opleidingen komen in aanmerking voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques? .....	10
1.2.4	Hoe kan een erkende dienstencheque-onderneming best nagaan welk soort opleiding zij organiseert?.....	11
1.2.5	Welke kosten komen in aanmerking voor terugbetaling door het opleidingsfonds dienstencheques? .....	11
1.2.6	Hoe verloopt de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding? .....	12
1.2.7	Hoe werkt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques?.....	13
1.2.8	Hoe verloopt de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding?...14	
<b>1.3</b>	<b>Juridisch kader en bevoegde instanties .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4</b>	<b>Evaluatie van het opleidingsfonds dienstencheques .....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>ANALYSE VAN DE AANVRAGEN TOT GOEDKEURING VAN EEN OPLEIDING.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Kwantitatieve analyse .....</b>	<b>16</b>
2.1.1	Verdeling van de ontvangen aanvragen per Gewest .....	16
2.1.2	Verdeling per taal van de ontvangen aanvragen .....	17
2.1.3	Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang het gevolg dat eraan werd gegeven .....	17
2.1.4	Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang het type van de indienende onderneming .....	18
2.1.5	Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang de categorie van opleiding .....	21
2.1.6	Verdeling van de gezamenlijke aanvragen .....	22
2.1.7	Verdeling van de niet goedgekeurde opleidingen naar gelang de aard van de vermelde reden.....	22
2.1.8	Verdeling van de ondernemingen naar gelang hun trekkingsrecht.....	23
<b>2.2</b>	<b>Kwalitatieve analyse.....</b>	<b>25</b>
2.2.1	Doel van het opleidingsfonds dienstencheques .....	25
2.2.2	Opleidingen die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques .....	25
2.2.3	Voor welke opleidingen wordt er een aanvraag tot goedkeuring ingediend? .....	27
2.2.4	Verloop van de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding .....	28
2.2.5	De Commissie opleidingsfonds dienstencheques .....	28
<b>2.3</b>	<b>Procedure .....</b>	<b>29</b>
2.3.1	Doorlooptijd goedkeuringsprocedure .....	29
2.3.2	Wie kan de goedkeuring van een opleiding aanvragen.....	30
<b>2.4</b>	<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>31</b>

<b>3</b>	<b>ANALYSE VAN DE AANVRAGEN VOOR TERUGBETALING VAN EEN OPLEIDING .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Kwantitatieve analyse.....</b>	<b>33</b>
3.1.1	Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut.....	33
3.1.2	Raming van het aantal werknemers die een door het Opleidingsfonds Dienstencheques terugbetaalde opleiding hebben gevolgt.....	34
3.1.3	Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie .....	34
3.1.4	Verdeling van de terugbetalingsaanvragen en –bedragen volgens type onderneming .....	36
3.1.5	Totale en gemiddelde duur van de terugbetaalde opleidingen .....	38
3.1.6	Behandelingstermijn van de goedkeuringsaanvragen voor een opleiding ....	39
<b>3.2</b>	<b>Kwalitatieve analyse.....</b>	<b>40</b>
3.2.1	Wanneer kan een dienstencheque-onderneming beroep doen op het budget dat zij toegekend kreeg in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques? .....	40
3.2.2	Opleidingskosten die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques .....	40
3.2.3	Verloop van de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding .....	41
3.2.4	Te bezorgen bewijsstukken .....	42
3.2.5	Het bedrag waarop een dienstencheque-onderneming beroep kan doen .....	43
<b>3.3</b>	<b>Procedure .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4</b>	<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>44</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIE .....</b>	<b>46</b>
	<b>BIJLAGE 1 : PARCOURS VAN DE DOSSIERS – FASE VAN GOEDKEURING .....</b>	<b>47</b>
	<b>BIJLAGE 2 : PARCOURS VAN DE DOSSIERS – FASE VAN TERUGBETALING ....</b>	<b>48</b>
	<b>BIJLAGE 3 : LIJST VAN TABELLEN.....</b>	<b>49</b>
	<b>BIJLAGE 4 : LIJST VAN FIGUREN .....</b>	<b>50</b>



# 1 Inleiding

## 1.1 Doel van het opleidingsfonds dienstencheques

Het koninklijk besluit betreffende het opleidingsfonds dienstencheques van 7 juni 2007 is in werking getreden op 11 juli 2007. Dit opleidingsfonds is een initiatief van de federale regering en heeft tot doel de inzetbaarheid van dienstenchequewerknemers te verhogen door erkende dienstencheque-ondernemingen toe te staan een gedeeltelijke terugbetaling van hun opleidingskosten te bekomen.

## 1.2 Werking van het opleidingsfonds dienstencheques

Een erkende dienstencheque-onderneming die een opleiding heeft georganiseerd voor haar dienstenchequewerknemers kan, mits het respecteren van de voorwaarden bepaald in de regelgeving, de gedeeltelijke terugbetaling van deze opleidingskosten bekomen.

### 1.2.1 Tot welk bedrag kunnen dienstencheque-ondernemingen beroep doen op het opleidingsfonds dienstencheques?

Voor elke erkende dienstencheque-onderneming wordt per kalenderjaar berekend wat het maximum bedrag is waarop ze aanspraak kan maken voor terugbetaling van haar opleidingskosten. Dit maximum bedrag wordt berekend volgens volgende formule:

$$a \times b/c$$

waarbij:

a = het voor dat kalenderjaar beschikbare budget (€ 3,7 miljoen voor 2007)

b = het aantal door de erkende onderneming aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorig kalenderjaar

c = het totaal aantal aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorige kalenderjaar

Telkens bij het begin van het kalenderjaar, en de eerste keer zo vlug mogelijk na de inwerkingtreding van het koninklijk besluit, worden de ondernemingen aangeschreven om hen hun maximum recht op terugbetaling voor het komende kalenderjaar mee te delen. Hierbij wordt ook de te volgen procedure uiteengezet.

### 1.2.2 Wanneer kan een dienstencheque-onderneming beroep doen op het budget dat zij toegekend kreeg in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques?

Een eventuele gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques gebeurt op het budget van het jaar waarin de goedgekeurde opleiding afloopt. Een onderneming kan dus voor een gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten enkel gebruik maken van haar budget voor het jaar 2007 indien de opleiding effectief eindigde in 2007. De gedeeltelijke terugbetaling kan aangevraagd worden tot en met 30 juni van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de opleiding afgelopen is. Een concreet voorbeeld: voor een opleiding die afgelopen is in 2007, kan de onderneming de aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques indienen tot en met 30 juni 2008 (het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques houdt steeds rekening met de postdatum van het formulier).

### 1.2.3 Welke opleidingen komen in aanmerking voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques?

De opleiding waarvoor een gedeeltelijke terugbetaling gevraagd wordt, moet een verband hebben met de uitgeoefende functie van de dienstenchequewerknemer. Opleidingen worden inzonderheid beschouwd als verband houdend met de uitgeoefende functie indien de vorming gericht is op:

- Attitude
- Omgaan met klanten
- Ergonomie
- Efficiënt organiseren
- Veiligheid en hygiëne
- Het gebruik van Nederlands/Frans/Duits op de werkvloer

Omdat andere soorten opleidingen andere kosten met zich meebrengen, worden de opleidingen opgedeeld in 3 categorieën: een opleiding op het terrein, een interne vorming en een externe vorming.

#### **Vorming op het terrein**

Het gaat om een opleiding georganiseerd op de werkplek van de dienstenchequewerknemer, waarbij deze tijdens de opleiding normaal presteert voor de klant. Deze opleiding kan alleen maar voor nieuwe werknemers en heeft als bedoeling om de zelfredzaamheid van de dienstenchequewerknemers te verhogen. Er wordt niet gedefinieerd wat een nieuwe werknemer is. Deze opleiding kan zowel door een externe als door een interne opleider gegeven worden. Een interne opleider is steeds iemand die verbonden is aan de organiserende dienstencheque-onderneming. Opleidingen worden inzonderheid beschouwd als vorming op het terrein indien er een begeleiding voorzien wordt op het vlak van:

- Attitude
- Communicatie
- Assertiviteit
- Veiligheid en hygiëne
- Efficiënt organiseren
- Initiatief nemen en klantgerichtheid
- Het detecteren van vormingsnoden en het toeleiden naar vormingen

De onderwerpen die normaal gezien tijdens het onthaal van de werknemer door de werkgever moeten worden besproken, worden niet beschouwd als vorming op het terrein (bv. het bespreken van loon- en arbeidsvoorwaarden, afwezigheden, vakantie, etc.).

#### **Interne vorming**

Het gaat om een opleiding gegeven door een opleider die tewerkgesteld is bij de onderneming die de opleiding organiseert voor de eigen dienstenchequewerknemers. Deze opleiding mag zich niet op het terrein afspelen.

## **Externe vorming**

Het gaat om een opleiding die gegeven wordt door een opleider die niet verbonden is aan de dienstencheque-onderneming die de opleiding organiseert voor zijn dienstencheque-werknemers. Deze vorming mag zich niet op het terrein afspelen.

### 1.2.4 Hoe kan een erkende dienstencheque-onderneming best nagaan welk soort opleiding zij organiseert?

De onderneming onderzoekt best eerst of het al dan niet om een opleiding op het terrein gaat. Er zijn twee voorwaarden verbonden aan een opleiding op het terrein: ten eerste moet de opleiding gegeven worden op de werkplaats van de dienstenchequewerknemer (vb. bij de klant thuis of in het strijkatelier) en ten tweede moet de dienstenchequewerknemer gedurende elk uur opleiding presteren voor de klant en daar telkens ook het gepaste aantal dienstencheques voor krijgen. Van zodra het om een opleiding op het terrein gaat, blijft enkel nog de vraag of deze gegeven wordt door iemand verbonden aan de onderneming of een persoon of organisatie die ingehuurd wordt om de opleiding te verzorgen.

Enkel indien de opleiding niet voldoet aan bovenstaande voorwaarden, en het dus duidelijk geen opleiding op het terrein is, kan het gaan om een interne of een externe opleiding. Om het onderscheid tussen beide te maken is niet de plaats waar de opleiding doorgaat bepalend, maar wel de persoon of organisatie die de opleiding geeft. De locatie speelt hier dus geen enkele rol. Enkele voorbeelden:

- Een opleiding inzake veilige strijktechnieken wordt gegeven door een externe opleider in het lokaal van de externe opleider aan een groepje dienstenchequewerknemers. Dit is een externe opleiding.
- Een opleiding over ergonomie voor poetsvrouwen die doorgaat in een lokaal van de onderneming die hen tewerkstelt, maar die gegeven wordt door een kinesist die zijn eigen praktijk heeft, en dus niet tewerkgesteld is door de erkende dienstencheque-onderneming, is een externe opleiding.
- Een opleiding inzake veilige strijktechnieken gegeven door een externe opleider in het strijkatelier van de erkende dienstencheque-onderneming, waar eerst en vooral enkele theoretische principes aan bod komen en vervolgens de strijksters hun eigen kledij mogen meebrengen om de apparatuur van het strijkatelier beter te leren gebruiken is een externe opleiding. Hier zullen de strijksters namelijk niet presteren en dus ook geen dienstencheque in ontvangst kunnen nemen van een klant.
- Een opleiding die gegeven wordt in een zaal die voor die gelegenheid gehuurd wordt, bv. van de gemeente, waar iemand van de eigen onderneming uitleg komt geven over discretie en werkethiek is een interne opleiding.

### 1.2.5 Welke kosten komen in aanmerking voor terugbetaling door het opleidingsfonds dienstencheques?

Zoals reeds gezegd, brengt een ander soort opleiding ook andere kosten met zich mee. Volgende kosten komen in aanmerking:

#### **Wat betreft vorming op het terrein:**

- de loonkost van de begeleider, forfaitair vastgesteld op 40 euro per uur.

De terugbetaling voor een vorming op het terrein bedraagt per kalenderjaar maximum 50% van de jaarlijkse brutoloonkost van het omkaderingspersoneel van de onderneming.

### **Wat betreft interne vorming:**

- de loonkost van de werknemers tijdens de opleiding inclusief sociale zekerheidsbijdragen, forfaitair vastgesteld op 12,60 euro per uur;
- de kost van de interne opleider, forfaitair vastgesteld op 40 euro per uur;
- de omkaderingskosten, forfaitair vastgesteld op 20 euro per dag of 10 euro per halve dag opleiding.

### **Wat betreft externe vorming:**

- de loonkost van de werknemer tijdens de opleiding inclusief sociale zekerheidsbijdragen, forfaitair vastgesteld op 12,60 euro per uur;
- de kosten van het opleidingsinstituut of de externe opleider met een maximum van 100 euro per dag per werknemer.

Een erkende onderneming kan geen terugbetaling vragen van opleidingskosten waarvan ze de terugbetaling van de lonen en de sociale bijdragen gevraagd heeft in het kader van het betaald educatief verlof. De onderneming kan evenmin de terugbetaling vragen van opleidingskosten waarvoor ze reeds tussenkomsten ontvangt via andere instanties of organismen, privaat of publiek. Van zodra de onderneming ergens een tussenkomst ontvangt voor een opleiding is het dus niet meer mogelijk om voor de opleidingskosten verbonden aan dezelfde opleiding een gedeeltelijke terugbetaling te bekomen bij het opleidingsfonds dienstencheques.

Het is voor een dienstencheque-onderneming van belang om te weten welk soort opleiding men wil organiseren om de procedure tot gedeeltelijke terugbetaling vlot te kunnen doorlopen. Voor een ander soort opleiding dient namelijk andere informatie bezorgd te worden aan het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. De procedure tot gedeeltelijke terugbetaling van opleidingskosten in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques verloopt in twee fases. Eerst en vooral moet een onderneming de goedkeuring vragen voor een bepaalde opleiding. Eens de onderneming deze goedkeuring ontvangen heeft, en de opleiding afgelopen is, kan de onderneming de effectieve terugbetaling van een gedeelte van de opleidingskosten vragen.

#### *1.2.6 Hoe verloopt de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding?*

Iedere erkende dienstencheque-onderneming die een gedeeltelijke terugbetaling van haar opleidingskosten wil verkrijgen moet een formulier "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding" invullen. Het formulier is zowel in Word (op de computer in te vullen) als in PDF (met de hand in te vullen) beschikbaar op de website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en eveneens te verkrijgen bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. Dit formulier moet aan het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques bezorgd worden voor het einde van de opleiding waarvoor de goedkeuring gevraagd wordt.

Volgende gegevens moeten ten minste vermeld worden in het aanvraagformulier: het unieke ondernemingsnummer van de onderneming, de identiteit/sociale benaming, het erkenningsnummer, de verblijfplaats/maatschappelijke zetel, de benaming van de voorziene opleiding en de naam van de verstrekker van deze opleiding, de aanduiding van de categorie waaronder deze opleiding valt (op het terrein, intern of extern), een precieze en gedetailleerde omschrijving van de voorziene opleiding en het aantal betrokken werknemers, een raming van de kosten die in aanmerking komen voor terugbetaling bij het opleidingsfonds dienstencheques. Indien het gaat om een opleiding op het terrein moet ook het aantal werknemers uitgedrukt in voltijds equivalenten tewerkgesteld als omkaderingspersoneel, de bruto loonkost van dit

omkaderingspersoneel en het in dat kalenderjaar reeds door het opleidingsfonds terugbetaalde bedrag voor vorming op het terrein vermeld worden.

Van zodra het Secretariaat opleidingsfonds dit formulier ontvangt wordt er per brief een ontvangstbevestiging verstuurd. Indien het aanvraagformulier niet volledig is, wordt in deze ontvangstbevestiging opgesomd wat er ontbreekt, met de vraag om het formulier te vervolledigen. Indien het dossier niet vervolledigd wordt binnen de maand die volgt op de ontvangstbevestiging wordt er een herinnering gestuurd. Indien het dossier nog altijd onvolledig is binnen de maand die volgt op deze herinneringsbrief wordt de aanvraag als onbestaande beschouwd.

Eens het dossier volledig is, verzendt het Secretariaat opleidingsfonds het dossier aan de Commissie opleidingsfonds dienstencheques die over een termijn van 2 maanden beschikt om een advies uit te brengen over deze aanvraag. De Commissie opleidingsfonds dienstencheques beoordeelt of een bepaalde opleidingsinhoud al dan niet past in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Dit advies wordt vervolgens aan de Minister van Werk voorgelegd. Dan beschikt de Minister eveneens over een termijn van twee maanden om zich uit te spreken over de al dan niet goedkeuring van een dossier. Bij ontstentenis van een beslissing vanwege de Minister binnen de voorziene termijn, wordt de beslissing geacht gunstig te zijn.

Het Secretariaat opleidingsfonds bezorgt de beslissing tot goedkeuring of tot weigering aan de aanvragende onderneming. Indien een erkende onderneming dezelfde reeds goedgekeurde opleiding later opnieuw wil organiseren, hoeft ze geen nieuwe aanvraag tot goedkeuring in te dienen. Eenmaal een onderneming de goedkeuring bekomen heeft voor een bepaalde opleiding, blijft deze geldig voor onbepaalde duur.

Meerdere ondernemingen kunnen samen een aanvraag tot goedkeuring indienen. De aanvraag moet dan de identiteit van alle ondernemingen bevatten, evenals de melding aan welke onderneming(en) de terugbetaling moet geschieden.

Als bijlage wordt een schematische voorstelling van de te doorlopen procedure toegevoegd (bijlage 1).

#### *1.2.7 Hoe werkt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques?*

De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg heeft een adviescommissie opgericht die advies moet verstrekken betreffende welke opleidingen in aanmerking komen voor het verkrijgen van een gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten in het kader van het opleidingsfonds.

De Commissie opleidingsfonds dienstencheques is als volgt samengesteld:

- een voorzitter als vertegenwoordiger van de Minister en een plaatsvervanger;
- zes werkende leden en zes plaatsvervangende leden die zijn voorgedragen door de meest representatieve werknemersorganisaties;
- zes werkende leden en zes plaatsvervangende leden die zijn voorgedragen door de meest representatieve werkgeversorganisaties;
- een werkend lid en een plaatsvervangend lid als vertegenwoordiger van de Algemene Directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De Minister benoemt de leden van deze Commissie en waakt erover dat maximum twee derden van de leden van hetzelfde geslacht zijn. Het mandaat van de leden geldt voor een hernieuwbare termijn van vier jaar die een einde neemt in geval van ontslag, wanneer de mandaterende instantie die een lid heeft voorgedragen om zijn vervanging vraagt en wanneer een lid niet langer de hoedanigheid heeft die het

mandaat rechtvaardigt. Een lid dat, voor om het even welke reden, afstand doet van zijn mandaat voor de geplande einddatum, wordt vervangen door zijn plaatsvervanger die vervolgens het mandaat voleindigt. Het plaatsvervangende lid wordt effectief lid en er wordt een nieuw plaatsvervangend lid aangeduid.

Om op een geldige wijze een advies uit te brengen moeten ten minste de voorzitter of zijn plaatsvervanger, drie leden die de werknemers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers, drie leden die de werkgevers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers en een lid dat de Algemene Directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt vertegenwoordigt of zijn plaatsvervanger aanwezig zijn. Indien de Commissie opleidingsfonds dienstencheques niet geldig kan zetelen wordt een nieuwe vergadering bijeengeroepen binnen een termijn van 15 dagen. Voor deze nieuwe vergadering is er geen enkel aanwezigheidsquorum vereist.

De Commissie opleidingsfonds dienstencheques bepaalt haar huishoudelijk reglement en heeft dit ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister. Het secretariaat wordt waargenomen door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Directie van de Integratie van de Werkzoekenden.

#### *1.2.8 Hoe verloopt de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding?*

Nadat een onderneming van de Minister de goedkeuring heeft bekomen voor een bepaalde opleiding, en de opleiding afgelopen is, kan de onderneming een "Aanvraag tot terugbetaling van haar opleidingskosten" indienen. Het formulier is zowel in Word (op de computer in te vullen) als in PDF (met de hand in te vullen) beschikbaar op de website van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en eveneens te verkrijgen bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. Het formulier moet minstens volgende gegevens bevatten: het uniek ondernemingsnummer, de identiteit/sociale benaming, het erkenningsnummer, de verblijfplaats/maatschappelijke zetel en het rekeningnummer van de onderneming, de datum en het nummer van de goedkeuring door de Minister en de exacte opleidingskosten die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds mét de nodige bewijsstukken in bijlage. Dit formulier moet bezorgd worden aan het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques voor 30 juni van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de goedgekeurde opleiding afgelopen is. Indien de aanvraag onvolledig is, wordt de onderneming hiervan op de hoogte gebracht, met de vraag om het formulier binnen de maand te vervolledigen. Na verificatie van een volledige aanvraag door het Secretariaat opleidingsfonds, gebeurt de terugbetaling binnen de maand door de RVA. De onderneming krijgt een brief toegestuurd met vermelding van het precieze bedrag dat terugbetaald zal worden. In deze brief wordt ook het resterend maximum recht op terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds voor dat kalenderjaar meegedeeld.

Als bijlage wordt een schematische voorstelling van de te doorlopen procedure toegevoegd (bijlage 2).

### **1.3 Juridisch kader en bevoegde instanties**

- Art. 9bis van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en – banen, ingevoegd bij de programmawet van 27 december 2006.
- Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques (B.S. 11 juli 2007). Dit koninklijk besluit wordt ook meegegeven als bijlage (bijlage 3).

- Ministerieel besluit van 20 juli 2007 tot benoeming van de leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques.
- Ministerieel besluit van 29 februari 2008 tot vervanging van leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques.
- Ministerieel besluit van 14 april 2008 tot vervanging van de leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques.

Wat betreft reglementering, formulieren "Aanvraag tot goedkeuring" en "Aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling" en vragen inzake het opleidingsfonds dienstencheques kan er contact opgenomen worden met:

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg  
 Algemene Directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt  
 Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques  
 Ernest Blérotstraat 1  
 1070 Brussel  
 tel.: 02/233.47.17 – fax: 02/233.46.75  
 e-mail: [opleidingsfonds@werk.belgie.be](mailto:opleidingsfonds@werk.belgie.be)

#### **1.4 Evaluatie van het opleidingsfonds dienstencheques**

Jaarlijks zal door de Commissie opleidingsfonds dienstencheques een evaluatie gemaakt worden van het opleidingsfonds dienstencheques inzonderheid wat betreft de werking ervan en de opleidingen die wel of niet goedgekeurd worden. Aangezien de procedure tot gedeeltelijke terugbetaling opgesplitst is in twee stappen, eerst de goedkeuring van de opleiding en vervolgens de effectieve terugbetaling, worden de twee stappen ook afzonderlijk besproken in het evaluatierapport. Telkens komt er zowel een kwantitatieve analyse, als een kwalitatieve analyse en wordt de te volgen procedure geëvalueerd.

Voor de analyse van de aanvragen tot goedkeuring van een opleiding in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques baseren we ons op de aanvragen die door het Secretariaat opleidingsfonds ontvangen zijn in de periode van 11 juli 2007 (in werking treden van de maatregel) tot en met 30 juni 2008. Op die manier kunnen we jaarlijks telkens de periode van 1 juli tot 30 juni van het volgende kalenderjaar bespreken en valt de einddatum van dit werkingsjaar samen met de datum waarop de terugbetalingsdossiers van het vorig jaar ten laatste moeten ingediend worden. Wat de aanvragen tot terugbetaling betreft is het niet mogelijk om dezelfde termijn te hanteren. Aangezien de ondernemingen over een budget per kalenderjaar beschikken en zij aanvragen tot terugbetalingen voor het budget 2008 kunnen indienen tot en met 30 juni 2009, bespreken we enkel de terugbetalingsdossiers betreffende het kalenderjaar 2007, die uiterlijk op 30 juni 2008 moesten ingediend worden en waarvoor de laatste betalingsopdrachten aan de RVA bezorgd werden in december 2008, en de RVA dus de tijd had tot eind januari 2009 om deze betalingen uit te voeren.

## 2 Analyse van de aanvragen tot goedkeuring van een opleiding

### 2.1 Kwantitatieve analyse

#### 2.1.1 Verdeling van de ontvangen aanvragen per Gewest

Tabel 1 geeft de verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang de het gewest waarin de hoofdkantoor van de aanvragende onderneming gelegen is.

*Tabel 1: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per gewest (op basis van de sociale van de onderneming)*

	Aanvragen tot goedkeuring	
	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	493	65,4%
Waals Gewest	192	25,5%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	69	9,1%
<b>Totaal</b>	<b>754</b>	<b>100,0%</b>

In totaal werden 754 aanvragen tot goedkeuring van een opleiding ontvangen afkomstig van een dienstencheque-onderneming. Een grote meerderheid van de aanvragen is afkomstig van ondernemingen die hun hoofdkantoor hebben in het Vlaams Gewest. Dit grote verschil kan gedeeltelijk verklaard worden door het feit dat bij 55 % van de erkende ondernemingen hun hoofdkantoor zich situeert in het Vlaams Gewest<sup>1</sup>. 33 % van de erkende ondernemingen heeft zijn hoofdkantoor in het Waals Gewest en 12 % is gevestigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. We stellen dus vast dat de ondernemingen uit het Waals Gewest proportioneel een beetje minder actief zijn wat betreft het opleidingsfonds dienstencheques dan diegene die gesitueerd zijn in het Vlaams Gewest.

De communicatie naar de betrokken ondernemingen bij de oprichting van het opleidingsfonds dienstencheques was identiek voor de verschillende Gewesten. Deze kan dus geen verklaring bieden voor de verschillen.

Volgens de gegevens vrijgegeven door de RVA in 2007 bedraagt het totaal volume aan dienstencheques dat door het uitgiftebedrijf werd terugbetaald in 2006 ongeveer 32 miljoen. De verdeling is 6,38 miljoen (19,94 %) voor ondernemingen in het Waals Gewest, 5,78 miljoen (18,06 %) voor ondernemingen gesitueerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 19,84 miljoen (62 %) voor de ondernemingen in het Vlaams Gewest. Als we weten dat het maximum recht op terugbetaling waarop de erkende ondernemingen beroep kunnen doen voor een gedeeltelijke terugbetaling van hun opleidingskosten berekend wordt in verhouding tot het aantal uitbetaalde dienstencheques van het vorig jaar (2006), dan is het mogelijk dat dit gedeeltelijk het groter aandeel verklaard van de ondernemingen gevestigd in het Vlaams Gewest.

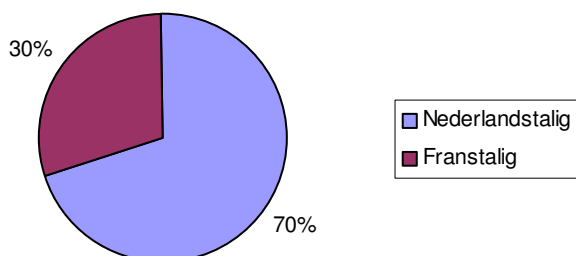
<sup>1</sup> Referentiejaar: 2007. Bron: "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en-banen 2007" gerealiseerd door IDEA consult.



### 2.1.2 Verdeling per taal van de ontvangen aanvragen

Zoals figuur 1 aantoont is de verdeling naar taal gelijkaardig aan de verdeling per Gewest.

Figuur 1: verdeling per taal van de ontvangen aanvragen



70 % van de aanvragen is opgesteld in het Nederlands en 30 % in het Frans. Deze cijfers komen logischerwijze overeen met de verdeling per Gewest van de ontvangen aanvragen.

### 2.1.3 Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang het gevolg dat eraan werd gegeven

Tabel 2 geeft de verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naar gelang het gevolg dat eraan gegeven werd tot 30 juni 2008. Een aantal dossiers was nog in behandeling door het Secretariaat op het ogenblik dat dit evaluatierapport geschreven werd. Deze dossiers die nog in behandeling waren, zijn opgenomen onder de status 'in behandeling'.

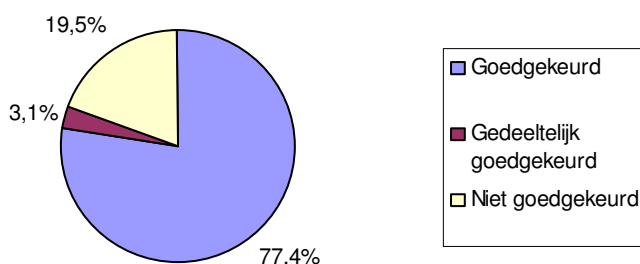
Bepaalde aanvragen worden als onbestaande beschouwd omdat de termijnen die in de regelgeving opgenomen zijn door de betrokken ondernemingen niet gerespecteerd werden. Andere aanvraagdossiers waren niet ontvankelijk in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Het gaat in principe over aanvragen die afkomstig zijn van ondernemingen die niet actief zijn in de dienstencheques.

Tabel 2: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naar gelang het gevolg dat eraan werd gegeven (tot 30 juni 2008)

	Aanvragen tot goedkeuring			
	Aantal			Percentage
	Nl	Fr	Totaal	Totaal
Goedgekeurd	345	135	480	62,7%
Gedeeltelijk goedgekeurd	8	11	19	2,5%
Afgekeurd	2	29	121	15,8%
Onbestaande of onontvankelijk	47	23	70	9,2%
In behandeling	41	34	75	9,8%
<b>Totaal</b>	<b>533</b>	<b>232</b>	<b>765</b>	<b>100%</b>

In totaal ontving het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques 765<sup>2</sup> aanvragen. 75 aanvragen waren nog in behandeling en 70 aanvragen werden niet in behandeling genomen. 2/3 van de ingediende aanvragen werden goedgekeurd. Indien we enkel rekening houden met de dossiers waar het tot een beslissing gekomen is, dan loopt dit percentage op tot 80 %, wat aangetoond wordt in figuur 2. 4 op de 5 aanvragen tot goedkeuring worden op het einde van de procedure dus goedgekeurd.

*Figuur 2: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing*



#### 2.1.4 Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang het type van de indienende onderneming

De dienstencheque-ondernemingen zijn onderverdeeld in 8 types. Het meest voorkomende type is de commerciële private onderneming (zonder de interimbedrijven). Zij vertegenwoordigen in totaal ongeveer een derde van alle erkende dienstencheque-ondernemingen<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Dit cijfer verschilt van het eerder genoemde cijfer (754 aanvragen). Dit verschil is te wijten aan het feit dat, op het totaal aantal ontvangen aanvragen, 11 aanvragen afkomstig waren van ondernemingen die geen erkenning hebben in de dienstencheques. Deze aanvragen werden als onontvankelijk geklasseerd.

<sup>3</sup> Bron RVA: gegevens 2007

Tabel 3: verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming dat de aanvraag ingediend heeft

Type onderneming	Aanvragen tot goedkeuring				Erkende ondernemingen	
	Aantal			Percentage	Aantal	Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal		
Commerciële private onderneming	74	27	101	13,4%	552	36%
Interimbedrijf	20	3	23	3,1%	34	2%
Invoegbedrijf	32	49	81	10,7%	85	6%
VZW	98	79	177	23,5%	238	15%
Gemeente	4	0	4	0,5%	8	1%
OCMW	186	40	226	30,0%	202	13%
PWA	113	23	136	18,0%	210	14%
Natuurlijk persoon	3	3	6	0,8%	214	14%
<b>Totaal</b>	<b>530</b>	<b>224</b>	<b>754</b>	<b>100%</b>	<b>1543</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 toont dat de OCMW's, de VZW's en de PWA's het meeste aanvragen tot goedkeuring van een opleiding hebben ingediend. De commerciële private ondernemingen die één derde van alle dienstencheque-ondernemingen uitmaken hebben slechts iets meer dan 13 % van de aanvragen tot goedkeuring ingediend. Deze cijfers dienen evenwel met voorbehoud becommentarieert te worden. Een zelfde onderneming kan meerdere aanvragen tot goedkeuring van een opleiding ingediend hebben. Dit heeft tot gevolg dat, indien bepaalde ondernemingen erg actief waren op het vlak van het opleidingsfonds dienstencheques, het type van ondernemingen waartoe deze ondernemingen behoren in dezelfde mate meer zal vertegenwoordigd worden.

We kunnen een duidelijker beeld krijgen van de mate waarin ondernemingen van een bepaald type actief zijn indien we rekening houden met het aantal ondernemingen eerder dan met het aantal ingediende aanvragen. Een onderneming wordt als actief beschouwd in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques van zodra ze ten minste één aanvraag tot goedkeuring van opleiding heeft ingediend.

Tabel 4 toont het aantal ondernemingen, per type, dat actief is in het opleidingsfonds dienstencheques ten opzichte van het totaal aantal erkende ondernemingen<sup>4</sup>.

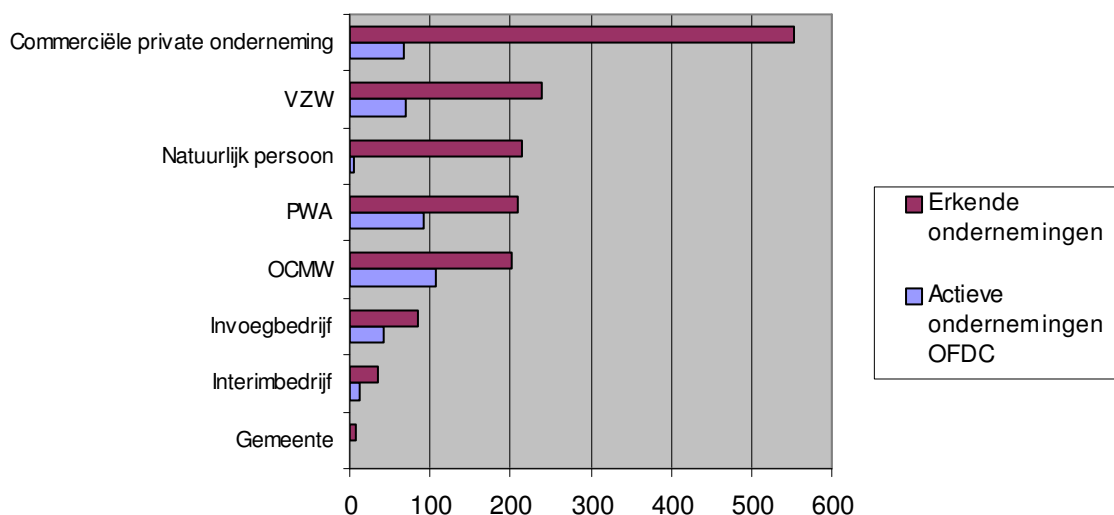
<sup>4</sup> Situatie eind van het jaar 2007. Dit wil zeggen dat het ongeveer overeenkomt met het midden van de periode die in kaart gebracht wordt in dit gedeelte van het evaluatierapport.

Tabel 4: Verdeling van de ondernemingen die beroep gedaan hebben op het opleidingsfonds dienstencheques naargelang het type van onderneming

Type onderneming	Actieve ondernemingen OFDC	Erkende ondernemingen	Percentage
Commerciële private onderneming	68	552	12%
Interimbedrijf	12	34	35%
Invoegbedrijf	42	85	49%
VZW	70	238	29%
Gemeente	2	8	25%
OCMW	107	202	53%
PWA	91	210	43%
Natuurlijk persoon	5	214	2%
<b>Totaal</b>	<b>397</b>	<b>1543</b>	<b>26%</b>

Figuur 3 is een grafische weergave van verschil tussen de ondernemingen die actief zijn in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques en de erkende dienstencheque-ondernemingen volgens type van onderneming.

Figuur 3: Aantal actieve en erkende ondernemingen naargelang type onderneming



Deze figuur toont dat het de OCMW's zijn die, in verhouding tot hun totaal aantal, het meest actief zijn. Meer dan één OCMW op twee dat een erkenning dienstencheques heeft, heeft beroep gedaan op het opleidingsfonds. Op dezelfde manier stellen we vast dat de invoegbedrijven en de PWA's in bijna identieke verhouding vertegenwoordigd zijn. 12 % van de commerciële private ondernemingen heeft zich gewend tot het opleidingsfonds. Dit cijfer ligt ver onder het percentage van de andere types van ondernemingen. De natuurlijke personen zijn op zich het meest extreme met slechts 2 % van de ondernemingen die actief zijn.

Er zijn meerdere verklaringen te bedenken voor het feit dat de OCMW's, de PWA's en de invoegbedrijven relatief vaker beroep doen op het opleidingsfonds dienstencheques. Enerzijds werden de OCMW's, dankzij de Vereniging van Steden en Gemeenten, meer ingelicht over het bestaan en de modaliteiten van het opleidingsfonds dienstencheques. Anderzijds is het zo dat de dienstencheque-werknemers tewerkgesteld door een OCMW, een PWA, en dit geldt des te meer voor een invoegbedrijf, traditioneel gezien een zwakkere doelgroep op de arbeidsmarkt

vertegenwoordigen, wat tot gevolg heeft dat zij door hun beperkte vaardigheden een sterke behoefte hebben aan opleiding. Het sociale doel van dit type van ondernemingen is eveneens een verklarende factor.

#### 2.1.5 Verdeling van de ontvangen aanvragen naar gelang de categorie van opleiding

Tabel 5 geeft de verdeling van de ontvangen aanvragen tot goedkeuring naar gelang de categorie van opleiding. Er bestaan drie types van opleiding: intern, extern en op het terrein <sup>5</sup>.

Tabel 5: Verdeling van de aanvragen naargelang de categorie van de opleiding

Categorie van de opleiding	Aanvragen tot goedkeuring	
	Aantal	Percentage
Intern	149	19,7%
Extern	536	70,7%
Op het terrein	73	9,6%
<b>Totaal</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

De grote meerderheid van de opleiding wordt gegeven door een externe opleider. Deze externe opleiders zijn nu eens opleidingsinstituten, dan weer fysieke personen (bijvoorbeeld kinesisten of ergotherapeuten). Deze voorkeur voor een externe opleider is onder andere te verklaren door het feit dat een onderneming niet altijd over personeel beschikt dat thuis is in opleidingen en het is eveneens veel eenvoudiger voor de ondernemingen om zich te wenden tot een catalogus van bestaande opleidingen die onmiddellijk beschikbaar zijn. Ongeveer één opleiding op vijf wordt gegeven door de dienstencheque-onderneming zelf. Slechts één opleiding op tien wordt georganiseerd op het terrein. De organisatie van een opleiding op het terrein vraagt om een belangrijke investering zowel op logistiek als op financieel vlak, waardoor het niet verwonderlijk is om vast te stellen dat de andere categorieën van opleidingen in veel gevallen de voorkeur krijgen. Daarnaast moet er voor een opleiding op het terrein nog een onderscheid gemaakt worden naar gelang het type van opleider die de opleiding geeft. Deze opleider kan extern of intern, dat wil zeggen verbonden aan de onderneming zijn.

Tabel 6: Verdeling van de aanvragen voor opleiding op het terrein naar het type opleider

Opleiding op het terrein	Aanvragen tot goedkeuring	
	Aantal	Percentage
Interne opleider	51	69,9%
Externe opleider	22	30,1%
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

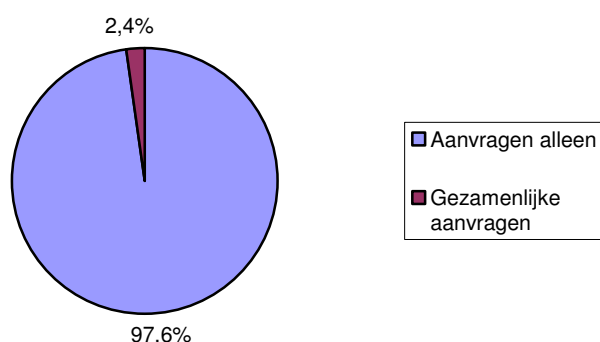
Bijna 70 % van de opleidingen op het terrein wordt gegeven door een interne opleider, die dus verbonden is aan de onderneming. De opleiding op het terrein richt zich voornamelijk op individuele begeleiding van de werknemer. Het beroep doen op een externe opleider wordt vaak gebruikt bij groepsvormingen. Voornamelijk wegens economische en praktische redenen wordt er betrekkelijk weinig beroep gedaan op een externe opleider in het kader van een opleiding op het terrein. Op dit principe bestaat er echter een uitzondering. Strijkateliers organiseren soms opleidingen op het terrein, in het strijkatelier zelf, waarbij er gebruik wordt gemaakt van het strijkgoed van gebruikers. In dat geval wordt er vaker beroep gedaan op een externe opleider.

<sup>5</sup> Voor meer informatie, supra.

### 2.1.6 Verdeling van de gezamenlijke aanvragen

Ondernemingen kunnen gezamenlijk een aanvraag indienen. Dit type van aanvraag is enkel en alleen mogelijk in bepaalde gevallen, namelijk bij een externe opleiding of eventueel op het terrein (indien deze gegeven wordt door een externe opleider). Immers, aangezien een interne opleiding moet gegeven worden door de dienstencheque-onderneming zelf, kan ze niet georganiseerd worden samen met andere ondernemingen want op dat ogenblik gaat het voor die andere ondernemingen niet meer om een interne opleiding.

*Figuur 4: Gedeelte van de gezamenlijke aanvragen op het totaal van de ingediende aanvragen*



Uit figuur 4 blijkt dat er slechts zeer weinig gezamenlijke aanvragen werden ingediend. Het merendeel van de ondernemingen verkiest om zelf een aanvraag in te dienen. In het geval dat een opleiding wordt gegeven aan dienstencheque-werknemers van verschillende ondernemingen, zal de opleider over het algemeen afzonderlijke facturen opmaken; het indienen van een gezamenlijke aanvraag is dus strikt genomen niet noodzakelijk.

### 2.1.7 Verdeling van de niet goedgekeurde opleidingen naar gelang de aard van de vermelde reden

De Commissie opleidingsfonds dienstencheques verstrekt een niet bindend advies over het gegeven of de inhoud van een opleiding wel degelijk past binnen het kader van de reglementering van het opleidingsfonds dienstencheques. Teneinde haar beslissingscriteria zo veel mogelijk te objectiveren bij het geven van een negatief advies, neemt de Commissie zijn toevlucht tot 5 types van motivering. Elk van de motiveringen heeft als basis de reglementering betreffende het opleidingsfonds dienstencheques. In grote lijnen heeft de Minister steeds het advies van de Commissie gevolgd.

Tabel 7: verdeling van de niet goedgekeurde opleidingen naar reden

Motivatie	Niet goedgekeurde aanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Onvoldoende link met de uitgeoefende functie	64	17	81	66,9%
Gaat niet om een opleiding	20	4	24	19,8%
Niet gericht op dienstencheque-werknemers	4	3	7	5,8%
Onthaal of interne werkorganisatie	3	3	6	5,0%
Onthaal van de werknemer (op het terrein)	1	2	3	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>92</b>	<b>29</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Het merendeel van de niet goedkeuringen betreft opleidingen die een onvoldoende link hebben met de uitgeoefende functie van de dienstencheque-werknemers. Het criterium dat er een link moet zijn met de functie is gebaseerd op de toegelaten activiteiten in het kader van de dienstencheques. Bij volgende opleidingen werd bijvoorbeeld geoordeeld dat ze onvoldoende link hebben met de uitgeoefende functie van de dienstencheque-werknemers: EHBO opleidingen (hartmassage, reanimatie, etc.) of opleidingen die meer gericht zijn op personeel tewerkgesteld als gezinshulp. Het is inderdaad zo dat er voor dat type van opleiding geoordeeld wordt dat er geen of onvoldoende verband is met de uitgeoefende functie, aangezien dat type van activiteiten niet specifiek opgenomen is in het kader van het werk in de dienstencheques.

Bepaalde dossiers die aan de Commissie voorgelegd werden betreffen strikt genomen geen opleiding. Het gaat met name over culturele aangelegenheden zoals bezoek van een moskee, maandelijkse dienstvergaderingen of sportieve activiteiten zoals yoga.

De reglementering voorziet dat, om een beroep te kunnen doen op een tussenkomst in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques, de opleiding zich moet richten op werknemers die tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Vandaar dat opleidingen die zich niet richten tot dat doelpubliek systematisch een negatief advies krijgen. Het merendeel van de opleidingen die om die reden geen goedkeuring krijgen, richten zich op het omkaderingspersoneel (bijvoorbeeld: opleiding tot preventieadviseur).

Een relatief klein gedeelte van de opleidingen kreeg eveneens een negatief advies van de Commissie met als motivering dat het gaat om onthaal of interne werkorganisatie. Het gaat dan om opleidingen die gericht zijn op de waarden inherent aan de onderneming zoals het arbeidsreglement of het respecteren van interne procedures.

Een erg klein gedeelte van de opleidingen kreeg geen goedkeuring aangezien de opleiding op het terrein onthaal van de werknemer omvatte. Welnu, dat type van opleidingen werd expliciet uitgesloten in het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques: *"de begeleiding die betrekking heeft op onderwerpen die normaal gezien tijdens het onthaal door de werkgever moeten worden besproken kan niet worden beschouwd als vorming op het terrein. Het betreft inzonderheid de bespreking van loon- en arbeidsvoorwaarden, taakomschrijving, werkorganisatie, afwezigheden, vakantie, administratieve aangelegenheden, klachtenbehandeling, veiligheidsvoorschriften en arbeidsongevallen"*.

### 2.1.8 Verdeling van de ondernemingen naar gelang hun trekkingsrecht

Het totale budget van het opleidingsfonds dienstencheques voor het jaar 2007 bedroeg 3,7 miljoen euro. Dit budget werd verdeeld onder de verschillende dienstencheque-ondernemingen (die erkend waren in 2006). In 2007 kon elke

onderneming terugbetaling vragen van zijn opleidingskosten tot een maximum bedrag dat berekend werd in verhouding tot het aantal aan het uitgiftebedrijf ter betaling overgemaakte dienstencheques in het voorgaande jaar. Tabel 8 toont de verdeling van de ondernemingen naargelang hun trekkingsrecht evenals de actieve ondernemingen, wat wil zeggen deze ondernemingen die ten minste één aanvraag tot goedkeuring hebben ingediend in 2007.

Tabel 8: verdeling van de ondernemingen naar gelang hun trekkingsrecht

Beschikbaar budget (in €)	Budget 2007		Percentage
	Erkende ondernemingen	Actieve ondernemingen OFDC	
0 - 500	398	34	9%
501 - 1000	178	46	26%
1001 - 1500	133	31	23%
1501 - 2000	93	37	40%
2001 - 2500	68	21	31%
2501 - 3000	56	20	36%
3001 - 3500	46	17	37%
3501 - 4000	35	17	49%
4001 - 4500	28	17	61%
4501 - 5000	16	4	25%
> 5000	116	47	41%
<b>Totaal</b>	<b>1167</b>	<b>291</b>	<b>25 %</b>

In 2007 konden 1167 erkende dienstencheque-ondernemingen beroep doen op een terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. De communicatie van het trekkingsrecht aan de ondernemingen gebeurde laat op het jaar (midden augustus). Dit is uiteraard het gevolg van het feit dat het opleidingsfonds dienstencheques pas in werking trad op 11 juli 2007. Van zodra de maatregel in werking is getreden, bezorgde de RVA de nodige gegevens aan het Secretariaat opleidingsfonds, dat het trekkingsrecht voor elke onderneming heeft berekend en hen vervolgens heeft medegedeeld. Vanaf dat ogenblik beschikten de ondernemingen slechts over een korte tijd om de opleidingen te organiseren en een aanvraag tot goedkeuring in te dienen. Dit verklaart voor een groot stuk het beperkt aantal ondernemingen dat in 2007 actief was in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques.

Bijna 400 ondernemingen hadden in 2007 recht op een maximale terugbetaling voor hun opleidingskosten van € 500 of minder. Van deze ondernemingen dienden slechts 34 ondernemingen een aanvraag tot goedkeuring van een opleiding in, wat minder dan 10 % is van de betrokken ondernemingen. Dit geringe percentage kan verklaard worden door het feit dat de organisatie van een opleiding dikwijls aanzienlijkere kosten met zich meebrengt. Het maximum bedrag waarop die ondernemingen beroep konden doen voor een terugbetaling was niet echt hoog, wat geen stimulans was om opleidingen te organiseren waarvoor het grootste deel van de kosten voor eigen rekening zou zijn.

We stellen eveneens vast dat de ondernemingen die een hoog trekkingsrecht hebben (hoger dan € 3500) redelijk actief zijn in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Dit kan verklaard worden door de mogelijkheid voor deze ondernemingen om een substantiële terugbetaling te verkrijgen en zo de volledige of quasi volledige opleidingskost terugbetaald te krijgen. Langs de andere kant gaat het om grotere ondernemingen, in volume van activiteiten, die dus dikwijls meer personeel in dienst hebben dat zich specifiek bezig houdt met het organiseren en opvolgen van opleidingen. Deze laatste beschikken dus over een reeds bestaande



infrastructuur wat de planning en de organisatie van opleidingen aanzienlijk vereenvoudigd.

## **2.2 Kwalitatieve analyse**

### 2.2.1 Doel van het opleidingsfonds dienstencheques

Het doel van het opleidingsfonds dienstencheques, nl. het verhogen van de inzetbaarheid van de dienstenchequewerknemers wordt onderschreven. De dienstenchequewerknemers krijgen met dit fonds immers de kans om zich verder te specialiseren en ontwikkelen binnen hun vakgebied, wat als erg waardevol ervaren wordt.

### 2.2.2 Opleidingen die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques

In het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques is duidelijk opgenomen dat een opleiding, om in aanmerking te komen voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques, een verband moet hebben met de uitgeoefende functie van de dienstenchequewerknemer. Aangezien wij ervan overtuigd zijn dat er momenteel nog steeds een erg grote behoefte is aan opleidingen die inderdaad verband houden met de uitgevoerde dienstencheque-activiteiten, wordt ervoor geopteerd om deze link met de uitgeoefende functie te behouden als voorwaarde tot goedkeuring van een opleiding in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques.

Meer specifiek is er nu bepaald dat opleidingen die gericht zijn op attitude, omgaan met klanten, ergonomie, efficiënt organiseren, veiligheid en hygiëne en het gebruik van Nederlands/Frans/Duits op de werkvloer verband houden met de uitgeoefende functie en dus zeker en vast moeten overwogen worden. Tot nu toe werd er geoordeeld dat EHBO hier geen onderdeel van uitmaakt, aangezien verzorging op geen enkele manier onderdeel is van de toegelaten activiteiten in het kader van de dienstencheques. Langs de andere kant kan men er niet omheen dat de dienstenchequewerknemers vaak alleen zijn met de klant en, indien er zich iets voordoet, niet goed weten hoe te reageren. Het zou dan ook zinvol zijn om een basiscursus EHBO op te nemen als een opleiding die in aanmerking komt voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques, zonder de taken van de dienstenchequewerknemers hiermee te willen uitbreiden.

Wat betreft opleiding die betrekking heeft op onderwerpen die normaal gezien tijdens het onthaal door de werkgever moeten besproken worden, is er momenteel vastgelegd dat dit niet kan voor een opleiding op het terrein. Graag zouden wij dit verruimen naar alle soorten opleidingen (op het terrein, intern en extern) aangezien het onthaal van een werknemer een verplichting is van de werkgever en het niet zou aansluiten bij de doelstelling van het opleidingsfonds dienstencheques om dit onthaal te subsidiëren.

Bij de opstart van het opleidingsfonds dienstencheques werd voorzien dat verschillende dienstenchequebedrijven gezamenlijk een aanvraag tot goedkeuring en tot gedeeltelijke terugbetaling van een opleiding konden indienen. Wij stellen echter vast dat bij een opleiding op het terrein de werknemers steeds verbonden zijn met eenzelfde dienstencheque-onderneming. Ofwel gaat het om opleiding van één werknemer door één enkele begeleider, ofwel gaat het om een groep dienstenchequewerknemers (bv. in een strijkatelier) die tijdens het presteren begeleid worden. In beide gevallen gaat het per opleiding steeds om werknemers van eenzelfde onderneming. Indien zij begeleid worden door iemand van de eigen onderneming,

gaat het om een interne opleiding op het terrein. Indien het een opleider van een andere onderneming is (zelfs van een andere erkende dienstencheque-onderneming) dan gaat het om een externe opleiding op het terrein, maar in geen van beide gevallen is het mogelijk dat werknemers van verschillende ondernemingen eenzelfde opleiding krijgen.

De voorwaarde om te kunnen spreken van een interne opleiding is dat de opleiding gegeven wordt door een opleider die een arbeidsovereenkomst heeft met dezelfde onderneming als de dienstenchequewerknemers. Ook voor een interne opleiding wordt een gezamenlijke opleiding de facto onmogelijk. We stellen als voorbeeld dat eenzelfde opleiding gegeven wordt aan dienstenchequewerknemers van meerdere ondernemingen (A en B genaamd), terwijl de opleider een arbeidsovereenkomst heeft met onderneming A. In dat geval is de opleiding voor de dienstenchequewerknemers van onderneming A een interne opleiding (want gegeven door een opleider die een arbeidsovereenkomst heeft met dezelfde onderneming), maar voor de werknemers van onderneming B gaat het om een externe opleiding aangezien de opleider geen arbeidsovereenkomst heeft met onderneming B. Voor deze opleiding zijn de ondernemingen A en B sowieso verplicht om de aanvraag tot goedkeuring en tot gedeeltelijke terugbetaling op te splitsen naargelang het soort opleiding (aangezien er andere kosten aan verbonden zijn) en dus afzonderlijk in te dienen.

Enkel voor een externe opleiding is het in de praktijk mogelijk dat meerdere dienstencheque-ondernemingen hun werknemers in één groep een opleiding laten volgen. In dit geval volstaat het echter om aan de externe opleider afzonderlijke facturen te vragen voor de verschillende ondernemingen, of het bedrag dat de externe opleider factureert zelf op te splitsen naargelang het aantal aanwezige dienstenchequewerknemers, om een gezamenlijke aanvraag te vermijden.

In de praktijk stellen wij bovendien ook vast dat een gezamenlijke opleiding voor het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques heel wat meer werk vraagt dan een gewone aanvraag en dat slechts 2,4 % van de ingediende aanvragen tot goedkeuring van een opleiding een gezamenlijke aanvraag betreft. Gezien de beperkte omstandigheden waarin de gezamenlijke aanvraag gebruikt kan worden (enkel voor een externe opleiding), het bestaan van een eenvoudig alternatief, de beperkte mate waarin de ondernemingen deze mogelijkheid tot nu toe gebruikten en het extra werk dat het bestaan van gezamenlijke aanvragen met zich meebrengt stelt de Commissie dan ook voor om de mogelijkheid tot het gezamenlijk indienen van een aanvraag tot goedkeuring van een opleiding op te heffen.

De syndicale organisaties vertegenwoordigd in het Opleidingsfonds dienstencheques stellen dat de inspanningen die door de vakbonden gedaan worden om de werknemersafgevaardigden opleiding en vorming te geven, ook gewaardeerd moeten worden.

### **Vorming op het terrein**

Momenteel is een opleiding op het terrein als volgt gedefinieerd: 'De begeleider moet de dienstenchequewerknemer op de werkplek opleiden.' Hierbij is het, voornamelijk voor de strijkssector, van belang om te verduidelijken dat de dienstenchequewerknemer op dat ogenblik ook dient te presteren. Uit de specifieke kosten die terugbetaald worden voor een opleiding op het terrein, blijkt namelijk dat het opleidingsfonds dienstencheques niet overgaat tot terugbetaling van de loonkost van de dienstenchequewerknemer. Er wordt namelijk verondersteld dat de dienstenchequewerknemer presteert en bijgevolg een dienstencheque per gepresteerd uur in ontvangst neemt. Ter illustratie: de opleiding gaat door in het strijkatelier, de werkplek van de dienstenchequewerknemers, waar de werknemers het linnen strijken van de klanten van de dienstencheque-onderneming. In dit geval

ontvangt de onderneming dienstencheques overeenkomstig de geleverde prestaties en wordt de loonkost van de werknemers gedekt door die dienstencheques. Er is dus geen reden voor een terugbetaling van de loonkost door het opleidingsfonds. Hier gaat het wel degelijk om een opleiding op het terrein. Indien diezelfde opleiding had plaatsgevonden met test-linnen of het wasgoed van de dienstenchequewerknemers zelf, zou men geen dienstencheques ontvangen hebben voor die activiteiten. Dan wordt een tussenkomst in de loonkost door het opleidingsfonds wel mogelijk. In dit geval zou het een interne of externe opleiding geweest zijn.

Verder stelt het koninklijk besluit dat vorming op het terrein begeleiding is met de bedoeling de zelfredzaamheid van de nieuwe werknemer te verhogen. Het idee was om startende dienstenchequewerknemers een eerste begeleiding op de werkvloer aan te bieden, in de veronderstelling dat zij na die eerste opstart over voldoende vaardigheden zouden beschikken om aan de slag te kunnen. In de praktijk stellen wij echter vast dat ondernemingen ondervinden dat een éénmalige begeleiding op de werkvloer niet volstaat en dat zij er bijgevolg voor opteren om deze begeleiding op de werkvloer op regelmatige basis te organiseren voor alle werknemers. Wij stellen dan ook voor om begeleiding op het terrein niet alleen terug te betalen voor nieuwe werknemers, maar voor alle dienstenchequewerknemers ongeacht hoe lang ze in dienst zijn.

### **Interne vorming**

In de regelgeving wordt interne vorming niet gedefinieerd. In de praktijk blijkt echter dat het gaat om een opleiding voor dienstenchequewerknemers die gegeven wordt door een opleider die behoort tot diezelfde erkende dienstencheque-onderneming, die geen opleiding op het terrein is.

### **Externe vorming**

Ook de externe opleiding is niet concreet gedefinieerd in het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques. Als omschrijving staat er: "Externe vorming is de vorming georganiseerd door een derde". Hieraan zou nog toegevoegd moeten worden, die geen opleiding op het terrein is.

#### ***2.2.3 Voor welke opleidingen wordt er een aanvraag tot goedkeuring ingediend?***

Na verloop van tijd wordt er vastgesteld dat bepaalde opleidingsinhouden geregeld aan de Commissie voor advies voorgelegd worden. Dit maakt het mogelijk om in grote lijnen een overzicht te geven van de opleidingsinhouden die meestal een positieve beslissing krijgen. Het gaat om beroepstechnische opleidingen (schoonmaaktechnieken, strijktechnieken), ergonomie en veiligheid (veiligheidspictogrammen, rugbesparend werken, voorkomen van beroepsletsels), beroepsattitude (deontologie, klantvriendelijkheid, communicatie, motivatie, omgaan met verschillen), begeleiding op de werkvloer (individuele coaching, werktempo, logische opbouw van taken) en taalopleidingen (woordenschat, korte boodschappen schrijven). Hetzelfde is mogelijk voor de opleidingen die geregeld een negatieve beslissing krijgen. Het gaat om (ver)zorgende opleidingen (EHBO, dementie, kanker, ouder worden, rouw- en verliesverwerking, besmettelijke ziekten), psychosociale begeleiding (stress, ontspanning, budgetbeheer, de helende kracht van warme vriendelijkheid) en opleidingen die gericht zijn op de organisatie van de eigen onderneming (wegwijs in het OCMW, teamvergadering, bespreking arbeidsreglement). Daarnaast worden een aantal aanvragen systematisch afgekeurd omdat de opleiding waarop de aanvraag betrekking heeft niet gericht is op de dienstenchequewerknemers (preventieadviseur) of omdat het onderwerp van de aanvraag in wezen geen opleiding is (sportdag, bezoek aan een Turkse moskee, film- en toneelvoorstelling). Deze voorbeelden zullen ook op de website gepubliceerd worden,

om de erkende dienstencheque-ondernemingen in staat te stellen om beter in te schatten wat de visie van de Commissie is.

#### 2.2.4 Verloop van de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding

Om beroep te kunnen doen op het opleidingsfonds dienstencheques dient de betrokken dienstencheque-onderneming eerst en vooral de opleiding waarvoor ze een terugbetaling wenst, te laten goedkeuren. Deze goedkeuring kan gevraagd worden door een "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding" in te dienen vóór het einde van de opleiding. Momenteel is het voor een onderneming niet altijd even duidelijk wanneer een opleiding eindigt. Indien de onderneming er bijvoorbeeld voor kiest om alle dienstenchequewerknemers een bepaalde opleiding te laten volgen, maar hen daarvoor indeelt in meerdere kleine groepjes dan dient elke afzonderlijke groep bekeken te worden als een afzonderlijke opleiding. Dit heeft tot gevolg dat de ondernemingen de "Aanvraag tot goedkeuring van de opleiding" moet ingediend hebben vóór het einde van de opleiding voor de eerste groep werknemers! Om deze onduidelijkheid omtrent het ogenblik van einde van een opleiding weg te werken, stellen we voor dat de "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding" moet ingediend worden vóór de start van de opleiding. De start voor de eerste groep werknemers komt overeen met de start van de hele opleiding zodat hierover geen verwarring kan ontstaan.

Daarnaast is het zo dat er sinds de oprichting van het opleidingsfonds dienstencheques meerdere versies van het "Aanvraagformulier tot goedkeuring van een opleiding" gemaakt zijn. Hoewel op de website slechts de meest recente versie beschikbaar is, stelt het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques evenwel vast dat de ondernemingen vaak nog oude versies van het formulier gebruiken. Naar aanleiding van dit evaluatierapport zal het "Aanvraagformulier tot goedkeuring van een opleiding" nogmaals aangepast worden. Er zal aan de ondernemingen bijvoorbeeld gevraagd worden om het paritair comité waartoe zij behoren mee te delen. Vanaf dan zal enkel de laatste versie van het aanvraagformulier in behandeling genomen worden. Er zal rekening gehouden worden met de ontvangstdatum van het oude formulier, maar er zal wel aan de onderneming gevraagd worden om de meest recente versie op de website te downloaden en in te vullen.

Eens de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding volledig ingevuld toekomt op het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques wordt dit dossier naar de adviescommissie opleidingsfonds dienstencheques verstuurd, die vervolgens een advies verleent. In de regelgeving staat dat de Commissie een advies verstrekt betreffende het verkrijgen van de gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten. Hierbij is het nuttig om te verduidelijken dat de Commissie een advies verleent op basis van de opleidingsinhoud om te oordelen of een opleiding al dan niet past in het kader van het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques.

Indien een erkende onderneming de beslissing tot goedkeuring van een opleiding krijgt, blijft de goedkeuring van die opleiding geldig voor onbepaalde duur, zolang de Minister geen andere beslissing neemt. Dit is in de praktijk het geval en zou duidelijker moeten opgenomen worden in het koninklijk besluit.

#### 2.2.5 De Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Zoals voor elke adviescommissie is er de verplichting om erover te waken dat maximum twee derden van de leden van hetzelfde geslacht zijn. Momenteel zijn er een aantal vervangingen aangevraagd, die niet kunnen doorgevoerd worden omdat anders meer dan twee derden van de leden van hetzelfde geslacht zijn.

Daarnaast stellen we vast dat er in het eerste jaar na de oprichting van de Commissie reeds 7 vervangingen werden doorgevoerd en er nog eens drie vervangingen gevraagd worden, die voorlopig nog even op zich laten wachten (zie supra). Op in totaal zes effectieve vertegenwoordigers en zes plaatsvervangende vertegenwoordigers van de meest representatieve werkgeversorganisaties en van de meest representatieve werknemersorganisaties, in totaal 24 mandaten, is dit redelijk veel.

Deze vervangingen zijn uitermate belangrijk omdat er bij elke vergadering een aanwezigheidsquorum moet bereikt worden, om op een geldige wijze advies te kunnen uitbrengen. Dit is het geval indien minstens volgende personen aanwezig zijn: de voorzitter of zijn plaatsvervanger, drie leden die de werknemers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers, drie leden die de werkgevers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers en een lid dat de Algemene Directie Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg vertegenwoordigt of zijn plaatsvervanger. Het komt geregeld voor dat de Commissie zich verplicht ziet om gebruik te maken van de tweede vergadering aangezien tijdens de eerste vergadering het aanwezigheidsquorum niet bereikt werd. Het zou de werking van de Commissie merkkelijk vereenvoudigen moest het aanwezigheidsquorum verlaagd worden naar: de voorzitter of zijn plaatsvervanger, twee leden die de werknemers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers, twee leden die de werkgevers vertegenwoordigen of hun plaatsvervangers en een lid dat de Algemene Directie Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg vertegenwoordigt of zijn plaatsvervanger.

## **2.3 Procedure**

### ***2.3.1 Doorlooptijd goedkeuringsprocedure***

Het doorlopen van de volledige goedkeuringsprocedure kan, in het beste geval, afgerond worden binnen een termijn van een 5-tal weken. Wij stellen echter vast dat het geregeld voorkomt dat de beslissing tot al dan niet goedkeuring pas na een aantal maanden genomen wordt. Meerdere factoren spelen een rol bij deze (soms) lange doorlooptijd. De onderneming dient op deze goedkeuring te wachten alvorens zeker te zijn dat het opleidingsfonds dienstencheques wel degelijk zal tussenkomen in de opleidingskosten. Deze onzekerheid weerhoudt dienstencheque-ondernemingen er soms van om een opleiding te laten plaatsvinden. Bovendien kan een dienstencheque-onderneming slechts overgaan tot de vraag om effectieve terugbetaling van de gemaakte opleidingskosten nadat de goedkeuring genomen werd, wat tot gevolg heeft dat de ondernemingen soms lang op het geld dienen te wachten.

### **Erkende dienstencheque-onderneming**

Indien een dienstencheque-onderneming een onvolledige "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding" indient (wat in ongeveer 50 % van de dossiers het geval is) krijgt de onderneming een maand de tijd om het dossier te vervolledigen. Indien het dossier na een maand nog steeds niet volledig is, wordt er een herinneringsbrief aan de betrokken onderneming gestuurd met daarin vermeld dat zij nog één maand de tijd heeft om het dossier aan te vullen. Hier is het dus reeds mogelijk dat er twee maanden verstreken is, alvorens de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding volledig is.

### **Adviescommissie en vertegenwoordiger van de Minister**

Daarna verschijnt het volledig (of vervolledigd) dossier op de eerstvolgende Commissie. Hier is het eveneens mogelijk dat de agenda voor de eerst volgende Commissie net opgemaakt is, wat tot gevolg heeft dat het dossier pas 5 weken later

op de Commissie verschijnt, aangezien de Commissie maandelijks bijeenkomt. Indien die eerstvolgende commissievergadering niet in aantal is, dan wordt er overgegaan tot een tweede vergadering waarvoor geen aanwezigheidsquorum geldt, binnen de 15 dagen na de eerste vergadering. Voor een concreet dossier wil dit zeggen dat het mogelijk is dat het volledig dossier slechts na 6 of 7 weken op de Commissie verschijnt.

De Commissie heeft twee maanden de tijd om een advies te verlenen, nadat het volledige aanvraagdossier tot goedkeuring van een opleiding aan hen bezorgd werd, net zoals de Minister over twee maanden beschikt om een definitieve beslissing te nemen, te tellen van zodra hij het dossier ontvangt. Als deze termijn overschreden wordt, wordt de beslissing geacht gunstig te zijn. In realiteit is het bij 2 dossiers voorgekomen dat de termijn voorzien in het koninklijk besluit niet gerespecteerd werd en dat de betrokken opleidingen als gevolg daarvan een positieve beslissing kregen. Uiteraard wordt er naar gestreefd om dit in de toekomst te vermijden.

In de praktijk verstrekt de Commissie zijn advies binnen een kortere termijn dan de voorziene twee maanden, net zoals de Minister geen twee maanden de tijd neemt om een beslissing te nemen.

Indien het dossier een negatief advies krijgt, krijgt de onderneming 14 dagen de tijd om bijkomende uitleg of informatie te verschaffen. Pas na die termijn van 2 weken kan er een definitieve beslissing genomen worden. In totaal wil dit zeggen dat een onderneming betreffende een bepaald aanvraagdossier na een 5-tal maanden een beslissing zou moeten hebben, als de normale procedure gevolgd wordt.

Uiteraard krijgen bepaalde ondernemingen hun beslissing veel sneller. Een dossier dat volledig is en ingediend wordt vlak voor het opmaken van de agenda van de Commissie en dat een positief advies krijgt, kan binnen de 4 weken een goedkeuring krijgen.

### **Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques**

In de aanvangsfase van het opleidingsfonds dienstencheques was er minder informatisering dan voorzien en werd er ook geen extra personeel toegekend terwijl de toename in werkvolume substantieel is. Ondertussen is het secretariaat opleidingsfonds dienstencheques erin geslaagd om de achterstand betreffende de goedkeuringsdossiers volledig weg te werken. Momenteel kan elke "Aanvraag tot goedkeuring", of een aanvulling daarop binnen de week behandeld worden. De Directie van de Integratie van de Werkzoekenden engageert zich ertoe om er naar te streven dat dit zo blijft met het oog op het zo optimaal mogelijk laten functioneren van het opleidingsfonds dienstencheques.

#### **2.3.2 Wie kan de goedkeuring van een opleiding aanvragen**

Momenteel dient elke dienstencheque-onderneming afzonderlijk de goedkeuring te vragen voor een opleiding. Dit heeft tot gevolg dat opleidingen gegeven door een externe opleider die door meerdere dienstencheque-ondernemingen aan hun werknemers gegeven wordt meermaals de volledige procedure dienen te doorlopen én dat de verschillende ondernemingen telkens alle formaliteiten dienen te volbrengen. Om dit dubbel werk te voorkomen, wordt voorgesteld om opleidingsinstituten en externe opleiders eveneens de kans te geven om een "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding" in te dienen. Op die manier kan het opleidingsinstituut eenmalig de goedkeuring van de opleiding aanvragen en eens ze deze bekomen heeft, moeten de verschillende erkende dienstencheque-ondernemingen deze opleiding niet nogmaals laten goedkeuren.

Goedgekeurde opleidingen, waarvoor de goedkeuring gevraagd werd door de externe opleider zelf, zullen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg terug te vinden zijn. De erkende dienstencheque-ondernemingen kunnen het opleidingsinstituut de opleiding laten verzorgen en van zodra de opleiding afgelopen is overgaan tot de vraag tot gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten. Op die manier zijn de ondernemingen voor de start van de opleiding reeds zeker dat de opleiding in aanmerking komt voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Het wegnemen van deze onzekerheid en het op deze manier vereenvoudigen van de procedure zal het opleidingsfonds vermoedelijk toegankelijker maken. Uiteraard blijft elke erkende dienstencheque-onderneming de mogelijkheid behouden om zelf een aanvraag tot goedkeuring van een opleiding in te dienen.

## **2.4 Aanbevelingen**

- Het verband met de uitgeoefende functie blijft behouden als voorwaarde voor goedkeuring van een opleiding.
- In het koninklijk besluit betreffende het opleidingsfonds dienstencheques opnemen dat opleidingen EHBO in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques.
- Opleidingen die onderwerpen behandelen die normaal gezien tijdens het onthaal door de werkgever moeten besproken worden komen niet in aanmerking voor terugbetaling, noch als opleiding op het terrein, noch als interne, noch als externe opleiding.
- Een gezamenlijke aanvraag tot goedkeuring en later tot terugbetaling van een opleiding is niet meer mogelijk.
- De definitie van een opleiding op het terrein wijzigen naar: "De begeleider moet de dienstencheque-werknemer op de werkplek opleiden terwijl de dienstencheque-werknemer dienstencheque-activiteiten verricht en dus voor deze prestaties vergoed wordt met één dienstencheque per gepresteerd uur."
- De definitie van een interne opleiding wijzigen naar: "Interne vorming is de vorming die georganiseerd en gegeven wordt door een opleider die behoort tot de betreffende erkende dienstencheque-onderneming en die geen vorming op het terrein is."
- De definitie van een externe opleiding wijzigen naar: "Externe vorming is een de vorming georganiseerd door een derde, die geen vorming op het terrein is."
- De aanvraag tot goedkeuring van een opleiding moet ingediend worden vóór de start van de opleiding.
- Het aanvraagformulier tot goedkeuring van een opleiding wordt naar aanleiding van deze evaluatie aangepast en oudere formulieren kunnen vanaf dan niet meer gebruikt worden.
- In het koninklijk besluit opnemen dat de Commissie opleidingsfonds dienstencheques een advies moet verstrekken betreffende welke opleidingen, gezien hun inhoud, al dan niet passen in het kader van het koninklijk besluit en bijgevolg al dan niet in aanmerking komen voor het verkrijgen van een gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten.

- Indien een onderneming de beslissing tot goedkeuring van een opleiding krijgt, blijft de goedkeuring van deze opleiding geldig voor onbepaalde duur, zolang de Minister geen andere beslissing neemt.
- Voor het aanwezigheidsquorum voor de Commissie opleidingsfonds dienstencheques wordt de vereiste aanwezigheid van 3 vertegenwoordigers verlaagd naar 2, zowel voor de werkgeversorganisaties als voor de werknemersorganisaties.
- Duidelijke voorbeelden van goedgekeurde en afgekeurde opleiding op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg publiceren.
- Ook externe opleiders kunnen de goedkeuring van hun opleiding(en) vragen. De erkende dienstencheque-onderneming kan dan, van zodra de opleiding afgelopen is, onmiddellijk overgaan tot de aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten.



## 3 Analyse van de aanvragen voor terugbetaling van een opleiding

### **3.1 Kwantitatieve analyse**

Deze analyse heeft betrekking op de terugbetalingsaanvragen die in aanmerking komen voor het budget 2007.

Een opleiding wordt terugbetaald op het budget van het jaar waarin ze afloopt. Aangezien het Opleidingsfonds Dienstencheques is opgericht op 11 juli 2007, komen slechts terugbetalingen voor de opleidingen verlopen tussen 11 juli 2007 en 31 december 2007 daarvoor in aanmerking. De ondernemingen hadden tot 30 juni van het burgerlijk jaar dat volgt op het burgerlijk jaar waarin de goedgekeurde opleiding afloopt om hun terugbetalingsaanvra(a)g(en) in te dienen. M.a.w voor de opleidingen die in aanmerking komen voor het budget 2007 tot 1 januari 2009. De effectieve terugbetaling kon worden verricht tot 31 december 2008, de afsluitingsdatum van het budget.

#### *3.1.1 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut*

Tabel 9 geeft de verdeling van het aantal ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut.

Sommige aanvragen werden als onontvankelijk gerangschikt. Daarvoor zijn er diverse mogelijke oorzaken:

- De aanvraag is bij het Secretariaat van het Opleidingsfonds na 30 juni 2008 binnengekomen;
- De opleiding waarvoor de terugbetaling wordt gevraagd is niet voorafgaandelijk goedgekeurd;
- De opleiding is begonnen vóór 11 juli 2007, oprichtingsdatum van het Opleidingsfonds.

Sommige aanvragen werden ook (gedeeltelijk) geweigerd omdat het maximum jaarbedrag waarop een onderneming aanspraak kon maken voor de terugbetaling van haar opleidingskosten reeds was bereikt.

*Tabel 9: Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut*

<b>Status van de terugbetaling</b>	<b>Aanvragen tot terugbetaling</b>	
	Aantal	Percentage
Terugbetaald	207	89,22%
Onontvankelijk	19	8,19%
Maximum bedrag overschreden	6	2,59%
<b>Totaal</b>	<b>232</b>	<b>100,0%</b>

In 2007 hebben in totaal ten minste 63 ondernemingen een terugbetalingsaanvraag ingediend. In totaal tellen wij 207 geldige terugbetalingsaanvragen voor 2007. Die 207 aanvragen waren goed voor een totale terugbetalingswaarde van 718.362,81 €. Wat ongeveer 1/5<sup>de</sup> vertegenwoordigt van het voor 2007 uitgetrokken budget (3,7 miljoen Euro). Het resterende saldo van het niet gebruikte budget is heraanwendend op de begroting van Rijksdienst Sociale Zekerheid, Algemeen Beheer.

### 3.1.2 Raming van het aantal werknemers die een door het Opleidingsfonds Dienstencheques terugbetaalde opleiding hebben gevolgd

Bij de indiening van een terugbetalingsaanvraag bepaalt het Secretariaat van het Opleidingsfonds Dienstencheques het terug te betalen bedrag. Daartoe wordt het aantal werknemers geteld die de opleiding hebben gevolgd. Het is dan ook theoretisch mogelijk het totaal aantal werknemers te berekenen die een in het kader van de Opleidingen Dienstencheques terugbetaalde opleiding hebben gevolgd. Toch is het niet mogelijk om zulks met precisie te doen. Eén zelfde werknemer kan immers diverse opleidingen hebben gevolgd, waardoor er een aantal onnodige herhalingen in zouden kunnen zitten. Het is echter mogelijk het aantal deelnames aan een opleiding te tellen en, op die basis, een raming te maken van het totaal aantal werknemers dat een terugbetaalde opleiding heeft gevolgd.

Voor alle voor de in aanmerking genomen periode geldig ingediende terugbetalingsaanvragen samen, tellen wij 8246 deelnames. Het totaal aantal werknemers dat een terugbetaalde opleiding heeft kunnen volgen kan worden geraamd door voor de ondernemingen die verschillende aanvragen hebben ingediend slechts rekening te houden met de grootste groep werknemers die een door de onderneming terugbetaalde opleiding hebben gevolgd. Dat geeft ons een cijfer van 6947 werknemers. Men schat dat het reëel aantal werknemers die in 2007 een terugbetaalde opleiding hebben gevolgd schommelt tussen 6947 en 8246.

Het totaal aantal werknemers in het Dienstenchequesysteem bedroeg eind 2007 61.849<sup>6</sup>. Men kan er dus van uitgaan dat in 2007 tussen 11,2 % en 13,3 % werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques, een opleiding hebben gevolgd die terugbetaald werd door het Opleidingsfonds Dienstencheques.

### 3.1.3 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie

Tabel 10 geeft de verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie. De opleidingscategorie moet overeenkomen met de erkende opleidingscategorie die het recht op terugbetaling opent.

Tabel 10: Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie

categorie van de opleiding	Aanvragen tot terugbetaling	
	Aantal	Percentage
Intern	42	20,3%
Extern	159	76,8%
Op het terrein	6	2,9%
<b>Totaal</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

De grote meerderheid (76 % van de aanvragen) had betrekking op externe opleidingen. De interne opleidingen vertegenwoordigen ongeveer 1/5<sup>de</sup> van de ontvangen geldige aanvragen. De opleidingen op het terrein vertegenwoordigen amper 3 % van de aanvragen. Over het algemeen wordt vastgesteld dat een opleiding op het terrein meer voorbereidingstijd (inzet en/of vorming van de opleider, planning van de opleiding, in te zetten middelen enz...) vergt dan de overige categorieën. Het lage cijfer kan ten dele verklaard worden door de relatief korte periode waarover de ondernemingen beschikten om een dergelijk opleidingstype ten uitvoer te leggen.

<sup>6</sup> Bron : "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en-banen 2007" uitgevoerd door IDEA consult.

Tabel 11: Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens de opleidingscategorie

categorie van de opleiding	Terugbetaalde bedragen		
	Bedrag	Percentage	Gemiddelde
Intern	181.964,43 €	25,3%	4.332,49 €
Extern	502.211,18 €	69,9%	3.158,56 €
Op het terrein	34.187,20 €	4,8%	5.697,87 €
<b>Totaal</b>	<b>718.362,81 €</b>	<b>100%</b>	<b>3.470,35 €</b>

De Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie komt ongeveer overeen met de verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen. De gemiddelde som terugbetaald voor een opleiding bedraagt 3470,35 €. Voor de opleidingen op het terrein is de terugbetaling gemiddeld hoger dan voor de overige categorieën opleidingen. Toch moeten die cijfers genuanceerd worden in die zin dat zij geen weergave zijn van de reële kostprijs van een opleiding maar van de kostprijs terugbetaald door het Opleidingsfonds. Door de toepassing van de bij KB vastgestelde forfaits en doordat sommige ondernemingen een vrij laag terugbetaalbaar maximumbedrag hebben, is het niet mogelijk een precieze raming te geven omtrent de reële kostprijs van een opleiding.

Het kan ook interessant zijn te gaan kijken hoeveel werknemers de opleidingen hebben gevolgd. Aldus kan men de gemiddelde terugbetaalde kostprijs per werknemer volgens de in aanmerking genomen categorie werknemers vergelijken.

Tabel 12: Gemiddelde terugbetaalde bedragen per werknemer volgens de opleidingscategorie

Categorie van de opleiding	Aantal werknemers	Terugbetaalde bedragen	
		Totaal	Gemiddelde
Intern	2637	181.964,43 €	69,00 €
Extern	5332	502.211,18 €	94,19 €
Op het terrein	277	34.187,20 €	123,42 €
<b>Totaal</b>	<b>8246</b>	<b>718.362,81 €</b>	<b>87,12 €</b>

Uit deze tabel blijkt dat meer dan de helft van alle betrokken werknemers een externe opleiding hebben gevolgd. De opleidingen op het terrein blijven een marginaal fenomeen. Bovendien blijkt dat voor interne opleidingen per werknemer het minst wordt terugbetaald. Voor de opleidingen op het terrein wordt gemiddeld haast tweemaal méér terugbetaald per werknemer dan voor interne opleidingen.

En ook al volgt de reële kostprijs van een opleiding per werknemer waarschijnlijk dezelfde trend, toch is het niet mogelijk zulks met zekerheid vast te stellen. Immers, de terugbetaling van de opleidingen op basis van vastgestelde forfaits en het maximumbedrag toegekend aan elke onderneming belemmert een realistische raming van de werkelijke kosten.

### 3.1.4 Verdeling van de terugbetalingsaanvragen en -bedragen volgens type onderneming

Tabel 13: Verdeling van de geldige aanvragen volgens type onderneming en categorie opleiding

Type onderneming	Geldige aanvragen			Totaal
	Extern	Intern	Op het terrein	
Commerciële private onderneming	17	4	0	21
Interimbedrijf	2	3	0	5
Invoegbedrijf	7	6	1	14
VZW	42	18	0	60
Gemeente	1	0	0	1
OCMW	41	8	2	51
PWA	48	3	2	53
Natuurlijk persoon	1	0	1	2
<b>Totaal</b>	<b>159</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>207</b>

Algemeen gesproken geven de ondernemingen meer de voorkeur aan externe dan aan interne opleidingen. De opleidingen op het terrein vertegenwoordigen slechts een uiterst klein gedeelte van alle terugbetaalde opleidingen. De inschakelingsondernemingen en de uitzendbedrijven lijken overwegend te kiezen voor interne opleidingen. Het aantal terugbetalingsaanvragen is echter te gering om er een duidelijke trend uit te kunnen opmaken.

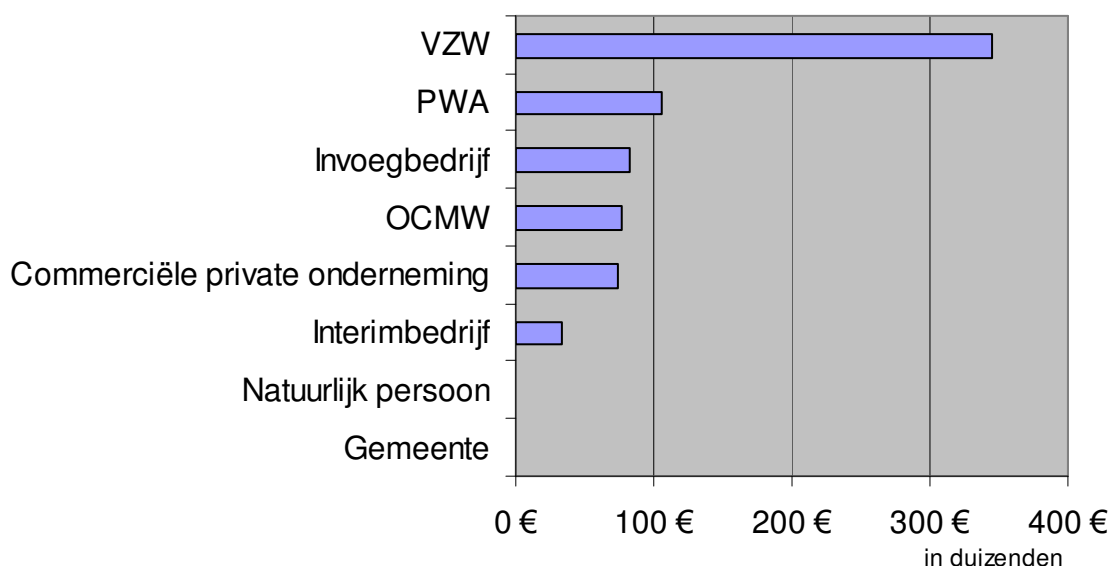
Het aantal externe opleidingen is talrijker en dat komt ook tot uiting in de aan de ondernemingen terugbetaalde bedragen. Voor een externe opleiding wordt meestal méér terugbetaald door het Opleidingsfonds, omdat het aan de onderneming aangerekende bedrag voor de prestatie vaak boven het forfait ligt van 40 € per uur (forfaitaire kostprijs van de opleider) dat wordt terugbetaald in het kader van een interne opleiding.

Tabel 14 geeft de verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens het ondernemingstype en Figuur 5 geeft er een grafisch beeld van.

Tabel 14: Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens het ondernemingstype

Type onderneming	Geldige aanvragen	Terugbetaalde bedragen	
		Bedrag	Percentage
Commerciële private onderneming	21	73.488,32 €	10,2%
Interimbedrijf	5	33.833,31 €	4,7%
Invoegbedrijf	14	83.165,53 €	11,6%
VZW	60	344.807,83 €	48,0%
Gemeente	1	449,43 €	0,1%
OCMW	51	76.208,24 €	10,6%
PWA	53	105.424,63 €	14,7%
Natuurlijk persoon	2	985,52 €	0,1%
<b>Totaal</b>	<b>207</b>	<b>718.362,81 €</b>	<b>100%</b>

Figuur 5: Totaal terugbetaalde bedragen volgens ondernemingstype (uitgedrukt in duizenden Euro)

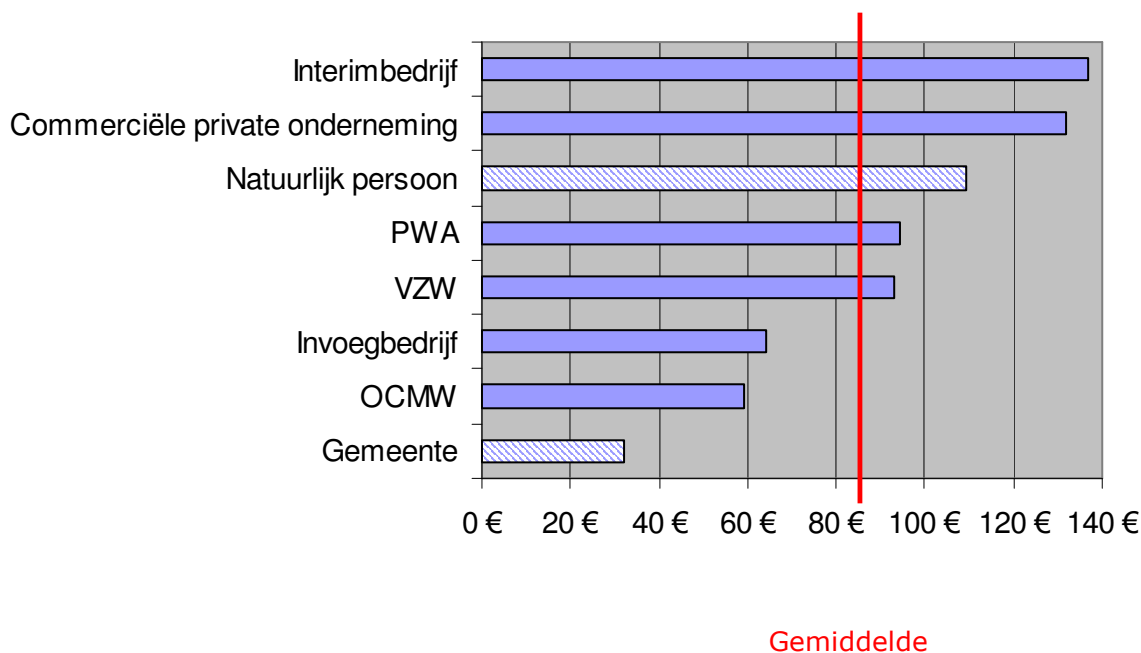


Hieruit blijkt dat het in totaal aan de VZW's terugbetaald bedrag ruimschoots het bedrag overschrijdt dat aan de andere ondernemingstypes werd terugbetaald. Toch is het aantal ingediende geldige terugbetalingsaanvragen slechts lichtjes hoger dan dat door de OCMW's of PWA's. De inschakelingsondernemingen, die nochtans slechts weinig aanvragen hadden ingediend, zijn toch goed voor haast 12 % van het totale terugbetalingsbedrag op het budget 2007. Hieruit kunnen echter geen eenduidige conclusies worden getrokken. Immers die cijfers hangen af eensdeels van de opleidingscategorie ( voor een externe opleiding of voor een opleiding on the job wordt immers méér terugbetaald) , maar anderdeels ook van het aantal betrokken werknemers.

Tabel 15: In totaal en gemiddeld terugbetaalde bedragen per werknemer volgens ondernemingstype.

Type onderneming	Aantal werknemers	Terugbetaalde bedragen	
		Bedrag	Gemiddelde
Commerciële private onderneming	558	73.488,32 €	131,70 €
Interimbedrijf	247	33.833,31 €	136,98 €
Invoegbedrijf	1295	83.165,53 €	64,22 €
VZW	3713	344.807,83 €	92,87 €
Gemeente	14	449,43 €	32,10 €
OCMW	1292	76.208,24 €	58,98 €
PWA	1118	105.424,63 €	94,30 €
Natuurlijk persoon	9	985,52 €	109,50 €
<b>Totaal</b>	<b>8246</b>	<b>718.362,81 €</b>	<b>87,12 €</b>

Figuur 6: Gemiddeld per werknemer terugbetaalde bedragen volgens ondernemingstype.



Gemiddeld wordt een opleiding terugbetaald ten bedrage van 87,12 € per werknemer. Er blijken grote verschillen te bestaan wat de gemiddelde terugbetaalde kostprijs per werknemer betreft afhankelijk van het ondernemingstype. Voor de gemeenten en de natuurlijke personen kunnen door het geringe aantal werknemers geen significante conclusies worden getrokken. Voor de commerciële private ondernemingen en voor de uitzendbedrijven zijn de terugbetalingen gemiddeld per werknemer het grootst, voor de OCMW's het kleinst en voor de overige ondernemingstypes zijn ze een gemiddelde. De opleidingscategorie kan op zichzelf onmogelijk een verklaring vormen voor dat verschil. De interne opleidingen en de opleidingen op het terrein worden op identieke wijze terugbetaald, ongeacht het ondernemingstype. De per werknemer terugbetaalde kostprijs is in ieder geval gelijk door de toepassing van identieke forfaits. Het verschil zit hem dus in de door de externe opleiders toegepaste tarieven. De omvang van de opgeleide groepen werknemers kan ook een invloed hebben op de factuur maar die ene variabele kan geen verklaring vormen voor dergelijke verschillen. Een mogelijke uitleg kan zijn dat commerciële private ondernemingen voor de opleiding hoofdzakelijk samenwerken met particuliere of onafhankelijke opleidingsinstellingen. De OCMW's en de inschakelingsondernemingen richten zich daarvoor eerder tot gesubsidieerde of overheidsinstellingen (bijvoorbeeld: Vereniging van Steden en Gemeenten of de VDAB/FOREM). Een diepgaandere analyse is echter aangewezen om er de exacte oorzaken van op te sporen.

### 3.1.5 Totale en gemiddelde duur van de terugbetaalde opleidingen

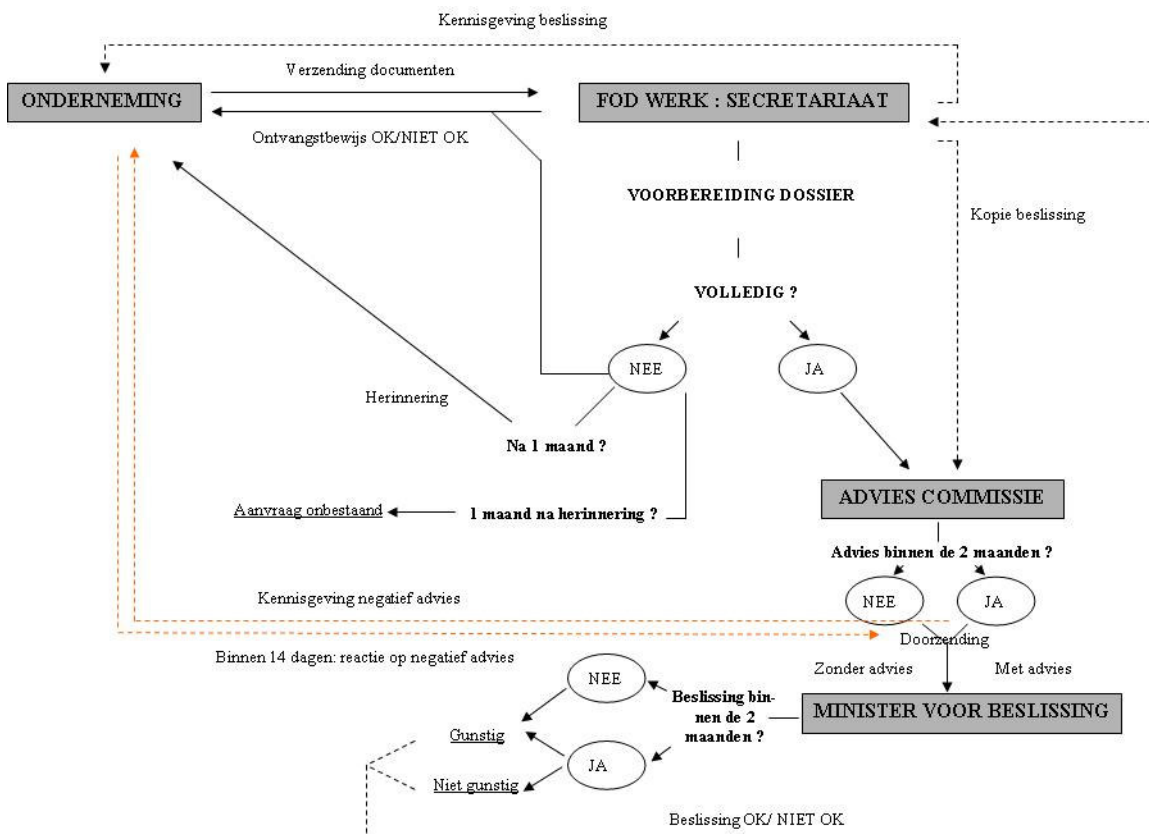
Voor de terugbetaling van een opleiding telt het Secretariaat van het Opleidingsfonds het totaal aantal door de betrokken werknemers gevolgde uren opleiding. In totaal werden op het budget voor 2007 40710 uren opleiding ten laste genomen. Het aantal opgetekende deelnames aan diezelfde opleidingen bedroeg 8246. Elke deelnemer heeft dus gemiddeld 4h56 opleiding gevolgd. De gemiddelde duur van een opleiding bedroeg dan weer 5h58.

De kortste opleiding duurde 40 minuten. Het was een interne opleiding over het opstellen van gedragsregels op het werk. De langste duurde 120 uur, werd georganiseerd door de VDAB en ging over het « strijken thuis ».

### 3.1.6 Behandelingstermijn van de goedkeuringsaanvragen voor een opleiding

Figuur 7 licht de procedure toe die een goedkeuringsdossier voor een opleiding volgt in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques<sup>7</sup>.

Figuur 7: Weg die een goedkeuringsdossier voor een opleiding moet doorlopen



De gemiddelde periode tussen het moment waarop de aanvraag is toegekomen bij het Secretariaat van het Opleidingsfonds Dienstencheques en dat waarop het bericht van ontvangst aan de onderneming wordt verzonden, bedraagt 8 dagen (5 wanneer geen rekening wordt gehouden met het weekend). Zogauw het dossier volledig is, wordt het ter advies aan de Commissie voorgelegd. Gemiddeld bedraagt de termijn die verstrijkt tussen het moment waarop een dossier volledig is en het moment waarop de commissie haar advies geeft, 33 dagen; dit omdat de Commissie slechts één maal per maand samenkomt. Soms zijn er op een commissievergadering niet voldoende stemgerechtigde leden aanwezig om geldig te kunnen beraadslagen, zodat de stemming tot een latere datum wordt uitgesteld. Het advies van de Commissie wordt vervolgens bezorgd aan een afgevaardigde van de Minister, die de opleiding dan erkent of niet. Tussen het uitbrengen van het advies door de Commissie en het nemen van een beslissing verlopen gemiddeld 28 dagen. Er zij aangestipt dat de dossiers in geval van goedkeuring sneller worden afgehandeld dan in geval van weigering. Immers, in geval van een negatief advies door de Commissie, wordt de onderneming daarvan op de hoogte gebracht en heeft zij nog 15 dagen om erop te reageren.

<sup>7</sup> Een gedetailleerde beschrijving van de procedure wordt eerder toegelicht in het hoofdstuk over de procedure.

Alles te samen bedraagt de gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het dossier door het Secretariaat van het Opleidingsfonds Dienstencheques en de beslissing 75 dagen. Toch is gebleken dat één aanvraag op twee die wordt ingediend niet volledig is, waardoor de termijn nogal eens uitloopt. Als men slechts begint te rekenen vanaf het moment waarop het dossier volledig is, bedraagt de gemiddelde beslissingstermijn slechts 58 dagen.

## **3.2 Kwalitatieve analyse**

### **3.2.1 Wanneer kan een dienstencheque-onderneming beroep doen op het budget dat zij toegekend kreeg in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques?**

Een terugbetaling van de opleidingskosten in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques gebeurt op het budget van het jaar waarin de goedgekeurde opleiding afloopt. Een onderneming kan dus voor een gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten enkel gebruik maken van haar budget voor het jaar 2007 indien de opleiding effectief eindigde in 2007. Omdat de maatregel pas in werking getreden is op 11 juli 2007 beschikten de dienstencheque-ondernemingen over een beperkte tijd om gebruik te maken van het budget voor het jaar 2007. Aangezien er op het einde van het jaar 2007 nog heel wat budget niet gebruikt was, wordt er gevraagd om na te gaan of het mogelijk is om de ondernemingen de kans te geven om het budget dat toegekend wordt aan het begin van een kalenderjaar gedurende twee opeenvolgende jaren te kunnen gebruiken. Navraag bij de RVA leerde dat het voor hem boekhoudkundig niet mogelijk is om het budget op die manier te beheren.

### **3.2.2 Opleidingskosten die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques**

In het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques wordt er voor de uurloonkost van de dienstencheque-werknemers en voor de uurloonkost van de begeleiders gewerkt met forfaitaire bedragen (respectievelijk €12,60 en €40). Ook de factuur van de externe opleider wordt begrensd door het vaste bedrag van € 100 per dag opleiding per werknemer. Voor een halve dag interne opleiding kan een erkende dienstencheque-onderneming een forfaitair bedrag van € 10 per halve dag terugvragen. Er is een voorstel om deze forfaitaire bedragen eventueel te indexeren, waardoor het maximum recht op terugbetaling per onderneming sneller uitgeput zal zijn.

## **Vorming op het terrein**

Wat betreft vorming op het terrein kan een dienstencheque-onderneming momenteel de loonkost van de begeleider, forfaitair vastgesteld op 40 euro per uur, terugbetaald krijgen. Er werd echter vastgesteld dat bij een externe opleiding op het terrein de factuur van de externe opleider soms lager ligt dan 40 euro/uur vermenigvuldigd met het aantal uren dat de externe opleider gepresteerd heeft. In dat geval krijgt de dienstencheque-onderneming dus meer terugbetaald dan de opleiding in werkelijkheid gekost heeft. Het is uiteraard niet de bedoeling dat de ondernemingen winst maken met het organiseren van opleidingen in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Hier wordt voorgesteld om bij de terugbetaling van de kosten voor een opleiding op het terrein een onderscheid te maken tussen een interne en een externe opleider. Indien er gewerkt wordt met een interne opleider, dan blijft het huidige systeem bestaan en wordt er 40 euro per uur dat de begeleider presteerde uitbetaald. Indien het gaat om een opleiding op het terrein georganiseerd door een externe opleider, dan wordt de factuur van de externe opleider terugbetaald, met een maximum van 40 euro per uur gepresteerd door de externe opleider. Op die manier is



het opleidingsfonds op geen enkele wijze nog verplicht om de dienstencheque-onderneming meer terug te betalen dan de werkelijke kost van de opleiding.

### **Externe vorming**

Voor een externe vorming wordt de kost van het opleidingsinstituut of van de externe opleider momenteel gelimiteerd tot maximaal 100 euro per werknemer per dag opleiding. Hier stellen wij vast dat een aantal opleidingsinstituten dit maximum, dat vrij hoog ligt, gebruiken om hun prijzen systematisch op te drijven tot aan het maximum. Naar de dienstencheque-ondernemingen verklaren zij dat de opleidingskosten volledig terugbetaald worden door het opleidingsfonds dienstencheques, waardoor de ondernemingen zich niet storen aan de hoge prijzen. Jammer genoeg beperkt dit het aantal opleidingen dat de dienstencheque-ondernemingen kunnen inrichten met hun budget. Daarnaast stellen we vast dat voor de meeste opleidingen dit maximum zelfs niet benaderd wordt waardoor het vermoeden van misbruik nog sterker wordt. Om dit misbruik tegen te gaan, werd er overwogen om de factuur van de externe opleider te limiteren tot een lager bedrag.

Er wordt voorgesteld om de externe opleiders ook de mogelijkheid te geven om zelf een opleiding te laten goedkeuren. De goedgekeurde opleidingen, waarvoor een erkende dienstencheque-onderneming een gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten zal kunnen vragen zonder zelf een aanvraag tot goedkeuring te moeten indienen, zullen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg verschijnen. Deze vermelding op de website zal het vergelijken van verschillende opleidingen en van verschillende opleiders vereenvoudigen. Voorlopig rekenen we erop dat mede hierdoor de markt zichzelf zal regulariseren.

#### 3.2.3 *Verloop van de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding*

Nadat een onderneming de goedkeuring heeft bekomen van de Minister voor een bepaalde opleiding kan de onderneming een "Aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling van haar opleidingskosten" indienen bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. Aangezien dat dossier steeds de exacte opleidingskosten die in aanmerking komen voor terugbetaling mét de nodige bewijsstukken moet bevatten, is het uiteraard niet mogelijk om deze aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling in te dienen vóór de opleiding afgelopen is. Aangezien dit letterlijk opgenomen is in het koninklijk besluit, zorgt dit soms voor verwarring bij de erkende dienstencheque-ondernemingen. Er wordt dan ook voorgesteld om dit toe te voegen aan het koninklijk besluit.

De erkende dienstencheque-ondernemingen kunnen de aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling indienen tot 30 juni van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de opleiding afgelopen is. Opnieuw is het hier van belang om de onduidelijkheid betreffende het einde van de opleiding bij de ondernemingen weg te werken (zie supra) omdat bepaalde opleidingskosten anders enkel en alleen door het laattijdig indienen niet meer in aanmerking komen voor terugbetaling. Bij de start van het opleidingsfonds dienstencheques kwam het ook voor dat ondernemingen de terugbetaling vroegen van opleidingen die reeds gestart waren vóór de inwerkingtreding van het koninklijk besluit op 11 juli 2007, wat niet mogelijk is. In de toekomst zal deze vraag logischerwijze niet meer voorkomen.

Het aanvraagformulier tot gedeeltelijke terugbetaling is momenteel niet volledig. Naast de onduidelijkheid over wanneer in te dienen worden niet alle relevante gegevens opgevraagd. Zo wordt er niet gevraagd om de naam van de betrokken opleiding mee te delen. Het aanvraagformulier tot gedeeltelijke terugbetaling zal daarom aangepast worden. Op de website zal alleen de meest recente versie beschikbaar zijn. Vanaf dan zal enkel de laatste versie van het aanvraagformulier in

behandeling genomen worden. Er zal rekening gehouden worden met de ontvangstdatum van het oude formulier, maar er zal wel aan de onderneming gevraagd worden om de meest recente versie op de website te downloaden, in te vullen en te bezorgen.

Eens het volledige aanvraagdossier tot gedeeltelijke terugbetaling geverifieerd en volledig is, wordt de opdracht gegeven aan de RVA om de betaling effectief uit te voeren. Op datzelfde ogenblik worden de betrokken dienstencheque-ondernemingen ook aangeschreven om mee te delen welk bedrag zij terugbetaald krijgen en wat hun resterend maximum recht op terugbetaling voor dat kalenderjaar is. Ondanks deze informatie is het voor de betrokken dienstencheque-ondernemingen niet altijd duidelijk over welke betaling het precies gaat en wanneer zij die mogen verwachten. Het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques zal in de toekomst het referentienummer van de betaling en de betalingstermijn opnemen in de brief aan de onderneming.

#### *3.2.4 Te bezorgen bewijsstukken*

Bij het verifiëren van de terugbetalingsdossiers wordt vastgesteld dat de meegestuurd bewijsstukken vaak onvolledig zijn. Het is correct dat het bij het van start gaan van de maatregel niet duidelijk was welke bewijsstukken de ondernemingen moesten bezorgen teneinde recht te hebben op terugbetaling. Ondertussen is dit wel duidelijk. Op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en in het schrijven dat telkens aan het begin van het kalenderjaar aan de onderneming gericht wordt, zal duidelijk vermeld worden welke bewijsstukken de ondernemingen dienen te bezorgen. Op de website zullen eveneens een aantal modellen geplaatst worden.

Voor een opleiding op het terrein dient de erkende dienstencheque-onderneming een verklaring te bezorgen waarop volgende gegevens vermeld zijn: naam van de opleiding, datum, start- en einduur, naam van de begeleider, naam van de dienstencheque-werknemer en dit ondertekend door de beide betrokkenen. Indien deze opleiding op het terrein gegeven wordt door een externe opleider dient ook de factuur van deze externe opleider bezorgd te worden.

Voor een interne opleiding dient de onderneming een aanwezigheidslijst aan het Secretariaat opleidingsfonds te bezorgen met de duidelijke vermelding van de naam van de opleiding, datum, start- en einduur, en dit ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers en de interne opleider.

Voor een externe opleiding moet de onderneming aan het Secretariaat opleidingsfonds een aanwezigheidslijst bezorgen met vermelding van de naam van de opleiding, naam van de externe opleider, datum, start- en einduur, en dit ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers en de opleider, evenals de factuur van de externe opleider.

In de regelgeving staat uitdrukkelijk vermeld dat de ondernemingen geen terugbetaling kan vragen van opleidingskosten indien ze de terugbetaling van de lonen en de sociale bijdragen reeds gevraagd heeft in het kader van het betaald educatief verlof. Een erkende onderneming kan evenmin de terugbetaling vragen van opleidingskosten indien ze reeds tussenkomsten ontvangt via andere instanties of organismen, privaat of publiek. Op dit ogenblik wordt er enkel een verklaring op eer gevraagd dat dit niet het geval is. Om misbruiken tegen te gaan, zou het goed zijn moest er een effectieve controle gebeuren.

### 3.2.5 Het bedrag waarop een dienstencheque-onderneming beroep kan doen

De Commissie is voorstander van het blijven werken met een vast bedrag per onderneming dat aan het begin van het kalenderjaar vastgelegd wordt. Met de huidige formule voor het berekenen van het maximum recht waar een dienstencheque-onderneming recht op heeft, stellen zich echter enkele problemen.

In het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques spreekt men in het kader van de berekening van dit maximum recht over "het aantal door de erkende onderneming aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorige kalenderjaar" en over "het totaal aantal aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorige kalenderjaar". De RVA, die de gegevens nodig voor deze berekening aan de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg dient te bezorgen, beschikt niet over deze gegevens. Voor de berekening van het maximum recht per onderneming wordt bijgevolg voorgesteld om de tekst aan te passen aan de realiteit, waarbij rekening gehouden wordt met "het aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques aan een bepaalde erkende dienstencheque-onderneming in het vorig kalenderjaar" en "het totaal aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar".

Verder wordt er bij de berekening van het maximum recht gewerkt met het aantal terugbetaalde dienstencheques van het vorige kalenderjaar. Dat wil zeggen dat een onderneming in het kalenderjaar dat ze van start gaat geen gebruik kan maken van het opleidingsfonds dienstencheques, aangezien zij het vorige kalenderjaar nog niet actief was en dus ook nog geen dienstencheques terugbetaald kreeg van het uitgiftebedrijf.

Kleine ondernemingen kunnen wel beroep doen op een bepaald maximum bedrag, maar in de praktijk wordt vastgesteld dat de ondernemingen vaak over een zeer klein budget beschikken. Zo waren er in het budgetjaar 2007 maar liefst 392 ondernemingen die recht hadden op € 500 of minder.

Om aan de problemen van zowel de startende als de kleine ondernemingen te verhelpen, stelt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques voor om het budget van elke erkende dienstencheque-onderneming aan de start van het kalenderjaar op te trekken tot € 1000 en de ondernemingen die een erkenning dienstencheques ontvangen in de loop van het kalenderjaar eveneens een minimum recht op terugbetaling toe te kennen. Een dienstencheque-onderneming die erkend wordt in de loop van het eerste kwartaal zal kunnen beschikken over een maximum recht op terugbetaling van € 1000, voor een onderneming die erkend wordt in de loop van het tweede kwartaal gaat het om € 750. Een dienstencheque-onderneming die zijn erkenning krijgt in de loop van het derde kwartaal heeft een maximum recht op terugbetaling van € 500, terwijl een dienstencheque-onderneming die zijn erkenning in de dienstencheques krijgt in het laatste kwartaal aanspraak zal maken op een maximum recht op terugbetaling van € 250.

Het resterende budget zal verdeeld worden onder de overige ondernemingen, die op basis van het oorspronkelijke systeem reeds recht hadden op meer dan € 1000. Aangezien een groter deel van het totaal te verdelen budget zal toegekend worden aan kleine en startende ondernemingen, zullen erg grote dienstencheque-ondernemingen recht hebben op een kleiner bedrag.

### **3.3 Procedure**

#### Doorlooptijd terugbetalingsprocedure

##### **Erkende dienstencheque-onderneming**

Eens een dossier tot effectieve terugbetaling aan het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques bezorgd, wordt het zo vlug mogelijk geverifieerd. Indien er vastgesteld wordt dat het dossier niet volledig is, wordt er schriftelijk medegedeeld wat de ontbrekende stukken zijn en wordt er gevraagd om deze binnen de maand te vervolledigen, hoewel deze termijn niet reglementair bepaald werd. In de praktijk krijgen de ondernemingen dan ook meer dan een maand de tijd om het dossier te vervolledigen. Indien een onderneming te lang wacht om zijn terugbetalingsdossier te vervolledigen bestaat het gevaar dat het niet meer mogelijk is om over te gaan tot terugbetaling omdat het budget voor dat kalenderjaar bijvoorbeeld reeds afgesloten is. Voor opleidingen die afliepen in 2007 kan de onderneming het terugbetalingsdossier indienen tot 30 juni 2008, terwijl het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques maximaal tot 31 december 2008 betalingsopdrachten voor het jaar 2007 kan doorgeven aan de RVA. Om te vermijden dat een terugbetaling niet meer mogelijk is, wordt er voorgesteld om de ondernemingen 2 maanden de tijd te geven om hun terugbetalingsdossier te vervolledigen. Dit stelt het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques in staat om de ondernemingen te verzekeren dat terugbetalingsdossiers die tijdig vervolledigd worden, steeds afgerond zijn voor het afsluiten van het budget voor het betreffende kalenderjaar.

##### **Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques**

In de aanvangsfase van het opleidingsfonds dienstencheques was er minder informatisering dan voorzien en werd er ook geen extra personeel toegekend terwijl de toename in werkvolume substantieel was. Ondertussen is het secretariaat opleidingsfonds dienstencheques erin geslaagd om de achterstand betreffende terugbetalingsdossiers volledig weg te werken. Momenteel kan elke "Aanvraag tot terugbetaling", of een aanvulling daarop binnen de week behandeld worden. De Directie van de Integratie van de Werkzoekenden engageert zich ertoe om ernaar te streven dat dit zo blijft met het oog op het zo optimaal mogelijk laten functioneren van het opleidingsfonds dienstencheques.

### **3.4 Aanbevelingen**

- Het zou voor de ondernemingen interessant zijn om het budget dat aan het begin van een kalenderjaar toegekend wordt gedurende twee opeenvolgende kalenderjaren te kunnen gebruiken. Boekhoudkundig is het voor de RVA echter niet mogelijk om het budget op die manier te beheren.
- Bij een vorming op het terrein, gegeven door een externe opleider wordt de factuur van de externe opleider terugbetaald, met een maximum van 40 euro per uur gepresteerd door de externe opleider.
- Opnemen in het koninklijk besluit dat een aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling pas kan ingediend worden nadat de opleiding afgelopen is.
- Duidelijk communiceren wat als begin en einde van de opleiding beschouwd wordt. Elke opleiding dient bekeken te worden vanuit het perspectief van de dienstencheque-werknemer die de opleiding volgt.

- Het aanvraagformulier tot gedeeltelijke terugbetaling van een opleiding wordt naar aanleiding van deze evaluatie aangepast en oudere formulieren kunnen vanaf dan niet meer gebruikt worden.
- De communicatie betreffende de effectieve uitbetaling door de RVA zal geconcretiseerd worden.
- Voor een opleiding op het terrein dient een erkende dienstencheque-onderneming bij de "Aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling" volgende bewijsstukken te voegen: een verklaring met naam van de opleiding, datum, start- en einduur, naam van de begeleider, naam van de dienstencheque-werknemer en deze verklaring ondertekend door de beide betrokkenen. Indien het gaat om een opleiding op het terrein (extern) dient ook de factuur van de externe opleider aan het Secretariaat opleidingsfonds bezorgd te worden.
- Voor een interne opleiding dient een erkende dienstencheque-onderneming bij de "Aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling" volgende bewijsstukken toe te voegen: een aanwezigheidslijst met naam van de opleiding, datum, start- en einduur, naam van de opleider en ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers en door de interne opleider.
- Voor een externe opleiding dient een erkende dienstencheque-onderneming bij de "Aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling" volgende bewijsstukken toe te voegen: een aanwezigheidslijst met de naam van de opleiding, naam van de externe opleider, datum, start- en einduur en dit ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers en de factuur van de externe opleider.
- In de berekening van het maximum recht op terugbetaling voor elke onderneming "het aantal door de erkende dienstencheque-onderneming aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorig kalenderjaar" vervangen door "het aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques aan een bepaalde erkende dienstencheque-onderneming in het vorig kalenderjaar" en "het totaal aantal aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorig kalenderjaar" vervangen door "het totaal aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar".
- Elke erkende dienstencheque-onderneming krijgt aan de start van het kalenderjaar €1000 als maximum recht op terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques.
- Het zou voor de ondernemingen interessant zijn om het budget dat aan het begin van een kalenderjaar toegekend wordt gedurende twee opeenvolgende kalenderjaren te kunnen gebruiken. Boekhoudkundig is het voor de RVA echter niet mogelijk om het budget op die manier te beheren.
- Het resterende budget wordt verdeeld onder de ondernemingen die sowieso recht hadden op een maximum recht op terugbetaling van meer dan € 1000, indien men het budget zou verdelen volgens de huidige formule.
- Het vervolledigen van een aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling dient te gebeuren binnen de twee maanden nadat er gevraagd wordt om het terugbetalingsdossier te vervolledigen.

## 4 Conclusie

De gemiddelde doorlooptijd van een dossier in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques is vrij kort. Eens een aanvraagdossier volledig is wordt er gemiddeld binnen de twee maanden een beslissing genomen, terwijl in de regelgeving het dubbele voorzien is.

Het merendeel van de aanvragen wordt goedgekeurd (80%) en het gaat vooral om externe vorming (70% bij de goedkeuringen en 77% bij de terugbetalingen).

We merken tevens een grote bekommernis van die ondernemingen met een zwakker doelpubliek (OCMW's, inschakelingsbedrijven, PWA's) om voor hun werknemers een passende opleiding te organiseren. Dit zijn vaak niet de duurste opleidingen in termen van terugbetaling door het opleidingsfonds dienstencheques.

Bovenal blijkt echter een onderbenutting van het voorziene budget. Voor het jaar 2007 valt dit deels te verklaren door de late start van het systeem in 2007. Pas op 11 juli 2007 is dit opleidingsfonds in werking getreden. Toch zouden we moeten streven naar een betere benutting van dit budget.

Zo wordt er voorgesteld om het maximum recht voor kleine ondernemingen op te trekken, zodat ze voldoende middelen ter beschikking hebben om een opleiding te organiseren voor hun werknemers. Daarnaast zou er ook een budget moeten voorzien worden voor startende ondernemingen. Er wordt eveneens voorgesteld om het voor externe opleiders mogelijk te maken een goedkeuring aan te vragen. De erkende ondernemingen kunnen dan onmiddellijk de terugbetaling vragen van zodra een opleiding afgelopen is. Deze vereenvoudiging van procedure zou het opleidingsfonds toegankelijker moeten maken en dus leiden tot een betere benutting van het voorziene budget.

Verder heeft een groot aantal aanbevelingen te maken met duidelijkheid en communicatie. Er worden heel wat maatregelen voorgesteld om een aantal bestaande onduidelijkheden op te heffen: verduidelijking van een aantal definities, expliciet vermelden dat de goedkeuring voor onbepaalde duur geldig is, aanpassing van de formulieren, meer en duidelijkere informatie ter beschikking van de ondernemingen met voorbeelden en modellen, ...

Samen met dit rapport zullen alle geformuleerde aanbevelingen in de vorm van een ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het opleidingsfonds dienstencheques aan de beleidscel van de Minister van Werk worden voorgelegd. Ten behoeve van alle werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques hopen we dat deze aanpassingen zo vlug mogelijk zullen gerealiseerd worden.

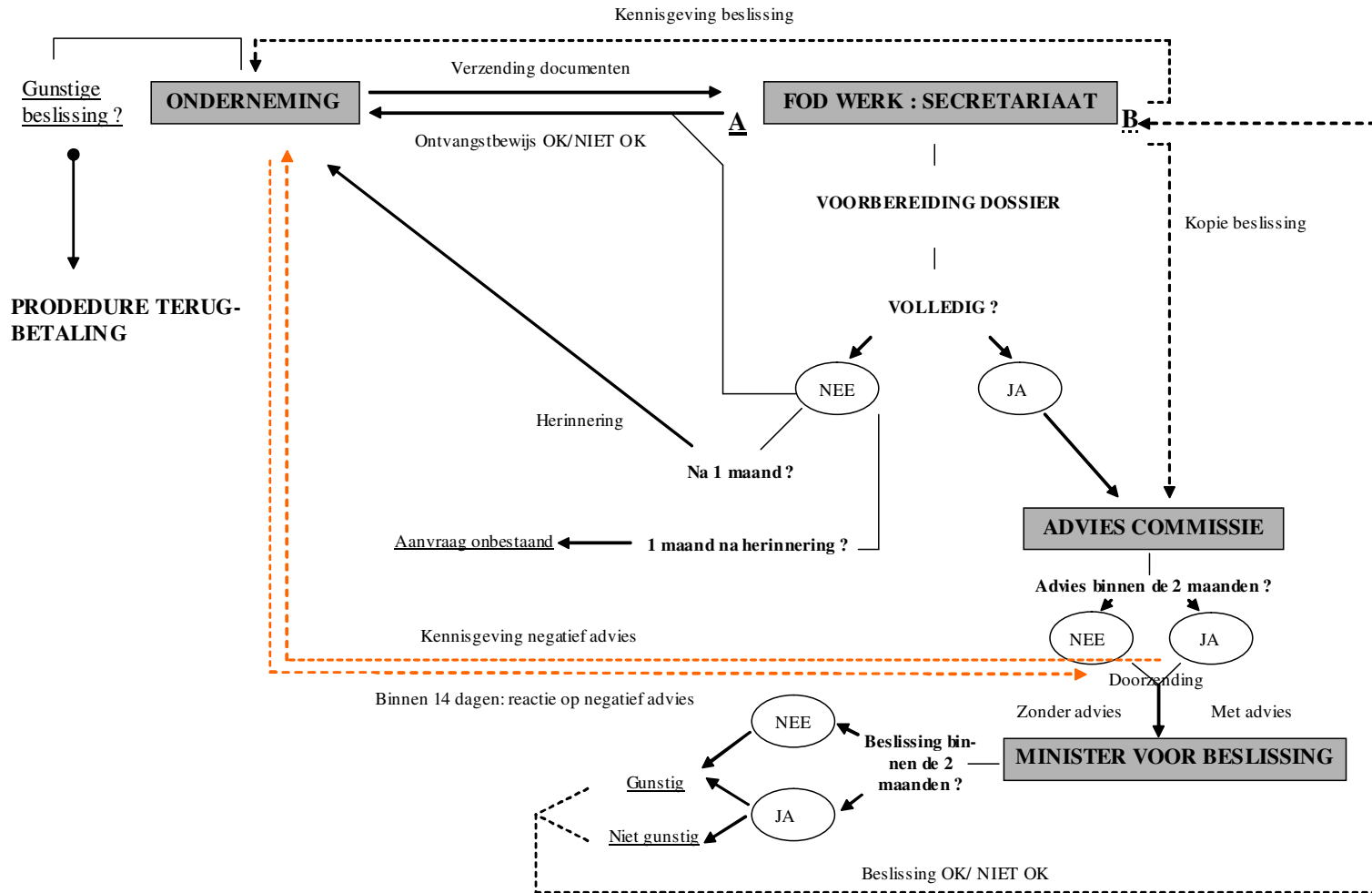
# Bijlage 1 : Parcours van de dossiers – Fase van goedkeuring

1/

## PARCOURS DOSSIERS OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES

### 1. Goedkeuring van de opleiding

FASES:   
 A = VOORBEREIDING   
 B = KENNISGEVING BESLISSING   
 C = TERUGBETALING



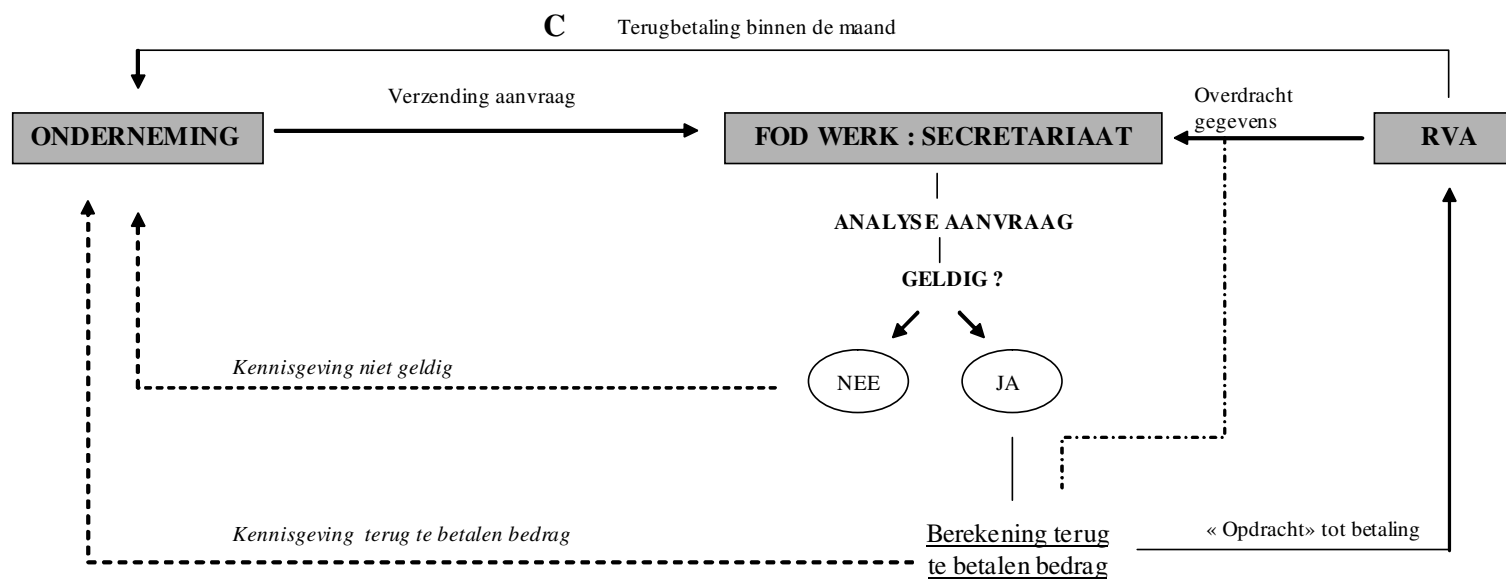
## Bijlage 2 : Parcours van de dossiers – Fase van terugbetaling

2/

### PARCOURS DOSSIERS OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES

#### 2. Procedure terugbetaling

FASES : A = VOORBEREIDING  
B = KENNISGEVING BESLISSING  
C = TERUGBETALING





## Bijlage 3 : lijst van tabellen

Tabel 1: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per gewest (op basis van de sociale van de onderneming) .....	16
Tabel 2: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naar gelang het gevolg dat eraan werd gegeven (tot 30 juni 2008) .....	17
Tabel 3: verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming dat de aanvraag ingediend heeft.....	19
Tabel 4: Verdeling van de ondernemingen die beroep gedaan hebben op het opleidingsfonds dienstencheques naargelang het type van onderneming .....	20
Tabel 5: Verdeling van de aanvragen naar gelang de categorie van de opleiding .....	21
Tabel 6: Verdeling van de aanvragen voor opleiding op het terrein naar het type opleider ....	21
Tabel 7: verdeling van de niet goedgekeurde opleidingen naar reden .....	23
Tabel 8: verdeling van de ondernemingen naargelang hun trekkingsrecht .....	24
Tabel 9: Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut .....	33
Tabel 10: Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie ..	34
Tabel 11: Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens de opleidingscategorie.....	35
Tabel 12: Gemiddelde terugbetaalde bedragen per werknemer volgens de opleidingscategorie .....	35
Tabel 13: Verdeling van de geldige aanvragen volgens type onderneming en categorie opleiding.....	36
Tabel 14: Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens het ondernemingstype .....	36
Tabel 15: In totaal en gemiddeld terugbetaalde bedragen per werknemer volgens ondernemingstype. ....	37

## Bijlage 4 : lijst van Figuren

Figuur 1: verdeling per taal van de ontvangen aanvragen.....	17
Figuur 2: Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing.....	18
Figuur 3: Aantal actieve en erkende ondernemingen naargelang type onderneming .....	20
Figuur 4: Gedeelte van de gezamenlijke aanvragen op het totaal van de ingediende aanvragen..	22
Figuur 5: Totaal terugbetaalde bedragen volgens ondernemingstype (uitgedrukt in duizenden Euro)....	37
Figuur 6: Gemiddeld per werknemer terugbetaalde bedragen volgens ondernemingstype. ...	38
Figuur 7: Weg die een goedkeuringsdossier voor een opleiding moet doorlopen .....	39