



Federale Overheidsdienst
**Werkgelegenheid, Arbeid
en Sociaal Overleg**

OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES

Evaluatierapport 2009 – 2011

Brussel, december 2011

Secretariaat van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Ernest Blerotstraat 1
1070 Brussel
02/233.47.17
opleidingsfonds.dienstencheques@werk.belgie.be

Voorwoord

Dit is het derde evaluatierapport van het opleidingsfonds dienstencheques. In dit rapport vindt u een kwantitatieve analyse van het opleidingsfonds voor de periode van 1 juli 2009 tot en met 30 juni 2011 wat betreft de goedkeuringen. Voor de terugbetalingen wordt een analyse gemaakt van het afgesloten boekjaar 2009 en daarnaast worden ook de (voorlopige) cijfers voor het boekjaar 2010 bestudeerd¹. Door zowel voor de goedkeuringen als voor de terugbetalingen twee werkjaren in beschouwing te nemen, speelt dit evaluatierapport korter op de bal dan de vorige edities.

Dat maakt het ook mogelijk om de belangrijkste aanpassingen aan het koninklijk besluit grondig onder de loep te nemen. Volgende wijzigingen traden in werking op 1 september 2009:

- Externe opleiders kunnen sindsdien ook een goedkeuring van hun opleiding bekomen.
- Nieuw erkende dienstencheque-ondernemingen krijgen meteen een maximum terug te betalen bedrag toegekend, dat is afhankelijk van het kwartaal waarin de onderneming werd erkend (eerste kwartaal: € 1000, tweede kwartaal: € 750, derde kwartaal: € 500, vierde kwartaal: € 250).
- Elke erkende dienstencheque-onderneming krijgt aan de start van het kalenderjaar minimaal € 1.000 als maximumrecht op terugbetaling toegekend.
- EHBO-opleidingen komen ook in aanmerking voor terugbetaling.
- Het quorum in de Commissie opleidingsfonds dienstencheques werd verlaagd voor de vertegenwoordigers van de werkgevers en werknemers.

De aanpassing van het koninklijk besluit was voornamelijk geënt op de opties die werden voorgesteld in het eerste evaluatierapport. Ook deze keer formuleert de Commissie opleidingsfonds dienstencheques verschillende aanbevelingen.

Veel leesplezier!

De leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Julie Blondeel, Agnes Bode, John Colpaert, Steven De Cleer, Sébastien Delfosse, Sophie du Bled, Joost Engelaar, Hilde Engels, Stijn Gryp, Isabelle Joly, Bart Labeeuw, Séverine Lebegge, Anne Leonard, Véronique Leroy, Kurt Marysse, Joris Mertens, Thibaut Montjardin, Herwig Muyltermans, Eric Neuprez, Alain Roggeman, Frederik Scheerlinck, Nancy Tas, Werner Van Heetvelde, Maarten Van Severen, Isabelle Vanhorick, Lieve Verboven, Guy Vervaet, Philippe Yerna.

¹ Op 6 december 2011 was er nog één aanvraag tot terugbetaling in behandeling ten bedrage van € 785,40.

INHOUDSTAFEL

INLEIDING	8
1.1 Doel van het opleidingsfonds dienstencheques.....	8
1.2 Regelgeving betreffende het opleidingsfonds dienstencheques..	8
1.3 Werking van het opleidingsfonds dienstencheques	8
1.3.1 Tot welk bedrag kunnen dienstencheque-ondernemingen een beroep doen op het opleidingsfonds dienstencheques?	8
1.3.2 Wanneer kan een dienstencheque-onderneming een beroep doen op het budget dat zij toegekend kreeg in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques?	9
1.3.3 Welke opleidingen komen in aanmerking voor gedeeltelijke terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques?	10
1.3.4 Hoe kan een erkende dienstencheque-onderneming of externe opleider best nagaan welk soort opleiding zij organiseert?	12
1.3.5 Welke kosten komen in aanmerking voor terugbetaling door het opleidingsfonds dienstencheques?	12
1.3.6 Hoe verloopt de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding?	13
1.3.7 Hoe werkt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques?.....	15
1.3.8 Hoe verloopt de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding?...	16
1.4 Juridisch kader en bevoegde instanties	16
1.5 Evaluatie van het opleidingsfonds dienstencheques	17
2 KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE AANVRAGEN TOT GOEDKEURING VAN EEN OPLEIDING.....	19
2.1 Aanvragen tot goedkeuring door een dienstencheque-onderneming	19
2.1.1 Aantal ontvangen aanvragen – verdeling per taal	19
2.1.2 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven	20
2.1.3 Verdeling van de afgekeurde opleidingen naargelang de aard van de vermelde reden.....	21
2.1.4 Opvolging adviezen Commissie opleidingsfonds dienstencheques	23
2.1.5 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang het type van de indienende onderneming	24
2.1.6 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang de categorie van opleiding	26
2.1.7 Behandelingstermijn van de goedkeuringsaanvragen voor een opleiding	26
2.2 Aanvragen tot goedkeuring door een externe opleider	28
2.2.1 Aantal aanvragen en verdeling naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven	28
2.2.2 Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naargelang de aard van de vermelde reden.....	29
2.2.3 Opvolging adviezen Commissie opleidingsfonds dienstencheques	30
2.2.4 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang de categorie van opleiding	30

2.2.5 Externe opleiders	30
2.2.6 Behandelingstermijnen.....	30

3 KWANTITATIEVE ANALYSE VAN DE AANVRAGEN VOOR TERUGBETALING VAN EEN OPLEIDING..... 32

3.1 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut..... 32

3.2 Terugbetaalde totaalbedragen..... 33

3.3 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens toegekend maximumrecht 33

3.4 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens erkenningsjaar..... 35

3.5 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens ondernemingstype 35

3.6 Benuttingspercentage van het maximumrecht 36

3.7 Raming van het aantal werknemers die een terugbetaalde opleiding volgden 38

3.8 Totale en gemiddelde duur van de terugbetaalde opleidingen .. 39

3.9 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie 39

3.10 Verdeling van de terugbetalingsdossiers volgens dossiertype .. 41

3.11 Terugbetaalde EHBO-opleidingen 41

3.12 Terugbetalingen per gewest 42

4 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN 44

BIJLAGE 1 : PARCOURS VAN DE DOSSIERS – FASE VAN GOEDKEURING 47

BIJLAGE 2 : PARCOURS VAN DE DOSSIERS – FASE VAN TERUGBETALING 48

BIJLAGE 3 : LIJST MET TABELLEN..... 49

BIJLAGE 4 : LIJST VAN FIGUREN 50

**BIJLAGE 5 : SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE
OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES SINDS 1 AUGUSTUS
2011 51**

**BIJLAGE 6 : LIJST MET GOEDGEKEURDE OPLEIDINGEN
INGEDIEND DOOR EEN EXTERNE OPLEIDER (D.D. 6/12/2011) 52**

Inleiding

1.1 Doel van het opleidingsfonds dienstencheques

Het 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 ontvangen.

1.2 Regelgeving betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

Het koninklijk besluit betreffende het opleidingsfonds dienstencheques van 7 juni 2007 trad in werking op 11 juli 2007. Na het eerste evaluatierapport, gepubliceerd op 11 maart 2009, werden verschillende aanpassingen voorgesteld. Het koninklijk besluit van 22 juli 2009 tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques werd op 5 augustus 2009 in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt.

1.3 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. Door het koninklijk besluit van 22 juli 2009 werd de werking van het opleidingsfonds op bepaalde punten grondig gewijzigd. In dit rapport wordt enkel het huidige kader beschreven. De manier van werken voor de aanpassingen, is te vinden in de twee vorige evaluatierapporten.²

1.3.1 Tot welk bedrag kunnen dienstencheque-ondernemingen een beroep doen op het opleidingsfonds dienstencheques?

Telkens bij het begin van het kalenderjaar worden de ondernemingen aangeschreven om hen hun maximumrecht op terugbetaling (voor dat jaar) mee te delen. Hierbij wordt ook de te volgen procedure uiteengezet.

Elke erkende dienstencheque-onderneming beschikt per kalenderjaar over een maximumrecht op terugbetaling. Dat wil zeggen dat het opleidingsfonds dienstencheques voor een bepaalde dienstencheque-onderneming, voor een bepaald kalenderjaar nooit meer zal terugbetalen dan dat bedrag.

Een belangrijke aanpassing in 2009 was dat elke onderneming die het jaar ervoor reeds over een erkenning in het kader van de dienstencheques beschikte, sowieso recht heeft op minimum 1.000 euro. Vervolgens wordt volgende berekening gemaakt:

$$a \quad \times \quad \frac{b}{c}$$

² Beide evaluatierapporten zijn raadpleegbaar op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: <http://www.meta.fgov.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=31948> (2008-2009), <http://www.meta.fgov.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=23258> (2007-2008).

a = het voor dat kalenderjaar beschikbare budget betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

b = het aantal door het uitgiftebedrijf aan de erkende onderneming betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar

c = het totaal aantal door het uitgiftebedrijf aan alle erkende ondernemingen betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar.

De erkende ondernemingen waarvoor de uitkomst van deze berekening meer is dan 1.000 euro, krijgen bovenop het minimumrecht van 1.000 euro een bijkomend bedrag ter beschikking. Dat wordt als volgt berekend:

$$d \quad X \quad \frac{b}{e}$$

d = het voor dat kalenderjaar beschikbare budget betreffende het opleidingsfonds dienstencheques verminderd met het gereserveerde gedeelte van dat budget voor de nieuwe ondernemingen en voor het minimumrecht van 1.000 euro

b = het aantal door het uitgiftebedrijf aan de erkende onderneming betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar

e = het totaal aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar verminderd met het totaal aantal door het uitgiftebedrijf betaalde dienstencheques in het vorig kalenderjaar aan de ondernemingen die slechts recht hebben op een maximumbedrag van 1.000 euro.

Door de aanpassing van het koninklijk besluit krijgt elke nieuwe onderneming die in de loop van het jaar erkend wordt als dienstencheque-onderneming ook een maximumrecht op terugbetaling. Het gaat om:

- 1.000 euro indien deze erkenning wordt toegekend in de loop van het eerste kwartaal;
- 750 euro indien deze erkenning wordt toegekend in de loop van het tweede kwartaal;
- 500 euro indien deze erkenning wordt toegekend in de loop van het derde kwartaal;
- 250 euro indien deze erkenning wordt toegekend in de loop van het vierde kwartaal.

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

Een 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 2010 indien de opleiding effectief eindigde in 2010. 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 2010, kon de onderneming de aanvraag tot gedeeltelijke

terugbetaling indienen bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques tot en met 30 juni 2011.³

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

Enkel goedgekeurde opleidingen worden door het opleidingsfonds dienstencheques (gedeeltelijk) terugbetaald. Verder in dit rapport wordt de goedkeuringsprocedure volledig uitgelegd, hier wordt enkel duidelijk welke opleidingen een goedkeuring zullen verkrijgen.

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.

Sinds 1 september 2009 komt een opleiding EHBO eveneens in aanmerking voor een gedeeltelijke terugbetaling.

Onderwerpen die normaal gezien tijdens het onthaal van de werknemer moeten worden besproken (bv. de bespreking van loon- en arbeidsvoorwaarden, afwezigheden, vakantie, uurrooster,...) kunnen op geen enkele manier beschouwd worden als vorming.

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

Opleiding op het terrein

De opleiding op het terrein is een vorming die georganiseerd wordt op de werkplek van de dienstenchequewerknemer terwijl de dienstenchequewerknemer prestaties levert in het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Deze opleiding kan zowel gegeven worden door een interne opleider van de onderneming waarvoor de dienstenchequewerknemer werkt (de opleider is een eigen personeelslid), als door een externe opleider (de opleider is geen personeelslid van de dienstencheque-onderneming).

Indien de begeleiding zich richt op één van volgende thema's kan de opleiding beschouwd worden als een vorming op het terrein:

- Attitude
- Communicatie
- Assertiviteit
- Veiligheid en hygiëne

³ Het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques houdt steeds rekening met de poststempel van de aanvraag tot terugbetaling.

- Efficiënt organiseren
- Initiatief nemen en klantgerichtheid
- Het detecteren van vormingsnoden en het toeleiden naar vormingen.

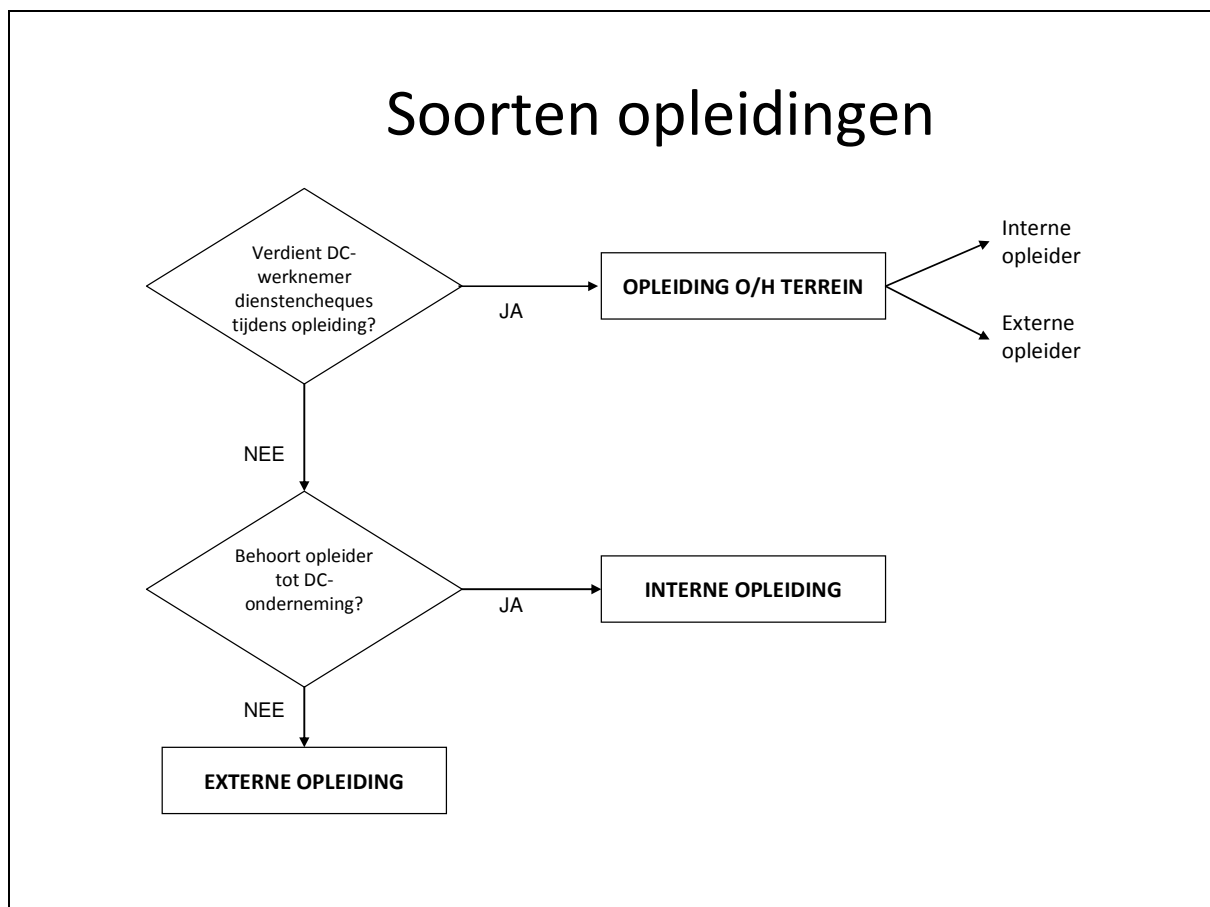
Interne opleiding

Om te spreken van een 'interne' vorming mag het niet gaan om een opleiding op het terrein. De vorming mag dus niet plaatsvinden terwijl de dienstenchequewerknemer prestaties levert die vergoed worden met een dienstencheque. Bovendien moet de vorming georganiseerd worden door een opleider die behoort tot de onderneming waarvoor de dienstenchequewerknemer werkt. Dat wil zeggen dat de persoon die de opleiding geeft in principe ook een arbeidsovereenkomst heeft met de betrokken dienstencheque-onderneming.

Externe opleiding

Om te spreken van een 'externe' vorming mag het niet gaan om een opleiding op het terrein. De vorming mag dus niet plaatsvinden terwijl de dienstenchequewerknemer prestaties levert die vergoed worden met een dienstencheque. Bovendien moet de vorming georganiseerd worden door een opleider extern aan de onderneming waarvoor de dienstenchequewerknemer werkt. Dat wil zeggen dat de persoon die de opleiding geeft geen arbeidsovereenkomst heeft met de betrokken dienstencheque-onderneming.

Figuur 1 Soorten opleidingen die worden terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques



1.3.4 Hoe kan een erkende dienstencheque-onderneming of externe opleider best nagaan welk soort opleiding zij organiseert?

De onderneming of externe opleider 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 (bv. 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 door 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 locatie waar de opleiding plaatsvindt bepalend, maar wel de persoon of organisatie die de opleiding geeft. De locatie speelt hier dus geen enkele rol. Enkele voorbeelden:

- Een opleiding rond 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 plaatsvindt 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 strijsters hun eigen kledij mogen meebrengen om de apparatuur van het strijkatelier beter te leren gebruiken is een externe opleiding. Hier zullen de werkneemsters 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.

1.3.5 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 opleiding op het terrein:

- de loonkost van de begeleider, forfaitair vastgesteld op 40 euro per uur indien de vorming intern wordt georganiseerd.
- de kosten van het opleidingsinstituut of de externe opleider met een maximum van 40 euro per uur indien de vorming extern wordt georganiseerd.

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 opleiding:

- 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 (gestarte) halve dag opleiding.

Wat betreft externe opleiding:

- 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.

Indien een erkende onderneming de terugbetaling van de lonen en de sociale bijdragen gevraagd heeft in het kader van het betaald educatief verlof kan ze voor deze kosten geen terugbetaling vragen in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Ook wanneer een erkende onderneming reeds tussenkomsten ontvangt via andere instanties of organismen, privaat of publiek, kan ze voor deze kosten evenmin een terugbetaling krijgen.

Het is voor de aanvrager van de goedkeuring 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 dienstencheque-onderneming of een externe opleider de goedkeuring vragen voor een bepaalde opleiding. Eens de externe opleider of het dienstenchequebedrijf deze goedkeuring ontvangen heeft, en de opleiding afgelopen is, kan de dienstencheque-onderneming de effectieve terugbetaling van een gedeelte van de opleidingskosten vragen.

1.3.6 Hoe verloopt de aanvraag tot goedkeuring van een opleiding?

Door de aanpassing van het koninklijk besluit kunnen, naast dienstencheque-ondernemingen, ook externe opleiders een goedkeuring aanvragen. Ook nieuw is dat die aanvraag voor de start (i.p.v. voor het einde) van de opleiding aan het secretariaat opleidingsfonds dienstencheques moet worden overgemaakt.

Aanvraag door een dienstencheque-onderneming:

Indien een erkende dienstencheque-onderneming de goedkeuring vraagt, moet zij een formulier "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding door een erkende dienstencheque-onderneming" 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.

Volgende gegevens moeten ten minste vermeld worden in het aanvraagformulier: het unieke ondernemingsnummer van de onderneming, de identiteit/sociale benaming, het erkenningsnummer, het adres van de maatschappelijke zetel, de benaming van de voorziene opleiding en de naam van de verstrekker van deze opleiding, het paritair

comité, 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 beknopte en een gedetailleerde omschrijving van de inhoud van de opleiding en van het verband met de uitgeoefende functie. Daarnaast moet de dienstencheque-onderneming aanvinken dat de opleiding nog niet begonnen is.

Aanvraag door externe opleider:

Om de procedure voor dienstencheque-ondernemingen te verlichten, is het sinds 1 september 2009 mogelijk dat externe opleiders eveneens een goedkeuring kunnen bekomen. Vroeger dienden veel verschillende dienstencheque-ondernemingen apart een aanvraag voor eenzelfde opleiding in. Nu volstaat het dat de externe opleider één keer de goedkeuring van zijn opleiding vraagt.

Indien een externe opleider de goedkeuring vraagt, moet hij een formulier "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding ingediend door een externe opleider" 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.

Volgende gegevens moeten ten minste vermeld worden in het aanvraagformulier: het unieke ondernemingsnummer van de onderneming, de identiteit/sociale benaming, het adres van de maatschappelijke zetel, de benaming van de voorziene opleiding, de aanduiding van de categorie waaronder deze opleiding valt (op het terrein of extern), een korte uitleg over de concrete organisatie van de opleiding, een beschrijving van de kostprijs en een beknopte en een gedetailleerde omschrijving van de inhoud van de opleiding en van het verband met de uitgeoefende functie. Daarnaast moet de externe opleider aanvinken dat zijn gegevens gepubliceerd mogen worden op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Van zodra het Secretariaat opleidingsfonds het aanvraagformulier van de dienstencheque-onderneming of de externe opleider 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 de aanvraag 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 twee 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. Bij aanvragen ingediend door een externe opleider kan de Commissie de verstrekker van de opleiding uitnodigen om het dossier te komen toelichten. In dat geval wordt de termijn om een advies te verstrekken met drie maanden verlengd.

Het advies van de Commissie 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 dienstenchequebedrijf de goedkeuring bekomen heeft voor een bepaalde opleiding, blijft deze geldig voor onbepaalde duur of tot de minister de geldigheidsduur herziet. Hetzelfde geldt voor de goedkeuringen die werden bekomen door een externe opleider. De goedgekeurde opleidingen (aangevraagd door een externe opleider) worden op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg gepubliceerd.⁴

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

1.3.7 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, 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 en Arbeidsmarkt vertegenwoordigt of zijn plaatsvervanger aanwezig zijn. Voor de wijziging van het koninklijk besluit lag het quorum nog iets hoger, toen moesten minstens drie leden aan werkgevers- en werknemerszijde aanwezig zijn. Indien de Commissie opleidingsfonds dienstencheques niet geldig kan zetelen, wordt een nieuwe vergadering bijeengeroepen binnen een termijn van vijftien dagen. Voor deze nieuwe vergadering is er geen enkel aanwezigheidsquorum vereist.

⁴ De zoekmodule voor de goedgekeurde externe opleidingen is te vinden op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg:
<http://www.werk.belgie.be/erkenningenSearch.aspx?id=26784>

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.

1.3.8 Hoe verloopt de aanvraag tot effectieve terugbetaling van een opleiding?

Nadat een onderneming of een externe opleider van de minister de goedkeuring heeft bekomen voor een bepaalde opleiding, en de opleiding afgelopen is, kan de dienstencheque-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, het adres van de maatschappelijke zetel en het rekeningnummer van de onderneming, de datum en het nummer van de goedkeuring door de minister, de benaming en verstrekker van de opleiding en de exacte opleidingskosten die in aanmerking komen voor terugbetaling in het kader van het opleidingsfonds mét de bewijsstukken in bijlage.

In het koninklijk besluit van 22 juli 2009 werden de bewijsstukken gespecificeerd.⁵ Op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg staan er ook voorbeelden van aanwezigheidslijsten.

De aanvraag tot terugbetaling 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 te vervolledigen binnen de twee maanden. 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 maximumrecht 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).

1.4 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.

⁵ Voor een opleiding op het terrein: een verklaring met de naam van de opleiding, datum, begin- en einduur, naam en handtekening van de opleider, naam en handtekening van de dienstencheque-werknemer en in voorkomend geval, de factuur van de externe opleider. Voor een interne opleiding: Een aanwezigheidslijst ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers en door de interne opleider, met de naam van de opleiding, de naam van de opleider, datum en begin- en einduur van de opleiding. Voor een externe opleiding: de factuur van de externe opleider en een aanwezigheidslijst ondertekend door de verschillende dienstencheque-werknemers, met de naam van de opleiding, de naam van de externe opleider, datum en begin- en einduur van de opleiding.

- Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques (B.S. 11 juli 2007), gewijzigd bij het koninklijk besluit van 22 juli 2009 (B.S. 5 augustus 2009).

Wat betreft reglementering, formulieren "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding ingediend door een erkende dienstencheque-onderneming", "Aanvraag tot goedkeuring van een opleiding ingediend door een externe opleider" 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 Blerotstraat 1
 1070 Brussel
 tel.: 02/233.47.17 – fax: 02/233.46.75
 e-mail: opleidingsfonds.dienstencheques@werk.belgie.be

1.5 Evaluatie van het opleidingsfonds dienstencheques

Jaarlijks maakt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques een evaluatie van het opleidingsfonds dienstencheques inzonderheid wat betreft de werking en de modaliteiten 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.

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 van 1 juli 2009 tot en met 30 juni 2011. In tegenstelling tot de twee vorige rapporten volgt dus de analyse van twee werkingsjaren. Om vergelijkingen te trekken met de cijfers van de vorige rapporten en om zo kort mogelijk op de bal te spelen werd er opnieuw gekozen voor analyseperiodes die in het midden van het jaar eindigen.

- Analyseperiode 1: 11 juli 2007 – 30 juni 2008 (evaluatierapport 1)
- Analyseperiode 2: 1 juli 2008 – 30 juni 2009 (evaluatierapport 2)
- Analyseperiode 3: 1 juli 2009 – 30 juni 2010 (evaluatierapport 3)
- Analyseperiode 4: 1 juli 2010 – 30 juni 2011 (evaluatierapport 3).

Voor de aanvragen tot terugbetaling is het niet opportuun om dezelfde termijn als bij de goedkeuringen te hanteren aangezien de ondernemingen over een budget per kalenderjaar beschikken. Ook hier worden twee jaren besproken: het afgesloten budget van 2009 en dat van 2010. Dienstencheque-ondernemingen konden aanvragen tot terugbetalingen voor het budget 2010 indienen tot en met 30 juni 2011. Het boekjaar 2010 is dus nog niet definitief afgesloten. De laatste betalingsopdrachten kunnen aan de RVA worden bezorgd in december 2011. In dat geval heeft de RVA dus de tijd heeft tot eind januari 2012 om deze betalingen uit te voeren.

De keuze om zowel voor de terugbetalingen als voor de goedkeuringen twee jaren te analyseren, biedt de mogelijkheid om de doorgevoerde reglementaire wijziging⁶ ten gronde te analyseren.

⁶ Koninklijk besluit van 22 juli 2009 (B.S. van 5 augustus 2009) tot wijziging van het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

Dit waren de verschillende wijzigingen die op 1 september 2009 van kracht gingen:

- Externe opleiders kunnen ook een goedkeuring van hun opleiding bekomen.
- Nieuw erkende dienstencheque-onderneming krijgen meteen een maximum terug te betalen bedrag toegekend, dat is afhankelijk van het kwartaal waarin de onderneming werd erkend (eerste kwartaal: € 1000, tweede kwartaal: € 750, derde kwartaal: € 500, vierde kwartaal: € 250). Deze aanpassing was van toepassing vanaf het kalenderjaar 2009.
- Elke erkende dienstencheque-onderneming krijgt aan de start van het kalenderjaar minimaal € 1.000 als maximumrecht op terugbetaling toegekend.
- EHBO-opleidingen komen ook in aanmerking voor terugbetaling.
- De aanvraag tot goedkeuring moet aan het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques overgemaakt worden voor de start van de opleiding in plaats van voor het einde.
- De verschillende bewijsstukken bij een aanvraag tot terugbetaling worden meer gedetailleerd omschreven. Dienstencheque-ondernemingen kunnen op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg voorbeelden van aanwezigheidslijsten downloaden.
- Het quorum in de Commissie opleidingsfonds dienstencheques werd verlaagd voor de vertegenwoordigers van de werkgevers en werknemers.

2 Kwantitatieve analyse van de aanvragen tot goedkeuring van een opleiding

2.1 Aanvragen tot goedkeuring door een dienstencheque-onderneming

2.1.1 Aantal ontvangen aanvragen – verdeling per taal

Tabel 1 geeft de verdeling van de ontvangen aanvragen weer naargelang de taal waarin de aanvraag is ingediend.

Tabel 1 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per taal

	Goedkeuringsaanvragen			
	<u>Werkjaar 3</u>		<u>Werkjaar 4</u>	
	Aantal	%	Aantal	%
Nederlandstalig	551	55,0%	330	63,5%
Franstalig	451	45,0%	190	36,5%
Totaal	1.002	100%	520	100%

Tijdens het derde werkjaar (01/07/2009 – 30/06/2010) verstuurd alle dienstencheque-onderneming samen in totaal 1.002 aanvragen tot goedkeuring naar het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. Dit betekent een aanzienlijke stijging ten opzichte van het eerste en tweede werkjaar waarin ze respectievelijk 754 en 681 aanvraagdossiers indienden. Het vierde werkjaar leverde het laagste aantal goedkeuringsaanvragen op, in vergelijking met het derde werkjaar is er haast een halvering vast te stellen.

Deze daling kan aanzienlijk lijken wanneer we ook nog rekening houden met het stijgend aantal dienstencheque-ondernemingen, toch wijst het niet sowieso op een minder uitgesproken belangstelling voor het opleidingsfonds dienstencheques. Aangezien een goedkeuring geldig is voor onbepaalde tijd, moet een onderneming immers niet elk jaar opnieuw een aanvraag indienen wanneer ze dezelfde opleiding opnieuw wil organiseren. Een andere belangrijkere verklaring is de mogelijkheid (sinds september 2009) voor externe opleiders om een goedkeuringsaanvraag in te dienen. Eens een externe opleider een goedkeuring heeft verkregen, hoeft de dienstencheque-onderneming geen aanvraag meer in te dienen. Bij de start van het vierde werkingsjaar waren er 91 externe opleidingen goedgekeurd, een jaar later was het principe al verder doorgedrongen en stond de teller reeds op 231. De analyse van het aantal terugbetalingsaanvragen (zie 3.10) zal meer duidelijkheid scheppen in welke mate de administratieve procedure op deze manier verlicht werd.

De daling van het aantal aanvragen in het vierde werkjaar ten opzichte van het derde is procentueel gezien meer uitgesproken voor de Franstalige dossiers (-57,9%). Dat gaat in tegen de trend waarbij het aantal Nederlandstalige en Franstalige aanvraagdossiers steeds dichterbij elkaar toegroeide. In het eerste werkjaar was het procentueel verschil respectievelijk nog groot, namelijk 70%/30%. Een jaar later was het 66%/34% en in het derde werkjaar bedroeg het verschil slechts tien procent meer. Die geleidelijke kentering kon gemakkelijk verklaard worden door de sterkere toename van het aantal dienstencheque-ondernemingen in het Waalse en Brusselse gewest dan in Vlaanderen. De verhoudingen in het vierde werkjaar leunen dicht aan tegen die uit de periode 1 juli 2008 – 30 juni 2009.

2.1.2 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven

Tabellen 2 en 3 geven de verdeling weer van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan gegeven werd tijdens het derde en vierde werkingsjaar.

Bepaalde aanvragen worden als onbestaande beschouwd omdat de aanvragende dienstencheque-ondernemingen de termijnen uit het koninklijk besluit niet respecteerden. Andere aanvraagdossiers waren niet ontvankelijk in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques. Het gaat voornamelijk over dossiers die op vraag van de onderneming stopgezet werden, aanvragen waarvoor de onderneming in het verleden al een goedkeuring had verkregen of die reeds waren goedgekeurd na een aanvraag door een externe opleider.

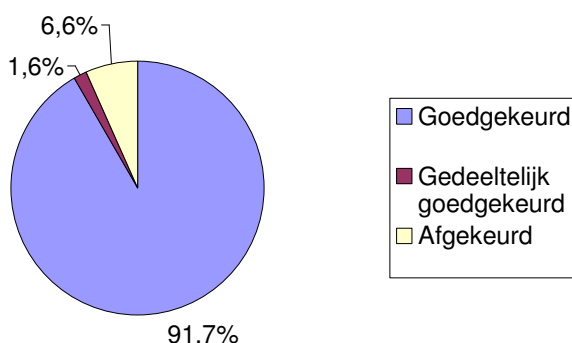
Tabel 2 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (werkjaar 3)

Werkjaar 3: 1/7/09 – 30/6/10	Goedkeuringsaanvragen			
	Aantal			Percentage
	Nl	Fr	Totaal	Totaal
Goedgekeurd	455	388	843	84,1%
Gedeeltelijk goedgekeurd	4	11	15	1,5%
Afgekeurd	41	20	61	6,0%
Onbestaande of onontvankelijk	51	32	83	8,3%
Totaal	551	451	1.002	100%

Van de 1.002 aanvragen werden er 83 zonder gevolg geklasseerd. Ruim vier op de vijf ingediende aanvragen werden goedgekeurd.

Indien we enkel rekening houden met de dossiers waar het tot een beslissing gekomen is, loopt het percentage aanvragen dat volledig werd goedgekeurd op tot 91,7%. Dat wordt aangetoond in figuur 2. In vergelijking met de twee vorige rapporten bemerken we een duidelijke daling van het aantal negatieve beslissingen: amper 6,6% van de beslissingen was in de derde periode negatief, bij de vorige werkjaren was dit respectievelijk 19,5% (periode 1) en 15,2% (periode 2).

Figuur 2 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing (werkjaar 3)

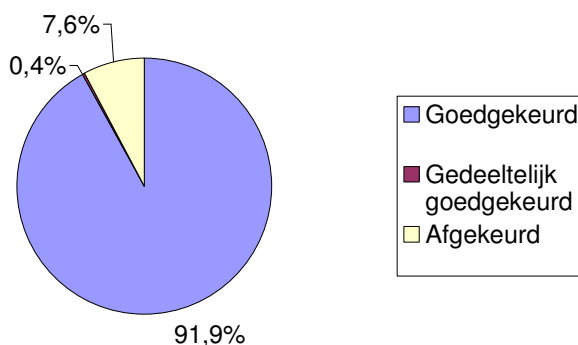


Tabel 3 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (werkjaar 4)

Werkjaar 4: 1/7/10 – 30/6/11	Goedkeuringsaanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Goedgekeurd	262	171	433	83,3%
Gedeeltelijk goedgekeurd	1	1	2	0,4%
Afgekeurd	29	7	36	6,9%
Onbestaande of onontvankelijk	38	11	49	9,4%
Totaal	330	190	520	100%

Het (procentueel) aantal goedgekeurde opleidingen blijkt in het vierde werkjaar 0,8 procent lager te liggen dan in het derde. Wanneer er enkel rekening wordt gehouden met de genomen beslissingen wordt die daling zelfs teniet gedaan. 91,9% (+ 0,2%) van de beslissingen waren positief. Het percentage negatieve beslissingen steeg ook licht ten opzichte van het derde werkjaar (+ 1%).

Figuur 3 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing (werkjaar 4)



2.1.3 Verdeling van de afgekeurde opleidingen naargelang de aard van de vermelde reden

Tabel 4 Verdeling van de afgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 3)

Werkjaar 3: Motivering	Afgekeurde aanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	28	14	42	68,9%
Gaat niet om een opleiding	3	2	5	8,2%
Niet gericht op dienstencheque-werknemers	2	2	4	6,6%
Onthaal of interne werkorganisatie	8	2	10	16,4%
Totaal	41	20	61	100%

Tabel 5 Verdeling van de afgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 4)

Werkjaar 4: Motivering	Afgekeurde aanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	21	5	26	72,2%
Gaat niet om een opleiding	1		1	2,8%
Niet gericht op dienstenchequewerknemers	2		2	5,6%
Onthaal of interne werkorganisatie	5	2	7	19,4%
Totaal	29	7	36	100%

Het merendeel van de negatieve beslissingen betreft opleidingen die onvoldoende verband hebben met de uitgeoefende functie van de dienstenchequewerknemers. Het criterium dat er een verband 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 verband hebben met de uitgeoefende functie van de dienstenchequewerknemers aangezien de aangeleerde taken niet specifiek voorzien zijn in het kader van het werk in de dienstencheques:

- opleidingen rond verschillende ziekten, aandoeningen en psychische problemen waarbij een begeleidings- of signaalfunctie wordt bijgebracht (zoals dementie, kanker, parkinson, depressie,...)
- een opleiding over de bediening van wasmachines voor werknemers uit een strijkatelier
- opleidingen rond taken die door het omkaderingspersoneel worden verricht: vormingen om werkvloerbegeleider te worden, klachten beter te beheren, efficiënt te vergaderen,...
- opleidingen waarbij de dienstenchequewerknemers allerhande tips krijgen rond gezond eten, budgetbeheer of rationeel energieverbruik.

Tijdens het derde en vierde werkjaar werden respectievelijk tien en zeven opleidingen afgekeurd omdat het ging om onthaal of interne werkorganisatie. Dit 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. Het betreft inzonderheid de bespreking van loon- en arbeidsvoorwaarden, taakomschrijving, werkorganisatie, afwezigheden, vakantie, administratieve aangelegenheden, klachtenbehandeling, veiligheidsvoorschriften en arbeidsongevallen"*.

Bepaalde dossiers die aan de Commissie voorgelegd werden, betreffen strikt genomen geen opleiding. Het gaat dan over het voeren van evaluatiegesprekken, conflicthantering tussen klanten en dienstenchequewerknemers, de dagelijkse aanwezigheid van een stafid om de werknemers 's ochtends te onthalen en een kookworkshop waarbij het de bedoeling is mensen met verschillende nationaliteiten te verenigen.

Daarnaast voorziet de reglementering dat een onderneming enkel de terugbetaling kan krijgen van opleidingskosten van de werknemers die tewerkgesteld zijn met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Vandaar dat opleidingen die zich niet richten tot dat doelpubliek systematisch een negatieve beoordeling krijgen. Het merendeel van de opleidingen die om die reden geen goedkeuring krijgen, richten zich op het

omkaderingspersoneel (bijvoorbeeld: een module schoonmaak voor de consultants, een opleiding Nederlands voor de office manager, een vorming voor de opleider,...).

2.1.4 Opvolging adviezen Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Voor de beslissing door de vertegenwoordiger van de minister van Werk brengt de Commissie opleidingsfonds dienstencheques een niet-bindend advies uit over de aanvraag tot goedkeuring. De Commissie beoordeelt daarbij 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 haar toevlucht tot vier types van motivering:

- Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie
- Gaat niet om een opleiding
- Niet gericht op dienstenchequewerknemers
- Onthaal of interne werkorganisatie.

Elk van de motiveringen heeft als basis de reglementering betreffende het opleidingsfonds dienstencheques. De vertegenwoordiger van de minister hanteert dezelfde motivering om een negatieve beslissing te staven. Hij is niet verplicht om het advies van de Commissie te volgen, toch hebben zowel in het derde als vierde werkjaar alle positieve adviezen tot een goedkeuring geleid. Hetzelfde geldt bijna voor de adviezen tot gedeeltelijke goedkeuring: in het derde werkjaar kreeg één van de veertien dossiers een volledige goedkeuring, in het vierde jaar was dat één op de drie.

Bij de negatieve adviezen was dat niet altijd het geval: voor de aanvraagdossiers met een ontvangstdatum in het derde werkjaar verstrekke de Commissie 94 negatieve adviezen. De vertegenwoordiger van de minister volgde dat advies in de meerderheid van de gevallen: 61 aanvragen werden afgekeurd, 31 werden goedgekeurd en twee kregen een gedeeltelijke goedkeuring. In vier van de 31 gevallen ging het om EHBO-opleidingen die werden ingediend voor 1 september 2009 maar waarbij de beslissing na de wijziging van het koninklijk besluit viel. Ook vier EHBO-opleidingen die later ontvangen werden, pasten volgens de vertegenwoordiger binnen het wettelijk kader. Daarnaast waren er vier dossiers met betrekking tot controle van de strijkkwaliteit, daarbij oordeelde de vertegenwoordiger dat die opleiding wel een verband met de functie heeft aangezien de kwaliteitscontrole en eindcontrole tot de toegelaten activiteiten behoren. Twee opleidingen rond persoonlijk voorkomen hadden volgens de vertegenwoordiger wel voldoende verband met de functie. Ook uit de verduidelijkingen die de ondernemingen, na ontvangst van het negatief advies, aanbrachten, bleek dat er voldoende verband met de functie was. Dat was onder meer het geval voor opleidingen rond stress, communicatie en samenwerken.

In het vierde werkjaar was er nog een sterkere opvolging van de negatieve adviezen: slechts in negen van de 45 gevallen keurde de vertegenwoordiger het dossier goed. Bij zes van de negen goedkeuringen bleek na de reactie van de onderneming dat de opleiding voldoende verband had met de functie van de dienstenchequewerknemer, dat was het geval voor een intervisie en opleidingen rond communicatie, agressie en efficiënt werken. Een opleiding rond dementie werd goedgekeurd aangezien de nadruk duidelijk op communicatie lag, eveneens een opleiding rond de nieuwe lay-out van dienstencheques kreeg een positieve beoordeling.

2.1.5 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang het type van de indienende onderneming

De dienstencheque-ondernemingen zijn onderverdeeld in acht types. Het meest voorkomende type is de commerciële private onderneming (zonder de interimbedrijven). Het aantal bedrijven dat hier in beschouwing wordt genomen, zijn de ondernemingen die over een maximumrecht op terugbetaling beschikten (voor 2010) op 30 juni 2010 m.b.t. werkjaar 3 en (voor 2011) op 30 juni 2011 inzake werkjaar 4.

Tabel 6 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming (werkjaar 3)

Werkjaar 3: Ondernemingstype ⁷	Aanvragen tot goedkeuring				Erkende ondernemingen	
	Aantal			Percentage	Aantal	Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal		
Commerciële private onderneming	133	165	298	29,7%	1.225	44,6%
Interimbedrijf	3	10	13	1,3%	38	1,4%
Invoegbedrijf	66	89	155	15,5%	112	4,1%
VZW	99	61	160	16,0%	357	13,0%
Gemeente	3	1	4	0,4%	10	0,4%
OCMW	128	44	172	17,2%	247	9,0%
PWA	113	71	184	18,4%	236	8,6%
Natuurlijk persoon	6	10	16	1,6%	521	19,0%
Totaal	549	452	1.002	100%	2.746	100%

Tabel 7 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming (werkjaar 4)

Werkjaar 4: Ondernemingstype ⁸	Aanvragen tot goedkeuring				Erkende ondernemingen	
	Aantal			Percentage	Aantal	Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal		
Commerciële private onderneming	75	44	119	22,9%	1.328	46,3%
Interimbedrijf	6	7	13	2,5%	30	1,0%
Invoegbedrijf	18	48	66	12,7%	107	3,7%
VZW	82	42	124	23,8%	366	12,7%
Gemeente	2	1	3	0,6%	10	0,3%
OCMW	80	17	97	18,7%	246	8,6%
PWA	60	26	86	16,5%	230	8,0%
Natuurlijk persoon	7	5	12	2,3%	554	19,3%
Totaal	330	190	520	100%	2.871	100%

⁷ Ondernemingstypes op basis van RVA-gegevens van 10/09/2011.

⁸ Ondernemingstypes op basis van RVA-gegevens van 10/09/2011.

Tabel 6 toont aan dat de 'commerciële private ondernemingen' in absolute cijfers de meeste aanvragen tot goedkeuring van een opleiding hebben ingediend tijdens het derde werkjaar, daarna volgen de PWA's, OCMW's en VZW's. Tijdens het vierde werkjaar (tabel 7) bemerken we dat de VZW's de koppositie overnemen.

De sterke aanwezigheid van de 'commerciële private onderneming' verbleekt wanneer we het aantal erkende ondernemingen van dat type als vergelijkingsbasis nemen. Bijna de helft van de dienstenchequebedrijven zijn commerciële private ondernemingen terwijl dat type onderneming respectievelijk maar 29,7 procent en 22,9 procent van het totaal aantal aanvragen heeft ingediend. Vooral invoegbedrijven scoren op dat vlak opvallend hoog.

Eenzelfde onderneming kan echter verschillende aanvragen tot goedkeuring van een opleiding indienen. Dit heeft tot gevolg dat, indien bepaalde ondernemingen erg actief waren, het type van ondernemingen waartoe deze bedrijven 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 actieve ondernemingen eerder dan met het aantal ingediende aanvragen. Een onderneming wordt (met betrekking tot de goedkeuringen) als actief beschouwd van zodra ze ten minste één aanvraag tot goedkeuring van opleiding heeft ingediend.

Dat wordt geïllustreerd aan de hand van tabel 8. Iets minder dan één op vijf erkende dienstencheque-ondernemingen heeft in de periode van juli 2009 t.e.m. juni 2010 een goedkeuringsaanvraag ingediend. Tijdens het tweede werkjaar lag die verhouding slechts 0,4% lager. Bij invoegbedrijven, PWA's en OCMW's gaat het (bijna) om één op twee ondernemingen. De twee types waartoe de meeste ondernemingen behoren, de natuurlijke personen en de commerciële private ondernemingen, zijn op dit vlak duidelijk het minst actief.

In het vierde werkjaar daalde het aantal aanvragen sterk, slechts 11 procent van de erkende ondernemingen deed een aanvraag tot goedkeuring. Enkel bij gemeenten en interimbedrijven valt er een stagnering ten opzichte van het derde werkjaar op te tekenen.

Tabel 8 Verdeling van de ondernemingen die beroep gedaan hebben op het opleidingsfonds dienstencheques naargelang het type van onderneming

Ondernemingstype	werkjaar 3			werkjaar 4		
	Actieve ondern.	Erkende ondernem.	%	Actieve ondern.	Erkende ondern.	%
Commerciële private onderneming	142	1.225	11,6%	85	1.328	6,4%
Interimbedrijf	6	38	15,8%	5	30	16,7%
Invoegbedrijf	59	112	52,7%	32	107	29,9%
VZW	82	357	23,0%	62	366	16,9%
Gemeente	3	10	30,0%	3	10	30,0%
OCMW	111	247	44,9%	64	246	26,0%
PWA	108	236	45,8%	55	230	23,9%
Natuurlijk persoon	14	521	2,7%	9	554	1,6%
Totaal	525	2.746	19,1%	315	2.871	11,0%

2.1.6 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang de categorie van opleiding

Tabel 9 geeft de verdeling weer van de ontvangen aanvragen tot goedkeuring naargelang de opleidingscategorie. Zoals reeds verduidelijkt onder punt 1.3.3 bestaan er drie types van opleiding: intern, extern en op het terrein.

Tabel 9 Verdeling van de aanvragen naargelang de categorie van de opleiding

Categorie van de opleiding	Werkjaar 3		Werkjaar 4	
	Aantal	%	Aantal	%
Intern	157	15,7%	104	20,0%
Extern	708	70,7%	352	67,7%
Op het terrein	137	13,7%	64	12,3%
Totaal	1.002	100%	520	100%

De grote meerderheid van de aanvragen betrof opleidingen die worden gegeven door een externe opleider. Deze externe opleiders zijn nu eens opleidingsinstituten (privaat of publiek), 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 beschikt over personeel met de noodzakelijke kennis om een opleiding te geven. Het is bovendien eenvoudiger voor de ondernemingen om een beroep te doen op een catalogus van bestaande opleidingen die onmiddellijk beschikbaar zijn. Slechts 13,7 procent in het derde werkjaar en 12,3 procent van de aanvragen in het vierde werkjaar ging over een opleiding op het terrein. Toch gaat het aandeel van deze opleidingscategorie hier in stijgende lijn ten opzichte van werkjaar één (2,9%) en twee (9,6%). Daarnaast moet er voor een opleiding op het terrein nog een onderscheid gemaakt worden naargelang het type van opleider die de opleiding geeft. Deze opleider kan immers intern of extern zijn.

Tabel 10 Verdeling van de aanvragen voor opleiding op het terrein naar het type opleider

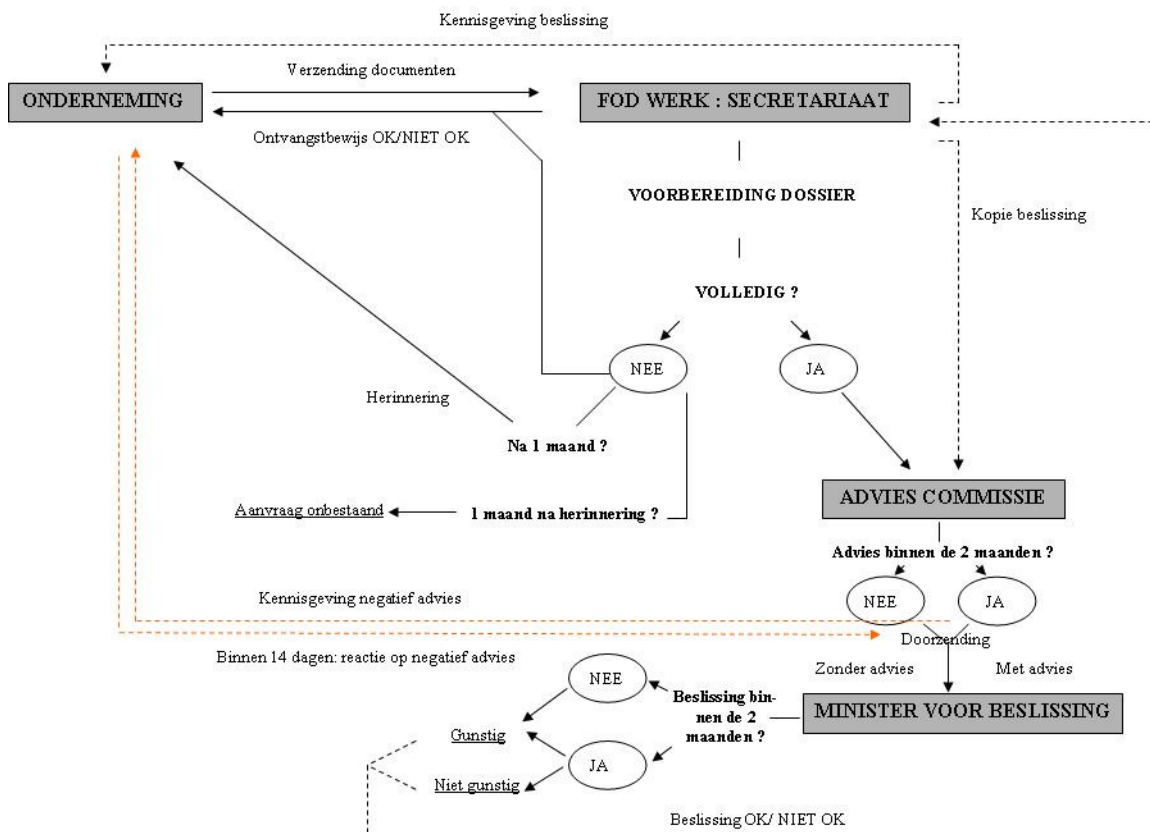
Opleiding op het terrein	Werkjaar 3		Werkjaar 4	
	Aantal	%	Aantal	%
Interne opleider	109	79,6%	55	85,9%
Externe opleider	28	20,4%	9	14,1%
Totaal	137	100%	64	100%

Bijna 80 procent van de opleidingen op het terrein in werkjaar 3 en bijna 86 procent in werkjaar 4 wordt gegeven door een interne opleider van de onderneming. De opleiding op het terrein richt zich voornamelijk op individuele begeleiding van de werknemer. Aangezien de opleider van een huishoudhulp bij de klant thuis meegaat, is dat niet meteen een evidente zaak voor iemand die geen band heeft met de dienstencheque-onderneming.

2.1.7 Behandelingstermijn van de goedkeuringsaanvragen voor een opleiding

Figuur 4 licht de procedure toe die een goedkeuringsdossier voor een opleiding volgt in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques.

Figuur 4 Schema van het traject van een goedkeuringsdossier voor een opleiding



De gemiddelde termijn tussen de datum van ontvangst, de postdatum op de goedkeuringsaanvraag, en de verzendingsdatum van de ontvangstbevestiging bedraagt 7 dagen tijdens het vierde werkjaar. Gemiddeld 15 dagen na de ontvangstdatum beschouwt het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques de aanvraag als volledig. Van zodra 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 ogenblik waarop de Commissie haar advies geeft, 32 dagen; dit omdat de Commissie slechts één maal per maand samenkomt en ook niet altijd in aantal is om geldig te beraadslagen.

Sinds 1 september 2009 volstond de aanwezigheid van twee van de twaalf vertegenwoordigers aan werkgevers- en werknemerszijde, voorheen waren dat er drie. Tijdens het vierde werkjaar stelde de voorzitter toch twee keer (28/07/2010, 11/05/2011) op het moment van de vergadering vast dat het verlaagde quorum niet werd bereikt, eenmaal besliste de voorzitter om de Commissie anderhalve maand uit te stellen (6/07/2011) omdat de reacties op de uitnodiging duidelijk maakten dat er onvoldoende leden aanwezig zouden zijn.

Na de Commissie opleidingsfonds dienstencheques maakt het Secretariaat een verslag op, het huishoudelijk reglement van de Commissie bepaalt dat de Commissieleden tot zeven dagen na het verslag opmerkingen kunnen maken. Eens die week is verlopen worden de adviezen van de Commissie vervolgens bezorgd aan de afgevaardigde van de minister, die de opleiding dan goedkeurt of niet. Tussen het advies van de Commissie en de beslissing verloopt gemiddeld 23 dagen. Na een negatief advies valt de beslissing wat later dan bij een positief advies aangezien het Secretariaat de onderneming daarvan per brief op de hoogte brengt. Daarbij krijgt de dienstencheque-onderneming nog 15 dagen om eventueel te reageren op het negatief advies.

Alles samen bedraagt de gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het dossier door het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques en de beslissing 70 dagen. De termijn bij positief advies van de Commissie bedraagt dan 67 dagen, indien de Commissie negatief adviseert is dat 94 dagen.

In 31,8% van de gevallen stuurt de dienstencheque-onderneming echter een aanvraag op die onvolledig is waardoor de totale behandelingstermijn wat aandikt. Als we beginnen te rekenen vanaf het moment waarop het dossier volledig is, bedraagt de gemiddelde beslissingstermijn slechts 55 dagen.

In het derde werkjaar vielen de behandelingstermijnen wat langer uit dan in het vierde. De totale behandelingstermijn bedroeg toen gemiddeld 114 dagen. Nadat het dossier volledig was, duurde het 68 dagen voor de vertegenwoordiger van de minister een beslissing nam.

2.2 Aanvragen tot goedkeuring door een externe opleider

Naast de dienstencheque-ondernemingen kregen ook externe opleiders vanaf 1 september 2009 de mogelijkheid om een aanvraag tot goedkeuring in te dienen. Eens een externe opleidingsverstrekker die goedkeuring bekomt, mag die door alle erkende dienstencheque-ondernemingen gebruikt worden. Dat brengt een groot voordeel met zich mee: dienstencheque-ondernemingen die voor een externe goedgekeurde opleiding kiezen, kunnen de goedkeuringsfase overslaan en moeten dus enkel nog een aanvraag tot (gedeeltelijke) terugbetaling invullen. De procedure om uiteindelijk een terugbetaling te krijgen wordt dus een heel pak lichter voor de dienstencheque-ondernemingen. Bij het deel rond de terugbetalingen zal duidelijk worden dat deze nieuwigheid al heel wat succes heeft gekend (3.10).

2.2.1 Aantal aanvragen en verdeling naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven

Om vergelijkingen te kunnen trekken met de aanvraagdossiers ingediend door dienstencheque-ondernemingen worden hier dezelfde analyseperiodes aangehouden. In het derde werkjaar van het Opleidingsfonds waren er in juli en augustus 2009 nog geen aanvragen door externe opleidingsverstrekkers mogelijk.

Tijdens de eerste tien maanden ontving het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques 180 aanvragen tot goedkeuring. Bijna vier op vijf ingediende aanvragen werd goedgekeurd.⁹

Tabel 11 *Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (1 september 2009 – 30 juni 2010)*

Werkjaar 3	Goedkeuringsaanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Goedgekeurd	72	67	139	77,2%
Afgekeurd	7	10	17	9,4%
Onbestaande of onontvankelijk	18	6	24	13,3%
Totaal	97	83	180	100%

⁹ Een overzicht van de goedgekeurde opleidingen die werden aangevraagd door een externe opleider is te vinden als bijlage.

Indien we enkel rekening houden met de dossiers waar het tot een beslissing gekomen is, loopt dit percentage op tot 89,1%. Dat goedkeuringspercentage ligt maar 2,7% lager dan bij de aanvragen door dienstencheque-ondernemingen.

Tabel 12 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (1 juli 2010 – 30 juni 2011)

Werkjaar 4	Goedkeuringsaanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Goedgekeurd	52	47	99	83,9%
Afgekeurd	11	0	11	9,3%
Onbestaande of onontvankelijk	3	5	8	6,8%
Totaal	66	52	118	100%

Ten opzichte van de eerste tien maanden waarin dossiers ingediend konden worden, valt er in het vierde werkjaar een daling te bemerken van het aantal ingediende aanvraagdossiers. Het percentage goedgekeurde aanvragen steeg daarbij tot 84%. Indien we enkel rekening houden met de dossiers waarin een beslissing werd genomen, ligt het goedkeuringspercentage op 90%.

2.2.2 Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naargelang de aard van de vermelde reden

Tabel 13 Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 3)

Werkjaar 3: motivering niet-goedkeuringen	Niet-goedgekeurde aanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	4	7	11	64,7%
Gaaf niet om een opleiding				0%
Niet gericht op dienstenchequewerknemers	2	1	3	17,6%
Onthaal of interne werkorganisatie	1	2	3	17,6%
Totaal	7	10	17	100%

Tabel 14 Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 4)

Werkjaar 4: motivering niet-goedkeuringen	Niet-goedgekeurde aanvragen			
	Aantal			Percentage
	NI	Fr	Totaal	Totaal
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	9		9	81,8%
Gaaf niet om een opleiding				0%
Niet gericht op dienstenchequewerknemers				0%
Onthaal of interne werkorganisatie	2		2	18,2%
Totaal	11		11	100%

Zowel in het derde als het vierde werkjaar is 'onvoldoende verband met de functie' het motief dat het vaakst werd gebruikt bij de negatieve beslissingen. Dat werd gehanteerd bij opleidingen met volgende (deel)thema's: kinderopvang, budgetbeheer, psychologie/eenzaamheid van het ouder worden, dementie, CO-intoxicatie, training tot werkvloerbegeleider, beeldschermwerk en dieetadvies. In totaal werden reeds vijf opleidingen afgekeurd omdat er onderwerpen werden behandeld die tot het onthaal van de medewerker behoren, bv. opleidingen rond de geldende sociale wetgeving,

administratieve aangelegenheden zoals het invullen van een dienstencheque, het aanvragen van verlof of de procedure rond ziekte. Ten slotte werden in het derde werkjaar drie opleidingen afgekeurd omdat ze bedoeld zijn voor het omkaderend personeel: een coachingscursus, een module schoonmaak voor consultants en een communicatiecursus voor de teambegeleider.

2.2.3 Opvolging adviezen Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Alle positieve adviezen die door de Commissie opleidingsfonds dienstencheques werden geuit, zijn gevolgd door de vertegenwoordiger van de minister van Werk. In het derde werkjaar volgde er na vijf van de 22 negatieve adviezen toch een positieve beslissing. Hetzelfde gebeurde tijdens het vierde werkjaar bij drie van de dertien negatieve adviezen, één verdeeld advies kreeg uiteindelijk een negatieve beoordeling. De vertegenwoordiger van de minister was daarbij bijvoorbeeld van oordeel dat een opleiding rond 'persoonlijk voorkomen', 'wokken', een 'kaart en busroosters kunnen lezen' wel voldoende verband met de functie heeft. De opleiding 'Ik deed de deur open... en daar lag hij/zij' werd dan weer beoordeeld als EHBO. In de andere gevallen was het vaak een miniem onderdeel van de opleiding dat voor een negatief oordeel van de Commissie zorgde.

2.2.4 Verdeling van de ontvangen aanvragen naargelang de categorie van opleiding

Tabel 15 Verdeling van de aanvragen naargelang de categorie van de opleiding (1 september 2009 – 30 juni 2011)

Categorie van opleiding	Goedkeuringsaanvragen			
	Werkjaar 3		Werkjaar 4	
	Aantal	%	Aantal	%
Extern	179	99,4%	115	97,5%
Op het terrein	1	0,6%	3	2,5%
Totaal	180	100%	118	100%

In de periode van 1 september 2009 t.e.m. 30 juni 2010 was er slechts één aanvraag van de 180 voor een opleiding op het terrein, in het vierde werkjaar waren dat er drie.

2.2.5 Externe opleiders

Verschillende goedgekeurde opleidingen worden aangeboden door eenzelfde externe opleider. Volgende spelers zijn het best vertegenwoordigd op de lijst met goedgekeurde opleidingen op het einde van het vierde werkjaar: Viac vzw (19), Forma Services SCRL FS (18), VDAB (16), Alpheios (16), COBEFF ASBL (14), Forem (13), H.I.P. Adviesbureau Comm. V (11), VZW OC Solidariteit voor het Gezin (10), DIV IGO Leuven (10), Bruxelles Formation (9), Marc Pierard (9) en VZW Vokans (8).

2.2.6 Behandelingstermijnen

Het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques behandelt dossiers van externe opleiders op eenzelfde wijze als dossiers die werden ingediend door een dienstencheque-onderneming. Het is dus niet verwonderlijk dat de behandelingstermijnen vrij gelijk liggen, het enige verschil is dat de Commissie een externe opleider kan uitnodigen om het dossier te komen toelichten tijdens een vergadering.

Tussen de datum van ontvangst, de postdatum op de goedkeuringsaanvraag, en de verzendingsdatum van de ontvangstbevestiging verstrijkt er gemiddeld 9 dagen tijdens het vierde werkjaar. Gemiddeld 19 dagen na de ontvangstdatum beschouwt het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques de aanvraag als volledig. Gemiddeld duurt het 38 dagen tussen het moment waarop een dossier volledig is en het ogenblik waarop de Commissie haar advies geeft; dit omdat de Commissie slechts één maal per maand samenkomt en ook niet altijd in aantal is om geldig te beraadslagen (zie 2.1.7).

Tussen het advies van de Commissie en de beslissing gaan gemiddeld 25 dagen voorbij. Na een negatief advies volgt de beslissing wat later dan bij een positief advies aangezien het Secretariaat de externe opleider daarvan per brief op de hoogte brengt. Daarbij krijgt de aanvrager nog 15 dagen om eventueel te reageren op het negatief advies. Alles samen bedraagt de gemiddelde termijn tussen de ontvangst van het dossier door het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques en de beslissing 83 dagen.

De totale termijn bij positief advies van de Commissie bedraagt 77 dagen, indien de Commissie negatief adviseert is dat 118 dagen. In het vierde werkjaar vroeg de Commissie bij vier dossiers aan de externe opleider om de aanvraag te verduidelijken tijdens een vergadering, bij die gevallen lag de gemiddelde behandelingstermijn op 203 dagen.

In 27,9% van de gevallen stuurt de externe opleider echter een aanvraag op die onvolledig is waardoor de totale behandelingstermijn wat aandikt. Als we beginnen te rekenen vanaf het moment waarop het dossier volledig is, bedraagt de gemiddelde beslissingstermijn slechts 68 dagen.

In het derde werkjaar vielen de behandelingstermijnen wat langer uit dan in het vierde. De totale behandelingstermijn bedroeg toen gemiddeld 113 dagen. Nadat het dossier volledig was, duurde het 67 dagen voor de vertegenwoordiger van de minister een beslissing nam. 21 keer vroeg de Commissie om meer toelichting van de opleider tijdens een vergadering, in die gevallen verstreken gemiddeld 142 dagen tussen ontvangst en beslissing.

3 Kwantitatieve analyse van de aanvragen voor terugbetaling van een opleiding

Dienstencheque-ondernemingen krijgen jaarlijks een maximumrecht op terugbetaling toegekend. Telkens een dienstencheque-onderneming een terugbetaling ontvangt, wordt dit verrekend op het budget van het jaar waarin die opleiding afliep. De ondernemingen hebben tot 30 juni van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de goedgekeurde opleiding afloopt de tijd om hun terugbetalingsaanvraag in te dienen. Dienstencheque-ondernemingen hadden dus de tijd tot 30 juni 2011 om een terugbetalingsaanvraag in te dienen voor een opleiding die eindigde in 2010.

In tegenstelling tot de twee vorige rapporten volgt er hier een analyse van twee begrotingsjaren: 2009 en 2010.

3.1 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut

Tabel 16 geeft de verdeling weer van het aantal ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun statuut.

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

- De aanvraag tot terugbetaling voor een opleiding die eindigde in 2009/2010 is bij het Secretariaat Opleidingsfonds na 30 juni 2010/2011 binnengekomen;
- De opleiding ging van start voor de goedkeuringsaanvraag;
- Gevraagde aanvullingen werden niet (tijdig) overgemaakt.

Het Opleidingsfonds kon ook geen terugbetaling verrichten wanneer het maximum jaarbedrag waarop een onderneming aanspraak kon maken reeds was uitgeput.

Tabel 16 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun eindstatus

Terugbetalingsstatus	Aanvragen tot terugbetaling			
	2009		2010	
Terugbetaald	832	89,2%	1.153	91,9%
Onontvankelijk	53	5,7%	32	2,6%
Maximumrecht uitgeput	48	5,1%	68	5,4%
Totaal	933	100%	1.254¹⁰	100%

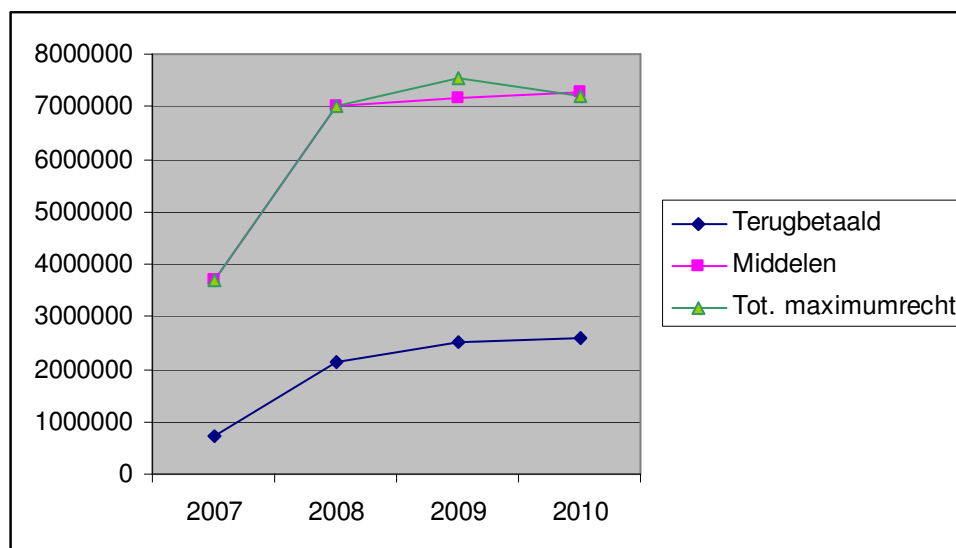
In 2009 en 2010 kreeg het Opleidingsfonds 933 en 1.254 aanvragen tot terugbetaling binnen. Het Opleidingsfonds betaalde 832 opleidingen (gedeeltelijk) terug die eindigden in 2009, voor 2010 zijn dat er 1.153. Dat betekent een opmerkelijke stijging als we vergelijken met de eerste twee jaren, in 2008 betaalde het Opleidingsfonds immers 473 aanvragen terug, in 2007 bleef de teller steken op 207.

Respectievelijk 48 en 68 aanvragen konden niet worden terugbetaald omdat het maximum terug te betalen bedrag reeds door een voorgaande terugbetaling bereikt was.

¹⁰ Op 6 december 2011 was er nog één aanvraag tot terugbetaling in behandeling ten bedrage van € 785,40.

3.2 Terugbetaalde totaalbedragen

Figuur 5 Totaal terugbetaalde bedragen versus toegekend budget



Alle dienstencheque-ondernemingen samen kregen € 2.526.123,77 door het Opleidingsfonds terugbetaald voor opleidingen die eindigden in 2009, dat is iets meer dan één derde van het maximumrecht die het Opleidingsfonds vooraf aan de ondernemingen toekende (€ 7.353.249,91). In 2010 steeg het terugbetaald bedrag licht tot € 2.603.249,73, op die manier werd 36,2% van het maximumrecht (€ 7.189.124,73) benut.

2009 was een bijzonder jaar aangezien het aangepaste koninklijk besluit van kracht ging op 1 september en daardoor de budgetten voor de ondernemingen wijzigden. Ondernemingen met een maximumrecht dat lager lag dan € 1.000 zagen hun budget toenemen tot € 1.000. Daarnaast kregen ook de nieuwe bedrijven op dat moment een maximumrecht op terugbetaling toebedeeld. Dat bedrag is afhankelijk van het kwartaal waarin de onderneming wordt erkend (1^{ste} kwartaal: € 1.000, 2^{de} kwartaal: € 750, 3^{de} kwartaal: € 500, 4^{de} kwartaal: € 250). Dat verklaart waarom de toegekende budgetten voor 2009 de middelen overstegen.

Bij de verdeling van de middelen voor 2010 reserveerde het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques een bedrag voor de nieuw op te richten ondernemingen. Aangezien er niet te voorspellen valt hoeveel dienstencheque-ondernemingen er (in welk kwartaal) een erkenning zullen krijgen, ging het hier om een schatting. Uiteindelijk lagen de toegekende budgetten iets lager dan de voorziene middelen (€ 7.293.000).

3.3 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens toegekend maximumrecht

Onder punt 1.3.1 werd haarfijn uitgelegd hoe het maximumrecht op terugbetaling voor elke dienstencheque-onderneming wordt berekend. In 2009 varieerde het opleidingsbudget van € 250 tot € 233.782 per onderneming, gemiddeld ging het om € 2.731,52. Door de forse toename van het aantal ondernemingen, lagen de budgetten per onderneming iets lager in 2010. Het hoogste maximumrecht bedroeg € 190.332,10, gemiddeld kreeg een onderneming € 2.392,39 toegekend.

Deze verdeelsleutel heeft één belangrijk nadeel: indien een bepaalde dienstencheque-onderneming geen gebruik maakt van haar maximumrecht op terugbetaling, is dit bedrag niet transfereerbaar naar een onderneming bij wie dat maximumrecht is uitgeput. Een voorzien budget is ook vastgeklikt aan het erkenningsnummer van een bepaalde dienstenchequebedrijf. Wanneer een onderneming opgaat in een nieuwe of een andere, kan enkel het maximumrecht van die laatste nog benut worden.

Minder dan één op vijf ondernemingen (met een maximumrecht), kregen van het Opleidingsfonds dienstencheques een (gedeeltelijke) terugbetaling. In 2009 ging het om 449 ondernemingen (16,7%), in 2010 steeg dat aantal licht tot 532 (17,7%).

Zowel in 2009 als 2010 stellen we een (haast) rechtlijnig verband vast tussen de hoogte van het maximumrecht en de activiteit binnen het fonds: hoe hoger het bedrag, hoe groter de kans dat de dienstencheque-onderneming een terugbetaling vroeg.

Tabel 17 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens toegekend maximumrecht

Oprichting	Toegekend budget	2009			2010		
		Aantal	gebruikt	%	Aantal	gebruikt	%
4de kwartaal	€ 250	138	0	0,0%	113	0	0,0%
3de kwartaal	€ 500	145	1	0,7%	145	1	0,7%
2de kwartaal	€ 750	183	5	2,7%	91	4	4,4%
1ste kwartaal	€ 1.000	219	6	2,7%	149	5	3,4%
< 1 januari	€ 1.000	999	65	6,5%	1400	100	7,1%
< 1 januari	> € 1.000 < € 2.000	136	31	22,8%	243	63	25,9%
< 1 januari	≥ € 2.000 < € 3.000	331	101	30,5%	382	134	35,1%
< 1 januari	≥ € 3.000 < € 4.000	187	77	41,2%	191	80	41,9%
< 1 januari	≥ € 4.000 < € 5.000	118	50	42,4%	111	45	40,5%
< 1 januari	≥ € 5.000 < € 6.000	74	33	44,6%	47	20	42,6%
< 1 januari	≥ € 6.000 < € 8.000	64	23	35,9%	50	24	48,0%
< 1 januari	≥ € 8.000 < € 10.000	23	10	43,5%	19	9	47,4%
< 1 januari	≥ € 10.000 < € 20.000	40	23	57,5%	32	20	62,5%
< 1 januari	≥ € 20.000 < € 50.000	24	15	62,5%	20	16	80,0%
< 1 januari	≥ € 50.000	11	9	81,8%	12	11	91,7%
Totaal		2.692	449	16,7%	3.005	532	17,7%

De belangrijkste vernieuwingen bij de wijziging van het koninklijk besluit, de ondergrens van € 1.000 voor bestaande ondernemingen en een budget voor nieuwe ondernemingen, lijken weinig opgeleverd te hebben. In 2009 maakten slechts twaalf van de 685 nieuwe ondernemingen (1,8%) gebruik van hun budget, in 2010 waren dat er tien van de 498 (2%). Ter vergelijking, bij de bestaande ondernemingen was 20,8% van de ondernemingen actief in 2010. Het is niet omdat een onderneming een erkenning krijgt dat ze meteen haar activiteiten start, daarenboven zijn er ook heel wat erkende ondernemingen die hun erkenning na een jaar kwijtspelen omdat ze in die periode geen dienstencheques voor uitbetaling hebben overgemaakt aan Sodexo. Van de 685 nieuwe ondernemingen uit 2009, hadden er op 1 januari 2011 al 199 geen erkenning meer, op 1 september 2011 waren er al 238 in dat geval.

Daarnaast halen de bestaande ondernemingen (met een erkenning van voor 1 januari van het desbetreffende jaar) die exact € 1.000 toegekend kregen, het gemiddelde ook sterk naar beneden. Zo vroeg in 2010 gemiddeld maar één op veertien van die ondernemingen een terugbetaling.

Het Matteüseffect dat we hier vaststellen, waarbij diegene die al veel middelen hebben er nog meer krijgen, is niet verbazingwekkend. Grote ondernemingen, die het jaar ervoor veel cheques aan Sodexo overmaakten en dus een hoog opleidingsbudget ter beschikking krijgen, hebben wellicht meer mogelijkheden om een opleidingsverantwoordelijke aan te stellen en een opleidingsplan uit te werken.

Zonder de KB-aanpassing zouden er ongetwijfeld meer euro's van het opleidingsfonds uitgekeerd zijn dan de cijfers die we onder punt 3.2 schetsten. Door de ondergrens van € 1.000 voor bestaande en het budget voor nieuwe ondernemingen nam het maximumrecht voor de grotere spelers immers af. Die laatste zijn net diegene die meer gebruik maken van het fonds en dus sneller hun terugbetaalbaar plafond bereiken.

3.4 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens erkenningsjaar

Daarnet bleek duidelijk dat pas erkende ondernemingen de weg naar het Opleidingsfonds dienstencheques niet gemakkelijk vinden. Daarom kan het leerrijk zijn even te bestuderen of er verder ook nog een verband te vinden is tussen de anciënniteit van het bedrijf en de activiteit bij het fonds.

Tabel 18 Actieve ondernemingen volgens erkenningsjaar

Jaar van erkenning	2009			2010		
	met budget	gebruikt	%	met budget	gebruikt	%
2003	61	37	60,7%	60	35	58,3%
2004	549	186	33,9%	528	207	39,2%
2005	220	63	28,6%	194	64	33,0%
2006	317	56	17,7%	281	62	22,1%
2007	398	59	14,8%	341	57	16,7%
2008	462	36	7,8%	428	52	12,1%
2009	685	12	1,8%	675	45	6,7%
2010				498	10	2,0%
Totaal	2.692	449	16,7%	3.005	532	17,7%

Hoe ouder een onderneming, hoe groter de procentuele kans dat ze een beroep zal doen op haar opleidingsbudget. Eén jaar na oprichting was circa zeven procent actief. Enkel bij het aantal dienstenchequebedrijven die in 2003 en 2007 zijn opgericht, zien we dat er in 2010 twee minder hun budget hebben aangewend in vergelijking met het jaar ervoor.

3.5 Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens ondernemingstype

Naast de samenhang tussen de grootte of de anciënniteit van de onderneming enerzijds en de activiteit binnen het fonds anderzijds, is het ook interessant om te onderzoeken of een bepaald type ondernemingen opvallend meer of minder van het opleidingsfonds dienstencheques gebruikmaakt.

Als we kijken naar tabel 19 en 20 bemerken we grote verschillen, die zagen we ook al in de goedkeuringsfase (punt 2.1.5). De twee types waartoe het meeste dienstenchequebedrijven behoren, de natuurlijke personen en de commerciële private ondernemingen, maakten het minst vaak gebruik van hun opleidingsbudget.

Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich de invoegbedrijven en de PWA's, meer dan één op twee bedrijven van die types deden een beroep op het opleidingsfonds. Op de derde stek zijn de OCMW's te vinden. Gezien de sociale inslag van die ondernemingstypes is het niet verwonderlijk dat ze sterker scoren inzake opleiding.

Zoals aangetoond onder punt 3.3. vragen vooral grote bedrijven een terugbetaling van de opleidingskosten. Dat verklaart meteen waarom de verhouding tussen het terugbetaald bedrag en het toegekend budget voor de meeste ondernemingstypes hoger ligt dan het percentage actieve ondernemingen. Voor de interimbedrijven en de VZW's vallen de grootste verschillen op te tekenen. In 2010 kregen tien interimbedrijven (26,3%) bijvoorbeeld samen € 511.586,18 terugbetaald, wat goed is voor 64,7% van het totale maximumrecht op terugbetaling voor dit ondernemingstype.

Tabel 19 Actieve ondernemingen en terugbetaald bedrag per ondernemingstype in 2009

2009: Ondernemingstype¹¹	Met budget	Gebruikt	%	Toegekend budget	Terugbetaald	%
Commerciële private onderneming	1.178	108	9,2%	€ 2.703.735,19	€ 426.130,92	15,8%
Interimbedrijf	39	10	25,6%	€ 1.043.270,88	€ 549.953,26	52,7%
Invoegbedrijf	113	60	53,1%	€ 557.292,44	€ 356.407,37	64,0%
VZW	351	72	20,5%	€ 1.191.207,31	€ 653.976,06	54,9%
Gemeente	9	3	33,3%	€ 27.948,84	€ 4.998,28	17,9%
OCMW	247	85	34,4%	€ 548.770,80	€ 201.654,79	36,7%
PWA	236	102	43,2%	€ 739.277,07	€ 320.843,26	43,4%
Natuurlijke persoon	518	9	1,7%	€ 541.747,38	€ 12.159,83	2,2%
Totaal	2.692	449	16,7%	€ 7.353.249,91	€ 2.526.123,77	34,4%

Tabel 20 Actieve ondernemingen en terugbetaald bedrag per ondernemingstype in 2010

2010: Ondernemingstype¹²	Met budget	Gebruikt	%	Toegekend budget	Terugbetaald	%
Commerciële private onderneming	1.379	148	10,7%	€ 3.029.444,18	€ 642.209,43	21,2%
Interimbedrijf	38	10	26,3%	€ 790.143,00	€ 511.586,18	64,7%
Invoegbedrijf	112	59	52,7%	€ 502.019,96	€ 319.792,01	63,7%
VZW	382	88	23,0%	€ 1.066.401,25	€ 578.497,43	54,2%
Gemeente	10	2	20,0%	€ 23.033,95	€ 5.166,40	22,4%
OCMW	249	90	36,1%	€ 492.648,76	€ 188.424,19	38,2%
PWA	236	125	53,0%	€ 656.671,77	€ 347.066,84	52,9%
Natuurlijke persoon	599	10	1,7%	€ 628.761,86	€ 10.507,41	1,7%
Totaal	3.005	532	17,7%	€ 7.189.124,73	€ 2.603.249,89	36,2%

3.6 Benuttingspercentage van het maximumrecht

Om te weten of veel dienstencheque-onderneming hun maximumrecht al dan niet volledig uitputten, geven we in tabellen 21 en 22 een overzicht van de benuttingspercentages. Hierbij houden we enkel rekeningen met bedrijven die een terugbetaling kregen, de zogenaamde 'actieve' ondernemingen.

¹¹ Ondernemingstypes op basis van RVA-gegevens 10/11/2011.

¹² Ondernemingstypes op basis van RVA-gegevens 10/11/2011.

In 2009 zag een dienstenchequebedrijf gemiddeld 78,7 procent van haar maximumrecht terugbetaald, in 2010 was dat 82,2%. Als we bemerken dat 296 van de 449 ondernemingen in 2009 en 381 van de 532 aanvragers tussen de 75 en 100% van hun maximumrecht op hun rekening gestort krijgen, kunnen we stellen dat het gros van de actieve ondernemingen het leeuwendeel van hun maximumrecht benut. Dit is een patroon dat zich onafhankelijk van het maximumrecht voordoet. Eén op de twee ondernemingen wist zelfs het volledige bedrag te benutten.

Tabel 21 Benuttingspercentage van het maximumrecht op terugbetaling in 2009 volgens toegekend budget

Terugbetalingen 2009		Benuttingspercentage van het maximumrecht					
Toegekend budget	Act. Ond.	> 0 tot 25%	25 tot 50%	50 tot 75%	75 t.e.m.100%	gemiddeld	100%
€ 250	0						
€ 500	1	1				18,5%	
€ 750	5				5	100,0%	5
€ 1000 (nieuw)	6	1		2	3	68,1%	1
€ 1000 (bestaand)	65	2	7	11	45	82,1%	37
> € 1.000 < € 2.000	31		5	9	17	78,4%	10
≥ € 2.000 < € 3.000	101	9	16	15	61	81,4%	44
≥ € 3.000 < € 4.000	77	3	7	9	58	83,7%	37
≥ € 4.000 < € 5.000	50	3	7	5	35	84,6%	29
≥ € 5.000 < € 6.000	33	2	3	5	23	78,9%	14
≥ € 6.000 < € 8.000	23	5	3	2	13	67,5%	9
≥ € 8.000 < € 10.000	10	2	1		7	69,7%	3
≥ € 10.000 < € 20.000	23	3	2	4	14	74,6%	11
≥ € 20.000 < € 50.000	15		2	3	10	81,9%	6
≥ € 50.000	9	3		1	5	68,8%	3
Totaal	449	34	53	66	296	78,7%	209

Tabel 22 Benuttingspercentage van het maximumrecht op terugbetaling in 2010 volgens toegekend budget

Terugbetalingen 2010		Benuttingspercentage van het maximumrecht					
Toegekend budget	Act. Ond.	> 0 tot 25%	25 tot 50%	50 tot 75%	75 t.e.m.100%	gemiddeld	100%
€ 250	0						
€ 500	1				1	100,0%	1
€ 750	4				4	99,5%	3
€ 1000 (nieuw)	5	1		1	3	71,4%	1
€ 1000 (bestaand)	100	6	7	13	74	83,9%	56
> € 1.000 < € 2.000	63	2	4	16	41	80,6%	26
≥ € 2.000 < € 3.000	134	6	13	13	102	85,4%	78
≥ € 3.000 < € 4.000	80	7	7	15	51	79,1%	43
≥ € 4.000 < € 5.000	45	1	4	4	36	85,8%	26
≥ € 5.000 < € 6.000	20	3	1	1	15	77,5%	10
≥ € 6.000 < € 8.000	24	1	6	1	16	77,4%	12
≥ € 8.000 < € 10.000	9	3			6	71,0%	6
≥ € 10.000 < € 20.000	20	2	4	2	12	75,4%	10
≥ € 20.000 < € 50.000	16	1		1	14	88,4%	9
≥ € 50.000	11	1	1	3	6	73,4%	4
Totaal	532	34	47	70	381	82,2%	285

3.7 Raming van het aantal werknemers die een terugbetaalde opleiding volgden

Het aantal deelnemers is wel bepalend voor de terugbetaalde bedragen, toch valt er uit de hierboven beschreven bedragen of het aantal dossiers moeilijk af te leiden om hoeveel dienstenchequewerknemers het eigenlijk gaat. In één terugbetalingsdossier kan immers de terugbetaling worden gevraagd voor één of voor duizend werknemers, daarnaast is de ene opleiding om velerlei redenen wat duurder dan de andere.

Aangezien het aantal dienstenchequewerknemers steeds moet opgegeven worden om de terugbetaling te bepalen, is het mogelijk om het totaal aantal werknemers te berekenen die een opleiding hebben gevolgd die (voor een gedeelte) werd terugbetaald. Toch is het niet mogelijk om dit exact te doen, eenzelfde werknemer kan immers aan diverse opleidingen deelnemen waardoor er een aantal dubbeltellingen zijn. Verder moeten we ook nog de nuance maken dat wanneer een opleiding slechts voor een stuk werd terugbetaald door het Opleidingsfonds, we toch alle deelnames meetellen. We kunnen hierbij dus enkel het aantal deelnames aan een (gedeeltelijk) terugbetaalde opleiding tellen.

Voor het jaar 2009 bedraagt het aantal deelnames 28.106, in 2010 stijgt dat cijfer sterk tot 40.093. Natuurlijk speelt het totaal aantal dienstenchequewerknemers daarbij ook een rol, toch gaat het hier om een toename met 43 procent terwijl het aantal werknemers slechts met 14 procent steeg. Per 100 werknemers betaalde het Opleidingsfonds 29 deelnames terug in 2010, in 2009 waren dat er 23.

Tabel 23 Aantal deelnames ten opzichte van aantal dienstenchequewerknemers

	2007	2008	2009	2010
Dienstencheque-werknemers ¹³	87.152	103.437	120.324	136.915
Deelnames	8.246	18.282	28.106	40.093
Ratio (deeln. / werknem.)	0,09	0,18	0,23	0,29

Interessant daarbij is om dit voor 2009 en 2010 verder op te splitsen voor elke ondernemingstype. Onder punt 3.4 werd duidelijk dat een kleine meerderheid van invoegbedrijven en PWA's een beroep deden op hun maximumrecht op terugbetaling, in 2010 bereikten die types een opleidingsratio van 0,4 als we het aantal deelnames door het aantal werknemers delen. Opvallend is dat hier de VZW's dubbel zo hoog scoren terwijl slechts 88 van de 382 ondernemingen een terugbetaling kreeg (tabel 20).

¹³ Cijfers: Idea Consult op basis van gegevens RVA (Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2010, p. 31).

Tabel 24 Aantal deelnames ten opzichte van aantal dienstenchequewerknemers volgens ondernemingstype

Ondernemingstype	2009			2010		
	deelnames	werknemers ¹⁴	ratio	deelnames	werknemers ¹⁵	ratio
Commerciële private onderneming	5.211	48.404	0,1	9.370	61.996	0,2
Interimbedrijf	3.025	23.762	0,1	3.345	21.327	0,2
Invoegbedrijf	5.531	9.420	0,6	4.949	11.362	0,4
VZW	8.221	17.485	0,5	14.448	18.901	0,8
Gemeente	38	281	0,1	56	308	0,2
OCMW	2.433	6.430	0,4	2.790	6.970	0,4
PWA	3.544	10.203	0,3	4.684	11.430	0,4
Natuurlijke persoon	103	4.339	0,0	451	4.621	0,1
Totaal	28.106	120.324	0,2	40.093	136.915	0,3

3.8 Totale en gemiddelde duur van de terugbetaalde opleidingen

De 40.093 deelnames voor 2010 namen in totaal 125.710 uren in beslag, gemiddeld gaat het dus om 3 uren en 8 minuten opleiding. De gemiddelde duur van een opleiding bedraagt dan weer 4 uren en 48 minuten. Dat wijst erop dat opleidingen met veel deelnemers gemiddeld minder lang duren dan individuele vormingen of opleidingen in kleine groepjes.

De 28.106 deelnames uit 2009 stemden overeen met 124.617 opleidingsuren. Een gemiddelde opleiding duurde destijds meer dan een uur langer dan in 2010, namelijk 4 uren en 26 minuten. Met 5 uren en 45 minuten lag ook de gemiddelde duur van een terugbetaalde opleiding in 2009 nog betrekkelijk hoger.

3.9 Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens de opleidingscategorie

Tabel 25 geeft de verdeling van de terugbetaalde aanvragen weer volgens de opleidingscategorie en tabel 26 illustreert de verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie (intern, extern of op het terrein). De opleidingscategorie moet overeenkomen met de categorie van de goedgekeurde opleiding die het recht op terugbetaling opent.¹⁶

Tabel 25 Verdeling van het aantal terugbetaalde opleidingen volgens de opleidingscategorie

Opleidingscategorie	Terugbetaalde dossiers			
	2009		2010	
	Aantal	%	Aantal	%
Intern	116	13,9%	128	11,1%
Extern	639	76,8%	939	81,4%
Op het terrein	77	9,3%	86	7,5%
Totaal	832	100%	1.153	100%

¹⁴ Cijfers Idea Consult op basis van gegevens RVA (Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2009, p. 49).

¹⁵ Cijfers Idea Consult op basis van gegevens RVA (Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2010, p. 43).

¹⁶ Meer informatie onder punt 1.3.3 en 2.1.6

Tabel 26 Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie

Opleidingscategorie	2009		2010	
	Terugbetaald bedrag	%	Terugbetaald bedrag	%
Intern	€ 458.056,47	18,1%	€ 367.170,39	14,1%
Extern	€ 1.665.002,90	65,9%	€ 1.776.490,44	68,2%
Op het terrein	€ 403.064,40	16,0%	€ 459.589,06	17,7%
Totaal	€ 2.526.123,77	100%	€ 2.603.249,89	100%

Dienstencheque-ondernemingen vroegen het vaakst een terugbetaling voor externe opleidingen, in 2009 ging het om 76,8% van de dossiers, in 2010 was zelfs al vier op de vijf terugbetalingen extern. 68,2% in 2010 en 65,9% van het totaal terugbetaald bedrag in 2009 ging naar die opleidingscategorie.

In 2010 was slechts 7,5% van de terugbetaalde opleidingen een opleiding op het terrein. Wat echter opvalt, is dat die laatste categorie 17,7% van het totaal terugbetaald bedrag vertegenwoordigt. De interne opleiding verloor dus aan belang.

Tabel 27 Gemiddelde prijs per opleiding volgens de opleidingscategorie

Opleidings-categorie	2009			2010		
	Aantal	Terugbetaald bedrag	Prijs per dossier	Aantal	Terugbetaald bedrag	Prijs per dossier
Intern	116	€ 458.056,47	€ 3.948,76	128	€ 367.170,39	€ 2.868,52
Extern	639	€ 1.665.002,90	€ 2.605,64	939	€ 1.776.490,44	€ 1.891,90
Op het terrein	77	€ 403.064,40	€ 5.234,60	86	€ 459.589,06	€ 5.344,06
Totaal	832	€ 2.526.123,77	€ 3.036,21	1.153	€ 2.603.249,89	€ 2.257,81

Het gemiddelde bedrag dat werd terugbetaald per dossier bedraagt € 3.036,21 in 2009 en € 2.257,81 in 2010. Voor de opleidingen op het terrein is de terugbetaling gemiddeld hoger dan voor de overige categorieën opleidingen. Toch moeten die cijfers genuanceerd worden aangezien 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 koninklijk besluit vastgestelde forfaitaire bedragen en doordat sommige terugbetalingen werden afgetopt door het maximum terugbetaalbaar bedrag per onderneming, is het niet mogelijk een precieze raming te geven omtrent de reële kostprijs van een opleiding.

Hierbij kan het ook verhelderend zijn te kijken hoeveel werknemers de opleidingen hebben gevolgd. Aldus kan men de gemiddelde terugbetaalde kostprijs per werknemer vergelijken volgens categorie van opleiding. Merk echter op dat eenzelfde werknemer meerdere opleidingen kan hebben gevolgd. Daarom geven we de voorkeur aan de variabele "deelnemer" in plaats van die van "werknemer".

Tabel 28 Gemiddelde terugbetaalde bedragen per deelnemers volgens opleidingscategorie

Opleidings-categorie	2009			2010		
	Aantal deelnames	%	Gemiddelde terugbetaling	Aantal deelnames	%	Gemiddelde terugbetaling
Intern	8.590	30,6%	€ 53,32	8.752	21,8%	€ 41,95
Extern	15.985	56,9%	€ 104,16	20.794	51,9%	€ 85,43
Op het terrein	3.531	12,6%	€ 114,15	10.547	26,3%	€ 43,58
Totaal	28.106	100%	€ 89,88	40.093	100%	€ 64,93

Bij de analyse van tabel 28 blijkt dat de meeste dienstenchequewerknemers (56,9% in 2009 en 51,9% in 2010) een externe opleiding volgden, toch liggen de percentages hier een stuk lager dan in tabel 25 waar we het aantal terugbetalingsdossiers bekeken. In 2010 waren er meer deelnames aan opleidingen op het terrein dan aan interne opleidingen. Bovendien blijkt dat voor interne opleidingen per werknemer het minst wordt terugbetaald. Voor de externe opleidingen wordt gemiddeld tweemaal méér terugbetaald per werknemer dan voor interne opleidingen. Zoals hiervoor reeds gezegd, moeten we ons niet blindstaren op de gemiddeldes die we hier te zien krijgen.

Perfect bewijs daarvan is de gemiddelde terugbetaling per deelname voor een opleiding op het terrein in 2010. Bij zo'n opleiding wordt er forfaitair € 40 terugbetaald, dit zou er dus op wijzen dat één opleidingsmoment gemiddeld slechts één uur in beslag nam. Dat is echter niet het geval, zo kreeg een bepaalde dienstencheque-onderneming voor 2.021 opleidingsuren slechts € 19.617,95 terugbetaald omdat haar maximumrecht was uitgeput. Aangezien we geen verkeerde conclusies willen trekken, maken we in tegenstelling tot de vorige evaluatierapporten geen berekening van het totaal en gemiddeld terugbetaald bedrag per werknemer volgens ondernemingstype.

3.10 Verdeling van de terugbetalingsdossiers volgens dossiertype

Een belangrijke vernieuwing die er via de wijziging van het KB in 2009 kwam, was de mogelijkheid voor externe opleiders om zelf een goedkeuring voor een bepaalde opleiding te bekomen (meer uitleg onder punt 1.3.6. en 2.2.). Doordat de verschillende dienstenchequebedrijven geen aanvraag tot goedkeuring moesten indienen voor die opleidingen, betekent dit in feite een halvering van het administratieve werk voor de ondernemingen.

Tabel 29 Verdeling van de terugbetalingsdossiers volgens dossiertype goedkeuring

Type goedkeuring	Terugbetaalde dossiers			
	2009		2010	
Ingediend door dienstencheque-onderneming	794	95,4%	718	62,3%
Ingediend door externe opleider	38	4,6%	435	37,7%
Totaal	832	100%	1.153	100%

Aangezien het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques de eerste opleidingsaanvraag door een externe opleider op 7 september 2009 ontving, is het effect voor 2009 nog zeer beperkt. Bij de terugbetaalde opleidingen die eindigden in 2010 bemerken we dat al meer dan één op de drie dossiers betrekking hadden op opleidingen waarvoor een externe opleider de goedkeuring had bekomen.

De populairste opleiding, die werd ingediend door een externe opleider, is "Productenkennis en veilig gebruik (E20)" van VDAB. In 2010 werd die 33 keer terugbetaald. 'Technologie des produits : comprendre et utiliser correctement les moyens chimiques mis à disposition pour le nettoyage à domicile' (E207), gegeven door Bruxelles Formation en 'Ergonomie et sécurité' (E83) van Forem vervolledigen het podium met 25 terugbetalingen.

3.11 Terugbetaalde EHBO-opleidingen

Ook nieuw was dat het opleidingsfonds dienstencheques vanaf september 2009 tevens EHBO-opleidingen voor dienstenchequewerknemers terugbetaalde. In 2009 gebeurde dit 28 keer, in 2010 was er een stijging tot 67 (of 5,8% van de terugbetaalde dossiers).

Tabel 30 EHBO-opleidingen: aantal, dossiertype, aantal deelnames, terugbetaalde bedragen

EHBO-opleidingen	Terugbetaalde aanvragen	
	2009	2010
Aantal	28	67
Dossiertype		
Goedkeuring door dienstencheque-onderneming	28	50
Goedkeuring door externe opleider	0	17
Categorie		
Intern	0	4
Extern	28	63
Deelnames	573	2105
Terugbetaald bedrag	€ 44.879,27	€ 149.678,77

De lesgever van zo'n vorming is meestal extern, slechts in vier van de 67 gevallen (in 2010) ging het om een opleider van het dienstenchequebedrijf zelf. 5,8 procent van het totaal terugbetaald bedrag ging naar EHBO-opleidingen in 2010, het jaar ervoor was dat slechts 1,8 procent.

3.12 Terugbetalingen per gewest

Met de overheveling van het dienstenchequestelsel van het federale naar het regionale overheidsniveau in het achterhoofd, splitsen we hier de terugbetalingen uit per gewest.

Toch moeten we de nodige kanttekeningen maken bij onderstaande cijfers, de verdeling per gewest is immers gebaseerd op het adres van de maatschappelijke zetel. Als die bijvoorbeeld in Brussel ligt, worden de opleidingen die zich in de regionale afdelingen in het Vlaamse en Waalse Gewest afspeelden, toch bij het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest geteld.

De meerderheid van de dossiers kwam in 2009 en 2010 uit Vlaanderen, toch is de grootste relatieve stijging (+ 70,7%) in het Brusselse Gewest te vinden.

Tabel 31 Terugbetaalde dossiers volgens gewest

	2009		2010	
	Aantal dossiers	%	Aantal dossiers	%
Brusselse H. Gewest	92	11,1%	157	13,6%
Vlaamse Gewest	507	60,9%	644	55,9%
Waalse Gewest	233	28,0%	352	30,5%
Totaal	832	100%	1.153	100%

Uit de terugbetaalde bedragen valt diezelfde stijging niet op te tekenen. De dienstenchequebedrijven met hoofdzetel in het Vlaamse Gewest kregen het gros van het geld uitgekeerd. Het bedrag ligt meer dan drie keer hoger dan in de andere gewesten. Inzake terugbetaalde bedragen komt de sterkste toename toe aan het Waalse Gewest (+ 15,4 procent).

Tabel 32 Terugbetaalde bedragen volgens gewest

	2009		2010	
	Terugbetaald bedrag	%	Terugbetaald bedrag	%
Brusselse H. Gewest	€ 460.793,3	18,2%	€ 462.605,1	17,8%
Vlaamse Gewest	€ 1.632.775,0	64,6%	€ 1.641.465,1	63,1%
Waalse Gewest	€ 432.555,5	17,1%	€ 499.179,6	19,2%
Totaal	€ 2.526.123,8	100%	€ 2.603.249,8	100%

Logischerwijze zijn het hoogste aantal terugbetaalde deelnames dan ook voor de rekening van ondernemingen uit het Vlaamse Gewest. Onder punt 3.2 en 3.9 maakten we reeds duidelijk waarom we geen overhaaste conclusies mogen trekken uit onderstaande cijfers.

Tabel 33 Aantal (terugbetaalde) deelnames volgens gewest

	2009		2010	
	Aantal deelnames	%	Aantal deelnames	%
Brusselse H. Gewest	5.280	18,8%	11.293	28,2%
Vlaamse Gewest	18.006	64,1%	21.885	54,6%
Waalse Gewest	4.820	17,1%	6.915	17,2%
Totaal	28.106	100%	40.093	100%

4 Conclusie en aanbevelingen

Bevindingen

Tijdens de twee voorbije werkjaren deden steeds meer dienstencheque-ondernemingen een beroep op het Opleidingsfonds dienstencheques om de opleidingskosten van hun dienstenchequewerknemers (gedeeltelijk) terugbetaald te krijgen. Toch blijft het gebruik van het Opleidingsfonds dienstencheques beperkt, de wijziging van het koninklijk besluit in 2009 kende verschillende positieve gevolgen maar zorgde er tegelijk voor dat de benutting van het totaalbudget in feite werd afgeremd.

In 2009 betaalde het Opleidingsfonds € 2.526.124 terug, voor 2010 is dat € 2.603.250. De stijgende interesse van de dienstencheque-ondernemingen valt ook uit verschillende andere parameters af te leiden. Opvallendste cijfer daarbij is het aantal terugbetaalde opleidingsdeelnames: in 2010 waren dat er 40.093, in 2009 lag dat cijfer nog op 28.106. Dit wijst op een stijging van 43% terwijl het aantal dienstenchequewerknemers met 14% vooruit ging. Sinds de oprichting van het fonds komen er elk werkjaar ongeveer tienduizend terugbetaalde deelnames bij.

Ook bij het aantal terugbetaalde dossiers is er een sterke toename: in 2009 waren dat er 832 en in 2010 reeds 1.153 (2007: 207, 2008: 473). Die dossiers werden ingediend door 449 verschillende dienstencheque-ondernemingen in 2009, in 2010 tellen we er 532. Hier is er dus ook een duidelijke groei zichtbaar.

Toch kreeg slechts één op vijf erkende dienstencheque-ondernemingen een terugbetaling van het Opleidingsfonds dienstencheques. In 2010 gaat het om 20,7% als we het aantal actieve ondernemingen als vergelijkingsbasis nemen, wanneer we vergelijken met alle ondernemingen waaraan het Opleidingsfonds een budget toekende, komt het neer op 17,7%. Voor 2009 is dat 19,6% en 16,7%. Vooral commerciële private ondernemingen en natuurlijke personen, de twee types waaronder de meeste ondernemingen ressorteren, lieten hun maximumrecht op terugbetaling onaangeroerd. Respectievelijk twee en tien procent van de ondernemingen (met een budget) diende een (geldige) aanvraag tot terugbetaling in. Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich de invoegbedrijven en de PWA's: (meer dan) de helft van hen kreeg een terugbetaling (in 2010).

Het benuttingspercentage van het fonds ligt wel wat hoger dan de reeds vermelde percentages: de dienstencheque-ondernemingen kregen 36,2% van het toegekende budget in 2010 terugbetaald, in 2009 was dat 34,4%. Dat wijst er duidelijk op dat vooral dienstencheque-ondernemingen met een groter budget een terugbetaling vroegen. Zo maakte in 2010 slechts 7,1% van de dienstencheque-ondernemingen die in het begin van het jaar € 1.000 kregen toegekend (gedeeltelijk) gebruik van hun maximumrecht op terugbetaling, bij de ondernemingen met een budget van meer dan € 5.000 was dat al 55,6%. Bij de twaalf ondernemingen met meer dan € 50.000 liet er slechts één haar maximumrecht onaangetaast. Grotere dienstenchequebedrijven hebben dan ook de middelen om iemand van het omkaderend personeel een opleidingsbeleid te laten uittekenen. Slechts tien van de 498 nieuwe ondernemingen, die in de loop van 2010 een erkenning kregen, maakten gebruik van hun maximumrecht op terugbetaling.

Actieve ondernemingen gebruiken gemiddeld 82,2% van het toegewezen budget, een grote meerderheid wendt zelfs het volledige maximumrecht aan. Indien het budget niet per onderneming gelimiteerd was, zou dat ongetwijfeld leiden tot een groter benuttingspercentage van het totaalbudget. In 2010 kreeg het Opleidingsfonds

bijvoorbeeld 68 terugbetalingsaanvragen van ondernemingen die het maximumrecht al volledig hadden uitgeput. Met dit in het achterhoofd kunnen we stellen dat de wijzigingen van het koninklijk besluit, die in werking traden op 1 september 2009, wellicht een rem betekenden op het totaal terugbetaald bedrag. Sindsdien kent het Opleidingsfonds immers aan elke bestaande dienstencheque-onderneming sowieso minimum € 1.000 toe en krijgen ook nieuwe ondernemingen, afhankelijk van het kwartaal waarin ze zijn opgericht, nog € 1.000, € 750, € 500 en € 250 mee. Die operatie zorgt er natuurlijk voor dat de grotere spelers wat minder geld ter beschikking krijgen. Zoals gezegd in de vorige paragraaf zijn dat net diegene die relatief het meeste gebruik maken van het fonds. Bij die bedenking moet we ons wel de vraag stellen of het vastgestelde Matteüeffect nog verder moet worden versterkt.

Verder is het ook zo dat een opleidingsbudget aan een bepaald erkenningsnummer is gekoppeld, bij een fusie-operatie of de oprichting van een nieuwe onderneming, is het toegekende recht van de oude opgegane onderneming(en) niet transfereerbaar naar de nieuwe.

Sinds de aanpassing van het koninklijk besluit komen ook EHBO-opleidingen in aanmerking voor een terugbetaling. In 2010 betaalde het Opleidingsfonds er 67 terug, goed voor € 149.678,77 (ofwel 5,8% van het totaal).

Een andere belangrijke wijziging die op 1 september 2009 van kracht ging, was de mogelijkheid voor externe opleiders om een opleiding eenmalig te laten goedkeuren zodat elke dienstencheque-onderneming dat niet meer afzonderlijk hoeft te doen voor eenzelfde opleiding. De vertegenwoordiger van de minister van Werk keurde 238 opleidingen (ingediend voor 1 juli 2011) goed. Die aanpassing heeft haar effect duidelijk niet gemist: in 2010 ging het in 37,7% van de terugbetalingen om zo'n opleiding, wat logischerwijze resulteerde in minder papierwerk voor de dienstencheque-onderneming en het Opleidingsfonds zelf. Bij het aantal ingediende aanvragen tot goedkeuring door dienstencheque-ondernemingen is het effect ook duidelijk waarneembaar: in 2009 waren het er nog 1.002, in 2010 was er haast een halvering tot 520.

In het verleden vroegen veel dienstencheque-ondernemingen een goedkeuring voor opleidingen die nu op de lijst met 238 goedgekeurde opleidingen staan die werden ingediend door een externe opleider. Zo ontstaat de verwachting dat het goedkeuringspercentage, bij dossiers ingediend door een dienstencheque-onderneming, lager zou uitvallen dan in het verleden. Dat is echter niet het geval, meer dan negen op de tien aanvragen kregen een goedkeuring. Het goedkeuringspercentage bij aanvragen door een externe opleider ligt haast even hoog.

Net als in 2007 en 2008 gingen in de voorbije twee werkjaren ongeveer zeven op de tien goedkeuringsaanvragen over externe opleidingen, in 2010 steeg het aantal aanvragen voor interne opleidingen licht tot twintig procent, één op de acht aanvragen betrof een opleiding op het terrein. Bij de terugbetalingen bemerken we dat ongeveer acht op de tien opleidingen extern georganiseerd werden. Het vormingsfonds van de dienstencheque-ondernemingen die onder het paritair comité 322.01 ressorteren, het Sectoraal Vormingsfonds, is een pleitbezorger om enkel in te zetten op externe opleidingen om zo een grotere garantie te hebben op kwaliteitsvolle en professionele vormen.

Tot slot analyseerden we ook de verdeling van de opleidingssubsidies tussen de gewesten: in 2010 ging € 1.641.465,1 (63,1%) naar dienstenchequebedrijven met hoofdzetel in het Vlaamse Gewest, € 499.179,6 (19,2%) naar het Waalse Gewest en € 462.605,1 (17,8%) naar het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest.

Algemene conclusie en aanbevelingen

Uit de bovenstaande bevindingen destilleren de leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques drie belangrijke knelpunten:



1) Het **budget** van het Opleidingsfonds dienstencheques blijft (nog steeds) te sterk **onderbenut**.

2) Veel **(kleine) dienstencheque-ondernemingen** hebben de weg naar het Opleidingsfonds dienstencheques nog niet gevonden.

3) De **wijzigingen** van het koninklijk besluit in **2009 (inzake budgetverdeling)** bleken **niet succesvol**.

De aanpassing van het koninklijk besluit in 2009 zorgde er eigenlijk voor dat de goede leerlingen, dienstencheque-ondernemingen die veel opleidingsinspanningen leveren, gestraft werden aangezien hun maximumrecht afnam. Daarom wensen de Commissieleden de verdeling van het budget te herbekijken, enkele voorzetten daartoe stonden al beschreven in het vorige evaluatieverslag. Nu er, na lange tijd, opnieuw een regering met volheid van bevoegdheid is, willen de sociale partners in debat treden met de minister van Werk en de administratie om het Opleidingsfonds dienstencheques een nieuwe impuls te geven.

De Commissieleden hopen daarnaast snel duidelijkheid te bekomen over de toekomst van het Opleidingsfonds dienstencheques in het licht van de regionalisering van de dienstencheques. De onzekerheid die nu bij de ondernemingen leeft, is geen goede voedingsbodem voor investeringen in opleiding. De vertegenwoordigers van werknemers- en werkgevers willen het belang van opleiding allesbehalve onderkennen, bewijs daarvan is het recente sectorale engagement om een opleidingsrecht te bieden aan nieuwe dienstenchequewerknemers. Daarom hopen de sociale partners ten zeerste dat de intersectorale rol die het Opleidingsfonds nu opneemt niet verloren gaat.

Bij een volgende evaluatie verwacht de Commissie een beter zicht te krijgen op de onderbenutting van het budget. Momenteel is het een beetje koffiedik kijken waarom zoveel dienstencheque-ondernemingen hun opleidingsbudget onaangeroerd laten. Een grotere ruchtbaarheid en een verdere administratieve vereenvoudiging zouden alvast ietwat soelaas kunnen bieden. Zo pleiten de Commissieleden voor een aankondiging van de minister van Werk bij de verzending van de toegekende budgetten. Daarnaast kan een platform waarop de goedkeurings- en terugbetalingsaanvragen digitaal gebeuren de administratieve procedure opmerkelijk verlichten. Dat zou het in de toekomst ook mogelijk moeten maken om concrete(re) deelnamecijfers te berekenen. Gezien het stijgend belang van de opleidingen op het terrein wensen de Commissieleden bij de volgende evaluatie ook over meer informatie te beschikken hoe dit soort opleidingen in de realiteit in zijn werk gaan.

Bijlage 1 : Parcours van de dossiers – Fase van goedkeuring

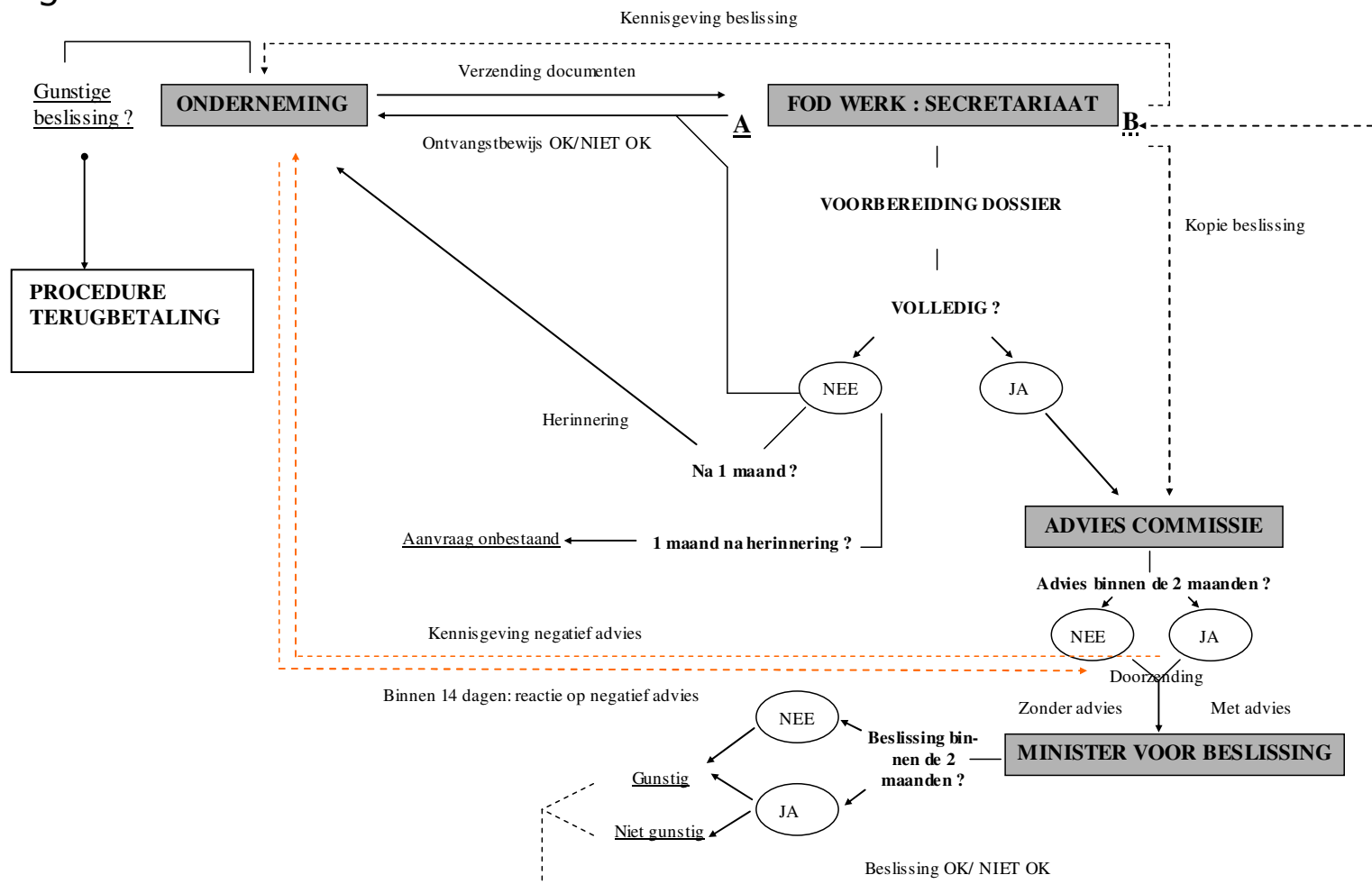
1/

PARCOURS DOSSIERS OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES

1. Goedkeuring van de opleiding

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

5



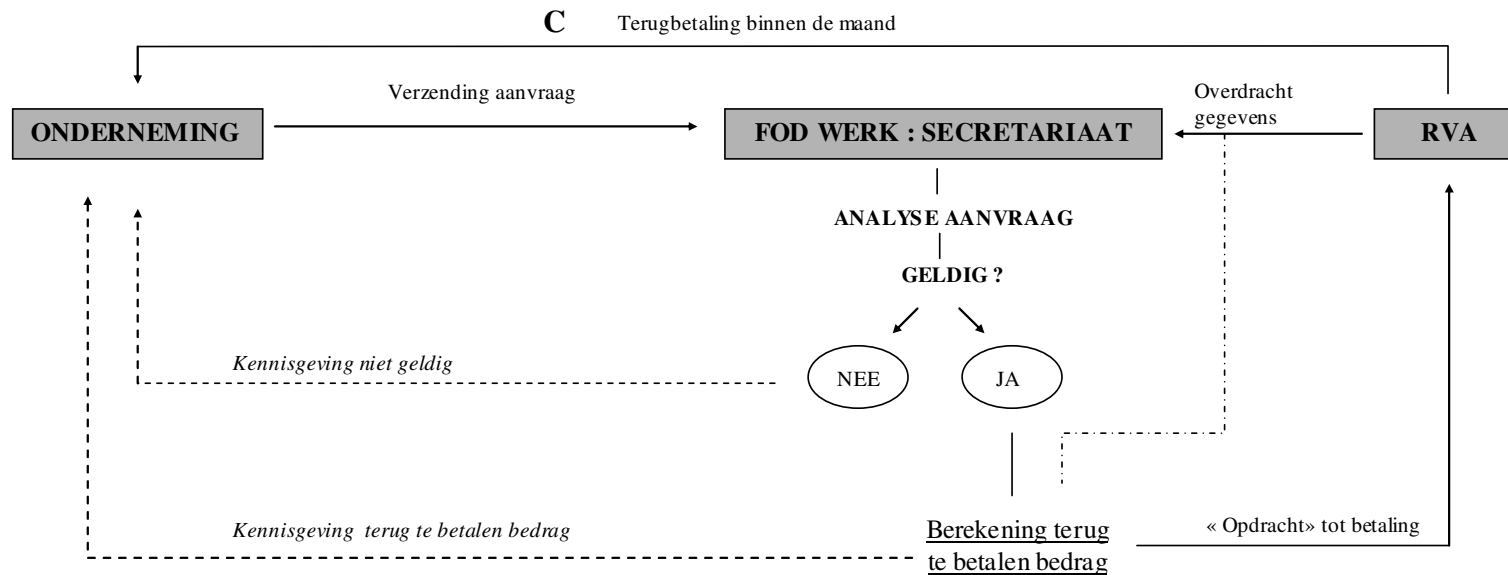
Bijlage 2 : Parcours van de dossiers – Fase van terugbetaling

2/

PARCOURS DOSSIERS OPLEIDINGSFONDS DIENSTENCHEQUES

2. Procedure terugbetaling

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



Bijlage 3 : Lijst met tabellen

Tabel 1	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per taal	19
Tabel 2	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (werkjaar 3).....	20
Tabel 3	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (werkjaar 4).....	21
Tabel 4	Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 3).....	21
Tabel 5	Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 4).....	22
Tabel 6	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming (werkjaar 3).....	24
Tabel 7	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per type onderneming (werkjaar 4).....	24
Tabel 8	Verdeling van de ondernemingen die beroep gedaan hebben op het opleidingsfonds dienstencheques naargelang het type van onderneming	25
Tabel 9	Verdeling van de aanvragen naargelang de categorie van de opleiding.....	26
Tabel 10	Verdeling van de aanvragen voor opleiding op het terrein naar het type opleider.....	26
Tabel 11	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (1 september 2009 – 30 juni 2010).....	28
Tabel 12	Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven (1 juli 2010 – 30 juni 2011).....	29
Tabel 13	Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 3).....	29
Tabel 14	Verdeling van de niet-goedgekeurde opleidingen naar reden (werkjaar 4).....	29
Tabel 15	Verdeling van de aanvragen naargelang de categorie van de opleiding (1 september 2009 – 30 juni 2011).....	30
Tabel 16	Verdeling van de ontvangen terugbetalingsaanvragen volgens hun eindstatus.....	32
Tabel 17	Aantal dienstencheque-ondernemingen die een (gedeeltelijke) terugbetaling kregen volgens toegekend maximumrecht.....	34
Tabel 18	Actieve ondernemingen volgens erkenningsjaar	35
Tabel 19	Actieve ondernemingen en terugbetaald bedrag per ondernemingstype in 2009.....	36
Tabel 20	Actieve ondernemingen en terugbetaald bedrag per ondernemingstype in 2010.....	36
Tabel 21	Benuttingspercentage van het maximumrecht op terugbetaling in 2009 volgens toegekend budget.....	37
Tabel 22	Benuttingspercentage van het maximumrecht op terugbetaling in 2010 volgens toegekend budget.....	37
Tabel 23	Aantal deelnames ten opzichte van aantal dienstenchequewerknemers.....	38
Tabel 24	Aantal deelnames ten opzichte van aantal dienstenchequewerknemers volgens ondernemingstype	39
Tabel 25	Verdeling van het aantal terugbetaalde opleidingen volgens de opleidingscategorie	39
Tabel 26	Verdeling van de terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie	40
Tabel 27	Gemiddelde prijs per opleiding volgens de opleidingscategorie	40
Tabel 28	Gemiddelde terugbetaalde bedragen per deelnemers volgens opleidingscategorie.....	40
Tabel 29	Verdeling van de terugbetalingsdossiers volgens dossiertype goedkeuring.....	41
Tabel 30	EHBO-opleidingen: aantal, dossiertype, aantal deelnames, terugbetaalde bedragen.....	42
Tabel 31	Terugbetaalde dossiers volgens gewest	42
Tabel 32	Terugbetaalde bedragen volgens gewest	43
Tabel 33	Aantal (terugbetaalde) deelnames volgens gewest	43

Bijlage 4 : Lijst van figuren

Figuur 1 Soorten opleidingen die worden terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques .	11
Figuur 2 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing (werkjaar 3)	20
Figuur 3 Verdeling van de aanvragen tot goedkeuring per beslissing (werkjaar 4)	21
Figuur 4 Schema van het traject van een goedkeuringsdossier voor een opleiding	27
Figuur 5 Totaal terugbetaalde bedragen versus toegekend budget	33

Bijlage 5 : Samenstelling van de Commissie opleidingsfonds
dienstcheques sinds 1 augustus 2011

Titel	Naam	Voornaam	Organisatie	Hoedanigheid
Mevrouw	Verboven	Lieve	Minister	voorzitter
Madame	du Bled	Sophie	Ministre	suppléante
Monsieur	Yerna	Philippe	CSC	membre effectif
Madame	Leonard	Anne	CSC	membre effectif
Mijnheer	Labeeuw	Bart	ACV	werkend lid
Mijnheer	Gryp	Stijn	ACV	plaatsvervanger
Mevrouw	Tas	Nancy	ACV	plaatsvervanger
Mijnheer	Engelaar	Joost	ABVV	werkend lid
Madame	Blondeel	Julie	FGTB	membre effectif
Mijnheer	Van Heetvelde	Werner	ABVV	plaatsvervanger
Mijnheer	Colpaert	John	ABVV	plaatsvervanger
Monsieur	Neuprez	Eric	FGTB	suppléant
Monsieur	Montjardin	Thibaut	CGSLB	membre effectif
Mijnheer	Marysse	Kurt	ACLVB	plaatsvervanger
Mevrouw	Bode	Agnes	VBO	werkend lid
Monsieur	Delfosse	Sébastien	FEB	membre effectif
Mijnheer	Van Severen	Maarten	VBO	werkend lid
Madame	Lebegge	Séverine	FEB	membre effectif
Monsieur	Roggeman	Alain	FEB	membre effectif
Mijnheer	Muyldermans	Herwig	VBO	werkend lid
Mijnheer	De Cleer	Steven	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	Engels	Hilde	VBO	plaatsvervanger
Mijnheer	Mertens	Joris	VBO	plaatsvervanger
Mijnheer	Vervaet	Guy	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	Leroy	Véronique	VBO	plaatsvervanger
Madame	Vanhorick	Isabelle	FEB	suppléante
Mijnheer	Scheerlinck	Frederik	FOD WASO	werkend lid
Madame	Joly	Isabelle	SPF ECTS	suppléante

Bijlage 6 : Lijst met goedgekeurde opleidingen ingediend door een externe opleider (d.d. 6/12/2011)

Nummer		Opleidingsnaam	Externe opleider
E	2	Méthodes de travail et ergonomie pour le nettoyage à domicile	Ipsos sprl
E	3	Maîtrise des produits/revêtements lors du nettoyage à domicile	Ipsos sprl
E	4	Attitudes professionnelles et déontologie	Formacoach
E	5	Communication en situation professionnelle	Formacoach
E	8	Entretien des locaux	COBEFF asbl
E	9	Repassage du linge	COBEFF asbl
E	10	Produits d'entretien bio	COBEFF asbl
E	11	Ecologie/gestion des déchets	COBEFF asbl
E	12	Contact clientèle/communication	COBEFF asbl
E	13	Assertivité	COBEFF sprl
E	14	Huishoudelijk strijken	VZW Vokans
E	15	M'organiser, gérer mon temps et mes priorités	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	16	Faire face aux situations problématiques, aux clients difficiles	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	17	Apprendre à dire 'non' et poser ses limites	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	18	Communiquer clairement et m'affirmer calmement	BRUXELLES FORMATION Entreprises
E	19	Ergonomisch schoonmaken	VDAB
E	20	Productenkennis en veilig gebruik	VDAB
E	22	Strijken voor beginners	VDAB
E	23	Strijken voor gevorderden	VDAB
E	24	Werkorganisatie	VDAB
E	25	Interieuronderhoud	VDAB
E	26	Sanitaironderhoud	VDAB
E	27	Reinigen voor verticale oppervlakken	VDAB
E	28	Onderhoud van verschillende vloeren	VDAB
E	29	Taalondersteuning (Ndl): fv. huishoudelijke schoonmaak	VDAB
E	30	Huishoudelijke hulp	VDAB
E	33	Huishoudelijk strijken	Wonen en Werken Opleiding vzw
E	37	L'organisation du nettoyage dans une maison	CREASOL asbl
E	38	Les produits d'entretien	CREASOL asbl
E	39	Le nettoyage des vitres	CREASOL asbl
E	40	Le repassage du linge	CREASOL asbl
E	41	Techniques de nettoyage	IBFFP (Bruxelles Formation)

E	43	Nettoyage des sanitaires, salles de bains, vitres et parois	FOREM
E	44	Techniques de repassage	FOREM
E	46	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : le savoir-faire avec les clients	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	48	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : l'assertivité	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	49	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : la détection des besoins de formation et la conduite vers les formations	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	50	Accompagnement et consolidation dans le poste de travail : la communication	Mission Régionale pour l'Emploi de Liège
E	52	Rugsparend werken voor niet-zorgpersoneel	vzw VORM
E	55	Professioneel schoonmaken in de thuiszorg	vzw VORM
E	56	Dringende hulpverlening voor niet-zorgpersoneel	vzw VORM
E	57	Omgaan met privacy	vzw VORM
E	59	Assertiviteit	vzw VORM
E	63	Communicatie vanuit mezelf.	DIV IGO Leuven project ASVO
E	66	Onthaalpakket	DIV IGO Leuven project ASVO
E	67	Huisstofmijt	DIV IGO Leuven project ASVO
E	68	Ontsmetten of javel	DIV IGO Leuven project ASVO
E	73	Nettoyage des sols	FOREM
E	75	Technique de nettoyage et communication	MARC PIERARD SPRL
E	77	Communication-services aux personnes-Déontologie	FOREM
E	78	Repassage-perfectionnement	FOREM
E	79	Entretien sanitaire	FOREM
E	80	Entretien cuisine	FOREM
E	81	Technologie des produits	FOREM
E	82	Organisation du travail en général	FOREM
E	83	Ergonomie et sécurité	FOREM
E	84	Lessivage	FOREM
E	87	Déontologie : j'adopte les meilleures attitudes	AGES asbl
E	88	Français - Je communique avec les utilisateurs	AGES asbl
E	90	Mobilité - Je sais lire un plan, utiliser internet pour trouver les horaires des bus et des trains.	AGES asbl
E	91	Werkorganisatie	AGORA vzw
E	92	Klantvriendelijkheid-klantgerichtheid	AGORA vzw
E	93	Beroepsgeheim en discretie	AGORA vzw

E	94	Familiarisation aux produits, organisation du travail	ASBL AGIR ENSEMBLE
E	95	Ergonomisch werken: knie- en enkelklachten	VIAC vzw
E	96	Ergonomisch werken: nek- en schouderklachten	VIAC vzw
E	97	Ergonomisch werken: elleboog- en polsklachten	VIAC vzw
E	98	Rugschool	VIAC vzw
E	99	Bewust schoonmaken	VIAC vzw
E	100	Ik deed de deur open...en daar lag hij/zij	VIAC vzw
E	101	Omgaan met moeilijk gedrag van bejaarden	VIAC vzw
E	102	Beroepshouding, deontologie en ethiek	VIAC vzw
E	103	La communication avec le client	SEMAPHORE CONSEIL SCRL FS
E	106	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels	DIV IGO Leuven
E	108	Nettoyage d'un intérieur	FOREM
E	114	Méthodes de nettoyage - Moyens techniques	MARC PIERARD SPRL
E	115	Produits de nettoyage - moyens chimiques	MARC PIERARD SPRL
E	116	Entretien des sanitaires	COBEFF ASBL
E	117	Entretien cuisine	COBEFF asbl
E	118	Entretien général de la maison	COBEFF ASBL
E	119	Repassage débutant	COBEFF ASBL
E	120	Repassage intermédiaire	COBEFF ASBL
E	121	Repassage perfectionnement	COBEFF ASBL
E	122	Produits d'entretien 'Faits Maison'	COBEFF ASBL
E	123	Produits bio	COBEFF ASBL
E	124	Travailler en sécurité	SEMAPHORE Conseil scrl FS
E	125	Nettoyage à domicile...Oui mais comment s'y prendre?	SEMAPHORE Conseil scrl FS
E	127	Individuele werkplekcoaching voor dienstenchequewerknemers	GROEP INTRO vzw
E	128	Beroepsgeheim en privacy	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	129	Petits travaux de couture	FOREM
E	131	Basisopleiding voor nieuwe medewerkers dienstenchequebedrijf	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	132	Opleiding was- en strijktechnieken	RANDSTAD TRAINING NV
E	133	Particuliere schoonmaaktechnieken	RANDSTAD TRAINING NV
E	134	Ergonomisch werken	Vormingscentrum HIVSET
E	135	Klantvriendelijkheid: omgaan met klanten en kritiek	Vormingscentrum HIVSET
E	137	NODO-Nederlands op de werkvloer	VZW Vokans
E	138	Assertivité : 'comment trouver sa place ?'	PLI asbl
E	139	Savoir dire NON et entendre un NON	PLI asbl

E	140	Attitude professionnelle et déontologie	PLI asbl
E	141	Gestion de conflits sur le lieu de prestation	PLI asbl
E	142	Communication en situation professionnelle	PLI asbl
E	144	Werkorganisatie en planning	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	145	Communicatie en beroepshouding	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	146	Nederlands voor huishoudhulp-1	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	147	Nederlands voor de huishoudhulp - 2	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	148	Productkennis voor de thuishulp	Groep INTRO vzw
E	149	Travailler en sécurité	EVOLUTION
E	150	Technique de nettoyage	EVOLUTION
E	151	Sanitair poetsen	Groep INTRO vzw
E	152	Onderhoud keuken	Groep INTRO vzw
E	153	Onderhoud in de woning	Groep INTRO vzw
E	154	Mijn job, mijn trots	VIAC vzw
E	155	Omgaan met conflicten	VIAC vzw
E	156	EHBO basismodule: Omgaan met noodsituaties	VIAC vzw
E	157	EHBO basismodule: Reanimatie	VIAC vzw
E	158	Fit op het werk	VIAC vzw
E	159	Onderhoudstechnieken	VIAC vzw
E	160	Time-management voor poetshulpen	VIAC vzw
E	161	Schoonmaaktechnieken	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	162	Schoonmaakadviezen: Ergonomie	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	163	Attitude	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	164	EHBO	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	165	Strijktechnieken	VDAB
E	166	Strijktechnieken	VDAB
E	167	Strijktechnieken voor dienstencheque- werknemers strijkcentrale	VDAB
E	168	Strijktechnieken voor dienstencheque- werknemers strijkcentrale (2x)	VDAB
E	169	Ik deed dat met mijn vrouw toch ook...?!	DIV IGO Leuven
E	170	Lastige contactmomenten: kansen voor jezelf en de relatie	DIV IGO Leuven
E	171	Gezond koken en koken met de microgolfoven	DIV IGO Leuven
E	172	Zwijgen biedt geen uitkomst	DIV IGO Leuven
E	173	Strijktechnieken en ergonomisch werken	VZW Vokans
E	174	Schoonmaakadviezen: Keukenhygiëne	H.I.P. ADVIESBUREAU Comm. V

E	175	Schoonmaakadviezen: Allochtone werknemers 3 lessen	H.I.P. ADVIESBUREAU Comm. V
E	180	Amélioration de la communication orale et écrite	ASBL PROCESSUS
E	181	Organisation du nettoyage	FORMA SERVICES SCRL FS
E	182	Techniques de lavage de vitres	FORMA SERVICES SCRL FS
E	183	Entretien du linge	FORMA SERVICES SCRL FS
E	184	Prévention des maux de dos/ergonomie	FORMA SERVICES SCRL FS
E	185	Aide-ménagère mais pas bonne à tout faire !	FORMA SERVICES SCRL FS
E	186	Professionele schoonmaaktechnieken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	187	EHBO - basisprincipes	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	188	Communicatie voor beginners	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	189	Communicatie voor gevorderden	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	190	Deontologie en attitude	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	191	Efficiënt werken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	192	Veilig Werken	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	193	Ergonomie voor beginners	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	194	Ergonomie voor gevorderden	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	195	Stress en Burn-out	ALPHEIOS BELGIUM NV
E	196	Communiquer avec le client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	197	Repassage	FORMA SERVICES SCRL FS
E	198	Couture	FORMA SERVICES SCRL FS
E	201	H.I.P. Schoonmaakadviezen : Werkorganisatie	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	202	H.I.P. Schoonmaakadviezen : Starteropleiding 3 lessen	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	203	Nederlands op de Werkvloer - module A1	Job en Coach
E	204	Nederlands op de Werkvloer - module A2 vervolmaking	Job en Coach
E	205	Nederlands op de Werkvloer - module A2 basis	Job en Coach
E	206	Klantgerichte communicatie voor huishoudhulpen	Anigee Communication
E	207	Technologie des produits : comprendre et utiliser correctement les moyens chimiques mis à disposition pour le nettoyage à domicile	IBFFP
E	209	Stress Burn-out	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	210	Professionele Schoonmaaktechnieken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	211	Veilig Werken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin

E	212	EHBO - Basisprincipes	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	213	Communicatie voor beginners	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	214	Communicatie voor gevorderden	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	215	Deontologie	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	216	Efficiënt Werken	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	217	Ergonomie voor beginners	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	218	Ergonomie voor gevorderden	VZW OC Solidariteit voor het Gezin
E	221	Hygiëne in de keuken	VIAC vzw
E	222	Ecoute active et assertivité	CENECO Belgium sprl
E	223	Eerste hulp voor dienstenchequewerknemers	VZW Vormingsinstituut Rode Kruis Vlaanderen
E	224	Sensibilisation à l'autoprotection du travailleur	CROIX ROUGE DE BELGIQUE
E	228	Initiation technique au métier d'aide-ménager	Formation PME ASBL Liège - Huy-Waremme
E	229	Communication, éthique et organisation des tâches	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	230	Ergonomie et sécurité	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	231	Renforcement de compétences et de savoir-être	FORMA SERVICES SCRL FS
E	232	Pouvoir poser ses limites, savoir dire 'non' au client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	233	Le petit plus qui fidélise le client	FORMA SERVICES SCRL FS
E	234	Nettoyer à fond : mode d'emploi	FORMA SERVICES SCRL FS
E	235	Image personnelle, attitude et communication	IMAGE-en-SOI pour AWP Consult bvba
E	236	Module 3. Ergonomie	IBFFP (BRUXELLES FORMATION)
E	238	Les petits travaux de couture	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	239	Le repassage du linge	Formation PME ASBL Liège-Huy-Waremme
E	240	Déontologie et professionnalisme	FORMA SERVICES SCRL FS
E	241	Acquisition d'une meilleure connaissance de son environnement de travail	FORMA SERVICES SCRL FS
E	245	Wokken	DIV IGO Leuven
E	248	Maîtrise des produits et techniques les plus utilisés	FORMA SERVICES SCRL FS
E	249	Schoonmaakadviezen: productenkennis	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	250	EHBO Basis en reanimatietechnieken	VZW Vokans

E	251	Klantgericht werken	VZW Vokans
E	252	Poetstechnieken	SimoenConsult
E	254	Organisatie en overleg	SimoenConsult
E	255	Premier secours	FORMA SERVICES SCRL FS
E	256	Entretien des vitres et surface verticale chez le particulier	IPSO sprl
E	258	Grenzen in de zorg	ZORG-SAAM VZW
E	259	Contact clientèle/communication	BClean
E	260	Jobcoaching en taalcoaching op de werkvloer (OP HET TERREIN)	VZW Vokans
E	261	Was- en strijktechnieken	ALPHEIOS BELGIUM
E	262	Praktische assertiviteit	VIAC vzw
E	263	Klantvriendelijk werken en attitude	VIAC vzw
E	264	Nederlands op de werkvloer	VDAB
E	265	Ergonomie en veiligheid	Securex Externe Dienst en Bescherming vzw
E	266	Taalcoaching op de werkvloer	VZW KOPA
E	267	Jobcoaching op de werkvloer	VZW KOPA
E	268	Beroepsgeheim, privacy en roddelen	VIAC VZW
E	270	Techniques de repassage à l'attention des travailleuses titres-services	Mobitex
E	271	Révélez-vous !	Vis-à-Vis
E	273	Coaching individuel sur le terrain	Forma services
E	274	Coaching individuel	Forma Services
E	275	Schoonmaaktechnieken	Begeleidingsdienst Limburgs Mijng gebied vzw
E	276	Ergonomie, santé, sécurité. Les bons réflexes !	Marc Pierard Belgian Clean Academy
E	278	Communicatie	Begeleidingsdienst Limburgs Mijng gebied vzw
E	280	Veiligheid en hygiëne	SimoenConsult
E	281	Repassage de base	MARC PIERARD
E	282	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce)	MARC PIERARD
E	283	Le ménage écologique	MARC PIERARD
E	284	Entretien des différents types de sols	MARC PIERARD
E	285	Sensibilisation aux comportements professionnels	MARC PIERARD
E	286	Nederlandse woordenschat onderhoud van woningen	VZW Vokans
E	288	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios Belgium SA
E	289	Secourisme = principes de base	Alpheios Belgium SA
E	290	Travailler de façon efficace	Alpheios Belgium SA
E	291	Travailler de façon ergonomique	Alpheios Belgium SA
E	292	Techniques de lavage et repassage	Alpheios Belgium SA
E	294	Entretien des locaux chez des particuliers	iConsult asbl
E	295	Praktische valpreventie	Explorensia VOF

E	296	EHBO deel 2	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	297	Handhygiëne	H.I.P. Adviesbureau Comm. V
E	298	Cours de français (FLE) pour travailleurs allophones actifs dans le nettoyage domestique dans le secteur des Titres-Services	Bruxelles Formation, Bruxelles Formation Langues
E	299	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce)	IBFFP (Bruxelles Formation)
E	301	Déontologie	Sinnaeve Sylvie
E	302	Techniques de nettoyage - formation générale	Sinnaeve Sylvie
E	304	Nettoyage écologique à domicile	IPSO SPRL
E	305	Jobcoaching en taalcoaching op de werkvloer (EXTERN)	VZW Vokans
E	306	Travailler en toute sécurité	Mobitex
E	307	Ergonomie des postures	ABC Ergonomics SPRL
E	308	Techniques de nettoyage et organisation du travail	mobitex
E	310	Professionele schoonmaaktechnieken	Alpheios Belgium NV
E	311	Weerbaar reageren op ongewenste toenaderingen	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	312	Omgaan met verschillen	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	315	Positief zelfbeeld en beslist opkomen voor jezelf	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	318	Omgaan met kritiek	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	319	Zorgen voor jezelf. Omgaan met stress op het werk	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	320	Hoe ik ook mijn best doe, er is altijd iets wat ik niet goed doe	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	321	Oog en oor hebben voor non-verbale communicatie	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen
E	322	Job- en taalcoaching	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW
E	323	Prévention des accidents liés aux techniques de nettoyage	C.I.F.O.P.
E	325	Attitudes, image de soi et communication professionnelles	Forma Services
E	326	Produits d'entretien et nettoyage écologique	Forma Services
E	327	Job- en taalcoaching op de werkvloer	Stad Gent - Dienst Werk
E	328	Werken met dienstencheques - Veilig en gezond werken	Mensura EDPB
E	329	Travailler avec des titres-services	Mensura SEPP
E	332	Communicatie I voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	333	Communicatie II voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	334	Omgaan met stress voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	335	Omgaan met agressie voor poetsvrouwen	Explorensia VOF

E	336	Ergonomie I voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	337	Veiligheid op de werkvloer voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	338	EHBO voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	339	Productkennis en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	340	Professioneel en efficiënt schoonmaken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	341	Productkennis voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	342	Werkplanning en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	343	Ergonomie II voor poetsvrouwen	Explorensia VOF
E	344	Werkplanning en werkorganisatie voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	345	Werkplanning en productkennis voor de huishoudhulp	Explorensia VOF
E	349	Efficiënt en klantgericht aan de slag als poetshulp	VZW Vokans
E	350	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios Belgium SA
E	351	Communicatie op de werkvloer	VZW Vokans
E	355	Lastige contactmomenten: kansen voor jezelf en de relatie	van Eekelen
E	356	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels	van Eekelen
E	357	Communicatie vanuit mezelf (basis cursus)	van Eekelen