



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

Opleidingsfonds dienstencheques

Evaluatierapport 2011 - 2012

Brussel, januari 2013

Secretariaat van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Ernest Blerotstraat 1

1070 Brussel

02/233.47.17

opleidingsfonds.dienstencheques@werk.belgie.be

<http://www.werk.belgie.be/OpleidingsfondsDC>

472 aanvragen tot goedkeuring door externe opleiders
3.476 aanvragen tot goedkeuring door dienstencheque-ondernemingen
4.144 terugbetaalde opleidingen
128.656 deelnames

Ofwel vijf jaar Opleidingsfonds dienstencheques...

In het vierde evaluatierapport gaan we dieper in op de werkzaamheden van het voorbije werkjaar. Ten eerste brengen we een analyse van de aanvragen tot goedkeuring die het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques in de periode van 1 juli 2011 tot en met 30 juni 2012 ontving van externe opleiders en dienstencheque-ondernemingen.

Zo'n goedkeuring is enkel maar het middel om een tegemoetkoming van het Opleidingsfonds te krijgen. De focus van dit verslag ligt op het financiële aspect, namelijk de aanvragen tot terugbetaling van opleidingen die de dienstencheque-ondernemingen in 2011 organiseerden. We bekijken in welke mate de voorziene middelen gebruikt werden en welke ondernemingen de weg naar het fonds het gemakkelijkst weten te vinden.

Na vijf jaar kunnen we ons niet meer verstoppen achter termen als groeipijnen. Ook de wijzigingen die op 1 september 2009 in werking traden, zijn zeker al op kruissnelheid. Het vorige evaluatierapport leerde ons dat die aanpassingen niet voor een grote kentering hadden gezorgd. Nog steeds blijven er meer euro's in het fonds achter dan er werden besteed.

Toch blijkt uit de laatste werknemersenquête van Idea Consult dat het Opleidingsfonds geen maat voor niets was. 38,2% van de werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques liet weten opleiding te hebben gekregen in 2011, dat is een verdubbeling ten opzichte van 2007 (19,1%). Indien we vergelijken met 2006 (14,1%), toen het fonds nog niet bestond, is dit verschil echt wel substantieel.

De toenemende opleidingscijfers vallen zeker te bestempelen als positief nieuws maar de sociale partners geloven dat er meer te doen valt met het budget van het Opleidingsfonds. Daarom besloten ze (binnen paritair subcomité 322.01) overleg te plegen met het kabinet van de minister van Werk, Monica De Coninck, om de overschotten van het fonds op een andere manier in te zetten. Concrete resultaten worden verwacht in de loop van 2013.

Veel leesplezier!

De leden van de Commissie opleidingsfonds dienstencheques

Agnes Bode, Ann Cattelain, John Colpaert, Youri Crahay, Steven De Cleer, Sophie du Bled, Joost Engelaar, Hilde Engels, Stijn Gryp, Bart Labeeuw, Séverine Lebegge, Anne Leonard, Véronique Leroy, Kurt Marysse, Joris Mertens, Thibaut Montjardin, Herwig Muyldermans, Eric Neuprez, Nele Ottevaere, Aurélie Rigo, Alain Roggeman, Frederik Scheerlinck, Nancy Tas, Werner Van Heetvelde, Maarten Van Severen, Isabelle Vanhorick, Lieve Verboven, Philippe Yerna

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Aanvragen tot goedkeuring (1/7/11 – 30/6/12)	4
1.1. Aanvragen tot goedkeuring door een erkende dienstencheque-onderneming	6
1.1.1. Algemene cijfers (aantallen, categorie, gevolg)	6
1.1.2. Negatieve beslissingen	7
1.1.3. Behandelingstermijnen	8
1.2. Aanvragen tot goedkeuring door een externe opleider	10
1.2.1. Algemene cijfers (aantallen, categorie, gevolg)	10
1.2.2. Negatieve beslissingen	10
1.2.3. Behandelingstermijnen	12
2. Aanvragen tot terugbetaling	13
2.1. Algemene cijfers (aantallen en terugbetaalde bijdragen)	13
2.2. Analyse van de dienstencheque-ondernemingen	14
2.2.1. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens ondernemingstype..	15
2.2.2. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens maximumrecht.....	16
2.2.3. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens gewest (maatschappelijke zetel)	17
2.3. Analyse van de terugbetaalde opleidingen	18
2.3.1. Analyse volgens opleidingscategorie	18
2.3.2. Terugbetaling van opleidingen waarbij de externe opleider de goedkeuring bekwam (E- opleidingen)	18
2.3.3. Behandelingstermijnen	19
Conclusie	21
Bijlage 1: goedgekeurde opleidingen ingediend door een externe opleider (1/7/2011 – 30/6/2012)	22
Bijlage 2: ledenlijst Commissie opleidingsfonds dienstencheques	26
Lijst met figuren	27
Lijst met tabellen	28

Inleiding

Het Opleidingsfonds dienstencheques kent jaarlijks een opleidingsbudget toe aan elke erkende dienstencheque-onderneming. Een onderneming kan dit bedrag (of een gedeelte ervan) ontvangen wanneer zij één of meerdere opleidingen organiseert voor haar werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques.

Via het Opleidingsfonds dienstencheques wenst de federale regering sinds 2007 de opleidingsinspanningen in de dienstenchequesector te ondersteunen. Beschikken over goed opgeleide werknemers is een extra troef voor een onderneming. Opleiding mag immers niet als kost worden beschouwd door de werkgever maar wel als een investering in de toekomst van zijn bedrijf. Werknemers die opleiding volgen, zullen zich gewaardeerd voelen en hun werk beter uitvoeren. Dit draagt sowieso bij aan een duurzame tewerkstelling. De klanten varen er ook wel bij en zullen meer vertrouwen schenken aan goed opgeleid personeel.

Het Opleidingsfonds dienstencheques beschikte in 2011 over € 7.416.000 en verdeelde dit onder 3.007 erkende dienstenchequebedrijven. In totaal hebben 622 ondernemingen hun budget benut, het fonds betaalde zo € 2.798.790,16 aan vormingskosten terug.

In 2012 bedroeg het totaalbudget van het fonds € 7.564.000. Bedrijven hebben nog tot en met 30 juni 2013 de tijd om een aanvraag tot terugbetaling in te dienen voor opleidingen die in 2012 eindigden.

Er is enkel een terugbetaling mogelijk voor goedgekeurde EHBO- en functiegerelateerde opleidingen (bv. over communicatie, werkattitude, ergonomie, taalkennis, poets- en strijktechnieken,...). Voor de start van de opleiding is er alvast een aanvraag tot goedkeuring nodig. Het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques ontving 504 aanvragen tot goedkeuring van dienstencheque-ondernemingen en 174 aanvragen door externe opleiders in de periode van 1 juli 2011 tot en met 30 juni 2012.

Op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (<http://www.werk.belgie.be/Opleidingsfondsdsc>) vindt u meer informatie over:

- de opleidingscategorieën (intern/extern/op het terrein)
- de (forfaitaire) kosten die het Opleidingsfonds dienstencheques terugbetaalt
- de procedure voor een aanvraag tot terugbetaling van een opleiding
- de procedure voor een aanvraag tot goedkeuring van een opleiding
 - door een dienstencheque-onderneming
 - door een externe opleider
- de berekeningswijze voor de verdeling van het totaalbudget.

1. Aanvragen tot goedkeuring (1/7/11 – 30/6/12)

Het Opleidingsfonds dienstencheques betaalt enkel opleidingen terug indien ze door de vertegenwoordiger van de minister van Werk zijn goedgekeurd. Voor de start van de opleiding moet de dienstencheque-onderneming of de externe opleider een aanvraag tot goedkeuring indienen bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques.

Eens de vertegenwoordiger van de minister een opleiding goedkeurt, blijft die beslissing voor onbepaalde duur geldig¹. Het is dus perfect mogelijk dat een dienstencheque-onderneming bijvoorbeeld in 2011 een opleiding (voor een zoveelste maal) organiseerde waarvoor ze in 2008 de goedkeuring ontving.

Als een externe opleider een goedkeuring bekommt voor een opleiding kunnen verschillende dienstenchequebedrijven die organiseren zonder dat ze voorafgaandelijk iets moeten indienen. Verder is het ook mogelijk dat een onderneming een goedkeuring aanvraagt maar uiteindelijk dat idee nooit in realiteit omzet. Om die verschillende redenen kunnen we besluiten dat de goedkeuringsaanvragen geen duidelijk beeld schetsen van het aantal (terugbetaalde) opleidingen binnen de dienstenchequesector.

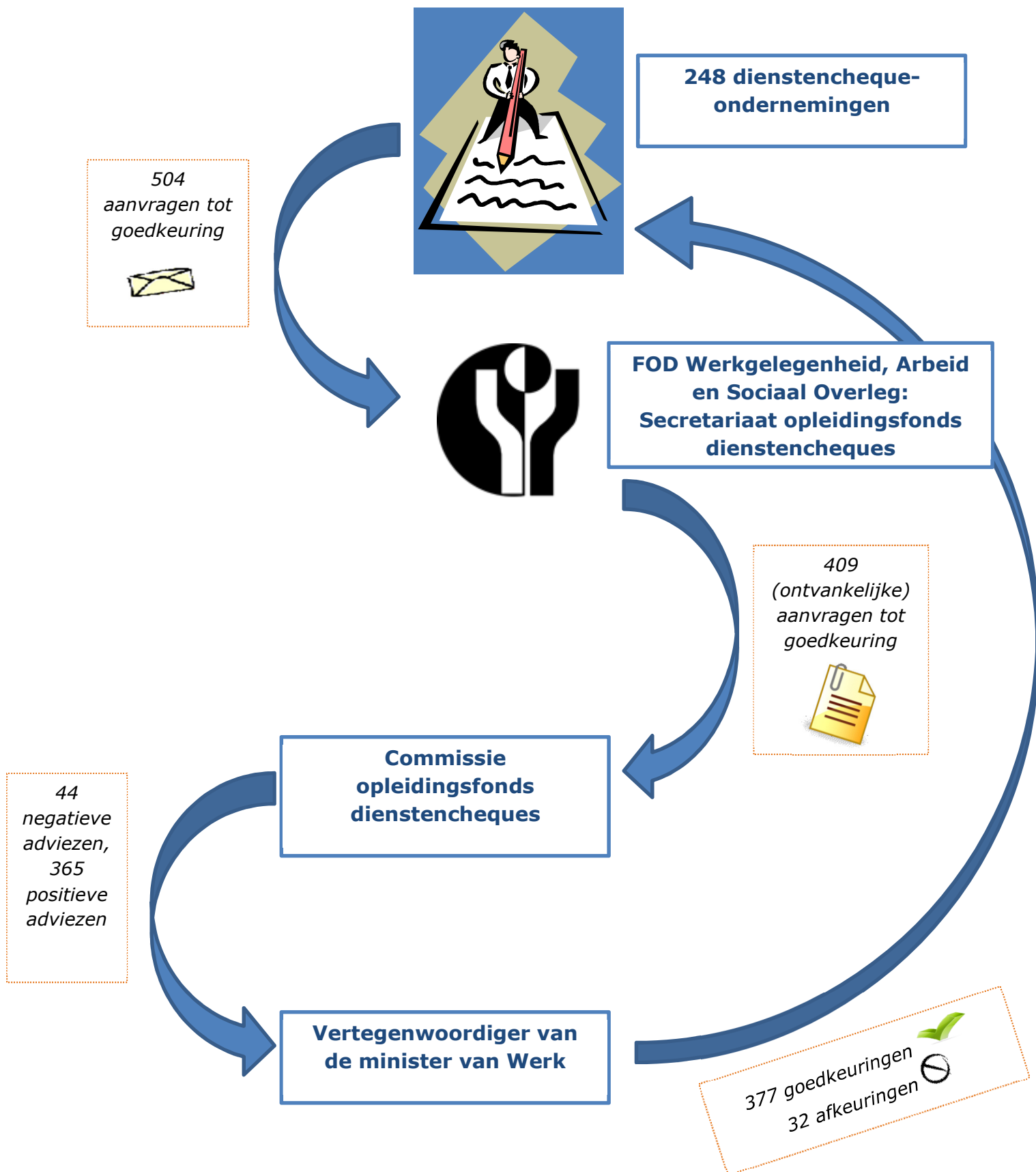
In dit hoofdstuk analyseren we de aanvragen tot goedkeuringen die het Secretariaat opleidingsfonds ontving in de periode van 1 juli 2011 tot en met 30 juni 2012².

¹Art.5, §4, laatste lid van het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques: “De beslissing tot goedkeuring is geldig voor onbepaalde duur of tot de Minister deze geldigheidsduur herziet.”

²Informatie over de aanvragen tot goedkeuring uit eerdere werkjaren is terug te vinden in de vorige evaluatierapporten:

- 11 juli 2007 - 30 juni 2008: [evaluatie rapport 2007 - 2008](#)
- 1 juli 2008 - 30 juni 2009: [evaluatie rapport 2008 - 2009](#)
- 1 juli 2009 - 30 juni 2010 en 1 juli 2010 – 30 juni 2011: [evaluatie rapport 2009 - 2011](#).

Figuur 1 Procedure aanvraag tot goedkeuring door dienstencheque-onderneming



1.1. Aanvragen tot goedkeuring door een erkende dienstencheque-onderneming

1.1.1. Algemene cijfers (aantallen, categorie, gevolg)

In totaal dienden 248 dienstencheque-ondernemingen 504 aanvragen tot goedkeuring in bij het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques. In vergelijking met het voorgaande werkjaar (1/7/10 – 30/6/11) blijft het aantal aanvraagformulieren vrijwel stabiel, in die periode ontving het Secretariaat er 520. Voor de eerste maal in de geschiedenis van het fonds zijn er meer Franstalige (287) dan Nederlandstalige (217) aanvragen.

Tabel 1 Aanvragen tot goedkeuring (door een dienstencheque-onderneming) volgens opleidingscategorie

	Goedkeuringsaanvragen			
	NL	FR	Totaal	%
Externe opleiding	135	81	216	42,9%
Interne opleiding	56	134	190	37,7%
Opleiding op het terrein	26	72	98	19,4%
	217	287	504	100%

De meeste goedkeuringsaanvragen gingen over een externe opleiding (42,9%), toch is het verschil ten opzichte van de interne opleidingen (37,7%) veel kleiner geworden dan in het verleden³. Ook het aantal aanvragen voor opleidingen op het terrein zit in de lift.

Tabel 2 Aanvragen tot goedkeuring (door een dienstencheque-onderneming) naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven

	Goedkeuringsaanvragen			
	NL	FR	Totaal	%
Goedgekeurd	160	217	377	74,8%
Afgekeurd	18	14	32	6,3%
Onontvankelijk - onbestaande	39	56	95	18,8%
	217	287	504	100%

Niet alle 504 goedkeuringsaanvragen hebben geleid tot een beslissing, het Secretariaat beschouwde 95 dossiers als onontvankelijk of onbestaande omdat:

- de opleiding al was goedgekeurd in het verleden (na een aanvraag door de dienstencheque-onderneming zelf of door de externe opleider).
- de dienstencheque-onderneming binnen de maand geen gevolg gaf aan een herinneringsbrief van het Secretariaat met de vraag om het dossier aan te vullen.
- de dienstencheque-onderneming vroeg om het dossier te annuleren.

De vertegenwoordiger van de minister van Werk nam in totaal 409 beslissingen, in 377 gevallen gaf hij een goedkeuring, 32 dossiers werden negatief beoordeeld. Daarmee volgde hij de adviezen van de

³ In het vierde werkjaar was 67,7% van de aanvragen extern, bij één op de vijf dossiers ging het om een interne opleiding. In 12,3% van de gevallen betrof het een opleiding op het terrein.

Commissie opleidingsfonds dienstencheques⁴ sterk op, slechts in twaalf gevallen week hij af van het negatieve advies dat de Commissie had verstrekt.

1.1.2. Negatieve beslissingen

In onderstaande tabel volgt een overzicht van de afgekeurde dossiers:

Tabel 3 Afgekeurde opleidingen (na aanvraag door een dienstencheque-onderneming) volgens reden

Afgekeurde opleidingen				
Reden	NL	FR	Totaal	%
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	16	7	23	71,9%
Geen opleiding		1	1	3,1%
Onthaal/interne werkorganisatie	1	5	6	18,8%
Niet gericht op dienstenchequewerknemers	1	1	2	6,3%
Totaal	18	14	32	100%

De meerderheid van de aanvragen die niet tot een goedkeuring hebben geleid, hadden dus onvoldoende verband met de taken van de dienstenchequewerknemers. Volgende opleidingen werden om die reden afgekeurd:

• Communicatie voor de ervaren medewerker [opleiding als coach]
• Gestion de budget : module de sensibilisation (X2)
• Dementie: Wat is het? - omgaan met dementerende ouderen
• Field Coach [zelfredzaamheid stimuleren]
• Omgaan met moeilijk gedrag van bejaarden
• Miser sur ses atouts pour faire bonne impression ou comment optimiser son image au quotidien ?
• Verdwaald in het geheugenpaleis
• Atelier image
• Les économies d'énergie de la cave au grenier
• Handverzorging
• La personne âgée: anticipation de problèmes fréquents
• Dementie
• Valpreventie bij thuiswonende ouderen
• Comment mieux gérer son budget? - Module de sensibilisation
• Herkennen van psychiatrische problematiek

⁴ De Commissie opleidingsfonds dienstencheques brengt een niet-bindend advies uit over de aanvragen tot goedkeuring. De Commissie komt elke maand samen. 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.

• Kwaliteitsvol wonen
• Preventie van ongevallen bij ouderen in de woning via de thuisverzorgende
• Dementie op maat van huishoudhulpen
• Omgaan met senioren
• Fit in je hoofd
• Inwerking in de job en de organisatie [levenskwaliteit]
• Gezond zijn en gezond blijven

Het ging dus veelal om opleidingen over budgetbeheer, woningtips, persoonlijke verzorging, gezondheidsadvies of dementie. Bij opleidingen rond dat laatste thema werd aan de dienstenchequewerknemers uitgelegd hoe ze een begeleidingsrol of een signaalfunctie kunnen opnemen.

In zes gevallen kreeg de dienstencheque-onderneming geen positieve beslissing omdat de opleiding onderwerpen behandelde die normaal gezien besproken dienen te worden tijdens het onthaal van de werknemer of behoren tot de interne werkorganisatie. Zo ging het over de taakbeschrijving van de dienstenchequewerknemer, de administratieve afhandeling van een werkongeval, het arbeidsreglement en de loonbrief.

Verder vielen er twee negatieve beslissingen omdat de opleiding niet bedoeld was voor dienstenchequewerknemers. Het eerste dossier betrof een opleiding tot teamleider, bij de tweede aanvraag ging het om “management voor leidinggevenden en bestuurders”.

Ten slotte keurde de vertegenwoordiger één aanvraag niet goed omdat het niet over een opleiding ging, de dienstencheque-onderneming wenste een terugbetaling te bekomen voor de functioneringsgesprekken waarbij het aspect vorming aan bod kwam.

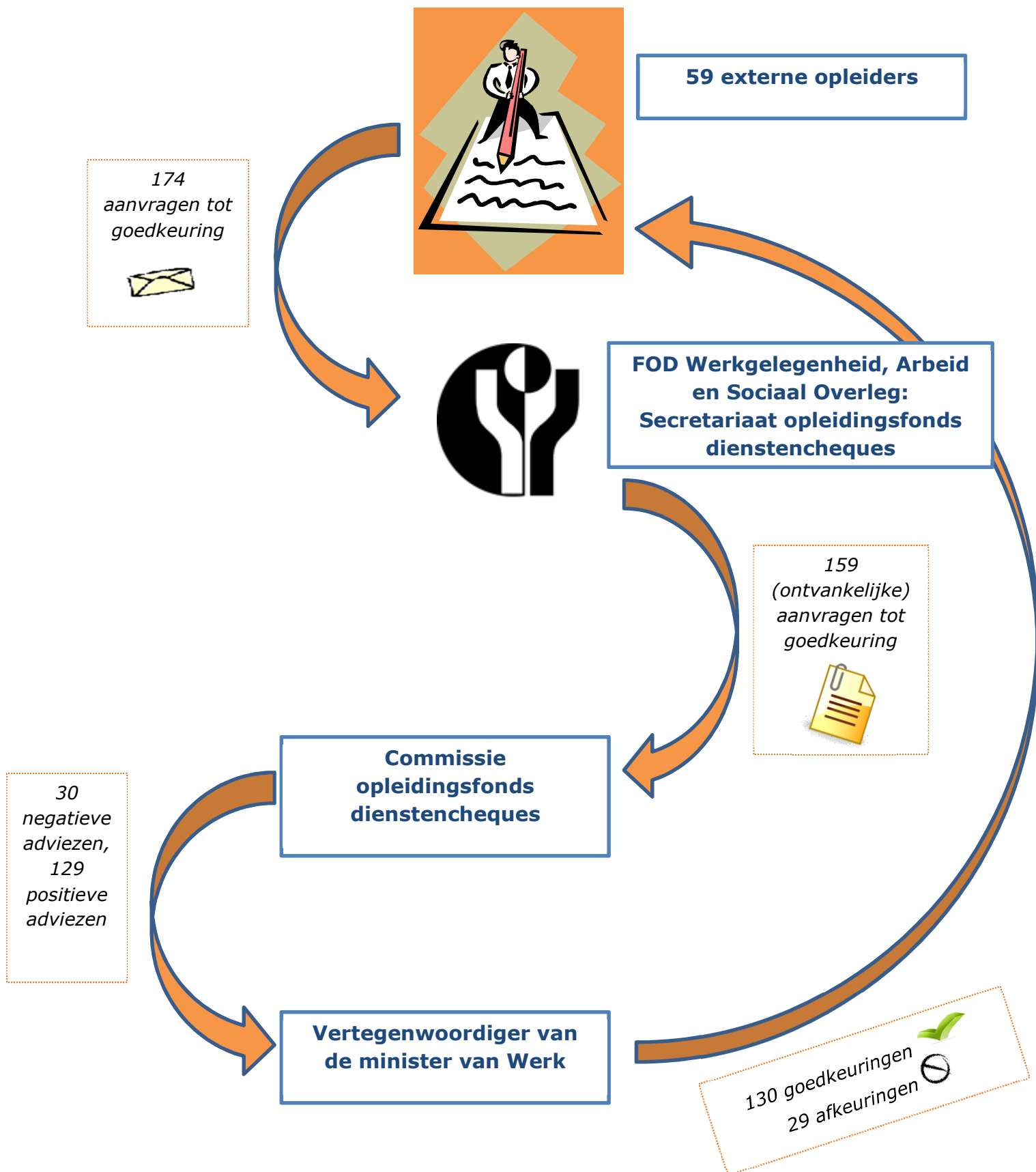
1.1.3. Behandelingstermijnen

Om dit deel af te ronden, kijken we nog even naar de behandelingstermijnen. De gemiddelde termijn tussen de datum van ontvangst, de postdatum op de goedkeuringsaanvraag, en de verzendingsdatum van de ontvangstbevestiging bedraagt zes dagen.

Gemiddeld verstreken er vijftig dagen tussen de ontvangstdatum en de beslissing door de vertegenwoordiger van de minister van Werk. Na een negatief advies van de Commissie krijgt de onderneming twee weken de tijd om daarop schriftelijk te reageren, gemiddeld duurde het 79,4 dagen voor een beslissing viel, bij de positieve adviezen was er al na 46,5 dagen een beslissing.

Wanneer de dienstencheque-onderneming meteen een volledig dossier instuurde en het Secretariaat dus geen extra informatie moest opvragen, liet de beslissing gemiddeld 38,6 dagen op zich wachten.

Figuur 2 Procedure aanvraag tot goedkeuring door externe opleider



1.2. Aanvragen tot goedkeuring door een externe opleider

1.2.1. Algemene cijfers (aantallen, categorie, gevolg)

Sinds september 2009 hebben ook opleiders de mogelijkheid om een opleiding te laten goedkeuren. 59 opleiders grepen die kans in de periode van 1 juli 2011 tot en met 30 juni 2012. Bij 57% van de terugbetalingen ging het al om zo'n opleiding (zie hoofdstuk 2.3.2.). Het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques ontving 174 goedkeuringsaanvragen. Dat zijn er 56 meer dan in het voorgaande werkjaar. In tegenstelling tot de aanvragen door dienstencheque-ondernemingen, ligt het aantal Nederlandstalige dossiers (100) hoger dan het aantal Franstalige (74).

Tabel 4 Aanvragen tot goedkeuring (door een opleider) volgens opleidingscategorie

	Goedkeuringsaanvragen			
	NL	FR	Totaal	%
Externe opleiding	96	73	169	97,1%
Opleiding op het terrein	4	1	5	2,9%
	100	74	174	100%

Slechts 5 van de 174 aanvragen tot goedkeuring handelden over een opleiding op het terrein. Voor een externe opleider is het niet zo evident om een opleiding te geven bij de klant thuis. Van die vijf aanvragen zijn er slechts twee goedgekeurd. Bij één aanvraag nam de vertegenwoordiger van de minister een negatieve beslissing, de twee andere dossiers werden niet door de aanvrager aangevuld.

Tabel 5 Aanvragen tot goedkeuring (door externe opleider) naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven

	Goedkeuringsaanvragen			
	NL	FR	Totaal	%
Goedgekeurd	79	51	130	74,7%
Afgekeurd	14	15	29	16,7%
Onontvankelijk - onbestaande	7	8	15	8,6%
	100	74	174	100%

Drie op de vier aanvragen die via brief, e-mail of fax het Secretariaat opleidingsfonds bereikten, kregen een goedkeuring. 29 dossiers eindigden in een negatieve beslissing. In vijftien gevallen verwees de opleider zelf zijn aanvraag naar de prullenmand of kwam er geen reactie op de herinneringsbrief. Alle 130 goedgekeurde opleidingen zijn terug te vinden als bijlage en op de website van het Opleidingsfonds dienstencheques: <http://www.werk.belgie.be/Opleidingsfondsdc>.

1.2.2. Negatieve beslissingen

De vertegenwoordiger van de minister volgde 156 van de 159 adviezen die de Commissie voorafgaandelijk had verstrekt. Bij twee negatieve adviezen besliste de vertegenwoordiger dat de opleiding binnen het wettelijk kader van het opleidingsfonds mogelijk is. In één geval leidde een

positief advies van de Commissie (over de inhoud van de opleiding) toch tot een negatieve beslissing. De vertegenwoordiger van de minister van Werk oordeelde bij een poetscursus via e-learning dat de aanvrager enkel een informaticatoepassing ter beschikking stelde en dus geen opleiding organiseerde zoals omschreven in Art.2, §2, laatste lid van het koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het Opleidingsfonds dienstencheques.

Tabel 6 Afgekeurde opleidingen (na aanvraag door een externe opleider) volgens reden

Afgekeurde opleidingen				
Reden	NL	FR	Totaal	%
Onvoldoende verband met de uitgeoefende functie	12	10	22	75,9%
Geen opleiding	1		1	3,4%
Onthaal/interne werkorganisatie	1	5	6	20,7%
Totaal	14	15	29	100%

Naast die opleiding deelden er 28 andere dossiers eenzelfde lot. In totaal kregen er 22 aanvragen een negatief oordeel omdat ze geen link hadden met de taken die een dienstenchequewerknemer mag uitoefenen:

• Helpen bij verlies en verdriet
• Relaxeren kan je leren
• Inlevend luisteren
• Omgaan met dementie
• Connaître et comprendre son entreprise
• Veiligheidsopleiding voor schoonmaaksters [veiligheidsinstructiekaart, hoge ladders,...]
• Projet de vie et projet professionnel
• Image de soi et confiance en soi
• Gestion du stress
• Prévention du surendettement
• Met energie op de werkvloer
• Deontologie binnen de dienstenchequesector (maattraining) [historische situering, Vergrijzing, economische situaties,...]
• Remise à niveau en mathématique
• Invitation à la vie sociale et économique
• Connaissance du métier de l'aide-ménagère [profiel van de dienstenchequewerknemer,...]
• Sécurité prévention des accidents domestiques [veiligheid toetsen bij gebruiker aan de hand van een checklist,...]
• Zorg voor jezelf in relatie met anderen (3,5 u)
• Zorg voor jezelf in relatie met anderen (7,5 u)
• ZEN-Powerdag
• 50plus-Powerdag
• ECO-Powerdag
• Hygiène [onder meer Europese wetgeving over landbouw, transport en voedingsindustrie]

Net als bij de aanvragen door dienstencheque-ondernemingen staan er opleidingen tussen rond budgetbeheer, dementie en een gezonde levensstijl. Twee veiligheidsopleidingen overstegen de functie van de dienstenchequewerknemers aangezien de externe opleider hen iets wenste bij te brengen over:

- werken op hoge ladders
- een veiligheidscontrole van het huis aan de hand van een checklist.

In zes gevallen kreeg de externe opleider een negatief oordeel in de bus omdat de opleiding onderwerpen behandelde die behoren tot de interne werkorganisatie of normaal gezien aan bod komen tijdens het onthaal. Daarbij kwam de arbeids- en welzijnsreglementering ter sprake, werden de actoren van een onderneming voorgesteld of ging de opleider het takenpakket uiteenzetten.

1.2.3. Behandelingstermijnen

Ten slotte staan we nog even stil bij de behandelingstermijnen. De gemiddelde termijn tussen de datum van ontvangst (= de postdatum op de goedkeuringsaanvraag) en de verzendingsdatum van de ontvangstbevestiging bedraagt acht dagen.

Gemiddeld verstreken er 59 dagen tussen de ontvangstdatum en de beslissing door de vertegenwoordiger van de minister van Werk. Bij een negatief advies van de Commissie krijgt de opleider twee weken de tijd om daarop schriftelijk te reageren, gemiddeld duurde het 89 dagen voor een beslissing na zo'n advies viel. Bij de positief geadviseerde dossiers was dat het geval na 52 dagen.

Wanneer de externe opleider meteen een volledig dossier instuurde en het Secretariaat dus geen extra informatie moest opvragen, verstreken gemiddeld 41,3 dagen tot de beslissing.

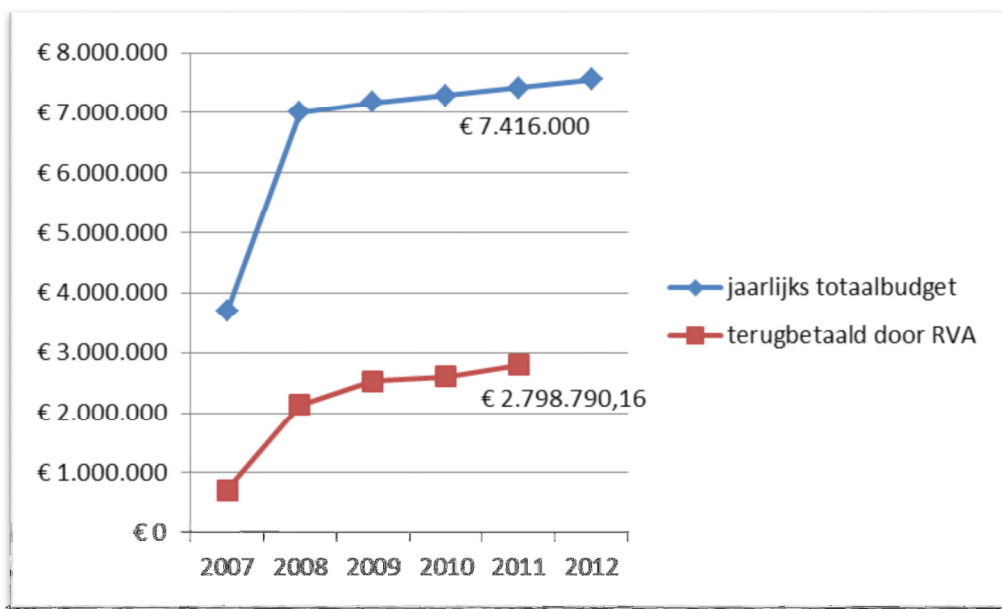
2. Aanvragen tot terugbetaling

Nadat de goedgekeurde opleiding is afgelopen, kan de dienstencheque-onderneming een aanvraag tot terugbetaling indienen. Het is voor een dienstencheque-onderneming niet mogelijk om meer geld te ontvangen dan haar maximumrecht op terugbetaling. Het maximumrecht voor 2011 is bepaald op basis van het aantal (door Sodexo) terugbetaalde cheques in 2010 of afhankelijk van het kwartaal waarin de onderneming is opgericht in 2011. Telkens een dienstencheque-onderneming een terugbetaling krijgt, wordt dit verrekend op het budget van het jaar waarin die opleiding afliep. De ondernemingen hebben tot 30 juni van het volgende kalenderjaar de tijd om hun terugbetalingsaanvraag in te dienen. Dienstencheque-ondernemingen konden dus tot en met 30 juni 2012 het formulier en de bewijsstukken versturen naar het Secretariaat opleidingsfonds dienstencheques voor opleidingen die eindigden in 2011.

2.1. Algemene cijfers (aantallen en terugbetaalde bijdragen)

In totaal kreeg het Opleidingsfonds dienstencheques 1.772 terugbetalingsformulieren binnen via brief, fax of e-mail. Bij 1.465 dossiers (84,0%) volgde er een terugbetaling. 251 aanvragen kregen geen gevolg aangezien de onderneming haar maximumrecht al volledig had benut. Ten slotte beschouwde het secretariaat 56 aanvragen als onontvankelijk nadat de dienstencheque-onderneming niet (tijdig) reageerde op een herinneringsbrief met de vraag de formulieren en/of de bewijsstukken aan te vullen of te corrigeren.

Figuur 3 Totaal van de terugbetaalde bedragen ten opzichte van jaarbudget van het Opleidingsfonds dienstencheques (2007 - 2011)



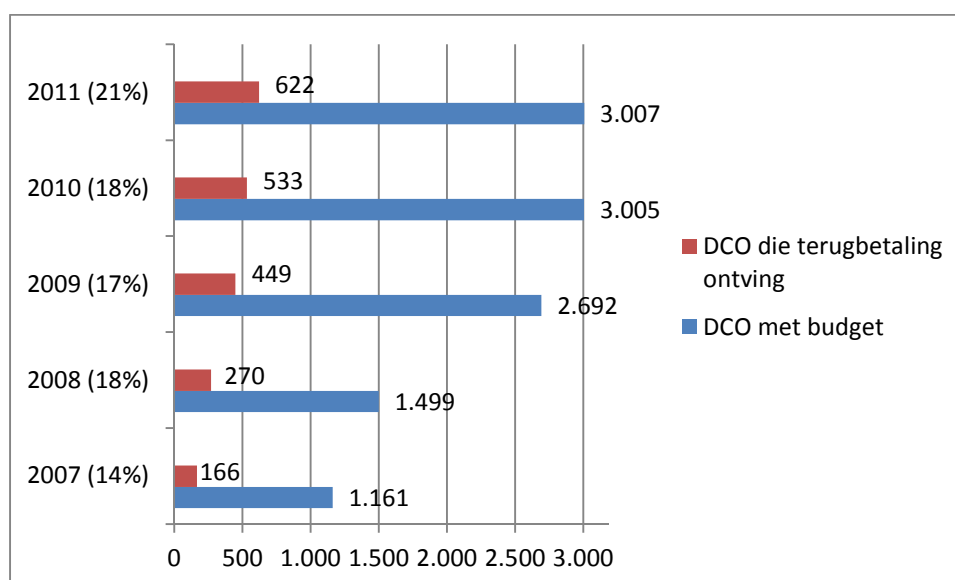
Alles samen ontvingen de dienstencheque-ondernemingen € 2.798.790,16 van het Opleidingsfonds dienstencheques voor de opleidingen die ze organiseerden in 2011. Daarmee werd 37,7% van het totaalbudget benut.

Tabel 7 Totaal terugbetaalde bedragen ten opzichte van jaarlijks totaalbudget - benuttingspercentage (2007 - 2011)

	jaarlijks totaalbudget	terugbetaald door RVA	benuttingspercentage
2007	€ 3.700.000	€ 718.362,81	19,4%
2008	€ 7.000.000	€ 2.133.101,55	30,5%
2009	€ 7.175.000	€ 2.526.123,77	35,2%
2010	€ 7.293.000	€ 2.604.855,89	35,7%
2011	€ 7.416.000	€ 2.798.790,16	37,7%
2012	€ 7.564.000		

Dit beperkte benuttingspercentage is een direct gevolg van het lage aantal dienstencheque-ondernemingen dat bij het Opleidingsfonds voor subsidies komt aankloppen. Van de 3.007 bedrijven die een budget toegekend kregen in 2011, ontvingen er slechts 622 een terugbetaling (20,7%). Toch mogen we over een relatief succes spreken, nooit eerder maakten meer ondernemingen gebruik van hun budget.

Figuur 4 Aantal dienstencheque-ondernemingen met een terugbetaling (2007 -2011)



Van de 622 bedrijven die een terugbetaling ontving, zijn er 324 die hun maximumrecht op terugbetaling voor 2011 volledig hebben uitgeput. Daarnaast beschikten zestien ondernemingen nog over een restbudget dat lager lag dan € 50. Gemiddeld gebruikt een dienstencheque-onderneming (die minstens één terugbetaling kreeg) 84,0% van haar maximumrecht.

2.2. Analyse van de dienstencheque-ondernemingen

De sector van de dienstencheques wordt gekenmerkt door een grote divergentie, uit vorige evaluatierapporten bleek dat bepaalde ondernemingen zoals de PWA's en de invoegbedrijven duidelijk meer gebruik maakten van het fonds dan de andere types. De grootte van de onderneming speelde ook een doorslaggevende rol, meer bedrijven met een groot opleidingsbudget vroegen een

terugbetaling aan dan zij met een maximumrecht van € 1.000. We kijken of de trends uit het verleden nog steeds gelden en vervolgens gaan we dieper in op de verschillen volgens gewest.

2.2.1. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens ondernemingstype

Tabel 8 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling en terugbetaald bedrag volgens ondernemingstype

Ondernemingstype ⁵	Aantal met budget	Aantal met terugbetaling	%	Toegewezen budget	Terugbetaald bedrag	%
PWA	230	143	62,2%	€ 633.236,59	€ 379.477,94	59,9%
Invoegbedrijf	109	64	58,7%	€ 499.315,75	€ 327.703,24	65,6%
OCMW	246	96	39,0%	€ 478.681,84	€ 192.993,09	40,3%
Interimbedrijf	31	10	32,3%	€ 708.711,13	€ 548.728,27	77,4%
VZW	379	92	24,3%	€ 1.037.714,89	€ 562.235,87	54,2%
Gemeente	10	2	20,0%	€ 22.792,64	€ 2.406,40	10,6%
Comm. private ondern.	1.407	191	13,6%	€ 3.473.769,29	€ 763.403,68	22,0%
Natuurlijke personen	595	24	4,0%	€ 670.527,79	€ 21.841,67	3,3%
Totaal	3.007	622	20,7%	€ 7.524.749,92⁶	€ 2.798.790,16	37,2%

Als we de verhouding berekenen tussen het aantal ondernemingen met een terugbetaling en het aantal dat een maximumrecht had, zien we grote verschillen. De twee types waartoe de meeste dienstenchequebedrijven behoren, de natuurlijke personen (4,0%) en de commerciële private ondernemingen (13,6%), maakten procentueel het minst gebruik van hun opleidingsbudget.

Aan de andere kant van het spectrum kronen de PWA's (62,2%) zich tot absolute leiders, de invoegbedrijven (58,7%) scoren slechts iets lager. Op de derde stek zijn de OCMW's te vinden. Interimbedrijven (32,3%) nemen een tussenpositie in, verder vroeg bijna één op de vier VZW's een terugbetaling aan. Slechts tien gemeentes zijn erkend als dienstencheque-onderneming, twee kregen er een terugbetaling.

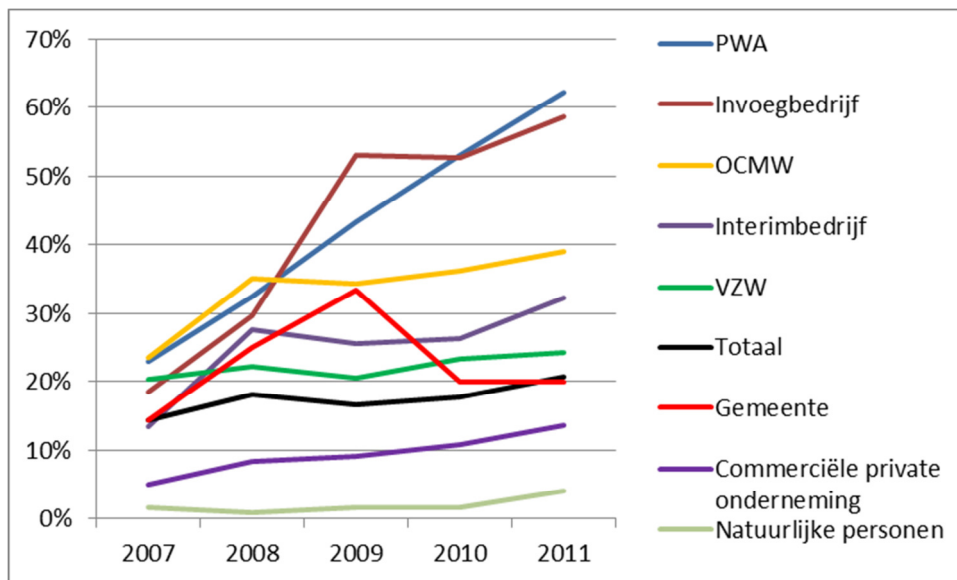
Bij de interimbedrijven, de VZW's en de commerciële private ondernemingen (en in mindere mate bij de invoegbedrijven en de OCMW's) zien we in de rechterhelft van de tabel dat het benuttingspercentage van hun gezamenlijk toegewezen budget een stuk hoger ligt dan het percentage ondernemingen dat haar maximumrecht heeft aangewend. Zo wisten bijvoorbeeld tien van de 31 interimbedrijven 77,4 procent van hun gezamenlijke opleidingsbudget te benutten. Dat wijst er duidelijk op dat vooral bedrijven met een aanzienlijk budget een beroep deden op het fonds en een groot deel van hun maximumrecht hebben verworven via een doorgedreven opleidingsbeleid.

⁵ Ondernemingstypes op basis van RVA-gegevens november 2012.

⁶ Het Opleidingsfonds dienstencheques kende in totaal € 7.524.749,92 toe aan de dienstencheque-ondernemingen in 2011 terwijl het totaalbudget € 7.416.000 bedroeg. Bij de schatting van het aantal nieuwe ondernemingen die in de loop van 2011 zouden opgericht worden, heeft het secretariaat ook rekening gehouden met de ondernemingen die in 2011 hun erkenning verliezen.

We zien bij alle ondernemingstypes (m.u.v. de gemeenten) hogere percentages dan in 2010. Wat opvalt, is dat de laatste jaren de onderlinge verhoudingen tussen de types vrijwel standhouden.

Figuur 5 Percentage dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens ondernemingstype (2007 - 2011)



2.2.2. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens maximumrecht

Tabel 9 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens maximumrecht

Budget	Aantal met budget	Aantal met terugbetaling	%
€ 250 (°2011)	48	1	2,1%
€ 500 (°2011)	88	3	3,4%
€ 750 (°2011)	89	2	2,2%
€ 1.000 (°2011)	118	4	3,4%
€ 1.000	1.479	142	9,6%
> € 1.000 ≤ € 2.000	253	71	28,1%
> € 2.000 ≤ € 3.000	429	162	37,8%
> € 3.000 ≤ € 4.000	212	86	40,6%
> € 4.000 ≤ € 7.000	175	83	47,4%
> € 7.000 ≤ € 20.000	84	45	53,6%
> € 20.000 ≤ € 50.000	20	13	65,0%
> € 50.000	12	10	83,3%
Totaal	3.007	622	20,7%

Wat we in Tabel 9 opmerken, stelden we ook al in het vorige evaluatierapport (2009-2011) vast. Hoe groter het maximumrecht (en dus ook de onderneming), hoe groter de kans dat ze een goedgekeurde opleiding zal laten terugbetalen door het fonds. Van de twaalf ondernemingen die

recht hadden op meer dan € 50.000 laten slechts twee de volledige subsidiekelk aan zich voorbij gaan, bij de ondernemingen met € 1.000 (die al erkend waren voor 1/1/2011) ging minder dan één op de tien in op het financiële aanbod van het fonds.

Het budget dat nieuwe ondernemingen in de loop van het jaar toegekend krijgen, kent heel weinig succes. Slechts tien van de 343 nieuwelingen (2,9%) wisten de weg naar het fonds te vinden.

2.2.3. Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens gewest⁷ (maatschappelijke zetel)

Naast een uitsplitsing naar ondernemingstype en maximumrecht, kijken we ten slotte naar de verschillen tussen de drie gewesten. Daarvoor gebruiken we het adres van de maatschappelijke zetel als criterium. Dat levert zeker geen beeld op dat honderd procent correct de opleidingsinspanningen binnen elk gewest weergeeft. Een dienstencheque-onderneming kan perfect in meerdere gewesten kantoren hebben (en opleiding verstrekken) terwijl de maatschappelijke zetel bijvoorbeeld in Brussel te vinden is. Het beschikbare cijfermateriaal van het Opleidingsfonds dienstencheques laat momenteel niet toe om een juister beeld te schetsen.

Tabel 10 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens gewest (maatschappelijke zetel)

	Aantal met budget	Aantal met terugbetaling	%	Toegewezen budget	Terugbetaald bedrag	%
Brussels H. Gewest	544	50	9,2%	€ 1.805.503,15	€ 739.579,24	26,4%
Vlaamse Gewest	1.288	335	26,0%	€ 3.599.057,53	€ 1.499.480,29	53,6%
Waalse Gewest	1.175	237	20,2%	€ 2.120.189,24	€ 559.730,63	20,0%
Totaal	3.007	622	20,7%	€ 7.524.749,92	€ 2.798.790,16	37,2%

Meer dan één op de vier dienstencheque-ondernemingen met haar maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest heeft haar opleidingsbudget aangewend. In het Waalse Gewest gaat het om één op de vijf erkende dienstenchequebedrijven. Het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest hinkt duidelijk achterop, slechts 9,2% van de bedrijven deed een beroep op het opleidingsfonds.

In het Vlaamse Gewest benutten de dienstencheque-ondernemingen 53,6% van het toegewezen budget, meer dan het dubbele dus van het percentage ondernemingen met een terugbetaling. In het Brussels Gewest is die kloof ook opmerkelijk, 9,2% van de ondernemingen wist samen 26,4% van het toegewezen budget te benutten. In het Waalse Gewest is dit niet het geval, 20,2% van de bedrijven gebruikten 20,0% van het budget.

⁷ Adres maatschappelijke zetel op basis van RVA-gegevens november 2012.

2.3. Analyse van de terugbetaalde opleidingen

2.3.1. Analyse volgens opleidingscategorie

De overgrote meerderheid van de terugbetaalde aanvragen gingen over een externe opleiding (78,6%), dat zijn vormingen die gegeven worden door een externe opleider terwijl de dienstenchequewerknemers geen dienstencheques aan het verdienen zijn voor de onderneming. Het Opleidingsfonds dienstencheques betaalde verder iets meer aanvragen voor interne opleidingen (12,3%) terug dan opleidingen op het terrein (9,1%).

Bij een vergelijking van het aantal deelnames zien we dezelfde volgorde terugkeren, de externe opleidingen nemen hier ook de koppositie in maar toch is dit verschil iets minder uitgesproken (21.828 deelnames), daarnaast zijn er duidelijk meer deelnames aan interne opleidingen (7.391) dan aan opleidingen op het terrein (4.688).

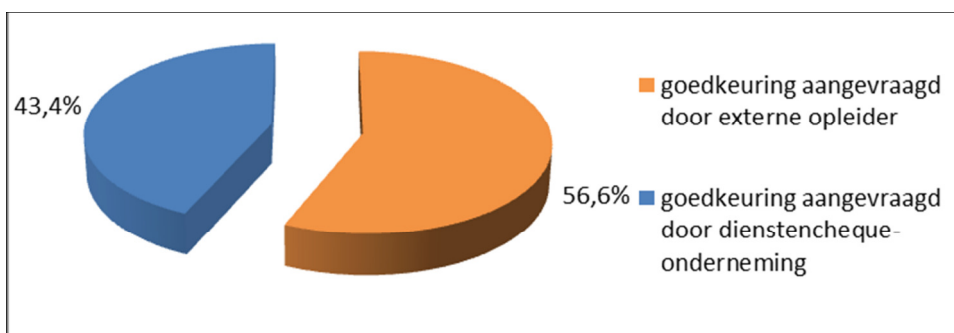
Ten slotte ging in totaal 65,6% van de subsidies naar externe opleidingen. Op plaats twee staan hier de opleidingen op het terrein met 19,3% van het totaal. Zowel bij opleidingen op het terrein als interne opleidingen biedt het fonds een compensatie voor de kost van de opleider, bij interne opleidingen komt daar nog een tegemoetkoming voor het loon van de dienstenchequewerknemer bovenop. Toch ligt de gemiddelde kost per deelname hoger bij een opleiding op het terrein⁸, dat is niet verwonderlijk: in het gros van de gevallen is er slechts één dienstenchequewerknemer per coach bij een opleiding op het terrein, interne opleidingen worden meestal aan een groep dienstenchequewerknemers gegeven.

Tabel 11 Aantal aanvragen, deelnames en terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie

	Aantal aanvragen		Aantal deelnames		Terugbetaald	
Externe opleiding	1.152	78,6%	21.828	64,4%	€ 1.835.347,95	65,6%
Interne opleiding	180	12,3%	7.391	21,8%	€ 424.067,71	15,2%
Opleiding op het terrein	133	9,1%	4.688	13,8%	€ 539.374,50	19,3%
Totaal	1.465	100%	33.907	100%	€ 2.798.790,16	100%

2.3.2. Terugbetaling van opleidingen waarbij de externe opleider de goedkeuring bekwaam (E-opleidingen)

Figuur 6 Aanvragen tot terugbetaling volgens aanvrager goedkeuring



⁸ Gemiddeld nam een interne opleiding 3 uren en 19 minuten in beslag, een deelname aan een opleiding op het terrein duurde gemiddeld 3 uren en 8 minuten.

Bij 830 van de 1.467 terugbetalingsdossiers (56,6%) ging het om een opleiding waarbij de goedkeuring aangevraagd werd door een externe opleider (zie 1.2). De wijziging van het Opleidingsfonds dienstencheques⁹ in september 2009, die het mogelijk maakte voor externe opleiders om een goedkeuring te bekomen, begint duidelijk haar vruchten af te werpen.

Hieronder volgt een overzicht van de populairste opleidingen op vlak van deelnames:

Tabel 12 Populairste opleidingen (waarvan goedkeuring werd aangevraagd door externe opleider) op basis van aantal deelnames in 2011

Goed-keuringnr.	Opleiding	Opleider	Deelnames
E223	Eerste hulp voor dienstenchequewerknemers	Vormingsinstituut Rode Kruis Vlaanderen VZW	798
E20	Productenkennis en veilig gebruik	VDAB	507
E83	Ergonomie et sécurité	FOREM	493
E224	Sensibilisation à l'autoprotection du travailleur	Croix rouge de Belgique	436
E19	Ergonomisch schoonmaken	VDAB	357
E310	Professionele schoonmaaktechnieken	Alpheios	356
E81	Technologie des produits	FOREM	293
E156	EHBO basismodule: Omgaan met noodsituaties	VIAC VZW	283
E350	Techniques de nettoyage professionnel	Alpheios	262
E24	Werkorganisatie	VDAB	255

In de top-10 vinden we drie EHBO-opleidingen terug: de vorming van het 'Rode Kruis Vlaanderen' staat op één, 'Croix rouge de Belgique' op vier en 'VIAC VZW' op negen. De terugbetaling van EHBO-opleidingen is ook door de aanpassing van het Opleidingsfonds vanaf september 2009 mogelijk geworden. Opleidingen rond ergonomie en productenkennis kenden ook veel terugbetaalde deelnames.

2.3.3. Behandelingstermijnen

Om het verhaal van het Opleidingsfonds dienstencheques af te ronden, werpen we een blik op de behandelingstermijn van de terugbetalingsdossiers. Het Secretariaat staat in voor de volledige dossierbehandeling maar voor de effectieve terugbetaling is de RVA verantwoordelijk. Maandelijks stuurt het Opleidingsfonds een overzicht met betalingsopdrachten door, de RVA heeft dan één maand de tijd om die stortingen uit te voeren.

Als we de behandelingstermijn voor het fonds berekenen, onderzoeken we hoeveel dagen het duurt tussen de ontvangstdatum (de poststempel op de brief met de terugbetalingsaanvraag) en de dag dat de betalingsopdracht aan de RVA doorgegeven wordt.

⁹ Koninklijk Besluit van 22 juli 2009 tot wijziging van het Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques.

Wanneer de dienstencheque-onderneming meteen een volledig dossier opstuurde, moest ze gemiddeld rekenen op een termijn van 48,4 dagen. Als het Secretariaat extra bewijsstukken of correcties opvroeg bij de onderneming, bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn 59,0 dagen.

Conclusie

We kunnen niet meteen over een trendbreuk met het verleden spreken, 2011 is duidelijk het jaar dat volgde op 2010. De conclusies uit het vorige evaluatierapport houden stand: kleine en nieuwe ondernemingen weten de weg naar het fonds opnieuw niet echt te vinden.

Verder ligt het accent (bij de aanvragen tot goedkeuring en terugbetaling) nog steeds op de externe opleidingen en blijven de onderlinge verschillen tussen de ondernemingstypes duidelijk: meer dan zes op de tien PWA's vroeg een terugbetaling bij het fonds, de invoegbedrijven volgen op korte afstand. Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich de twee types waartoe de meeste bedrijven behoren: de commerciële private ondernemingen (13,6%) en de natuurlijke personen (4,0%).

In totaal deed **slechts één op de vijf ondernemingen** (20,7%) een beroep op het fonds, weliswaar mogen we niet vergeten vermelden dat er voorheen nooit meer ondernemingen een terugbetaling hebben ontvangen. In vergelijking met 2010 valt er in 2011 een **stijging van 2,9%** op te tekenen. Op die manier bood het fonds een compensatie van € 2.798.790,16 voor de opleidingskosten die de dienstenchequesector in 2011 maakte. Zo bleef weliswaar **62,8% van het totaalbudget onbenut**, toch waren er 324 bedrijven die hun maximumrecht op terugbetaling volledig hebben uitgeput.

De positieve cijfers van het fonds lopen parallel met die uit de werknemersenquête van Idea Consult¹⁰. Daaruit viel op te maken dat 38,2% van de werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques opleiding heeft gekregen in 2011, dat is een verdubbeling ten opzichte van 2007 (19,1%). Indien we vergelijken met 2006 (14,1%) is die opmars best wel substantieel te noemen. Het Opleidingsfonds dienstencheques heeft de voorbije jaren duidelijk een rol van betekenis gespeeld.

¹⁰ Idea Consult voerde de werknemersenquête uit in het kader van de evaluatie van het stelsel van dienstenchequestelsel 2011.

Bijlage 1: goedgekeurde opleidingen ingediend door een externe opleider (1/7/2011 – 30/6/2012)

Goed-keuringnr.	Opleider	Naam van de opleiding
E 310	ALPHEIOS BELGIUM NV	Professionele schoonmaaktechnieken
E 311	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Weerbaar reageren op ongewenste toenaderingen
E 312	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Omgaan met verschillen
E 315	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Positief zelfbeeld en beslist opkomen voor jezelf
E 318	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Omgaan met kritiek
E 319	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Zorgen voor jezelf. Omgaan met stress op het werk
E 320	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Hoe ik ook mijn best doe, er is altijd iets wat ik niet goed doe
E 321	School voor Bestuursrecht West-Vlaanderen	Oog en oor hebben voor non-verbale communicatie
E 322	WONEN EN WERKEN OPLEIDING VZW	Job- en taalcoaching
E 323	C.I.F.O.P.	Prévention des accidents liés aux techniques de nettoyage
E 325	Forma Services	Attitudes, image de soi et communication professionnelles
E 326	Forma Services	Produits d'entretien et nettoyage écologique
E 327	Stad Gent - Dienst Werk	Job- en taalcoaching op de werkvloer
E 328	Mensura EDPB	Werken met dienstencheques - Veilig en gezond werken
E 329	Mensura SEPP	Travailler avec des titres-services
E 332	Explorensia VOF	Communicatie I voor poetsvrouwen
E 333	Explorensia VOF	Communicatie II voor poetsvrouwen
E 334	Explorensia VOF	Omgaan met stress voor poetsvrouwen
E 335	Explorensia VOF	Omgaan met agressie voor poetsvrouwen
E 336	Explorensia VOF	Ergonomie I voor poetsvrouwen
E 337	Explorensia VOF	Veiligheid op de werkvloer voor poetsvrouwen
E 338	Explorensia VOF	EHBO voor poetsvrouwen
E 339	Explorensia VOF	Productkennis en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp
E 340	Explorensia VOF	Professioneel en efficiënt schoonmaken voor de huishoudhulp
E 341	Explorensia VOF	Productkennis voor de huishoudhulp
E 342	Explorensia VOF	Werkplanning en schoonmaaktechnieken voor de huishoudhulp
E 343	Explorensia VOF	Ergonomie II voor poetsvrouwen
E 344	Explorensia VOF	Werkplanning en werkorganisatie voor de huishoudhulp

E	345	Explorensia VOF	Werkplanning en productkennis voor de huishoudhulp
E	349	vzw Vokans	Efficiënt en klantgericht aan de slag als poetshulp
E	350	Alpheios Belgium SA	Techniques de nettoyage professionnel
E	351	vzw Vokans	Communicatie op de werkvloer
E	355	van Eekelen	Lastige contactmomenten : kansen voor jezelf en de relatie
E	356	van Eekelen	Een goede collegiale sfeer geeft vleugels
E	357	van Eekelen	Communicatie vanuit mezelf (basiscursus)
E	359	Job en Coach	Nederlands op de werkvloer
E	360	vzw Vorm	Veiligheid voor huishoudhulpen
E	363	Huis van het Nederlands provincie Antwerpen VZW	Proper Nederlands
E	364	Huis van het Nederlands Gent VZW	Starten met proper Nederlands
E	365	Huis van het Nederlands Brussel vzw	Starten met proper Nederlands
E	366	Huis van het Nederlands Vlaams-Brabant	Starten met proper Nederlands
E	368	Cobeff	Gestion du stress
E	369	Cobeff	Technique vitres et miroirs
E	370	Cobeff	Connaissance des produits : partie I
E	371	Cobeff	Connaissance des produits : partie II
E	373	Vargas Meza Liannella	Technique de nettoyage intérieur
E	374	Explorensia VOF	Communicatie I voor strijk(st)ers
E	375	Huis van het Nederlands Antwerpen	Proper Nederlands
E	376	Devenirs ASBL	Secourisme
E	377	Devenirs ASBL	Partage d'expériences professionnelles et utilisation de techniques de nettoyage
E	382	Devenirs ASBL	Communication avec les clients et les collègues
E	383	Devenirs ASBL	Ecole du dos et prévention de l'arthrose
E	384	Services@Work bvba	Coaching op de werkvloer [OP HET TERREIN]
E	385	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer : productkennis bij het poetsen
E	386	Vormingscentrum HIVSET VZW	EHBO deel 1 : mogelijke aandoeningen en letsels tijdens het werk als huishoudhulp
E	387	Vormingscentrum HIVSET	Reanimatie
E	388	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer: 'Werken in een ander land'
E	389	Vormingscentrum HIVSET VZW	Nederlands op de werkvloer : algemene terminologie gelinkt aan het beroep van huishoudhulp
E	391	Vormingscentrum HIVSET	EHBO deel 2 : verwondingen en andere mogelijke ongevallen als huishoudhulp
E	392	Raskin Maud - Les fées d'Ortho	Ergonomie
E	393	Raskin Maud - Les fées d'Ortho	Organisation du ménage
E	394	SRX	Aide-ménagère : Les clés du succès !
E	395	Véronique Morre	Prévention des problèmes de dos
E	396	Véronique Morre	Décoder et soulager le stress
E	398	CLEAN ADVICE BVBA	Basisopleiding voor dienstenchequesmedewerkers

E	399	CLEAN ADVICE BVBA	Opleiding voor dienstencheques medewerkers met minstens 12 maanden ervaring
E	400	H.I.P. Adviesbureau Comm. V	Strijken met PEVE kennis
E	401	Vormingsinstituut Rode Kruis-Vlaanderen VZW	Preventie van rugklachten en met daarbij de juiste heffen tilprincipes
E	404	DV Consulting BVBA	Werkplezier : blijf gemotiveerd aan de slag!
E	405	DV Consulting BVBA	Efficiënt communiceren op de werkvloer : deel 2
E	406	DV Consulting BVBA	Efficiënt communiceren op de werkvloer : deel 1
E	407	CLEAN ADVICE BVBA	Basisopleiding voor dienstencheques medewerkers - Strijken in kleinhuishouding
E	409	Form A Pro	Initiation à l'informatique/Internet
E	412	Form A Pro	Communication
E	414	VZW KOPA WERKWILLIG	Assertiviteitstraining
E	415	VZW KOPA WERKWILLIG	Omgaan met klanten
E	416	VZW KOPA WERKWILLIG	Individuele job- en taalcoaching
E	421	Form A Pro	Education à la protection de l'environnement
E	423	Form A Pro	Français pour non francophone (FLE)
E	425	Form A Pro	Art culinaire
E	426	Form A Pro	Maintenance et rangement du linge
E	427	Form A Pro	Entretien et maintenance de l'habitation
E	429	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMP module 2
E	430	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMP module 1
E	431	Géo Services Asbl	Chauffeur TPMP module 3
E	433	VOF SAGHOS	Workorganisation for cleaning a house
E	436	ELAN LANGUAGES	Nederlands op de werkvloer
E	437	Perspectives ASBL	Métiers du nettoyage : se gérer et être efficace
E	439	Familiehulp VZW	Ergonomisch werken en hef- en tiltechnieken
E	442	Fenrir Consult BVBA	Samenwerken = samen spreken (3,5 u)
E	443	Fenrir Consult BVBA	Samenwerken = samen spreken (7,5 u)
E	444	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 1
E	445	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 2
E	446	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 3
E	447	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 4
E	448	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 5
E	449	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 6
E	450	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 7
E	451	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 8
E	452	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 9
E	453	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 10
E	454	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 11
E	455	Géo Services ASBL	Aide Ménagère Module 12
E	456	Job en Coach BVBA	Onderhoud vloeren
E	457	Job en Coach BVBA	Strijken
E	458	Job en Coach BVBA	Productkennis

E	459	Job en Coach BVBA	Onderhoud sanitair
E	460	Job en Coach BVBA	Onderhoud Verticale Oppervlakken
E	461	Job en Coach BVBA	Werkorganisatie
E	462	vzw Vokans	Professioneel omgaan met klanten voor huishoudhulpen
E	467	Job en Co VZW	Opfrismodule schoonmaak
E	468	Groep INTRO vzw	Jobcoaching
E	470	Zorg-Saam vzw	Samenwerken in team
E	472	IDEWE VZW	Preventie van rug- en andere fysieke problemen
E	473	Yamas Communicatie BVBA	Beroepsgeheim en privacy
E	474	vzw Vokans	Veilig en planmatig fietsen
E	475	Yamas Communicatie BVBA	Omgaan met moeilijke klanten
E	476	Viac VZW	Fijn dat ik positief kan zijn
E	477	CLEAN ADVICE BVBA	Formation de base pour travailleurs Titres-Services
E	479	Croix-Rouge de Belgique	Manutention des charges pour les travailleurs Titres-Services
E	480	Forma Concept	Lavage de vitres : la bonne technique
E	481	Forma Concept	Organisation du nettoyage chez les clients
E	482	vzw VORM	Rugsparend werken voor niet-zorgpersoneel: opfrissing
E	483	Marc Pierard Belgian Clean Academy	Organisation, gestion du temps (nettoyage pièce par pièce) [sur le terrain]
E	484	Marc Pierard Belgian Clean Academy	Premiers secours!
E	485	VOF SAGHOS	Starterspakket voor huishoudhulpen
E	486	Interleuven	Veiligheidsonthaal
E	487	D&V Consulting bvba	Bonheur au travail
E	488	D&V Consulting bvba	Communiquer efficacement sur le lieu de travail : 2ième partie
E	489	D&V Consulting bvba	Communiquer efficacement sur le lieu de travail : 1ère partie



Meer info over de opleidingen (korte inhoud, duur, richtprijs, contactgegevens opleider,...) kan u vinden in de zoekmodule op www.werk.belgie.be/opleidingsfondsdsc. Elke maand keurt de vertegenwoordiger van de minister van Werk nieuwe opleidingen goed, die verschijnen meteen op de website.

Bijlage 2: ledenlijst Commissie opleidingsfonds dienstencheques

			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	Rigo	Aurélie	FGTB	suppléante
Mijnheer	Van Heetvelde	Werner	ABVV	plaatsvervanger
Mijnheer	Colpaert	John	ABVV	plaatsvervanger
Monsieur	Neuprez	Eric	FGTB	membre effectif
Monsieur	Montjardin	Thibaut	CGSLB	membre effectif
Mijnheer	Marysse	Kurt	ACLVB	plaatsvervanger
Mevrouw	Bode	Agnes	VBO	werkend lid
Mevrouw	Engels	Hilde	VBO	werkend lid
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	Cattelain	Ann	VBO	plaatsvervanger
Mijnheer	Mertens	Joris	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	Ottevaere	Nele	VBO	plaatsvervanger
Mevrouw	Leroy	Véronique	VBO	plaatsvervanger
Madame	Vanhorick	Isabelle	FEB	suppléante
Mijnheer	Scheerlinck	Frederik	FOD WASO	werkend lid
Monsieur	Crahay	Youri	SPF ETCS	suppléant

Lijst met figuren

Figuur 1 Procedure aanvraag tot goedkeuring door dienstencheque-onderneming	5
Figuur 2 Procedure aanvraag tot goedkeuring door externe opleider	9
Figuur 3 Totaal van de terugbetaalde bedragen ten opzichte van jaarbudget van het Opleidingsfonds dienstencheques (2007 - 2011).....	13
Figuur 4 Aantal dienstencheque-ondernemingen met een terugbetaling (2007 -2011).....	14
Figuur 5 Percentage dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens ondernemingstype (2007 - 2011)	16
Figuur 6 Aanvragen tot terugbetaling volgens aanvrager goedkeuring.....	18

Lijst met tabellen

Tabel 1 Aanvragen tot goedkeuring (door een dienstencheque-onderneming) volgens opleidingscategorie	6
Tabel 2 Aanvragen tot goedkeuring (door een dienstencheque-onderneming) naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven.....	6
Tabel 3 Afgekeurde opleidingen (na aanvraag door een dienstencheque-onderneming) volgens reden	7
Tabel 4 Aanvragen tot goedkeuring (door een opleider) volgens opleidingscategorie.....	10
Tabel 5 Aanvragen tot goedkeuring (door externe opleider) naargelang het gevolg dat eraan werd gegeven	10
Tabel 6 Afgekeurde opleidingen (na aanvraag door een externe opleider) volgens reden.....	11
Tabel 7 Totaal terugbetaalde bedragen ten opzichte van jaarlijks totaalbudget - benuttingspercentage (2007 - 2011).....	14
Tabel 8 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling en terugbetaald bedrag volgens ondernemingstype	15
Tabel 9 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens maximumrecht.....	16
Tabel 10 Aantal dienstencheque-ondernemingen met terugbetaling volgens gewest (maatschappelijke zetel)	17
Tabel 11 Aantal aanvragen, deelnames en terugbetaalde bedragen volgens opleidingscategorie	18
Tabel 12 Populairste opleidingen (waarvan goedkeuring werd aangevraagd door externe opleider) op basis van aantal deelnames in 2011.....	19