

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 281
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 12 februari 2019

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Dienstencheques - Vervaldatum

Een dienstencheque is een betaalmiddel waarvoor het Vlaamse Gewest een financiële bijdrage levert. Iedere meerderjarige persoon die in het Vlaamse Gewest zijn hoofdverblijfplaats heeft, kan dankzij dienstencheques tegen een gunstige prijs een beroep doen op huishoudhulp.

Indien hij de vervaldatum laat verstrijken, heeft de gebruiker de mogelijkheid om de cheques te verlengen of om te ruilen. Terugbetaling kan binnen de geldigheidsduur van de cheques.

1. Hoeveel dienstencheques werden er in 2018 aangekocht?
2. Hoeveel dienstencheques werden er in 2018 uitbetaald door de uitgiftemaatschappij aan de dienstencheque-ondernemingen?
3. Heeft de minister een concreet zicht op het aantal vervallen cheques? Graag totaal aantal voor het jaar 2018.
4. Hoeveel dienstencheques werden verlengd in 2018?
5. Hoeveel dienstencheques werden omgeruild in 2015, 2016 en 2017? Graag overzicht per jaar.
6. Inzake de omruiling.
 - a) Het omruilen van papieren dienstencheques kost 0,50 cent per cheque (de elektronische omruiling kost niets).

Wat indien men zich bij de bestelling van dienstencheques vergist heeft in aantal en het teveel aan cheques ingevolge deze vergissing wenst om te ruilen (bijvoorbeeld men klikte 400 aan terwijl men er 40 nodig had)?
 - b) Hoeveel cheques werden in 2017 en 2018 omgeruild naar elektronische cheques? Graag totaal aantal per jaar.
 - c) Hoeveel cheques werden in 2017 en 2018 omgeruild naar papieren cheques? Graag totaal aantal per jaar.
7. Hoeveel dienstencheques werden terugbetaald in 2018?

ANTWOORD

op vraag nr. 281 van 12 februari 2019

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. In 2018 werden 86.848.720 dienstencheques aangekocht door de Vlaamse gebruikers.
2. In 2018 werden 85.692.409 dienstencheques terugbetaald aan de erkende ondernemingen.
3. De cheques die vervallen, worden pas 15 maanden na de uitgiftedatum boekhoudkundig verwerkt bij de uitgiftemaatschappij, ook al vervallen ze na 8 maanden voor de gebruiker en na 9 maanden voor de erkende onderneming.
Sinds 1 maart 2019 zijn dienstencheques 1 jaar geldig.
De vervallen cheques die in 2018 door de uitgiftemaatschappij gecrediteerd werden aan de Vlaamse Overheid, hebben dus betrekking op de uitgifteperiode september 2016 – augustus 2017. Van de dienstencheques uitgegeven in deze periode zijn er 569.260 vervallen en gecrediteerd in 2018.
4. De geldigheidsduur van een dienstencheque kan niet verlengd worden. Een gebruiker kan enkel vermijden dat zijn dienstencheques vervallen door tijdig, dit wel zeggen voor de vervaldatum, de cheques om te ruilen. Bij de aanvraag tot omruiling van een dienstencheque, wordt door de uitgiftemaatschappij niet bijgehouden om welke reden de dienstencheque wordt omgeruild (bijna vervallen, ander type cheque,...). Het totaal aantal omgeruide cheques in 2018 kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger terugvinden bij punt 5.
5. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal omgeruide dienstencheques op jaarbasis. Mijn administratie heeft enkel zicht op het aantal omgeruide dienstencheques vanaf de regionalisering van het dienstenchequestelsel, sinds begin 2016.

Periode	Aantal omgeruide dienstencheques
2016	241.590
2017	346.927
2018	405.429

6. a) Het is niet door louter het aantal dienstencheques aan te klikken op de website van de uitgiftemaatschappij, dat de bestelling van een gebruiker definitief is. Als een gebruiker het aantal te bestellen dienstencheques invoert, dient deze nadien nog een tweede aparte stap uit te voeren, namelijk de betaling via overschrijving. Op dit moment kan de gebruiker nog een laatste maal controleren of het aantal cheques overeenstemt met het bedrag en dit zo nodig aanpassen. Pas daarna wordt de bestelling definitief verwerkt door de uitgiftemaatschappij. Op die manier worden de kansen op een vergissing beperkt.

Indien een gebruiker toch een te hoog aantal dienstencheques heeft besteld kan hij deze omruilen vóór het verstrijken van de vervaldatum. Bij het omruilen naar papieren dienstencheques wordt hier inderdaad een kost van 0,50 cent per dienstencheque aangerekend. Momenteel kunnen gebruikers de extra administratieve kosten wel reeds

vermijden door de cheques om te ruilen naar elektronische dienstencheques, want dit wordt wel gratis door de uitgiftemaatschappij uitgevoerd. De uitgiftemaatschappij heeft voor deze aanpak geopteerd om gebruikers te motiveren om over te stappen naar elektronische dienstencheques.

Naar de toekomst werd in het nieuwe bestek voor de overheidsopdracht betreffende het uitgeven en verwerken van dienstencheques vanaf 1 januari 2020, veel aandacht besteed aan de klantgerichtheid. Het is aan de inschrijvers om hier voldoende aan tegemoet te komen, bijvoorbeeld door het verlagen of afschaffen van de administratiekost naar de gebruiker toe.

b en c) In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal omgeruilde dienstencheques op jaarbasis, opgesplitst per drager (elektronisch of papieren).

Periode	Omgeruild naar papieren	Omgeruild naar elektronisch
2016	166.347	75.243
2017	211.839	135.088
2018	197.766	207.663

7. In 2018 werden 548.599 dienstencheques door de uitgiftemaatschappij terugbetaald aan de gebruiker.