

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 464

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

datum: 24 maart 2020

aan **HILDE CREVITS**

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

Dienstencheques - Gebruikers

De dienstencheque, een betaalmiddel waar de overheid een financiële bijdrage in levert, krijgt veel navolging in Vlaanderen. Voor een redelijke prijs kan men een beroep doen op een persoon die huishoudelijke hulp levert. Daartoe dient men contact op te nemen met een erkende onderneming die dan een huishoudelijke hulp op maat zoekt.

1. Hoeveel personen maakten in 2019 gebruik van de dienstencheque?

Graag totale aantal gebruikers per jaar en opdeling naar:

- a) elektronische cheque of papieren cheque;
- b) provincie;
- c) gender;
- d) leeftijd.

2. Hoeveel dienstencheques (zowel papieren als elektronische) werden er in 2019 aangekocht/gebruikt?

Graag totale aantal per jaar met een opdeling naar:

- a) soort huishoudelijke hulp;
- b) provincie waar ze aangekocht werden.

3. Wat is het gemiddelde aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker voor het 2019?

4. In 2018 evolueerde het aandeel elektronische dienstencheques naar 66,81 procent. Daar zorgde onder andere de campagne #ikvolgdeevolutie voor.

Wat is de evolutie van het aandeel elektronische dienstencheques voor het jaar 2019?

5. Op welke manier en via welke tools zal men het aandeel elektronische dienstencheques nog meer doen stijgen?
6. De API (application programming interface) voor ondernemingen werd in 2019 getest en zou uitgerold worden.

In welke mate is dit reeds actief? Wat zijn de eerste ervaringen/resultaten?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 464 van 24 maart 2020

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. In onderstaande tabellen kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal dienstencheque-gebruikers in 2019, met een opdeling naar type dienstencheque, provincie, geslacht en leeftijd. In het overzicht van het aantal gebruikers per type cheque (elektronisch/papier) zitten een aantal dubbeltellingen. Dit komt omdat doordat sommige gebruikers zowel papieren als elektronische dienstencheques bestellen. De wetgeving staat immers toe dat de gebruikers vrij kiezen tussen papieren en elektronische dienstencheques.

	2019
Aantal gebruikers Elektronische cheques	526.875
Aantal gebruikers Papieren cheques	271.990

Provincie	2019
Provincie Antwerpen	213.291
Provincie Limburg	95.430
Provincie Oost-Vlaanderen	168.650
Provincie Vlaams-Brabant	144.298
Provincie West-Vlaanderen	154.548
Verhuisd	244
Totaal	776.461

Gender	2019
M	319.514
V	456.947
Totaal	776.461

Leeftijdscategorie	2019
Minder dan 30j.	32.735
30-39j.	138.188
40-49j.	160.015
50-59j.	154.513
60-69j.	100.727
70-79j.	87.828
80j. of meer	102.455
Totaal	776.461

2. a) In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal gebruikte dienstencheques, per soort huishoudelijke hulp. Indien de activiteit aangeduid op een papieren cheque onleesbaar of leeg was, of

indien op 1 cheque meerdere activiteiten werden aangeduid, wordt dit apart weergegeven.

Soort	Aantal gebruikte dienstencheques
Huishoudelijke hulp	85.981.064
Strijken buitenshuis	3.120.552
Boodschappen	64.341
Vervoer	189.321
Combinatie of leeg	178.644
Totaal	89.533.922

- b) In onderstaande tabel vindt de Vlaamse volksvertegenwoordiger voor 2019 een overzicht van het aantal aangekochte dienstencheques per provincie, op basis van het domicilie-adres van de gebruiker. Indien een gebruiker in de loop van het jaar buiten Vlaanderen verhuisd is, wordt deze apart weergegeven.

Provincie	Aantal aangekochte dienstencheques
Provincie Antwerpen	25.790.180
Provincie Limburg	11.786.910
Provincie Oost-Vlaanderen	19.231.318
Provincie Vlaams-Brabant	18.882.220
Provincie West-Vlaanderen	17.188.362
Verhuisd	8.333
Totaal	92.887.322

- Gemiddeld werden er 116,52 dienstencheques aangekocht per gebruiker in 2019.
- In 2019 evolueerde het aandeel elektronische dienstencheques naar 73,13% eind december. Over het volledige jaar 2019 heen bedroeg het aandeel elektronische dienstencheques gemiddeld 67,34%.
- Vanaf 1 januari 2020 is een nieuwe overheidsopdracht van start gegaan. In deze nieuwe opdracht ligt de focus nog steeds op digitalisering, maar wordt ruimer gekeken dan enkel het aandeel elektronische dienstencheques. Er wordt gekeken naar een verbeterde gebruikservaring voor zowel gebruikers, erkende ondernemingen als het Departement WSE. In dit opzicht is er ook geen minimaal aandeel elektronische dienstencheques vooropgesteld. De overheid betaalt nu een gelijke kost per dienstencheque aan Sodexo. Gezien de verwerkingskosten voor papieren cheques hoger liggen is er zo een financiële incentive voor Sodexo om verder in te zetten op elektronische dienstencheques.

Wat wel expliciet gevraagd wordt aan Sodexo is om een actieplan digitalisering op te stellen. Gelet op bovenstaande, heeft dit plan een ruimer doel dan enkel het verhogen van het aandeel elektronische dienstencheques. Enkele ontwikkelingen die Sodexo dit jaar zal uitrollen zijn: de vernieuwde gebruiksvriendelijke website voor gebruikers, de verbeterde beveiligde zone voor erkende dienstencheque-ondernemingen en een nieuwe mobiele app, zowel voor gebruikers als huishoudhulpen. Daarnaast is er ook een integratie voorzien met Mijn Burgerprofiel, een initiatief om alle dienstverlening van de Vlaamse Overheid ten aanzien van de burger op een centrale plaats aan te bieden.

- De API (application programming interface) is nog niet uitgerold op grote schaal. De testfase is nog steeds lopende. In deze testfase worden enerzijds de verschillende

elementen van de API getest, maar anderzijds wordt er de nodige feedback gegeven door de erkende ondernemingen, ook met het oog op de contractuele bepalingen die op grote schaal zullen worden uitgerold nadien. Dit is een complexe oefening en momenteel ligt de focus bij Sodexo voornamelijk op het uitrollen van de nieuwe mobiele applicatie voor werknemers en de vernieuwde beveiligde zone voor alle erkende ondernemingen.