

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 488
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 18 april 2018

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

Dienstencheques - Gebruikers

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

1. Hoeveel mensen maakten in 2017 gebruik van de dienstencheque? Graag het totale aantal gebruikers en opdeling naar:
 - a) elektronische cheque of papieren cheque;
 - b) provincie;
 - c) gender;
 - d) leeftijd;
 - e) nationaliteit.
2. Hoeveel dienstencheques (zowel papieren als elektronische) werden in 2017 aangekocht? Graag het totale aantal met opdeling naar:
 - a) soort huishoudelijke hulp;
 - b) provincie waar ze aangekocht werden.
3. Wat is het aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker in 2017?
4. Op welke manier zal de minister, in samenhang met de uitgiftemaatschappijen, de markt stimuleren tot het aanwenden van elektronische dienstencheques, eveneens voor wasserijen en strijkdiensten?

ANTWOORD

op vraag nr. 488 van 18 april 2018

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. De profielgegevens van de gebruikers worden door het Departement Werk en Sociale Economie verzameld via een data-aanvraag bij de KSZ. Momenteel beschikt het Departement enkel over deze profielgegevens voor 2016. Deze gegevens werden ook opgenomen in het jaarverslag dienstencheques 2016 dat beschikbaar is op de website (https://www.werk.be/sites/default/files/online_diensten/dienstencheques/evaluatie-dienstencheques2016.pdf).

In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger het totaal aantal dienstencheque-gebruikers voor 2016 terugvinden, met een opdeling naar drager van de cheque, provincie, gender, leeftijd en origine.

2016		Aantal DC-gebruikers	Aandeel DC-gebruikers
Totaal		668.066	100%
Drager	Papieren	400.543	59,08%
	Elektronisch	277.447	40,92%
Provincie	Antwerpen	180.263	26,98%
	Limburg	80.964	12,12%
	Oost-Vlaanderen	144.332	21,60%
	Vlaams-Brabant	125.914	18,85%
	West-Vlaanderen	136.593	20,45%
Geslacht	Man	276.517	41,40%
	Vrouw	391.549	58,60%
Leeftijd	18 - 29	25.136	3,80%
	30 - 39	122.479	18,30%
	40 - 49	148.414	22,20%
	50 - 64	177.482	26,60%
	65 +	194.555	29,10%
Origine	België	458.689	68,70%
	EU	39.158	5,90%
	niet-EU	11.170	1,70%
	Onbekend	159.049	23,80%

2. Om te bepalen hoeveel dienstencheques er per soort huishoudelijke hulp werden gebruikt, dient de dienstencheque eerst ingediend te worden door de erkende onderneming. Op het moment van aankoop wordt er nog niet aangegeven voor

welke soort hulp een cheque zal gebruikt worden. Voor subvraag a wordt daarom het aantal gebruikte dienstencheques in 2017 opgegeven, in plaats van het aantal aangekochte dienstencheques. Doordat bij papieren cheques het veld om de activiteit aan te duiden niet altijd correct of leesbaar wordt ingevuld, is er ook een deel van de cheques waarvoor er geen activiteit kan bepaald worden (zie (*)).

- a) In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal gebruikte dienstencheques, met opdeling naar soort huishoudelijke hulp, voor 2017. Het overgrote aandeel van de cheques wordt gebruikt voor hulp in het huishouden (94,70%).

Type huishoudelijke hulp	Verwerkte cheques in 2017	
	Totaal	Aandeel
Boodschappen	54.749	0,06%
Boodschappen en vervoer	2.435	0,00%
Huishoudelijke hulp	83.612.264	94,70%
Huishoudelijke hulp en boodschappen	138.572	0,16%
Huishoudelijke hulp en strijk buitenshuis	579.234	0,66%
Huishoudelijke hulp en vervoer	154.064	0,17%
Huishoudelijke hulp, boodschappen en vervoer	7.853	0,01%
Huishoudelijke hulp, strijk buitenshuis en boodschappen	18.859	0,02%
Huishoudelijke hulp, strijk buitenshuis en vervoer	25.175	0,03%
Huishoudelijke hulp, strijk buitenshuis, boodschappen en vervoer	9.204	0,01%
Strijk buitenshuis	3.139.521	3,56%
Strijk buitenshuis en boodschappen	6.760	0,01%
Strijk buitenshuis, boodschappen en vervoer	535	0,00%
Strijkdiensten buitenshuis en vervoer	8.968	0,01%
Vervoer	159.951	0,18%
Onleesbaar (*)	375.461	0,43%
Totaal	88.293.605	100,00%

- b) In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal aangekochte dienstencheques, met opdeling naar de

provincie van aankoop op basis van de woonplaats van de gebruiker. Binnen de categorie 'Ander' vallen de dienstencheques die werden aangekocht door een Vlaamse gebruiker in 2017, die ondertussen verhuisd is buiten het Gewest. Dit wordt op deze manier gerapporteerd, doordat de uitgiftemaatschappij geen historiek bijhoudt van het adres van de gebruikers.

Provincie	Aangekochte cheques in 2017	
	Totaal	Aandeel
Provincie Antwerpen	23.165.005	27,49%
Provincie Limburg	10.549.202	12,52%
Provincie Oost-Vlaanderen	17.298.672	20,53%
Provincie Vlaams-Brabant	17.465.052	20,73%
Provincie West-Vlaanderen	15.772.472	18,72%
Ander	3.911	0,00%
Totaal	84.254.314	100,00%

3. In 2017 werden er gemiddeld per gebruiker 118 dienstencheques aangekocht.
4. Ook in 2018 wordt er door mijn administratie nauw samengewerkt met de uitgiftemaatschappij Sodexo, om het aandeel elektronische dienstencheques te verhogen. De verschillende initiatieven worden op voorhand besproken en eventueel bijgestuurd.

In het eerste kwartaal van 2018 heeft Sodexo haar campagne #ikvolgdeevoluitie verder gezet. Deze ludieke campagne focust op de gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en milieuvriendelijkheid van de elektronische dienstencheque en richt zich tot gebruikers, erkende ondernemingen en huishoudhulpen. Er werd zowel via een online campagne via e-mail en sociale media gewerkt, als via een boodschap in de enveloppes van de papieren dienstencheques. Om de gebruikers en de erkende ondernemingen aan te moedigen om over te schakelen naar elektronische cheques, werden prijzen voorzien zowel voor de gebruikers, als de medewerkers en huishoudhulpen van de erkende ondernemingen.

Naast deze campagne staat Sodexo in nauw contact met de sector en verschillende erkende ondernemingen. Via haar blog 'Hoog Tijd', zet Sodexo specifieke acties van erkende ondernemingen in de kijker. Op die manier wordt geprobeerd om andere ondernemingen aan te zetten zelf een gelijkaardige actie op te zetten. Sodexo stelt hiervoor ook een communicatietoolkit ter beschikking om de erkende ondernemingen te begeleiden in de communicatie naar de gebruikers en huishoudhulpen. Daarnaast blijft Sodexo, in samenwerking met de sector, nieuwe initiatieven onderzoeken om in de toekomst verder uit te rollen binnen de volledige sector.

Er wordt momenteel ook hard gewerkt aan de ontwikkeling van de API (Application Programming Interface) voor ondernemingen. De interface, die een automatische gegevensuitwisseling tussen de ondernemingen en de uitgiftemaatschappij toelaat, zou binnenkort in productie te gaan. Voor de gebruikers zal de gebruikservaring van de app in mei verbeterd worden, door het toevoegen van automatische notificaties.

Er wordt niet specifiek ingezet op het gebruik van elektronische dienstencheques binnen de strijkdiensten. Deze ondernemingen kunnen van dezelfde hulpmiddelen en initiatieven gebruik maken als de andere erkende ondernemingen, om hun gebruikers te overtuigen.