

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 33
van **CHRIS JANSSENS**
datum: 24 oktober 2018

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

Vervallen dienstencheques - Beleid

De dienstencheque heeft voor de gebruiker een geldigheidsduur tot het einde van de achtste maand die volgt op de maand van de uitgifte van de cheque. Deze vervaldatum geeft de burger in theorie voldoende tijd om zijn aangekochte dienstencheques te valideren. Toch gebeurt het vaak dat mensen (allicht door vergissing, onachtzaamheid of een gebrek aan informatie) dienstencheques te lang laten liggen, zodat zij vervallen. Alleen al tijdens de eerste helft van dit jaar waren dat er volgens persberichten in totaal 265.750. Het totale niet-bestede bedrag vloeit terug naar de portefeuille waaruit het departement de subsidies voor de dienstencheques betaalt.

De vervallen dienstencheques zijn een winstgevende zaak voor de Vlaamse overheid, maar betekenen uiteraard een fikse kost voor de getroffen gebruikers.

1. Hoeveel dienstencheques vervielen omdat zij niet tijdig werden besteed?
Graag de cijfers voor 2015, 2016, 2017 en 2018 (tot op heden).
2. Wat is de positieve budgettaire impact ten gevolge van de niet-besteding van de vervallen dienstencheques?
Graag de cijfers voor 2015, 2016, 2017 en 2018 (tot op heden).
3. Is het niet onbillijk dat de regering besparingen realiseert door de geldigheidstermijn van de dienstencheques kort te houden?
4. Werd reeds onderzoek gedaan naar de oorzaak van de niet-besteding van een dergelijk groot aantal dienstencheques? Zo ja, wanneer en wat waren hiervan de resultaten? Zo niet, waarom niet?
5. Op welke manier worden gebruikers verwittigd dat hun dienstencheques bijna vervallen en dat ze het recht hebben om de terugbetaling van niet meer besteedbare dienstencheques te vragen?
6. Is een verlenging van de geldigheidstermijn niet noodzakelijk, gezien het onredelijk grote aantal niet-bestede dienstencheques?
7. Waarom worden de niet-bestede dienstencheques na de termijn niet terugbetaald aan de gebruikers?
8. Behoort een aanwending van het bedrag van de niet-geïnde cheques voor een sociaal doel niet tot de opties? Waarom (niet)?
9. Welke initiatieven zal de minister desgevallend nemen?

ANTWOORD

op vraag nr. 33 van 24 oktober 2018

van **CHRIS JANSSENS**

1. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger een overzicht vinden van het aantal vervallen dienstencheques per uitgiftemaand en per maand van boekhoudkundige verwerking. Pas vanaf september 2014 werd door de uitgiftemaatschappij bijgehouden in welk gewest de woonplaats van de gebruiker lag. Bijgevolg kunnen we pas vanaf september 2014 het gebruik van Vlaamse dienstencheques en de bijhorende vervallen dienstencheques rapporteren.

Omwille van praktische redenen, zit er een periode van 15 maanden tussen de boekhoudkundige verwerking van de vervallen dienstencheques en de oorspronkelijke uitgiftedatum. Dit laat de uitgiftemaatschappij toe om in uitzonderingssituaties, waarbij de gebruiker of onderneming omwille van een overmachtssituatie niet in staat was om de vervallen cheques tijdig in te dienen of om te ruilen, toch nog een terugbetaling te voorzien.

Het aantal vervallen dienstencheques bedraagt gemiddeld 0,67% van het totaal aantal uitgegeven dienstencheques op jaarbasis.

Uitgiftemaand cheques	Maand boekhoudkundige verwerking	Aantal vervallen dienstencheques
sep/14	jan/16	34.005
okt/14	feb/16	37.991
nov/14	mrt/16	34.632
dec/14	apr/16	35.402
jan/15	mei/16	42.055
feb/15	jun/16	30.400
mrt/15	jul/16	36.374
apr/15	aug/16	33.406
mei/15	sep/16	25.718
jun/15	okt/16	33.995
jul/15	nov/16	27.420
aug/15	dec/16	26.265
	Totaal 2016	396.005
sep/15	jan/17	32.347
okt/15	feb/17	34.986
nov/15	mrt/17	40.056
dec/15	apr/17	35.797
jan/16	mei/17	82.986
feb/16	jun/17	40.220
mrt/16	jul/17	51.814
apr/16	aug/17	47.983
mei/16	sep/17	43.399
jun/16	okt/17	48.500
jul/16	nov/17	36.943
aug/16	dec/17	40.550
	Totaal 2017	535.581

sep/16	jan/18	45.405
okt/16	feb/18	44.287
nov/16	mrt/18	42.294
dec/16	apr/18	43.482
jan/17	mei/18	50.284
feb/17	jun/18	39.998
mrt/17	jul/18	43.049
apr/17	aug/18	39.244
mei/17	sep/18	47.039
	Totaal 2018 (3 kwartalen)	395.082

2. In onderstaande tabel kan de Vlaamse volksvertegenwoordiger de budgettaire impact van het aantal vervallen dienstencheques op basis van de maand van boekhoudkundige verwerking terugvinden. De totale budgettaire impact bestaat uit een recuperatie van de subsidiebedragen, die reeds aan de uitgiftemaatschappij werden uitbetaald, en de gebruikersbijdragen.

Maand boekhoudkundi ge verwerking	Totaal budgettaire impact	Subsidies	Gebruikers- bijdrage
jan/16	€ 749.470	€ 443.425	€ 306.045
feb/16	€ 837.322	€ 495.403	€ 341.919
mrt/16	€ 763.289	€ 451.601	€ 311.688
apr/16	€ 780.260	€ 461.642	€ 318.618
mei/16	€ 926.892	€ 548.397	€ 378.495
jun/16	€ 670.016	€ 396.416	€ 273.600
jul/16	€ 801.683	€ 474.317	€ 327.366
aug/16	€ 736.268	€ 435.614	€ 300.654
sep/16	€ 566.825	€ 335.363	€ 231.462
okt/16	€ 749.250	€ 443.295	€ 305.955
nov/16	€ 604.337	€ 357.557	€ 246.780
dec/16	€ 578.881	€ 342.496	€ 236.385
Totaal 2016	€ 8.727.950	€ 5.163.905	€ 3.564.045
jan/17	€ 712.928	€ 421.805	€ 291.123
feb/17	€ 771.091	€ 456.217	€ 314.874
mrt/17	€ 882.834	€ 522.330	€ 360.504
apr/17	€ 788.966	€ 466.793	€ 322.173
mei/17	€ 1.829.011	€ 1.082.137	€ 746.874
jun/17	€ 886.449	€ 524.469	€ 361.980
jul/17	€ 1.141.981	€ 675.655	€ 466.326
aug/17	€ 1.057.545	€ 625.698	€ 431.847
sep/17	€ 956.514	€ 565.923	€ 390.591
okt/17	€ 1.084.460	€ 647.960	€ 436.500
nov/17	€ 826.045	€ 493.558	€ 332.487
dec/17	€ 906.698	€ 541.748	€ 364.950
Totaal 2017	€ 11.844.523	€ 7.024.294	€ 4.820.229
jan/18	€ 1.015.256	€ 606.611	€ 408.645
feb/18	€ 990.257	€ 591.674	€ 398.583
mrt/18	€ 945.694	€ 565.048	€ 380.646
apr/18	€ 972.258	€ 580.920	€ 391.338
mei/18	€ 1.124.350	€ 671.794	€ 452.556
jun/18	€ 894.355	€ 534.373	€ 359.982
jul/18	€ 962.576	€ 575.135	€ 387.441
aug/18	€ 877.496	€ 524.300	€ 353.196

sep/18	€ 1.051.792	€ 628.441	€ 423.351
Totaal 2018 (3 kwartalen)	€ 8.834.034	€ 5.278.296	€ 3.555.738

- De dienstencheque heeft voor de gebruiker een geldigheidsduur tot het einde van de achtste maand die volgt op de maand van de uitgifte van de cheque. Deze vervaldatum geeft de burger in principe voldoende tijd om zijn aangekochte dienstencheques te valideren. Als de gebruiker merkt dat hij zijn dienstencheques niet tijdig zal kunnen gebruiken, kan hij bovendien voor de vervaldatum altijd de omruiling of terugbetaling van zijn dienstencheques vragen via een papieren formulier of via zijn beveiligde zone. Er zijn dus zeker voldoende mogelijkheden voor de gebruiker om zijn cheques ofwel tijdig te gebruiken of indien nodig tijdig te vervangen. Het wordt de gebruiker niet onredelijk moeilijk gemaakt om aan de geldigheidsvoorwaarden te voldoen.

Het toepassen van een geldigheidsdatum voor de dienstencheques is bovendien noodzakelijk omwille van verschillende redenen, zowel operationeel als budgettair. Vanaf de uitgifte van een dienstencheque wordt budgettair de bijhorende subsidie gereserveerd. Indien een cheque niet zou kunnen vervallen, dan zouden er veel meer middelen voorzien moeten worden om het dienstenchequestelsel te financieren. Operationeel is een vervaldatum ook noodzakelijk om de werking van de uitgiftemarkt niet te verstoren. De uitgiftemaatschappij is, conform het bestek en de regels, verantwoordelijk voor de uitgifte van de dienstencheques gedurende een bepaalde periode en moet die cheques die zij zelf hebben uitgegeven ook terugbetalen aan de erkende onderneming als die ter validatie worden aangeboden. Ook in de periode nadat de markt aan een nieuwe speler werd toegekend. Als de vervaldatum wegvalt, blijft de oude opdrachtnemer verantwoordelijk om de cheques die nog altijd in roulatie zijn te verwerken. In het huidige systeem kan je daarentegen bij een overdracht van de markt, na 9 maanden de opdracht van de vorige speler afsluiten. Het risico bestaat er dus in dat de oude speler gedurende een onbepaalde tijd verantwoordelijk blijft voor de uitgegeven dienstencheques. Dit zal de kostprijs van het systeem doen toenemen of de bestaande uitgiftemaatschappij een oneerlijk concurrentieel voordeel geven bij een nieuwe gunning.

- Tot op heden werd er nog geen onderzoek gedaan naar de oorzaken van de niet-besteding van dienstencheques. De geldigheidsduur van de dienstencheques is reeds van toepassing sinds het begin van het dienstenchequestelsel en bij de regionalisering stelden we geen afwijkende stijgingen vast, die een onderzoek vereisten. Wel stellen we vast dat er in verhouding aanzienlijk minder vervallen elektronische dienstencheques zijn, waaruit opnieuw de gebruiksvriendelijkheid van de elektronische cheques blijkt.
- Gebruikers worden op verschillende manieren bewust gemaakt van de vervaldatum van de dienstencheques. Voor de elektronische dienstencheques wordt minstens aan het begin van de maand waarin de cheques zullen vervallen een herinneringsmail gestuurd door Sodexo. Daarnaast kan de gebruiker telkens de vervaldatum van de cheques raadplegen in de elektronische portefeuille. Bij elke validatie van een prestatie ziet de gebruiker bovendien de vervaldatum van de cheques die gevalideerd worden. Het systeem wijst ook telkens automatisch de oudste cheques uit de portefeuille aan, om een nieuwe prestatie te betalen.

Bij de papieren dienstencheques staat de vervaldatum duidelijk gedrukt op de voorkant van de cheque, die de gebruiker telkens zelf dient aan te vullen bij gebruik. Per bestelling zit ook een extra voorblad bij de cheques waarop de vervaldatum nogmaals aangegeven wordt. De gebruiker van papieren dienstencheques kan de vervaldatum ook in zijn beveiligde zone raadplegen, waar per uitgifte de overeenkomstige vervaldatum wordt aangegeven.

6. De verlenging van de geldigheidsdatum kan inderdaad een verlichting betekenen voor de gebruikers die accidenteel dienstencheques hebben laten vervallen. Echter, nog steeds zal de gebruiker zelf de verantwoordelijkheid moeten dragen voor het goed beheer van zijn dienstencheques.
7. De administratieve opvolging van een terugbetaling van vervallen dienstencheques maakt momenteel geen deel uit van de opdracht van de uitgiftemaatschappij. Dit zal bijkomende kosten genereren voor de uitgiftemaatschappij, zowel een initiële ontwikkelingskost als een continue beheerskost, die zij zullen kunnen factureren buiten de huidige maandelijkse administratiekosten om. Bovendien zou er opnieuw een beperking op de terugbetalingsperiode moeten worden toegepast om de werking van de uitgiftemarkt niet te verstoren, zoals eerder bij het antwoord op vraag 3 werd uitgelegd. Dit zou dus een suboptimale oplossing zijn, die vooral bijkomende kosten zal genereren.
8. Er is geen wettelijke grondslag om het bedrag van de vervallen dienstencheques aan te wenden voor een sociaal doel en dit zal in de toekomst ook niet gewijzigd worden. De inkomsten van de vervallen cheques vloeien terug naar het budget waarvoor de uitgaven oorspronkelijk werden aangewend.
9. Ik ben bezig met het onderzoek van de verschillende opties en de bijhorende operationele en budgettaire impact.