

DEPARTEMENT  
WERK &  
SOCIALE  
ECONOMIE

EVALUATIE VAN HET VLAAMSE STELSEL  
VAN DE DIENSTENCHEQUES VOOR  
BUURTDIENSTEN EN -BANEN

**Jaarrapport 2016**



## Inhoud

Managementsamenvatting .....	3
1 Inleiding .....	4
1.1 Korte schets van het dienstencheque-systeem .....	4
1.2 Doel van het rapport .....	4
1.3 Bronnen .....	4
1.3.1 DWSE-gegevens.....	4
1.3.2 Data-aanvraag KSZ.....	5
1.3.3 Sodexo-gegevens.....	5
1.4 Structuur van het rapport .....	5
2 Kerncijfers van het dienstenchequesysteem .....	6
2.1 Aantal uitgegeven en terugbetaalde cheques .....	6
2.2 Gebruikers .....	9
2.2.1 Aantal dienstenchequegebruikers en evolutie sinds de opstart van het systeem .....	9
2.2.2 Intensiteit van het dienstenchequegebruik .....	10
2.3 Erkende ondernemingen.....	11
2.4 Werknemers .....	12
3 Analyse van de dienstenchequegebruiker .....	14
3.1 Profiel van de dienstenchequegebruiker .....	14
3.2 Elektronische dienstencheques.....	15
3.3 Intensiteit .....	15
3.4 Regionale spreiding .....	16
4 Analyse van de erkende dienstencheque-onderneming .....	17
4.1 Evolutie per type onderneming.....	17
4.2 Redenen voor intrekking van erkenning .....	18
5 Analyse van de dienstenchequewerknemer .....	19
5.1 Profiel van de dienstenchequewerknemers .....	19
6 Kostprijs van het dienstenchequesysteem.....	22

//

## Managementsamenvatting

In 2016 is het Vlaamse dienstenchequesysteem verder gegroeid met +3,8%. Het stelsel lijkt enigszins te stabiliseren, na groeicijfers van meer dan 10% in de voorbije jaren. In 2016 hebben 668.066 Vlaamse gebruikers samen 81,8 miljoen dienstencheques gekocht bij 1.473 ondernemingen. Daarmee werden 88.334 dienstenchequewerknemers aan het werk gezet, gemiddeld gedurende 2,4 uur per week en per gebruiker.

De gebruikers zijn ouder dan gemiddeld. Mensen jonger dan 30 jaar gebruiken nauwelijks dienstencheques (3,8% van de gebruikers), ze zijn vooral populair bij dertigers en veertigers (de leeftijd waarop veel mensen kinderen hebben) en bij 65-plussers (29,1%). 41% van de gebruikers gebruikte in 2016 elektronische dienstencheques, maar hier zijn het vooral de jongere generaties die er het snelst hun weg naartoe vinden. Meer dan 60% van de gebruikers tussen twintig en veertig jaar gebruikt het elektronische systeem.

Ondanks de voortdurende groei van het aantal verkochte dienstencheques, daalt het aantal dienstencheque-ondernemingen. De sector zit in een consolidatiebeweging, waarbij vooral kleinere spelers de sector verlaten via vrijwillige stopzettingen en faillissementen, en grotere ondernemingen een groeiend marktaandeel veroveren.

De sector blijft vooral vrouwelijk personeel aantrekken, slechts 2% van de werknemers zijn mannen. Er werken relatief weinig jongeren in de dienstencheques, maar veel dertigers en veertigers. Iets meer dan de helft van de werknemers heeft een Belgische herkomst (=als Belg geboren en beide ouders als Belg geboren). De werknemers van Belgische herkomst zijn vooral sterk vertegenwoordigd bij de oudere leeftijdsklassen, terwijl de jongere werknemers veel vaker een herkomst van buiten België kennen. Naarmate de oudere werknemers – die voornamelijk een Belgische herkomst hebben - op pensioen gaan en vervangen moeten worden, diversifiëert de sector steeds verder. Het aantal werknemers met roots in de nieuwe Europese lidstaten (+10,3%) en van buiten de EU-28 (+8,2%) stijgt gestaag.

In totaal kostte het dienstenchequestelsel in 2016 1.296,5 miljoen euro, inclusief 177,3 miljoen euro voor de fiscale aftrek van dienstencheques. De terugverdieneffecten (via bijkomende inkomsten voor de sociale zekerheid en lagere uitgaven voor werkloosheidsuitkeringen) werden in deze evaluatie niet berekend. Deze effecten situeren zich immers uitsluitend bij de federale overheid.

////////////////////////////////////

# **1 Inleiding**

## **1.1 Korte schets van het dienstencheque-systeem**

Het dienstenchequestelsel is een initiatief ter bevordering van buurtdiensten en -banen en stelt particulieren in staat om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard, waarbij de dienstencheque als betaalmiddel wordt gebruikt. Sinds 1 januari 2016 zijn de drie gewesten bevoegd voor de opvolging en uitvoering van de dienstenchequemarkt. In Vlaanderen wordt de materie beheerd door het Departement Werk en Sociale Economie (hierna: DWSE).

Het stelsel van de dienstencheques had bij aanvang een drieledig doel voor ogen:

- Voldoen aan de vraag van particulieren naar hulp bij een hele reeks huishoudelijke taken, op een administratief eenvoudige manier en tegen een prijs die voor de gebruiker van de diensten concurrentieel is met de prijzen die hij normaal zou betalen in het zwarte of grijze circuit;
- De creatie van volwaardige jobs, waarbij laaggeschoolde werkzoekenden of personen, activiteiten die vroeger werden uitgevoerd in het grijze of zwarte circuit, kunnen uitvoeren in een werknemersstatuut met behoorlijke loon- en arbeidsvoorwaarden verbonden met een arbeidsovereenkomst bij een erkende onderneming;
- Het bestrijden van zwartwerk in de sector van huishoudelijke diensten.

## **1.2 Doel van het rapport**

In het licht van bovenstaand drieledig doel wil DWSE evalueren hoe het stelsel evolueert. Deze evaluatie heeft betrekking op de 3 actoren van het stelsel, namelijk de gebruiker, de erkende ondernemingen en de werknemers, en analyseert zowel hun aantallen als hun profielkenmerken. Daarnaast geeft het rapport op basis van beschikbare administratieve gegevens en databanken een overzicht van de omvang van het dienstencheque-systeem in 2016. Enkele kerncijfers van het stelsel betreffende het totale gebruik worden gerapporteerd, alsook de brutokost van het systeem.

Per type deelnemer van het stelsel zal dieper worden ingegaan op enkele belangrijke profielkenmerken, zoals bijvoorbeeld leeftijd, geslacht en herkomst. Voor de gebruikers en werknemers wordt enkel gekeken naar de personen die gedomicilieerd zijn in het Vlaams Gewest. Voor de erkende dienstencheque-ondernemingen wordt gekeken naar de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaams Gewest.

## **1.3 Bronnen**

Om het systeem en alle betrokken actoren in kaart te brengen, werd voornamelijk gebruik gemaakt van onderstaande administratieve bronnen.

### **1.3.1 DWSE-gegevens**

Het Departement WSE beschikt over een applicatie voor het interne dossierbeheer rond de erkenningen van dienstencheque-ondernemingen. Op basis van deze applicatie worden de belangrijkste gegevens van de erkende ondernemingen bijgehouden, de evolutie van het aantal erkenningen gemonitord en beslissingen van de erkenningscommissie verwerkt. Deze applicatie is de belangrijkste gegevensbron voor de evaluatie van de erkende ondernemingen in dit rapport.





## 2 Kerncijfers van het dienstenchequesysteem

Hier wordt een overzicht gegeven van het belang van het systeem van de dienstencheques in 2016 voor het Vlaamse Gewest. Onderstaande tabel weerspiegelt de omvang van het systeem van de dienstencheques, met aandacht voor de basiscijfers betreffende de belangrijkste actoren van het systeem. Voor de gebruikers en de werknemers wordt enkel gekeken naar de personen die gedomicilieerd zijn in het Vlaamse Gewest. Voor de ondernemingen wordt in deze sectie enkel gekeken naar de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaams Gewest.

**Tabel 1 Overzicht kerncijfers dienstenchequestelsel 2016**

Actor		2016
Gebruikers	Aantal gebruikers die minstens 1 bestelling plaatsten	668.066
	Aantal aangekochte dienstencheques	81.802.554
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen actief in de loop van het jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen)	1.473 (867)
	Aantal erkende ondernemingen op het einde van het jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen)	1.853 (916)
	Aantal nieuwe erkenningen in het afgelopen jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen)	32 (27)
	Aantal terugbetaalde cheques <sup>1</sup>	81.571.014
Werknemers	Aantal werknemers in de loop van het jaar	88.334

Bron: Sodexo en DWSE

In dit deel van de evaluatie worden de kerncijfers uit de overzichtstabel reeds kort toegelicht. Verder in het evaluatieverslag zal dan voor elk van de actoren dieper ingegaan worden op enkele typische profielkenmerken en tendensen.

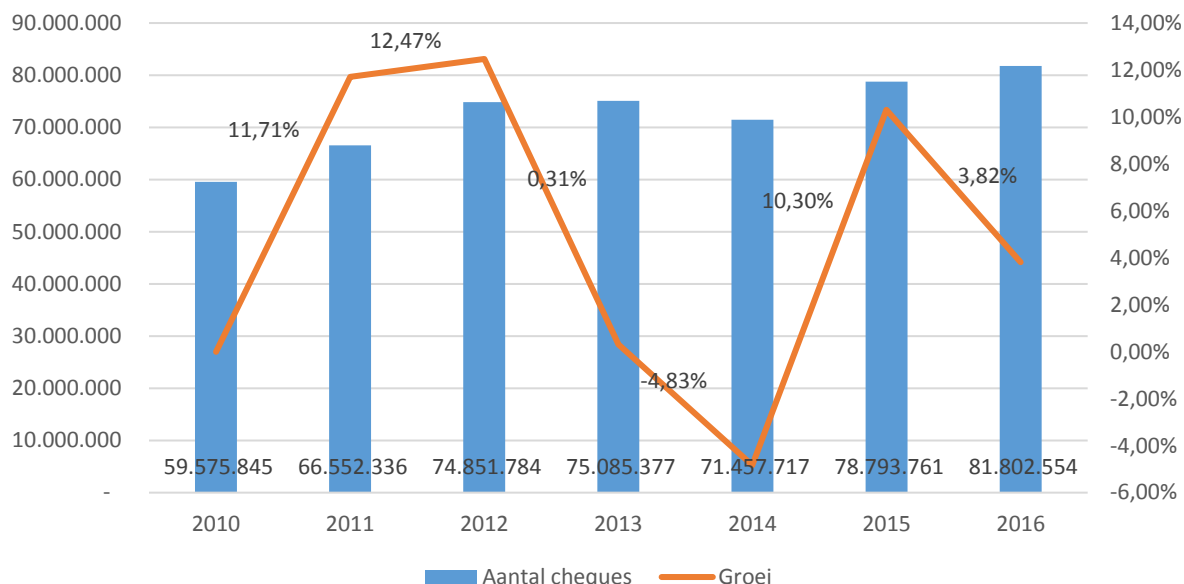
### 2.1 Aantal uitgegeven en terugbetaalde cheques

Onderstaande grafiek geeft de evolutie van het aantal door Vlaamse gebruikers aangekochte dienstencheques weer. Eind 2016 bevindt de dienstenchequemarkt zich op het hoogste punt ooit sinds het begin van het stelsel. De stagnatie en daling van de markt in de periode 2013-2014 wordt verklaard door enkele prijsverhogingen die elkaar kort opvolgden en een belangrijke invloed hadden op het koopgedrag van de gebruikers. Hierna groeide het stelsel in 2015 sterk, met een stijging van 10,30% in de aankoop van dienstencheques. De markt lijkt ondertussen gestabiliseerd en wordt in 2016 gekenmerkt door een lagere, maar nog steeds aanzienlijke groei van 3,82% in de aankoop van dienstencheques.

<sup>1</sup> Aantal terugbetaalde cheques die door Vlaamse gebruikers werden aangekocht en in het jaar ter terugbetaling werden ingediend.



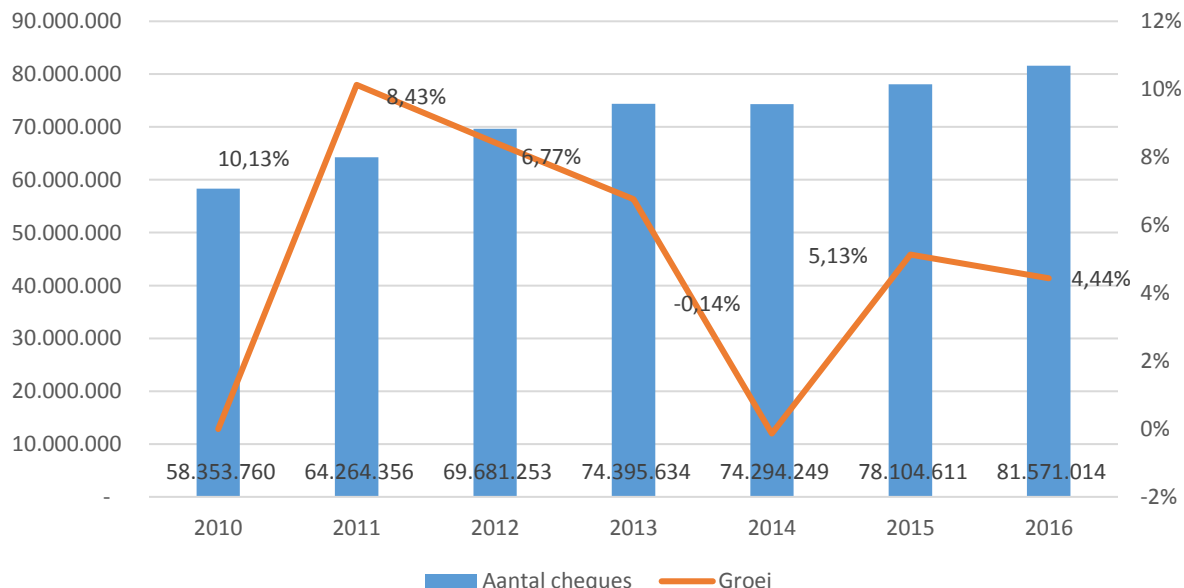
**Grafiek 1 Uitgegeven dienstencheques (Vlaams Gewest)**



Bron: Sodexo

Onderstaande grafiek geeft de evolutie van het aantal aan de ondernemingen uitbetaalde dienstencheques weer.<sup>2</sup> Na de daling in 2014, gevolgd door een sterke stijging in 2015, merken we ook in 2016 terug een stijging op. Deze stijging is iets hoger dan de stijging in de aangekochte dienstencheques, maar in absolute aantallen werden er in 2016 wel meer cheques aangekocht door de gebruikers dan uitbetaald aan de ondernemingen. Dit valt onder andere te verklaren doordat cheques kunnen vervallen indien deze niet tijdig gebruikt worden.

**Grafiek 2 Uitbetaalde dienstencheques (Vlaams Gewest)**



Bron: Sodexo

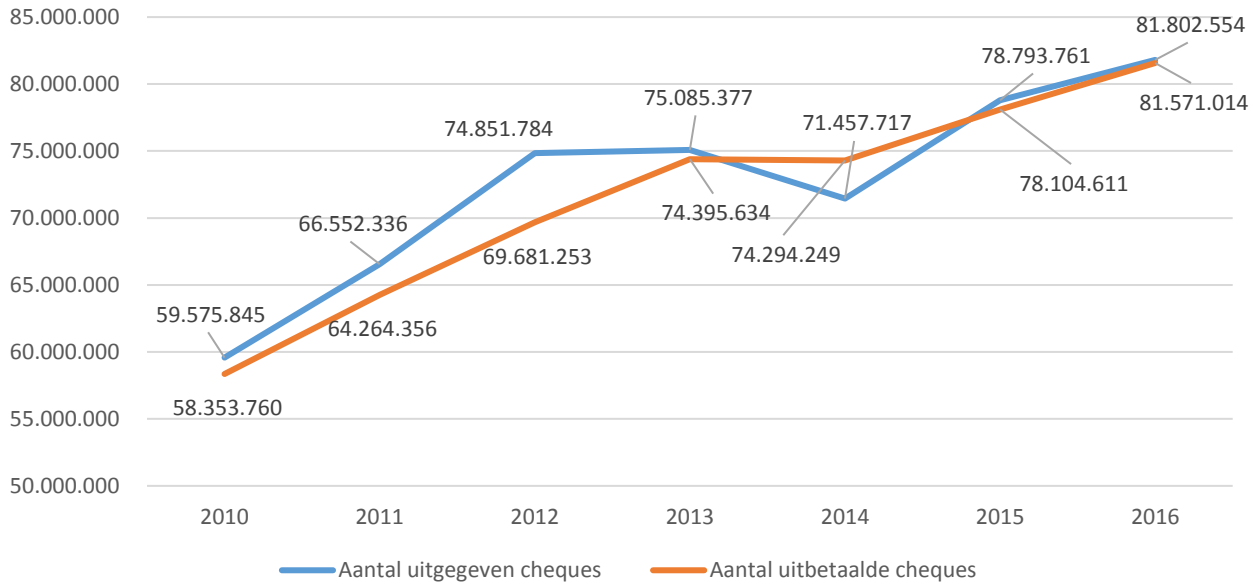
In onderstaande grafiek wordt de evolutie van de uitgegeven en uitbetaalde dienstencheques vergeleken. Sinds 2010 lag het aantal aangekochte dienstencheques steeds hoger dan het aantal

<sup>2</sup> Dit betreft enkel dienstencheques die door gebruikers met een domicilie in het Vlaams Gewest werden aangekocht.



uitbetaalde dienstencheques. Enkel in 2014 was dit uitzonderlijk niet het geval omwille van de prijsstijging die vanaf 1 januari 2014 gold. Hierdoor kochten gebruikers op het einde van 2013 extra veel cheques aan, wat voor een daling van de aankoop in 2014 zorgde. Sinds 2015 werd de normale situatie terug hersteld. Het verschil tussen het aantal aangekochte en uitbetaalde dienstencheques valt te verklaren doordat gebruikers cheques kunnen omruilen of laten terugbetalen. Maar ook doordat er een vervaltijd gekoppeld is aan de dienstencheque, waardoor gebruikers soms niet tijdig gebruik maken van hun aangekochte cheques en deze geen waarde meer hebben.

**Grafiek 3 Vergelijking uitgegeven en uitbetaalde dienstencheques (Vlaams Gewest)**



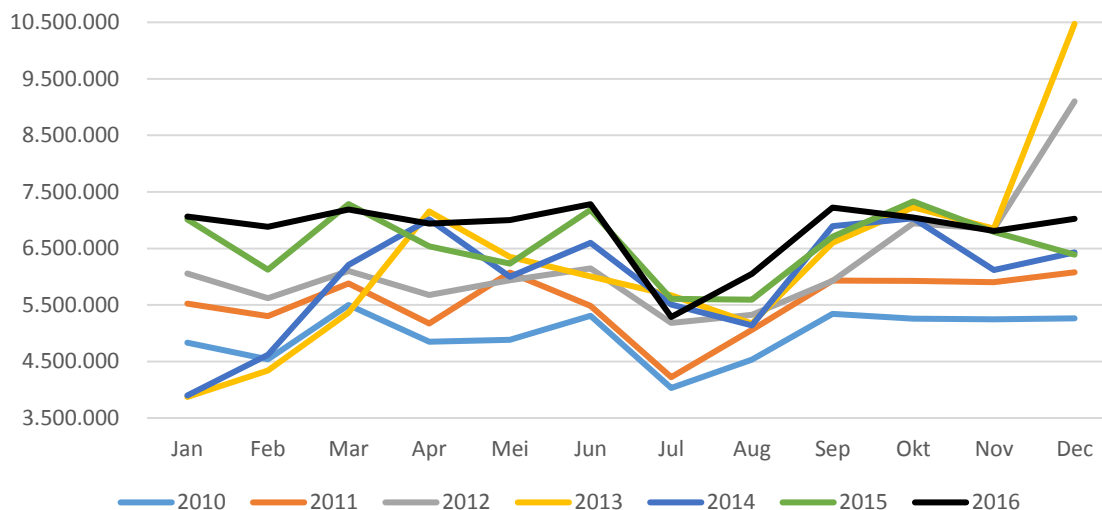
Bron: Sodexo

In onderstaande grafiek wordt het aankoopgedrag van de gebruikers van dienstencheques op maandelijkse basis vergeleken met de voorgaande jaren. Algemeen ligt de aankoop inderdaad hoger in 2016. Maar net zoals voorgaande jaren worden de zomermaanden gekenmerkt door een daling in de aankoop van dienstencheques. Wel lijkt er in 2016 een constantere vraag te zijn naar dienstencheques, waar dit voorgaande jaren vaker schommelde tussen bepaalde maanden.





**Grafiek 4 Maandelijke uitgifte dienstencheques (Vlaams Gewest)**



Bron: Sodexo

## 2.2 Gebruikers

In deze sectie worden reeds enkele van de kerncijfers betreffende de dienstenchequegebruikers gedomicilieerd in het Vlaams Gewest besproken. In deel 3 wordt een verdere analyse van het profiel van de gebruiker gemaakt.

### 2.2.1 Aantal dienstenchequegebruikers en evolutie sinds de opstart van het systeem

Onderstaande tabel geeft de cijfers weer van het aantal actieve Vlaamse dienstenchequegebruikers sinds 2008, alsook de jaarlijkse groei van het totaal aantal gebruikers. Een gebruiker wordt als actief beschouwd als hij in het betrokken jaar minstens 1 maal dienstencheques besteld heeft.

**Tabel 2 Evolutie actieve gebruikers van het stelsel dienstencheques**

Periode	Actieve Vlaamse gebruikers	Groei Vlaamse gebruikers
2008	349.005	
2009	407.794	16,84%
2010	460.957	13,04%
2011	504.259	9,39%
2012	544.239	7,93%
2013	582.108	6,96%
2014	603.132	3,61%
2015	642.012	6,45%
2016	668.066	4,06%

Bron: Sodexo

In 2016 kende het stelsel terug een aanzienlijke groei van 4,06% tot 668.066 gebruikers. Deze groeitrend doet zich al sinds 2008 voor. Na de start van het dienstenchequestelsel meer dan 10 jaar geleden, is de Vlaamse gebruikersmarkt dus nog niet verzadigd. De groei van het aantal gebruikers was in 2016 sterker dan de groei van het aantal aangekochte dienstcheques, wat verklaard kan

////////////////////////////////////

worden door fiscale redenen. In 2013 werd de fiscale aftrekbaarheid van dienstencheques voor gezinnen ingeperkt, waardoor in sommige gezinnen beide partners gebruiker werden om toch het volledige fiscale voordeel te kunnen genieten. In dergelijke gevallen is er dus een extra gebruiker, maar niet noodzakelijk meer verbruikte dienstencheques.

### 2.2.2 Intensiteit van het dienstenchequegebruik

In 2016 kende het stelsel 668.066 actieve Vlaamse gebruikers, die samen een totaal van ongeveer 81,8 miljoen cheques aankochten. Dit betekent een gemiddeld aantal van 122 aangekochte cheques per gebruiker, wat overeenkomt met een equivalent van 2,4 diensturen per week. Dit is stagnatie ten opzichte van 2015. Sinds 2013-2014 heeft het gemiddelde gebruik zich dus niet volledig hersteld. Het is onduidelijk of de gezinnen hun aankopen nu meer spreiden over meerdere gebruikers omwille van het fiscale voordeel, of dat de prijsstijgingen van 2013-2014 algemeen geleid hebben tot een lager verbruik per huishouden.

**Tabel 3 Aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker**

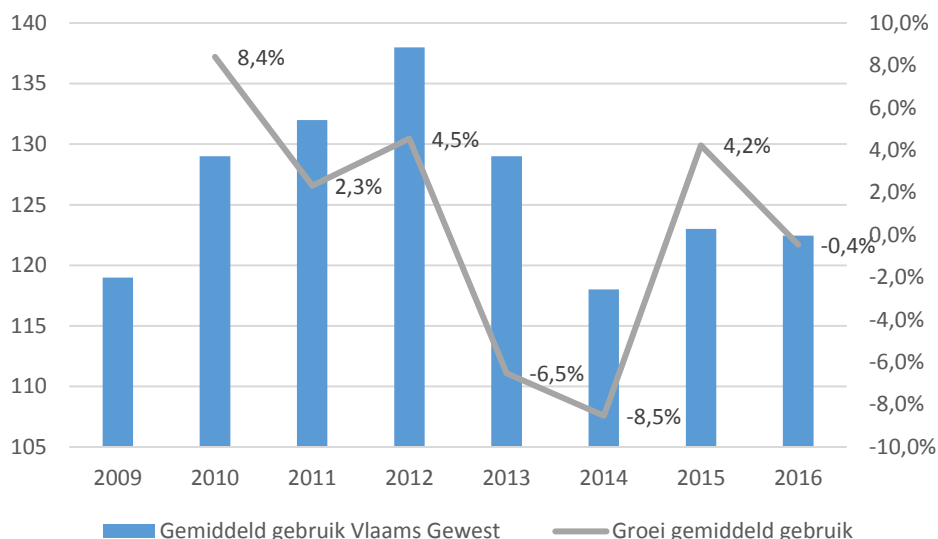
	Vlaams Gewest	Aantal uur per week
2009	119	2,3
2010	129	2,5
2011	132	2,5
2012	138	2,7
2013	129	2,5
2014	118	2,3
2015	123	2,4
2016	122	2,4

Bron: Sodexo

De evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker wordt in onderstaande grafiek afgebeeld voor de periode 2009-2015. Hieruit blijkt dat de Vlaamse gebruiker sterk beïnvloed geweest is door de prijsstijgingen in 2013 en 2014, met een daling van 6,5% en 8,5% in het gemiddelde gebruik. Dit effect werd al deels rechtgetrokken in 2015, maar dit lijkt niet verdergezet te worden in 2016, aangezien het gemiddelde verbruik stagneert op 122 cheques per gebruiker.



**Grafiek 5: Aangekochte dienstencheques per gebruiker**



Bron: Sodexo en DWSE

### 2.3 Erkende ondernemingen

De kerncijfers betreffende de erkende ondernemingen die in dit deel besproken worden, hebben betrekking op de ondernemingen met een erkenning in het Vlaams Gewest. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaams Gewest en daarbuiten. In deel 4 wordt een bredere analyse gemaakt van deze cijfers waarbij gekeken wordt naar de evolutie van het aantal ondernemingen per type onderneming en de redenen voor de intrekking van de erkenning.

In 2016 werden in totaal 81.571.014 cheques uitbetaald aan de ondernemingen met een erkenning in het Vlaams Gewest. Dit was een stijging van 4,44% ten opzichte van het jaar voorheen. Deze cheques werden uitbetaald aan de 1.473 ondernemingen die in de loop van 2016 actief waren, waarvan 867 met maatschappelijke zetel in het Vlaams Gewest. Dit totaal aantal ligt een stuk lager dan het aantal erkende ondernemingen in het begin van het jaar, 1.940, en het aantal erkende ondernemingen aan het eind van 2016, 1.853. Dit kan verklaard worden door de regionalisering. Alle ondernemingen die voorheen federaal erkend waren, kregen immers vanaf 1 januari 2016 een aparte erkenning in alle 3 de Gewesten. Veel van deze ondernemingen met een maatschappelijke zetel in een ander Gewest, zijn echter niet actief in Vlaanderen en zolang hun erkenning niet wordt ingetrokken wegens inactiviteit, blijven deze ondernemingen dus voorkomen in de cijfers. Daarom wordt indien mogelijk ook een onderscheid gemaakt tussen ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en erbuiten. Let wel dat doorheen het jaar de maatschappelijke zetel van een onderneming kan verhuizen. Hiervan wordt geen historiek bijgehouden, waardoor een onderneming hier wordt toegewezen aan een gewest op basis van het meest recente adres.

In onderstaande tabel wordt het detail van de evolutie in aantal ondernemingen weergegeven. Dit illustreert opnieuw de dynamiek die zich al enkele jaren stelt in de sector, waarbij nieuwe ondernemingen een erkenning verkrijgen, maar een groter aantal ondernemingen uit het systeem stapt, zowel vrijwillig, door stopzetting, fusie of overname van de activiteiten, als ten gevolge van een intrekking van hun erkenning, ambtshalve of via de erkenningscommissie.



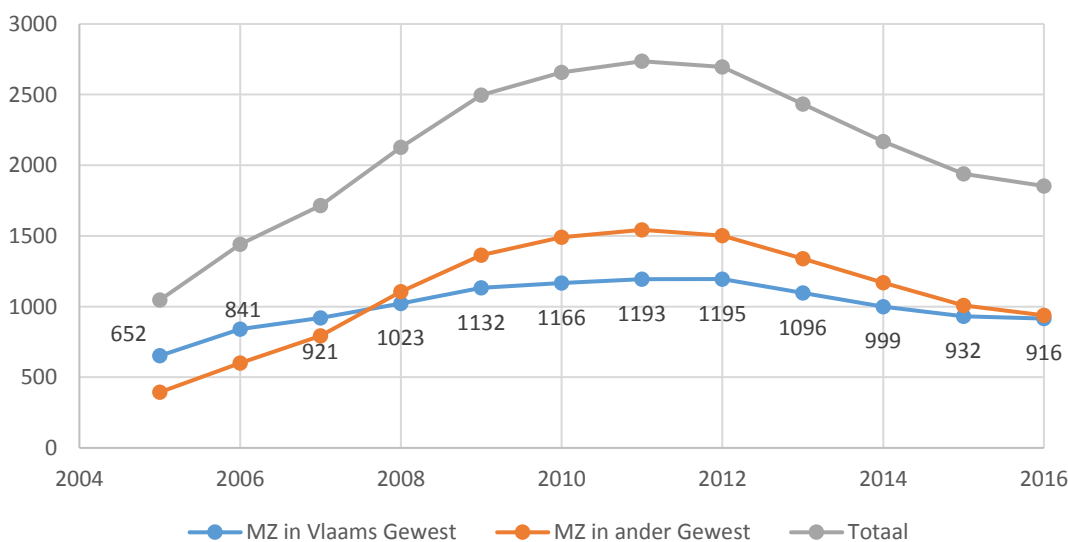
Tabel 4 Evolutie aantal Erkende Ondernemingen

Overzicht evolutie Erkende Ondernemingen 2016			
	MZ in Vlaams Gewest	MZ buiten Vlaams Gewest	Totaal
Aantal ondernemingen begin van het jaar	932	1.008	1.940
Intrekkingen	43	76	119
Nieuwe erkenningen	27	5	32
Aantal ondernemingen eind van het jaar	916	937	1.853

Bron: DWSE

De daling van het aantal erkende ondernemingen is reeds enkele jaren ingezet. In onderstaande grafiek wordt de evolutie van het aantal erkende ondernemingen voor het Vlaams Gewest weergegeven, alsook op nationaal niveau, sinds 2005. Voor ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen, maar ook nationaal, daalt het aantal sinds 2012. Dit is een teken dat de dienstenchequemarkt zich aan het consolideren is en niet-winstgevende, niet-efficiënte spelers uit de markt worden verdreven. Deze daling staat in contrast met de groei van het aantal gebruikers en aantal aangekochte dienstencheques. De spelers die dus in de markt blijven, groeien wel en hun positie wordt sterker. Op die manier zullen kleinere en/of niet-efficiënte spelers ook in de toekomst hoogstwaarschijnlijk verder uit de markt verdwijnen.

Grafiek 6 Evolutie aantal erkende ondernemingen per Gewest



Bron: DWSE

## 2.4 Werknemers

Hierna worden al kort enkele kerncijfers betreffende de werknemers in het dienstenchequestelsel besproken. Een diepgaandere analyse gebeurt in deel 5, met aandacht voor de leeftijd, het geslacht en de herkomst van de werknemer.

Onderstaande tabel geeft de evolutie weer van het aantal Vlaamse werknemers in het stelsel. Zoals aangegeven in de inleiding werd hiervoor een nieuwe databron geraadpleegd, namelijk het

////////////////////////////////////

Datawarehouse Arbeidsmarkt & Sociale bescherming van de KSZ<sup>3</sup>. Dit gebeurde voor de periode 2013-2016.

**Tabel 5 Dienstenchequewerknemers met woonplaats Vlaams Gewest**

Aantal dienstencheque werknemers (woonplaats Vlaams Gewest)		Groei
2013	79.831	
2014	82.097	2,84%
2015	85.141	3,71%
2016	88.334	3,75%

Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

De enorme groei van het aantal werknemers die vastgesteld werd in de jaren 2008-2011 lijkt afgezwakt. Dit komt overeen met de stagnatie in de groei van het aantal aangekochte dienstencheques die we opmerken de laatste jaren. Het aantal gebruikers en totaal aangekochte dienstencheques blijft stijgen, maar niet meer zo sterk als in de beginjaren. Daarnaast komt deze beperkte groei ook overeen met de signalen die we vanuit de werkgeverszijde ontvangen, namelijk dat de zoektocht naar nieuwe werknemers (in bepaalde regio's) moeizaam verloopt.

<sup>3</sup> Iemand wordt als dienstenchequewerknemer geteld wanneer er minstens één dag in het betreffende jaar werd aangegeven bij de RSZ als 'gewerkt met dienstencheques'. In voorgaande evaluaties werd gebruikt gemaakt van een enquête door de RVA bij de erkende dienstenchequeondernemingen. We merken dat het aantal werknemers volgens de KSZ lager ligt dan in de RVA-enquête, wat mogelijk te wijten is aan foutief ingevulde enquêtes, en aan werknemers die wel een contract hadden maar geen prestaties leverden (wegens langdurige ziekte, bijvoorbeeld).



### 3 Analyse van de dienstenchequegebruiker

#### 3.1 Profiel van de dienstenchequegebruiker

Onderstaande tabel geeft een beschrijving weer van de dienstenchequegebruikers in 2016. In totaal telden we 668.066 gebruikers van dienstencheques in 2016. De term ‘gebruiker’ is natuurlijk relatief: het gaat om de persoon die de dienstencheques bestelt. Wanneer het huishouden uit meer dan één persoon bestaat, zijn er in feite meerdere gebruikers van de diensten die via dienstencheques worden aangeboden. Zo blijken de meerderheid van de gebruikers vrouwen (58,6 %), wat wellicht betekent dat zij binnen (hetero)gezinnen het vaakst instaan voor het bestellen van dienstencheques. Een zeer klein aandeel van de gebruikers van dienstencheques zijn van buitenlandse herkomst (7,6%). Hierbij moet evenwel vermeld worden dat de afkomst niet gekend was voor een redelijk hoog aandeel van de aanvragers (23,7 %), waartoe ook mensen van buitenlandse herkomst zouden kunnen horen.

Tabel 6: Geslacht, leeftijd en origine van de dienstencheque-aanvrager in 2016

		Aantal DC- gebruikers	Aandeel DC- gebruikers	Aandeel Vlaamse bevolking
Totaal		668.066	100%	100%
Geslacht	Man	276.517	41,4%	49,4%
	Vrouw	391.549	58,6%	50,6%
Leeftijd	18 - 29	25.136	3,8%	17,6%
	30 - 39	122.479	18,3%	16,9%
	40 - 49	148.414	22,2%	18,4%
	50 - 64	177.482	26,6%	27,7%
	65 +	194.555	29,1%	26,1%
Origine <sup>4</sup>	België	458.689	68,7%	79,5%
	EU	39.158	5,9%	9,2%
	niet-EU	11.170	1,7%	11,1%
	Onbekend	159.049	23,8%	0,2%

Bron: Sodexo, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

Wat de leeftijd betreft, is een groot aandeel (bijna 30%) van de gebruikers ouder dan 64 jaar. Ouderen zijn, in vergelijking met de Vlaamse bevolking, zelfs licht oververtegenwoordigd bij de gebruikers. Dienstencheques dragen bijgevolg niet alleen bij tot een betere life-work balance voor mensen in de ‘drukke levensfase’, maar zijn ook van groot belang voor het verbeteren van de levenskwaliteit bij oudere gebruikers.

We merken op dat de gebruikers van dienstencheques in de leeftijdscategorieën tussen 30-39 en 40-49 jaar – die samenvallen met de ‘drukke levensfase’ - oververtegenwoordigd zijn in vergelijking met hun aandeel in de Vlaamse bevolking. Zeer weinig mensen onder de 30 maken gebruik van de dienstencheques in Vlaanderen; hun aandeel beperkt zich tot 3,8% van de aanvragers. Dat is tevens aanzienlijk lager dan hun aandeel in de Vlaamse bevolking (17,6%).

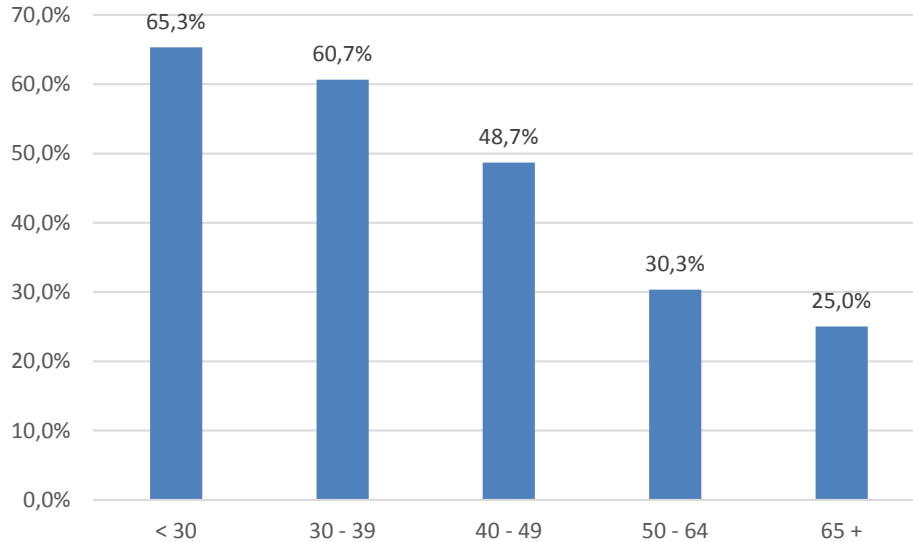
<sup>4</sup> De herkomstcijfers voor de volledige Vlaamse bevolking zijn eveneens afkomstig van de KSZ, maar zijn voor het vierde kwartaal van 2015.



### 3.2 Elektronische dienstencheques

In 2016 gebruikte 40,9% van de gebruikers elektronische dienstencheques<sup>5</sup>. Bij de jongste gebruikers zijn de elektronische dienstencheques al behoorlijk ingeburgerd, maar bij 50-plussers gebruikt meer dan 2 op 3 gebruikers nog steeds papieren dienstencheques.

**Grafiek 7: Aandeel gebruikers met elektronische dienstencheques, volgens leeftijd (Vlaams Gewest, 2016)**



Bron: Sodexo, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

### 3.3 Intensiteit

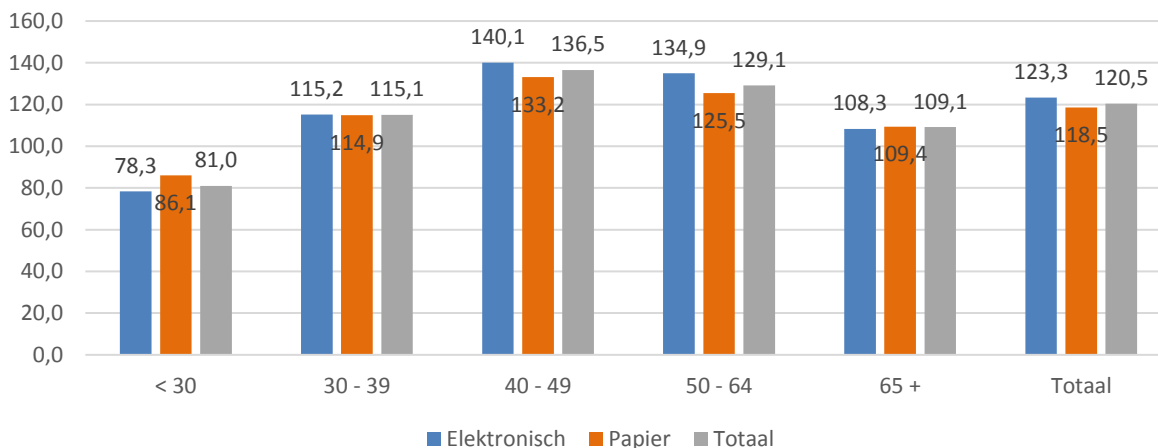
Gemiddeld hebben de Vlaamse dienstenchequegebruikers in 2016 120,5 dienstencheques verbruikt. Het gaat om effectief gebruikte cheques, in tegenstelling tot het hoofdstuk ‘kerncijfers van het dienstchequesysteem’, waar aangekochte cheques gebruikt werden (gemiddeld 122 per gebruiker). Gebruikers van elektronische dienstencheques verbruiken gemiddeld iets meer dienstencheques dan gebruikers met papieren cheques.

Het gebruik van dienstencheques is het hoogst bij veertigers, met vijftigers en dertigers op de tweede en derde plaats. Net als hierboven is het gebruik dus het hoogst in de ‘drukke levensfase’. Hoewel dertigers oververtegenwoordigd zijn bij de gebruikers, is hun verbruik wel lager dan bij de (minder vertegenwoordigde) 50-64-jarigen. Mogelijk spelen financiële motieven hier een rol, aangezien dertigers doorgaans nog minder ver staan in hun professionele loopbaan.

<sup>5</sup> Minstens 1 elektronische dienstencheque besteld. Het is mogelijk dat ze in de loop van het jaar zijn overgestapt van papieren naar elektronische dienstencheques, en dus meer papieren cheques bestelden dan elektronische.



**Grafiek 8: Aantal dienstencheques per gebruiker, volgens leeftijd en type (Vlaams Gewest, 2016)**

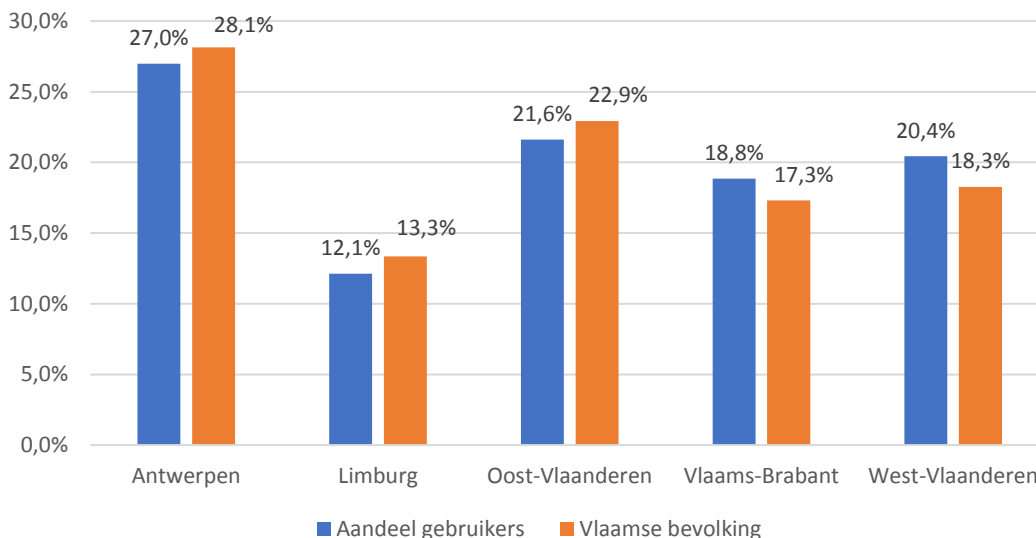


Bron: Sodexo, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

### 3.4 Regionale spreiding

Onderstaande grafiek geeft de regionale spreiding weer van de dienstencheque-aanvragers op basis van hun woonplaats. Overeenkomstig met de woonplaats van de dienstenchequewerknemers, zien we dat de meeste gebruikers in Antwerpen wonen (180.263), gevolgd door Oost-Vlaanderen (144.332) en West-Vlaanderen (136.593). Een kleiner aandeel gebruikers wonen in Vlaams-Brabant en Limburg met respectievelijk 125.914 en 80.964 gebruikers. Deze aandelen liggen grotendeels in de zelfde lijn van de regionale spreiding van de gehele Vlaamse bevolking.

**Grafiek 9: Regionale spreiding van de gebruikers en de Vlaamse bevolking (2016)**



Bron: Sodexo, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)





## 4 Analyse van de erkende dienstencheque-onderneming

In dit deel wordt dieper ingegaan op de evolutie van de Vlaamse dienstenchequemarkt volgens de verschillende types ondernemingen en de redenen waarom de ondernemingen die actief zijn op de Vlaamse markt verdwijnen.

### 4.1 Evolutie per type onderneming

In onderstaande tabel wordt de evolutie van het aantal ondernemingen in 2016 per type weergegeven. Er wordt enkel een overzicht gegeven van het aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaams Gewest. Wegens de regionalisering was het in 2016 nog niet mogelijk om een erkenning in te trekken wegens inactiviteit. De federale erkenningen werden vanaf 1 januari 2016 automatisch omgezet in 3 aparte erkenningen per gewest. Bijgevolg was het nog niet mogelijk om de vele ondernemingen met een maatschappelijke zetel in een ander Gewest die niet actief zijn in Vlaanderen, te schrappen. Hierdoor geeft de opdeling van alle erkende ondernemingen uit alle gewesten naar type een vertekend beeld en worden enkel de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen weergegeven.

In 2016 werd ook geen enkele erkenning ingetrokken via de Commissie. Deze werd pas opgestart in het Vlaams Gewest eind april 2016. Inbreukdossiers die een negatief advies kregen hebben immers over het algemeen een langere doorlooptijd, omwille van het recht op verweer en het recht om gehoord te worden. Hierdoor werden de eerste dossiers pas volledig afgerond in 2017.

**Tabel 7: Evolutie van het aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen naar type**

Type	Aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen op einde van 2016			
	Eind 2015	Intrekkingen 2016	Nieuwe erkenningen 2016	Eind 2016
Gemeente	1	0	0	1
Handelsvennootschappen	423	22	18 <sup>6</sup>	419
Interim	9	1	0	8
Invoegbedrijf <sup>7</sup>	16	0	0	16
Natuurlijke persoon	93	8	4	89
OCMW	156	2	1	155
PWA	119	7	0	112
VZW	114	3	4	115
<b>Totaal</b>	<b>932</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>916</b>

Bron: DWSE

Er zijn weinig verschuivingen merkbaar in . De commerciële vennootschappen vertegenwoordigen nog steeds het grootste aantal ondernemingen en hier wordt slechts een zeer lichte daling van het aantal ondernemingen waargenomen. Het grootste aantal nieuwe erkenningen valt ook binnen deze groep

<sup>6</sup> 1 onderneming verhuisde haar maatschappelijke zetel nog tijdens het jaar naar een ander gewest, waardoor deze niet wordt meegeteld in het totaal.

<sup>7</sup> De Invoeg-maatregel is in uitdoof sinds 2014. Het gaat om ondernemingen die ooit een erkenning hebben gekregen als Invoegbedrijf, maar ondertussen wellicht onder een andere vorm actief zijn.

////////////////////////////////////



## 5 Analyse van de dienstenchequewerknemer

Hier wordt dieper ingegaan op de dienstenchequewerknemers met woonplaats in het Vlaamse gewest. Zowel de profielkenmerken van de werknemer (geslacht, leeftijd en origine) als de regionale spreiding van hun woonplaats wordt hier belicht. In het kader van de toenemende vergrijzing wordt ruim aandacht besteed aan de leeftijdsverdeling van de dienstenchequewerknemers en haar evolutie.

### 5.1 Profiel van de dienstenchequewerknemers

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de profielkenmerken van de werknemers tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel tussen 2013 en 2016. Over alle jaren heen zien we dat het dienstenchequestelsel voornamelijk vrouwen tewerkstelt en dat deze verhouding stabiel blijft over de tijd. Zo waren over alle besproken jaren heen bijna 98% van de dienstenchequewerknemers vrouwen.

**Tabel 9: profielkenmerken van de dienstenchequewerknemers (Vlaams Gewest)**

		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
<b>Totaal</b>		<b>79.831</b>	<b>82.097</b>	<b>85.141</b>	<b>88.334</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Geslacht	Man	1.801	1.928	1.954	2.085	2,3%	2,3%	2,3%	2,4%
	Vrouw	78.030	80.169	83.187	86.249	97,7%	97,7%	97,7%	97,6%
Origine	België	44.113	44.723	45.327	45.970	55,3%	54,5%	53,2%	52,0%
	EU-15	6.784	6.911	7.376	7.749	8,5%	8,4%	8,7%	8,8%
	EU-28	9.524	10.779	12.268	13.529	11,9%	13,1%	14,4%	15,3%
	Niet-EU-28	13.167	13.666	14.470	15.653	16,5%	16,6%	17,0%	17,7%
	Onbekend	6.243	6.018	5.700	5.433	7,8%	7,3%	6,7%	6,2%

Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

Met 48% was iets minder dan de helft van de dienstenchequewerknemers van niet-Belgische herkomst in 2016. Het aandeel werknemers met een andere origine is daarmee met iets meer dan 3 procentpunten gestegen sinds 2013, waar het aandeel werknemers van Belgische herkomst licht gedaald is.

Ook binnen het dienstenchequestelsel stellen we de invloed van de voortschrijdende vergrijzing vast. In 2016 was meer dan 30% van de Vlaamse dienstenchequewerknemers ouder dan 50. Dat loopt ongeveer gelijk met de Vlaamse werkende bevolking (28,5%). Omgekeerd zien we ook dat jongeren niet alleen de minst vertegenwoordigde leeftijdsgroep zijn bij de dienstenchequewerknemers (15%), maar hier ook ondervertegenwoordigd zijn in vergelijking met de Vlaamse werkende bevolking (20%).

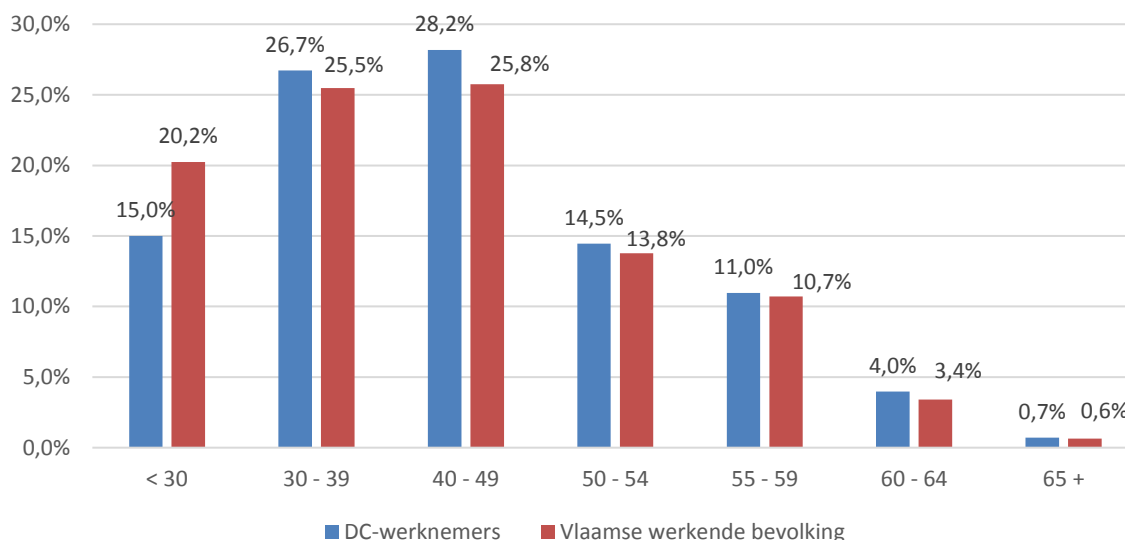
**Tabel 10: Leeftijdscategorie van de dienstenchequewerknemers (Vlaams Gewest)**

		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
<b>Totaal</b>		<b>79.831</b>	<b>82.097</b>	<b>85.141</b>	<b>88.334</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Leeftijd	<30	13.793	13.331	13.287	13.258	17,3%	16,2%	15,6%	15,0%
	30-39	21.495	22.050	22.748	23.601	26,9%	26,9%	26,7%	26,7%
	40-49	23.997	24.207	24.472	24.886	30,1%	29,5%	28,7%	28,2%
	50-54	11.013	11.752	12.330	12.768	13,8%	14,3%	14,5%	14,5%
	55-59	7.101	7.862	8.793	9.687	8,9%	9,6%	10,3%	11,0%
	60-64	2.060	2.450	2.974	3.509	2,6%	3,0%	3,5%	4,0%
	65+	372	445	537	625	0,5%	0,5%	0,6%	0,7%

Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

////////////////////////////////////

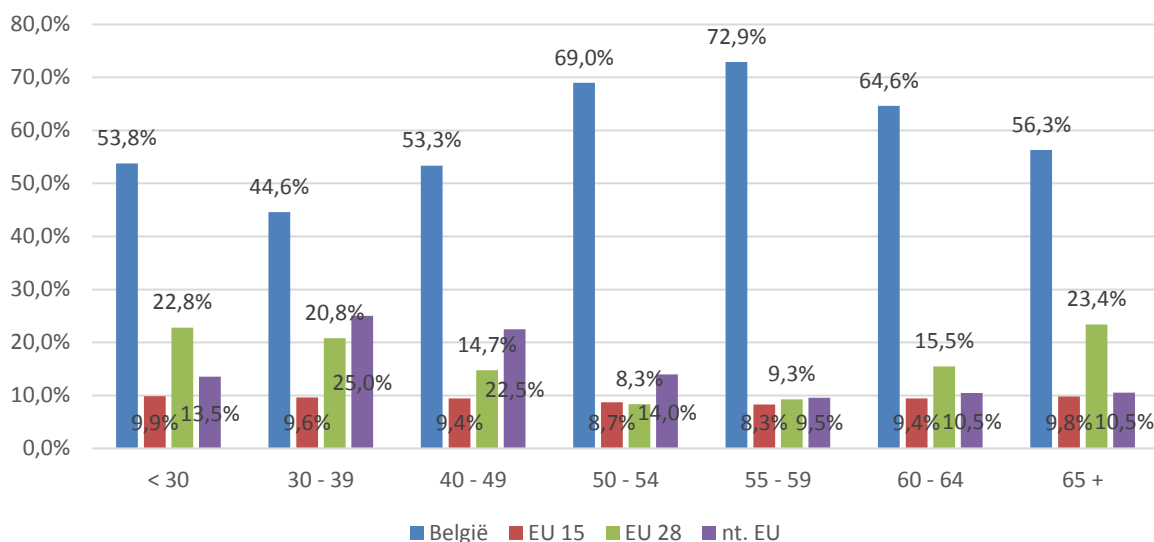
**Grafiek 10: De leeftijd van de DCH werknemers ivm. de Vlaamse werkende bevolking (2016)**



Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

Wanneer de leeftijd van de werknemers onderzocht wordt in het licht van hun afkomst, zien we dat werknemers van andere origine sterk vertegenwoordigd zijn in de leeftijdscategorie 30 – 39 en 40 – 49 jaar. Opvallend is ook de zeer sterke vertegenwoordiging van werknemers van Belgische origine in de oudere leeftijdsgroepen, die tevens de grootste groep werknemers vormt. Dit betekent dat er de komende jaren, naarmate de oudere en hoofdzakelijk Belgische werknemers op pensioen gaan, mogelijk een verdere diversifiëring van de sector zal volgen.

**Grafiek 11: Leeftijd naar origine dienstchequewerknemers 2016**

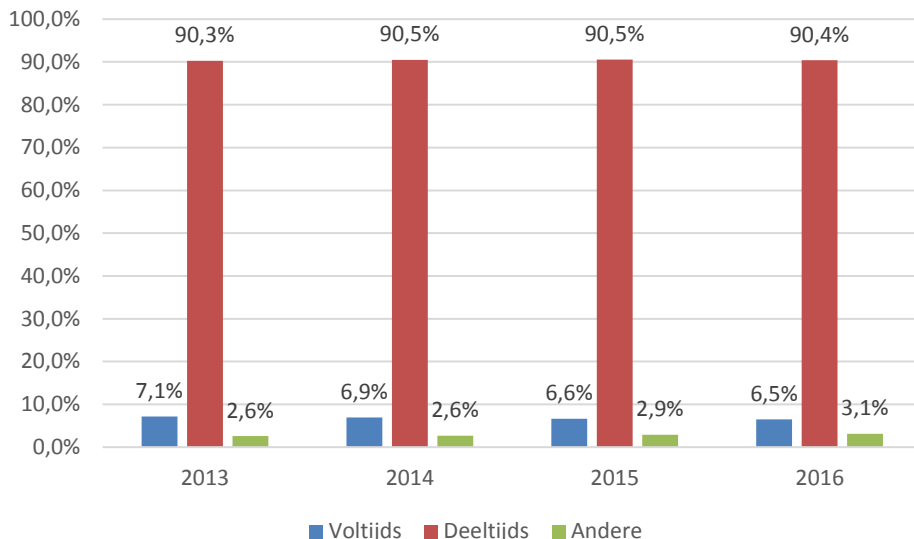


Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

////////////////////////////////////

Dienstencheques worden voornamelijk gebruikt voor deeltijdse jobs, en daar zit geen evolutie in. Sinds 2013 bedraagt het aandeel deeltijdse jobs in de sector ongeveer 90%. Een verdere detaillering naar leeftijd toonde geen verschillen tussen jongere en oudere werknemers: op alle leeftijden wordt evenveel deeltijds gewerkt.

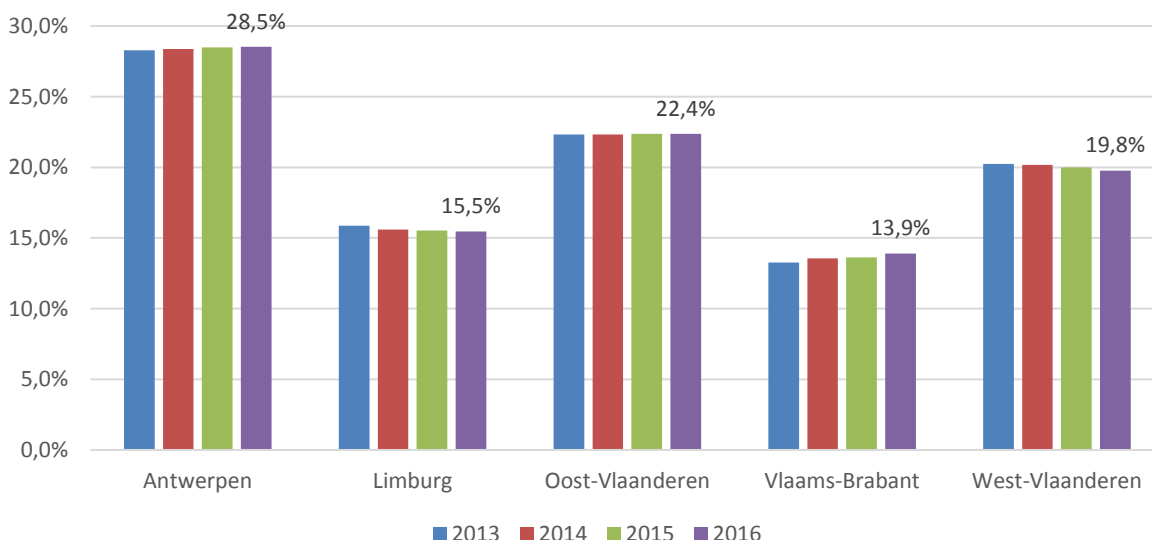
**Grafiek 12: Dienstenchequewerknemers naar arbeidsstelsel (2016)**



Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

Onderstaande grafiek geeft de regionale spreiding van de dienstenchequewerknemers naar woonplaats weer. De regionale verdeling blijft stabiel tussen 2013 en 2016. Het grootste aantal werknemers woont in Antwerpen (25.194), gevolgd door Oost-Vlaanderen (19.750) en West-Vlaanderen (17.450). Limburg en Vlaams-Brabant herbergt met respectievelijk 13.664 en 12.276 een kleiner aandeel dienstenchequewerknemers.

**Grafiek 13: de dienstenchequewerknemers naar woonplaats (2013 – 2016)**



Bron: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (Bewerking Departement WSE)

////////////////////////////////////

## 6 Kostprijs van het dienstenchequesysteem

De kosten voor het stelsel van de dienstencheques bestaan uit de tussenkomst bij de dienstencheques zelf, de omkaderingskost in de administratie en de kost van de fiscale aftrek. In mei 2016 werd de spilindex overschreden. Dit houdt in dat alle cheques die werden uitgegeven vanaf 1 juni 2016 een verhoogde inruilwaarde hadden. De indexering van de inruilwaarde is slechts ten belope van 73%, maar wordt volledig toegewezen aan de overheidsbijdrage. Dit betekent dat alle cheques die voor 1 juni 2016 werden uitgegeven een subsidiekost hadden van €13,04 voor de cheques ter waarde van €9 en €12,04 voor de cheques ter waarde van €10. Alle cheques die na 1 juni 2016 werden uitgegeven hadden een subsidiekost van €13,36 voor de cheques ter waarde van €9 en €13,36 voor de cheques ter waarde van €10.

In totaal bedraagt de bruto-kost voor het Vlaamse dienstenchequestelsel €1.296,5 miljoen in 2016. De cijfers per type kost worden weergegeven in onderstaande tabel. Er wordt geen rekening gehouden met de verschillende terugverdieneffecten, aangezien die geen invloed hebben op het Vlaamse budget, en de netto-kostprijs wordt bijgevolg ook niet berekend.

Bij de berekening van de bruto-kostprijs werd eveneens rekening gehouden met de dienstencheques die door de erkende ondernemingen ingediend werden voor terugbetaling in het kader van de regeling “moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen”.

**Tabel 11** Overzicht bruto-kost dienstenchequestelsel

	<b>2016</b>
Financiële tussenkomst (subsidie)	€1.109 mln.
Omkaderingskosten	€10,2 mln.
Kostprijs van de fiscale aftrekbaarheid	€177,3 mln
<b>Totale bruto-kostprijs</b>	<b>€1.296,5 mln.</b>

Uit bovenstaande raming van de elementen van de bruto kostprijs van het stelsel blijkt dat de overheidstussenkomst de belangrijkste component is. De fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques kost de overheid €177,3 mln. in 2016. De budgettaire impact van deze fiscale kost valt echter niet ten laste van het jaar 2016, maar zal pas binnen 2 jaar voelbaar zijn.

# Colofon

## Samenstelling

Raf Boey, Lindsay Jacobs, Anke Storme  
Vlaamse overheid  
Departement Werk en Sociale Economie  
Koning Albert II-laan 35 bus 20  
1030 Brussel  
02 553 42 56

[dienstencheques@wse.vlaanderen.be](mailto:dienstencheques@wse.vlaanderen.be)  
[www.werk.be](http://www.werk.be)

## Verantwoordelijke uitgever

Dirk Vanderpoorten  
Secretaris-generaal

