



Vlaanderen
is werk

KERNCIJFERS VAN HET VLAAMSE DIENSTENCHEQUESTELSEL

Deel 1 Jaarrapport 2020

DEPARTEMENT
WERK &
SOCIALE
ECONOMIE

vlaanderen.be/departement-wse

INHOUD

| | |
|--|-----------|
| Managementsamenvatting | 3 |
| 1 Inleiding | 6 |
| 1.1 Korte schets van het dienstencheque-systeem | 6 |
| 1.2 Doel van het rapport | 6 |
| 1.3 Bronnen | 6 |
| 1.3.1 DWSE-gegevens | 6 |
| 1.3.2 Sodexo-gegevens | 7 |
| 1.4 Structuur van het rapport | 7 |
| 2 Kerncijfers van het dienstenchequesysteem | 8 |
| 2.1 Aantal uitgegeven en terugbetaalde cheques | 8 |
| 2.1.1 Evolutie | 9 |
| 2.2 Gebruikers | 11 |
| 2.2.1 Aantal dienstenchequegebruikers en evolutie sinds de opstart van het systeem | 12 |
| 2.2.2 Intensiteit van het dienstenchequegebruik | 12 |
| 2.2.3 Een gedetailleerde kijk op 2020 | 14 |
| 2.3 Erkende ondernemingen | 17 |
| 2.4 Werknemers | 19 |
| 3 Analyse van de dienstenchequegebruiker | 21 |
| 3.1 Profiel van de dienstenchequegebruiker | 21 |
| 3.2 Gebruik elektronische dienstencheques | 23 |
| 3.3 Intensiteit van het gebruik van dienstencheques | 24 |
| 3.4 Focus op de nieuwe gebruiker in 2020 | 25 |
| 3.5 Type huishoudelijke activiteit | 26 |
| 4 Analyse van de erkende dienstencheque-onderneming | 27 |
| 4.1 Algemene evolutie | 27 |
| 4.2 Evolutie per type onderneming | 28 |
| 4.3 Nieuwe erkenningen per type onderneming | 29 |
| 4.4 Redenen voor intrekking van erkenning | 30 |
| 4.5 Actieve ondernemingen | 30 |
| 4.5.1 Naar type van de onderneming | 31 |
| 4.5.2 Naar omvang van de onderneming | 31 |
| 5 Kostprijs van het dienstenchequesysteem | 34 |
| 5.1 De brutokost van het dienstenchequestelsel voor de overheid | 34 |
| 5.2 Evolutie van de inruilwaarde voor de dC-ondernemingen | 36 |
| 5.3 De bruto- en netto gebruikersprijs van een dienstencheque | 36 |

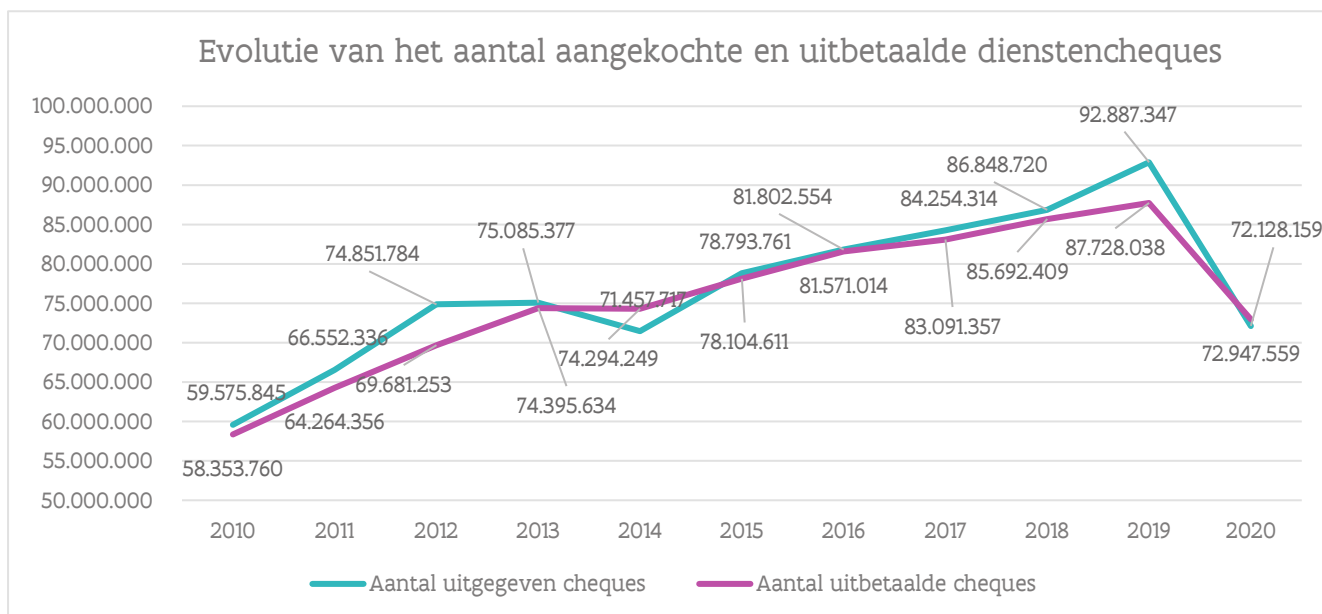
MANAGEMENTSAMENVATTING

Dit rapport is een **eerste deel binnen een tweeluik** dat door DWSE wordt opgemaakt als jaarlijkse monitoringoefening van het dienstenchequestelsel. Voorheen werd deze oefening in 1 rapport gemaakt, maar de gedetailleerde profielgegevens voor de gebruikers en werknemers, die via de KSZ datawarehouse worden bevraagd, zijn telkens pas met vertraging beschikbaar, waardoor het rapport pas tegen het eind van het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft, kan afgewerkt worden. Dit wordt nu opgelost door het rapport op te splitsen. Dit eerste deel is louter gebaseerd op de administratieve data die binnen DWSE beschikbaar is, ofwel in eigen beheer via applicaties, ofwel via een gegevensstroom met de uitgiftemaatschappij. Het tweede deel, zal dieper ingaan op de profielkenmerken van de gebruikers en werknemers van het stelsel die via de KSZ datawarehouse worden bevraagd.

Het gebruik van dienstencheques is wijd verspreid onder de Vlaamse bevolking, maar **in 2020 had de coronacrisis een belangrijke impact**. In totaal werden 72.128.159 cheques aangekocht door 743.286 Vlaamse gebruikers en ze hebben deze gebruikt bij 1216 erkende ondernemingen. Daarmee werden 118.210 dienstenchequewerknemers aan het werk gezet.



De groei van de afgelopen drie jaar, kwam in 2020 tot stilstand door de coronacrisis. Waar de aankoop van dienstencheques in de periode 2017-2019 op jaarbasis toenam met ongeveer 3%, viel de totale aankoop in 2020 terug tot op het niveau van 2014 (-22,35%), doordat de prestaties gedurende 3 maanden sterk terugvielen.



Ondanks de voortdurende groei van het verbruik van dienstencheques, daalt het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen tussen 2016 en 2020 van 1.853 naar 1.216 en het aantal ondernemingen met maatschappelijk zetel in Vlaanderen van 916 naar 755. De sector zit in een consolidatiebeweging, waarbij in Vlaanderen vooral kleinere spelers de sector verlaten en grotere ondernemingen een groeiend marktaandeel veroveren. Het aantal gebruikers steeg tussen 2016 en 2019 met 16%. In 2020 viel dit terug met 4,27% tot 743.286 actieve gebruikers. Wel stroomden er nog 73.458 nieuwe gebruikers in.

Evolutie van het dienstenchequestelsel 2016-2020

| Actor | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|
| Gebruikers | Aantal gebruikers die minstens 1 bestelling plaatsten | 668.066 | 714.762 | 744.930 | 776.461 | 743.286 |
| | Aantal aangekochte dienstencheques | 81.802.554 | 84.254.314 | 86.848.720 | 92.887.347 | 72.128.159 |
| | Aantal uitbetaalde dienstencheques | 81.571.014 | 83.091.357 | 85.692.409 | 87.728.038 | 72.947.559 |
| Werknemers | Aantal werknemers | 113.997 | 118.544 | 121.774 | 123.741 | 118.210 |
| Ondernemingen | Aantal erkende ondernemingen op het einde van het jaar (met zetel in Vlaanderen) | 1.853 (916) | 1.759 (892) | 1.422 (831) | 1.282 (786) | 1.216 (755) |
| Kost | Bruto-kost van het stelsel | 1.292 mln. | 1.301 mln. | 1.360 mln. | 1.434 mln. | Nog niet beschikbaar |

(bron: Sodexo en DWSE)

Bij **de gebruikers** van dienstencheques kunnen we grosso modo twee grote groepen onderscheiden. Enerzijds de grootste groep veertigers en vijftigers (40% van de gebruikers), die samenvalt met de “drukke levensfase”. Anderzijds is er de groep 60-plussers, die ook ongeveer 38% uitmaakt van de dienstenchequegebruikers. De groep 80-plussers blijft licht stijgen (+0,4%) De groep jonger dan 30 neemt daarentegen licht (-0,3%) af in dit uitzonderlijke jaar. In 2020 is de grootste groep **nieuwe gebruikers** opnieuw jonger dan 40 jaar. Al is ook de groep nieuw toetredende 70-plussers nog steeds aanzienlijk.

De **intensiteit van het verbruik** van dienstencheques varieert sterk naar leeftijd. Het is het hoogst bij veertigers en vijftigers, dikwijls een drukke levensfase met opgroeiende kinderen en een baan en het laagst bij personen jonger dan 30 jaar. 65-plussers zitten daar tussenin.

70,13% van de gebruikers gebruikte in 2020 minstens 1 keer **elektronische dienstencheques**. In 2019 was dit nog maar 65,95%. Bij de jongere generatie, zowel de groep <30 jaar als 30-39 jaar, is het digitaal gebruik voor het eerst bij méér dan 90% ingeburgerd. Maar ook bij de oudere leeftijdsgroepen groeit op korte tijd het digitale gebruik: enkel in de groep 80-plussers wordt de 50% nog niet bereikt, al is het aandeel wel al gestegen tot 40%.

Voor **de dienstenchequewerknemers** werken we in dit rapport met een andere databron, nl. op basis van de nummers die op de dienstencheques worden ingevuld en door de uitgiftemaatschappij worden ingelezen. Deze data zijn sneller beschikbaar, maar hiermee kunnen we enkel de algemene trend weergeven en geen profielkenmerken. De meer gedetailleerde bespreking van het profiel van de dienstenchequewerknemer zal in het 2^e deel van het jaarrapport worden opgenomen.

De groei van het aantal werknemers neemt af na 2017. In 2020 was er voor het eerst zelfs een afname in het aantal werknemers dat met Vlaamse dienstencheques werd tewerkgesteld. Ook dit is hoogstwaarschijnlijk het gevolg van de coronacrisis.

Het aantal erkende **dienstencheque-ondernemingen**, die huishoudhulpen tewerkstellen, blijft verder afnemen in Vlaanderen in 2020, tot 1216, waarvan 755 met maatschappelijke zetel in Vlaanderen. De belangrijkste reden voor het afnemen van het aantal erkende ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen zijn de vrijwillige intrekkingen. Een groot aantal ondernemingen geeft hierbij aan dat de onderneming wordt overgenomen door een andere dienstencheque-onderneming. Voor de ondernemingen met maatschappelijke zetel buiten het Vlaams Gewest, is inactiviteit de belangrijkste reden van intrekking.



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 dienstenchequemerket. 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 in het bijzonder kwetsbare en laaggeschoolde werkzoekenden of inactieve 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 monitoren hoe het stelsel evolueert. Dit rapport heeft betrekking op de 3 actoren van het stelsel, namelijk de gebruiker, de erkende ondernemingen en de werknemers. Het rapport geeft op basis van beschikbare administratieve gegevens binnen DWSE een overzicht van de omvang, het profiel en de evolutie van de drie actoren. Daarnaast worden kerncijfers van het stelsel gerapporteerd over de evolutie van het totale gebruik van dienstencheques en van de brutokost van het systeem.

Dit rapport is een **eerste deel binnen een tweeluik** dat door DWSE wordt opgemaakt als jaarlijkse monitoringoefening van het dienstenchequestelsel. Voorheen werd deze oefening in 1 rapport gemaakt, maar de gedetailleerde profielgegevens voor de gebruikers en werknemers, die via de KSZ datawarehouse werden bevraagd, zijn telkens pas zeer laat beschikbaar. Hierdoor kon het rapport telkens pas tegen het eind van het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft, afgewerkt worden. Dit wordt nu opgelost door het rapport op te splitsen.

Dit eerste deel is louter gebaseerd op de administratieve data die binnen DWSE beschikbaar is, ofwel in eigen beheer via applicaties, ofwel via een gegevensstroom met de uitgiftemaatschappij. Het tweede deel, dat dus pas later beschikbaar zal zijn, zal dieper ingaan op de profielkenmerken van de gebruikers en werknemers van het stelsel die via de KSZ datawarehouse worden bevraagd. Dit gaat onder meer over de gegevens met betrekking tot nationaliteit, herkomst, inkomen en de arbeids- en gezinssituatie.

1.3 BRONNEN

Om het systeem en alle betrokken actoren in kaart te brengen, werd 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.

1.3.2 Sodexo-gegevens

De uitgiftemaatschappij beschikt over alle gegevens in verband met de uitgifte en verwerking van de dienstencheques. Alle gegevens in dit onderzoek over het verbruik door een gebruiker of een dienstencheque-onderneming, alsook de gegevens die voorkomen op de dienstencheque zelf, zijn afkomstig van de uitgiftemaatschappij. Deze gegevens worden via een automatische gegevensflux uitgewisseld met DWSE.

1.4 STRUCTUUR VAN HET RAPPORT

Dit evaluatierapport bestaat uit 5 delen. Na de inleiding, wordt in het tweede deel een reeks van kernindicatoren gepresenteerd die de evolutie van het gebruik van dienstencheques en van de omvang van de drie actoren (de dienstenchequegebruikers, de erkende dienstencheque-ondernemingen en de dienstenchequewerknemers) in kaart brengen.

In het derde deel wordt dieper ingegaan op het profiel van de dienstenchequegebruiker. Hierbij wordt gekeken naar geslacht, leeftijd, provincie van de woonplaats en de activiteiten waarvoor de dienstencheques worden gebruikt. In het vierde deel belichten we de erkende dienstencheque-ondernemingen. De evolutie van het aantal erkenningen per type onderneming wordt in kaart gebracht, alsook de redenen waarom een erkenning werd ingetrokken in de afgelopen periode. In het laatste deel wordt de kostprijs van het stelsel opgevolgd. We bekijken de bruto-kostprijs van het systeem, met inbegrip van de uitgaven voor de fiscale belastingvermindering.



2 KERNCIJFERS VAN HET DIENSTENCHEQUESYSTEEM

Dit eerste deel geeft een overzicht van het belang van het systeem van de dienstencheques voor het Vlaamse Gewest. Onderstaande tabel geeft de kerncijfers weer over de omvang van het systeem van de dienstencheques en de belangrijkste actoren van het systeem. De gebruikers worden gedefinieerd als elke gebruiker die minstens 1 bestelling voor dienstencheques plaatste bij Sodexo en gedomicilieerd is in het Vlaamse Gewest. Voor de ondernemingen wordt gekeken naar alle ondernemingen die erkend zijn in het Vlaamse Gewest en naar de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest.

Voor de werknemers die tewerkgesteld worden in het dienstenchequestelsel, wordt gekeken naar elke persoon waarvoor een Vlaamse dienstencheque werd ingediend bij de uitgiftemaatschappij.¹ Dit laatste is een verschillende werkwijze ten opzichte van voorgaande rapporten en het tweede deel van het jaarrapport dat later beschikbaar zal zijn, waar de gegevens in de KSZ datawarehouse worden onderzocht. In de data van de KSZ datawarehouse wordt een dienstenchequewerknemer geïdentificeerd als persoon die één keer betaald werd met dienstencheques in de loop van een jaar (en dus met zijn werkgever verbonden is met een dienstencheque-overeenkomst) én zijn woonplaats heeft in het Vlaamse Gewest.

Tabel 1: Overzicht kerncijfers dienstenchequestelsel 2019-2020

| Actor | | 2019 | 2020 |
|---------------|--|------------|------------|
| Gebruikers | Aantal gebruikers die minstens 1 bestelling plaatsten | 776.461 | 743.286 |
| | Aantal aangekochte dienstencheques | 92.887.347 | 72.128.159 |
| Ondernemingen | Aantal erkende ondernemingen actief in de loop van het jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen) | 1262 (784) | 1267 (794) |
| | Aantal erkende ondernemingen op het einde van het jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen) | 1282 (786) | 1216 (755) |
| | Aantal nieuwe erkenningen in het afgelopen jaar (met maatschappelijke zetel in Vlaanderen) | 36 (34) | 19 (17) |
| | Aantal terugbetaalde cheques ² | 87.728.038 | 72.947.559 |
| Werknemers | Aantal werknemers in de loop van het jaar | 123.741 | 118.210 |

bron: Sodexo en DWSE

In dit deel van de evaluatie worden de kerncijfers uit bovenstaande overzichtstabel kort toegelicht, met focus op de recentste periode 2019-2020, maar ook de evolutie van de voorgaande jaren wordt weergegeven. Deze cijfers zijn gebaseerd op de gegevens van de uitgiftemaatschappij en DWSE. Verder in het rapport zal voor de gebruikers en erkende ondernemingen nog dieper ingegaan worden op enkele typische profielkenmerken en tendensen, voor zover deze gegevens beschikbaar zijn binnen DWSE.

2.1 AANTAL UITGEGEVEN EN TERUGBETAALDE CHEQUES

Onderstaande grafiek geeft de evolutie van het aantal door Vlaamse gebruikers aangekochte dienstencheques weer. Eind 2020 bevindt de uitgifte zich op een uitzonderlijk laag niveau, vergelijkbaar met de periode 2011-2012. Wat uiteraard te verklaren valt door de coronacrisis.

¹ Op elke dienstencheque dient het INSZ-nummer van de werknemer ingevuld te worden (digitaal of op papier). Dit zit nadien ook mee in de rapportering door de uitgiftemaatschappij.

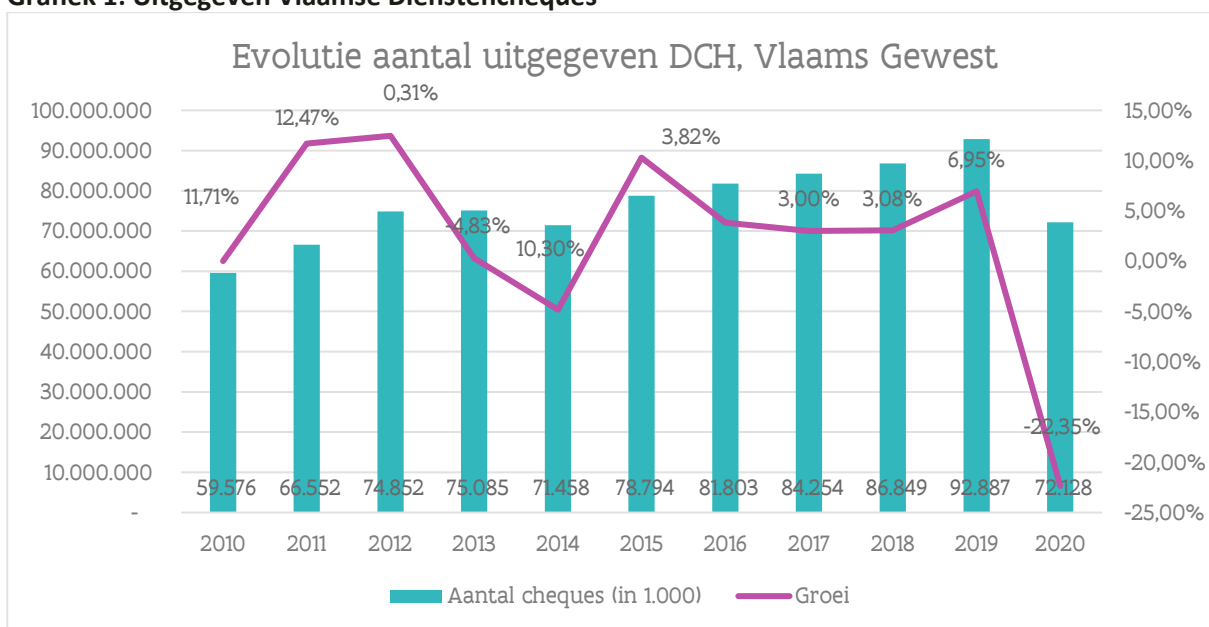
² Aantal terugbetaalde cheques die door Vlaamse gebruikers werden aangekocht en in het jaar door de dienstencheque-ondernemingen ter terugbetaling werden ingediend bij de uitgiftemaatschappij.

2.1.1 Evolutie

Na de stagnatie en daling van de markt in de periode 2013-2014, ten gevolge van enkele prijsverhogingen die elkaar kort opvolgden, en het herstel van de markt in 2015, stellen we een quasi constante groei vast vanaf 2016. Ook in de periode 2017-2018 blijft de aankoop van dienstencheques verder groeien aan ongeveer 3% op jaarbasis. In 2019 stellen we een gelijkaardige groeitendens vast. Eind november 2019 bedraagt de cumulatieve groei ten opzichte van de eerste 11 maanden van 2018 2,94%. In december 2019 wordt hiervan afgeweken in positieve zin, met een abnormaal hoge piek in de aankoop, waardoor we voor 2019 in totaal een groei van 6,95% vaststellen. Dit is te wijten aan het verlagen van de fiscale aftrek voor cheques aangekocht vanaf 1 januari 2020. Hierdoor hebben heel wat gebruikers in de laatste maand van 2019 nog extra cheques aangekocht tot hun fiscaal maximum voor dat jaar.

2020 is daarentegen een zeer atypisch jaar, met een duidelijke impact van de coronacrisis op de aangekochte dienstencheques. We stellen een daling vast van 22,35% overheen het volledige jaar. Sowieso zal ook de uitzonderlijke piek eind 2019 nog een effect gehad hebben op de aankoop van dienstencheques in 2020. Maar het is vooral het quasi volledig stilvallen van de activiteiten in de periode midden maart – midden mei, die ook de aankoop van cheques deden stilvallen.

Grafiek 1: Uitgegeven Vlaamse Dienstencheques



bron: Sodexo, bewerking DWSE

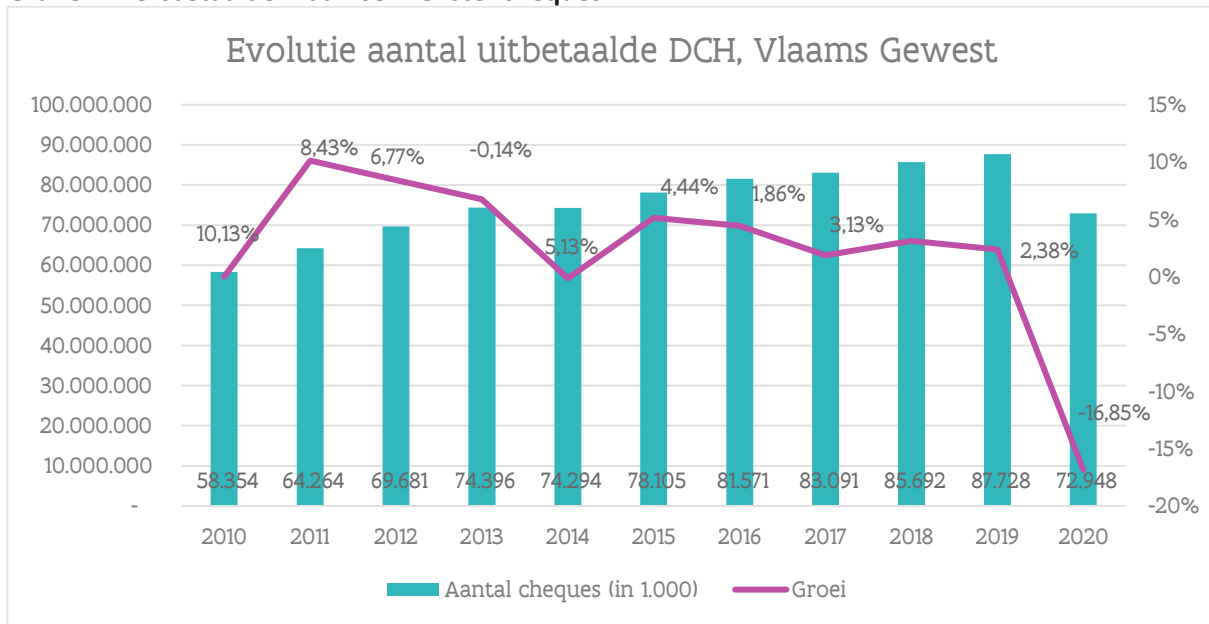
Onderstaande grafiek geeft de evolutie van het aantal aan de ondernemingen uitbetaalde dienstencheques weer.³ Na de daling in 2014, gevolgd door een sterke stijging in 2015, merken we ook in de periode 2017-2019 een verdere stijging op, in overeenstemming met de stijging in de aankoop van dienstencheques. Net zoals bij de aangekochte dienstencheques, is de impact van de coronacrisis op het aantal uitbetaalde dienstencheques enorm. Met een afname van 16,85% in 2020 ten opzichte van het jaar voorheen.

In 2016 was de stijging van het totaal aantal uitbetaalde cheques iets hoger dan de stijging in de aangekochte dienstencheques, terwijl dit in 2017 net iets lager was en in 2018 ongeveer gelijk. In 2019 verschillen de cijfers iets meer, door de grote piek in de aankoop eind 2019. In 2020 is er slechts een heel beperkt verschil tussen beide aantallen. Deze verschillen tussen aangekochte en uitbetaalde cheques over

³ Dit betreft enkel dienstencheques die door gebruikers met een domicilie in het Vlaams Gewest werden aangekocht.

de jaren heen, zijn onder andere te verklaren doordat cheques kunnen vervallen indien deze niet tijdig gebruikt worden.

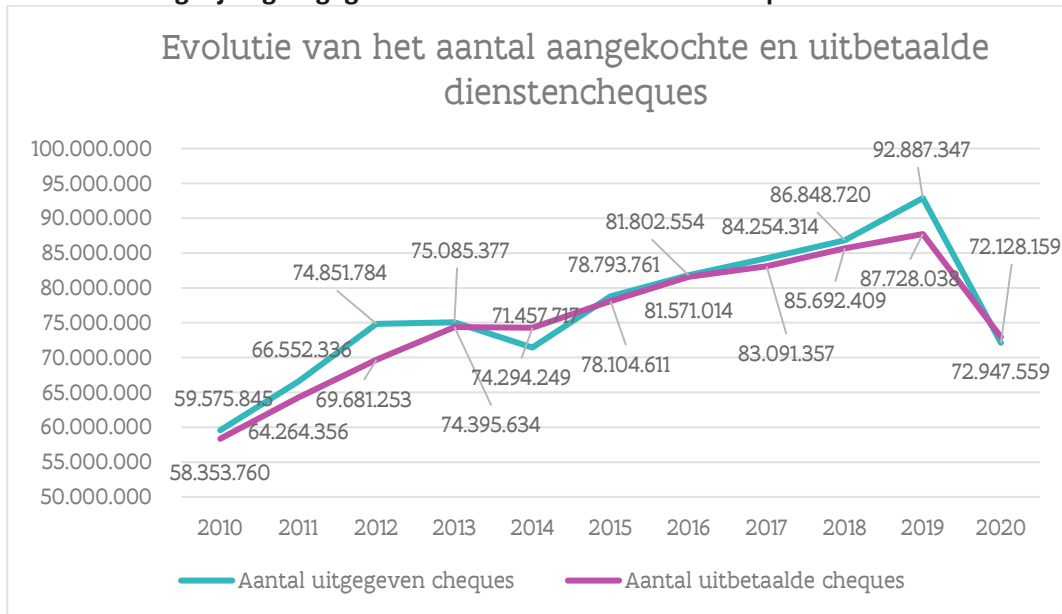
Grafiek 2: Uitbetaalde Vlaamse Dienstencheques



bron: Sodexo, bewerking DWSE

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 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. Zoals reeds vermeld, stellen we in 2019 opnieuw een grotere discrepantie vast door de piek in de aankoop naar aanleiding van het verlagen van de fiscale aftrek vanaf 1 januari 2020. De verschillen over de jaren heen vallen te verklaren doordat gebruikers cheques kunnen omruilen of laten terugbetalen. Maar ook omdat een aantal dienstencheques nooit gebruikt werd omdat de vervaldatum overschreden werd.

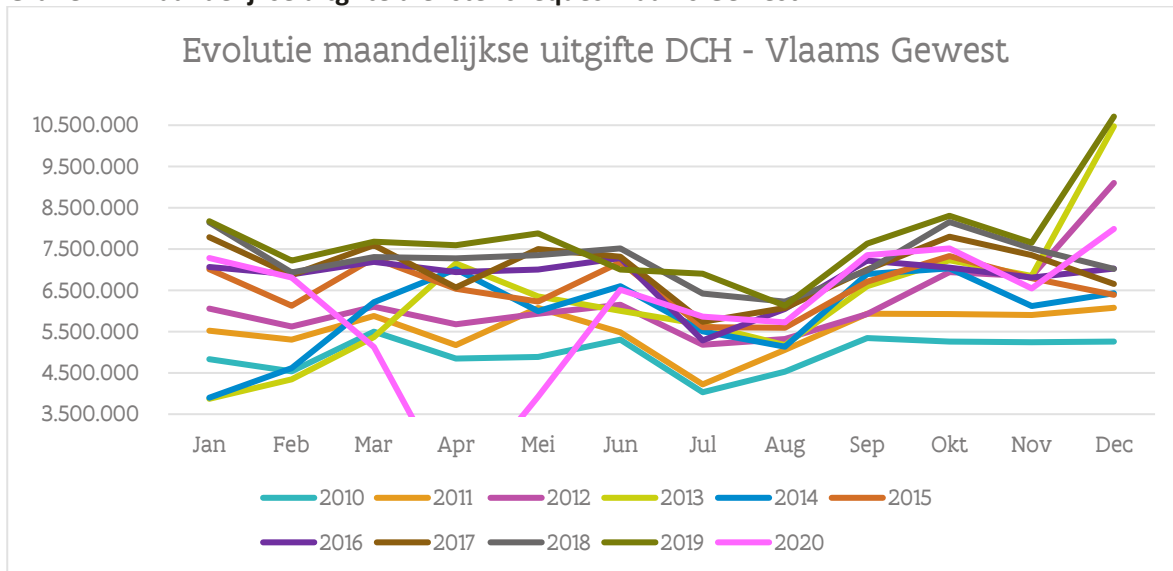
Grafiek 3: Vergelijking uitgegeven en uitbetaalde dienstencheques Vlaams Gewest



bron: Sodexo, bewerking DWSE

In onderstaande grafiek wordt het aankoopgedrag van de gebruikers van dienstencheques op maandelijkse basis vergeleken met de voorgaande jaren. Hier is duidelijk de grote impact van de coronacrisis in de periode maart – mei zichtbaar. Ook in de maanden daaropvolgend merken we nog een lagere aankoop dan in voorgaande jaren. Tegen eind 2020 heeft de aankoop zich wel redelijk hersteld, met zelfs het hoogste niveau ten opzichte van voorgaande jaren, behalve de jaren waarin een wijziging aan de fiscale aftrek werd aangekondigd.

Grafiek 4: Maandelijkse uitgifte dienstencheques Vlaams Gewest



bron: Sodexo, bewerking DWSE

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 en woonachtig is in Vlaanderen. Dit is een individueel gegeven. Binnen een gezin kunnen er meerdere dienstenchequegebruikers zijn, maar op basis van de gegevens gekend bij DWSE, weten we niet of zij al dan niet tot hetzelfde gezin (of tot een koppel) behoren.

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% |
| 2017 | 714.762 | 6,99% |
| 2018 | 744.930 | 4,22% |
| 2019 | 776.461 | 4,23% |
| 2020 | 743.286 | -4,27% |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

In de 2020 daalde het aantal actieve individuele gebruikers van Vlaamse dienstencheques voor het eerst sinds het begin van het stelsel. Slechts 743.286 gebruikers kochten cheques aan, wat overeenkomt met het niveau van 2018. De uitzonderlijke omstandigheden, met enkele maanden waarin zeer beperkte activiteiten werden uitgevoerd omwille van corona, verklaren deze tendens. Er zijn wel degelijk nog nieuwe gebruikers die toetreden tot het systeem (zie ook 3.4). Maar enerzijds door de piek in de aankoop van cheques eind 2019, voorafgaand aan de verlaging van de fiscale aftrek, en anderzijds door het wegvallen van activiteiten in de periode midden maart – mei, moesten niet alle gebruikers cheques aankopen in de loop van 2020. Het kan bijvoorbeeld zijn dat het wisselen tussen gebruiker binnen eenzelfde huishouden, nadat het fiscaal plafond bereikt wordt, omwille van deze omstandigheden niet nodig was.

2.2.2 Intensiteit van het dienstenchequegebruik

In 2019 kende het stelsel 776.461 actieve Vlaamse gebruikers, die samen een totaal van ongeveer 92,9 mln. cheques aankochten. In 2020 kende het stelsel 743.286 actieve Vlaamse gebruikers, die samen een totaal van ongeveer 72,1 mln. cheques aankochten. Dit betekent een gemiddeld aantal van 120 aangekochte cheques per gebruiker voor 2019 en van 97 cheques voor 2020. Dit komt overeen met een equivalent van respectievelijk 2,3 en 1,9 diensturen per week.

2020 is een dermate uitzonderlijk jaar dat we hier geen conclusies uit kunnen trekken. Gedurende 2,5 maand lag de sector quasi stil en ook in de maanden daarna waren de activiteiten teruggeschroefd. Om

toch een duidelijker beeld te hebben van de activiteiten in 2020 en om de impact van corona apart te kunnen bepalen, wordt in de volgende sectie dieper ingegaan op de maandelijkse evolutie in 2020.

Sowieso stellen we algemeen een sterke afname vast ten opzichte van de periode 2010-2013. Na de aanzienlijke daling die door de opeenvolgende prijsstijgingen in 2013-2014 werd veroorzaakt, blijft het gemiddelde per gebruiker quasi stabiel op een lager niveau. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de gezinnen hun aankopen nu beter spreiden over meerdere gebruikers voor fiscale optimalisatie, wat strookt met het stijgende aantal gebruikers en totale verbruik van dienstencheques.

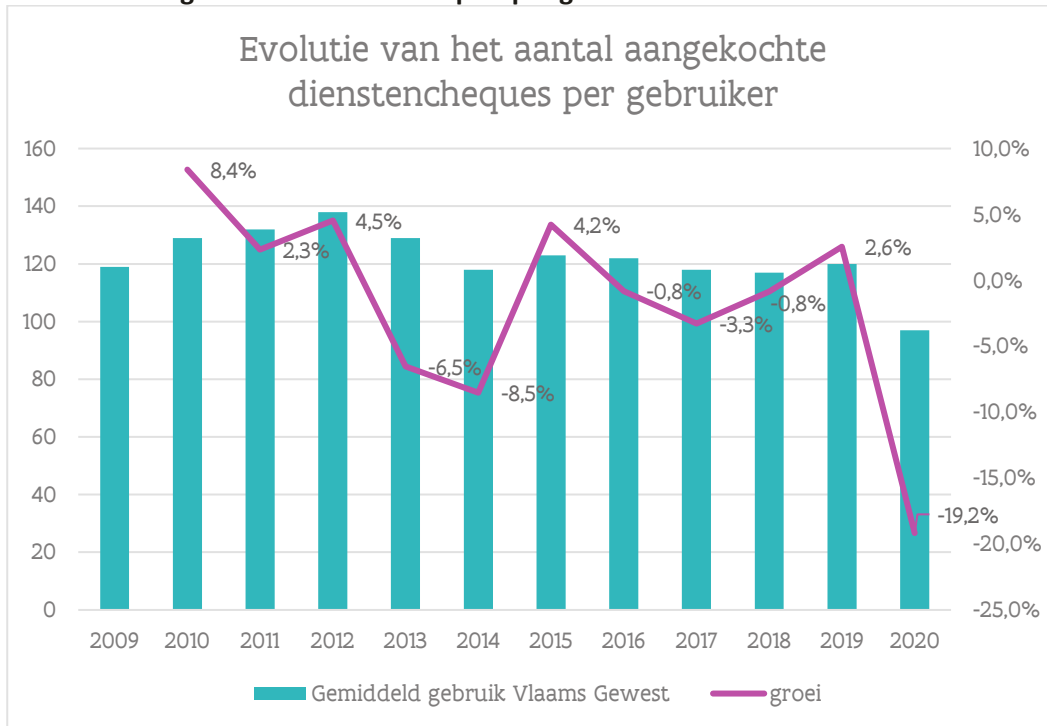
Tabel 3: Aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker

| | 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 |
| 2017 | 118 | 2,3 |
| 2018 | 117 | 2,2 |
| 2019 | 120 | 2,3 |
| 2020 | 97 | 1,9 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

De evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker wordt in onderstaande grafiek afgebeeld voor de periode 2009-2020. 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 deels rechtgetrokken in 2015-2016, maar dit lijkt niet meer verdergezet te worden vanaf 2017. Het gemiddelde verbruik neemt zelfs opnieuw af, tot 117 aangekochte cheques op jaarbasis per gebruiker in 2018 en 120 cheques per gebruiker in 2019. De lichte stijging in 2019 valt waarschijnlijk volledig toe te wijzen aan de enorme piek in de aankoop, voorafgaand aan de verlaging van de fiscale aftrek. De groei van het dienstenchequestelsel lijkt dus voornamelijk toe te wijzen aan de nieuwe gebruikers, want het gemiddelde verbruik stagneert. In 2020 merken we dan zeer duidelijk de enorme impact van de coronacrisis.

Grafiek 5: Aangekochte dienstencheques per gebruiker



bron: Sodexo, bewerking DWSE

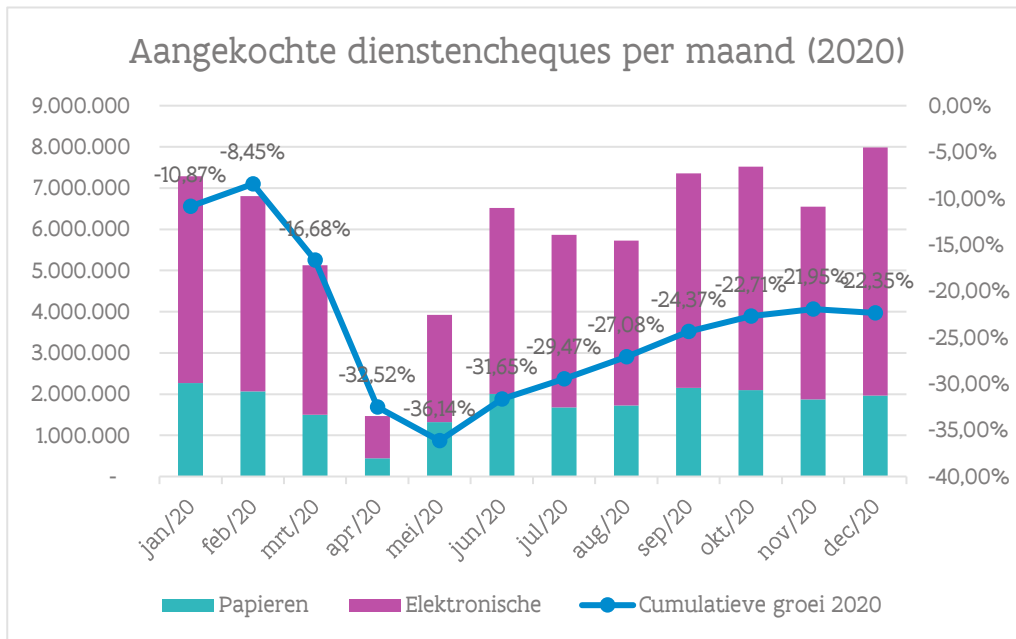
Omdat de aankoop dermate afwijkend was in 2020, wordt in de volgende sectie dieper ingegaan op het effectieve verbruik, naast een meer gedetailleerde analyse van de aankoop op maandelijkse basis.

2.2.3 Een gedetailleerde kijk op 2020

2.2.3.1 Maandelijks evolutie

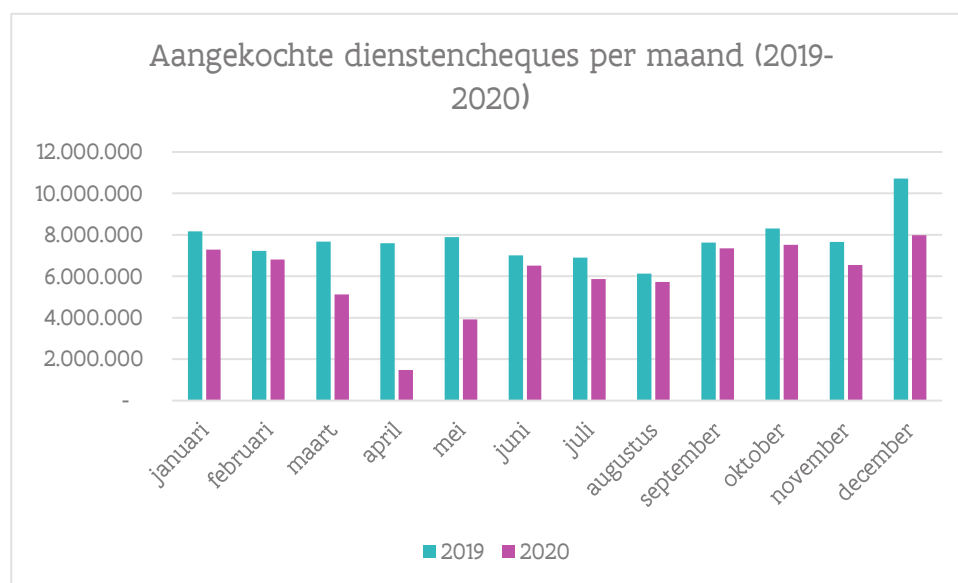
In de eerste 2 maanden van 2020 merken we duidelijk het effect van het hamstergedrag van de gebruikers eind 2019. De aankoop ligt na 2 maanden al 8,45% lager dan in de eerste 2 maanden van 2019. Maar vanaf maart stellen we een nog sterkere daling vast ten gevolge van de coronacrisis. Die daling zet zich voor in april en mei. Maar in de daaropvolgende maanden is de verdere afname beperkt. Dit is ook zichtbaar in de tweede grafiek hieronder waar op maandbasis de aankoop wordt vergeleken tussen 2019 en 2020.

Grafiek 6: Aangekochte dienstencheques op maandbasis in 2020



bron: Sodexo, bewerking DWSE

Grafiek 7: Evolutie aantal prestaties (2016-2020)



bron: Sodexo, bewerking DWSE

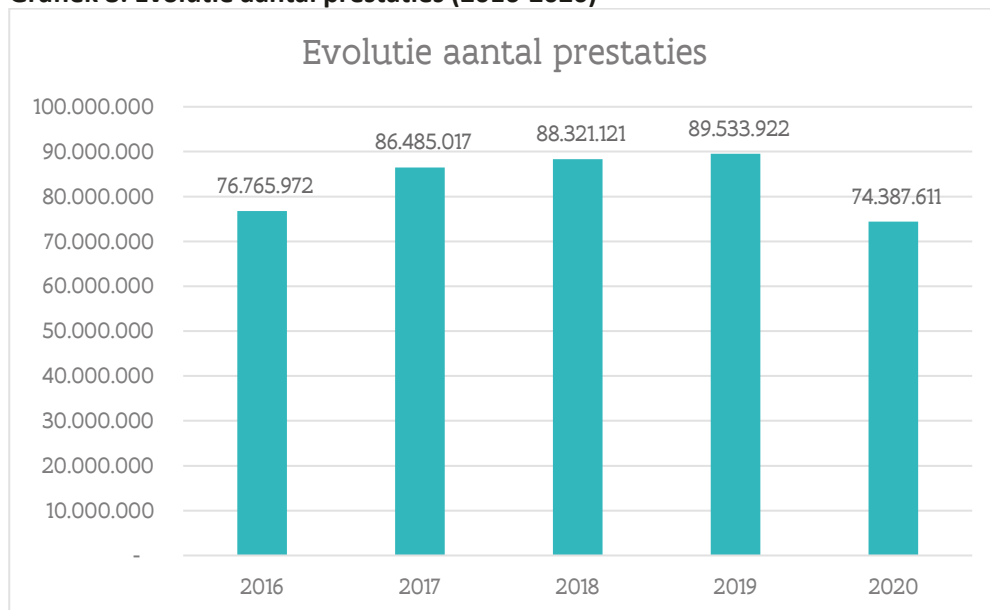
2.2.3.2 Aantal gebruikte dienstencheques

Om een vollediger beeld te hebben van de prestaties in 2020, kunnen we ook kijken naar het aantal gebruikte cheques op basis van prestatiedatum. Dit aantal weerspiegelt beter het aantal effectief geleverde prestaties. Dit aantal wijkt dus af van de aangekochte cheques (op basis van aankoopdatum) of de uitbetaalde cheques (op basis van terugbetaaldatum aan de onderneming). Hierdoor filteren we effecten zoals de verhoogde aankoop eind 2019 en het stilvallen van de administratieve opvolging in 2020 uit (ook de kantoren van veel ondernemingen waren tijdelijk gesloten, waardoor het langer duurde tegen dat cheques werden ingediend voor terugbetaling).



In onderstaande grafiek wordt de evolutie van het aantal prestaties op jaarbasis weergegeven. De daling ten opzichte van 2019 (-16,92%) is iets lager dan bij de aangekochte dienstencheques (-22,35%) en gelijklopend aan de evolutie van de terugbetaalde cheques (-16,85%).

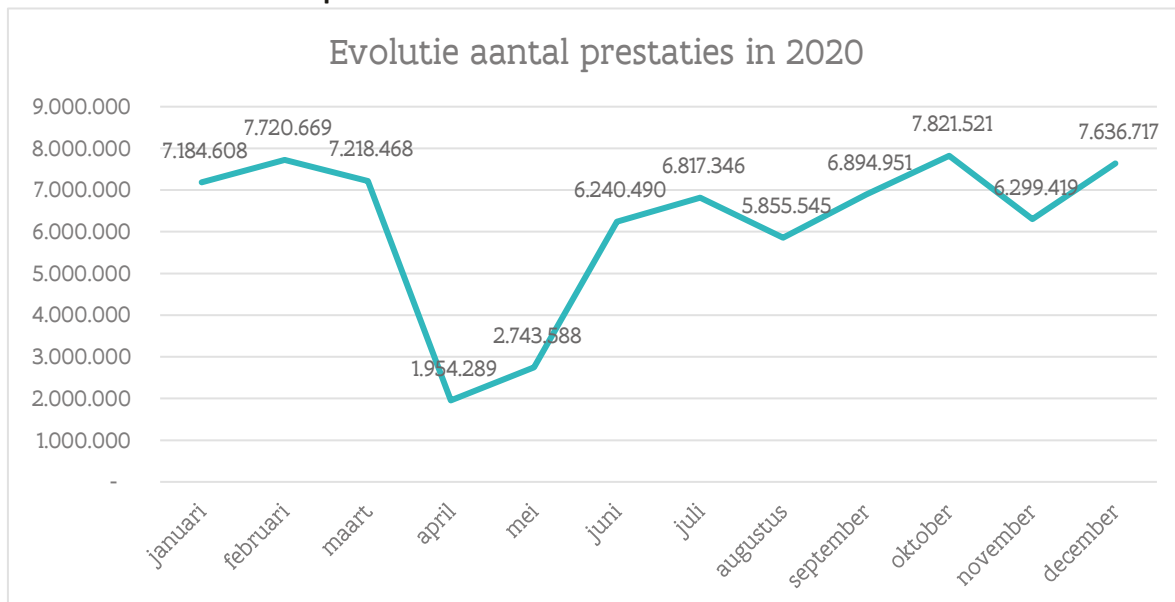
Grafiek 8: Evolutie aantal prestaties (2016-2020)



bron: Sodexo, bewerking DWSE

Als we kijken op maandbasis, dan zien we duidelijk het verloop van de coronacrisis weerspiegeld in de geleverde prestaties. De sterke afname vanaf eind maart weerspiegelt het begin van de eerste lockdown en het grote herstel vanaf juni weerspiegelt de versoepelingen tijdens de zomer. De maanden nadien blijven we nog steeds op een redelijk hoog niveau, maar met een merkbare afname in november bij het begin van de 2^e lockdown.

Grafiek 9: Evolutie aantal prestaties in 2020



bron: Sodexo, bewerking 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 Vlaamse Gewest. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de ondernemingen met erkenning in Vlaanderen waarvan de maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest ligt en de ondernemingen met erkenning in Vlaanderen waarvan de maatschappelijke zetel buiten het Vlaamse Gewest ligt. Als een onderneming een erkenning heeft in Vlaanderen, ongeacht de locatie van de maatschappelijke zetel, betekent dit dat deze actief kan zijn op de Vlaamse dienstenchequemarkt voor Vlaamse gebruikers.

Echter, niet alle ondernemingen met een Vlaamse erkenning zijn in grote mate actief op de Vlaamse markt. 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, hebben echter een zeer beperkt aantal Vlaamse klanten. Sommige zijn in feite zelfs helemaal niet actief in Vlaanderen. Maar zolang de erkenning van deze groep 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 deel 4 wordt een bredere analyse gemaakt van de cijfers van de erkende ondernemingen, waarbij gekeken wordt naar de evolutie van het aantal ondernemingen per type onderneming en de redenen voor de intrekking van de erkenning.

In 2018 werden in totaal 85.692.409 cheques uitbetaald aan de ondernemingen met een erkenning in het Vlaamse Gewest. Dit was een stijging van 3,13% ten opzichte van 2017. Deze cheques werden uitbetaald aan 1.329 actieve ondernemingen⁴, waarvan 811 met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest. Aangezien het Departement WSE sinds begin 2018 gestart is met het intrekken van de erkenningen wegens inactiviteit, is er niet langer een enorm verschil tussen het aantal erkende ondernemingen op het eind van 2018 zoals in tabel 1 aangegeven (1422) en het aantal actieve ondernemingen in de loop van het jaar 2018. De erkende ondernemingen uit het Waalse en Brusselse Gewest, die sinds de regionalisering ook een erkenning hadden in het Vlaamse Gewest maar geen Vlaamse klanten, werden op deze manier grotendeels uitgezuiverd in de loop van 2018.

In 2019 werden in totaal 87.728.038 dienstencheques uitbetaald aan de ondernemingen met een erkenning in het Vlaamse Gewest. Dit is een stijging van 2,38% ten opzichte van 2018. Deze cheques werden uitbetaald aan 1.262 actieve ondernemingen⁴, waarvan 784 met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest. In 2019 werden nog meer erkenningen ingetrokken wegens inactiviteit. Hierdoor is het verschil tussen het aantal erkende ondernemingen op het eind van 2019, zoals in tabel 1 weergegeven (1282), en het aantal actieve ondernemingen in de loop van het jaar (1262) aanzienlijk verkleind. De erkende ondernemingen die sinds de regionalisering een erkenning hadden in het Vlaamse Gewest, maar geen Vlaamse klanten, werden dus quasi volledig uitgezuiverd in de loop van 2019.

In 2020 werden in totaal 72.947.559 dienstencheques uitbetaald aan de ondernemingen met een erkenning in het Vlaamse Gewest. Dit is een daling van 16,85% ten opzichte van 2019. Deze cheques werden uitbetaald aan 1.267 actieve ondernemingen⁴, waarvan 794 met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest. In 2020 werden nog een beperkt aantal erkenningen ingetrokken wegens inactiviteit (35, waarvan 18 met

⁴ Met actieve ondernemingen worden de ondernemingen bedoeld die minstens 1 dienstencheque hebben ingediend ter terugbetaling. De gedetailleerde cijfers over het aantal actieve ondernemingen zijn terug te vinden in deel 4.5 van dit rapport.

maatschappelijke zetel buiten Vlaanderen). We kunnen besluiten dat het aantal erkende ondernemingen die niet meer actief zijn op de Vlaamse markt volledig werd gecorrigeerd na de regionalisering. De ondernemingen die nu nog wegvallen wegens inactiviteit vertegenwoordigen een normale uitval op jaarbasis.

In onderstaande tabellen wordt het detail van de evolutie in aantal ondernemingen weergegeven. Dit illustreert opnieuw de dynamiek die al enkele jaren aanwezig is in de sector, waarbij een aantal 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. In 2018 stijgt het aantal intrekkingen aanzienlijk, vooral bij de ondernemingen met maatschappelijke zetel buiten het Vlaamse Gewest, omwille van het groot aantal ambtshalve intrekkingen wegens inactiviteit. Deze grote toename in het aantal intrekkingen vlakt af in 2019, doordat al een groot deel van de inactieve erkenningen werden ingetrokken voorheen. Ook in 2020 zet de dalende trend zich voort. Het aantal erkende ondernemingen neemt af met 5,15%. De afname is relatief gezien iets kleiner voor de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest (-3,94%).

Tabel 4: Evolutie aantal Erkende Ondernemingen 2018

| Overzicht evolutie Erkende Ondernemingen 2018 | | | |
|---|---------------------|-------------------------|--------|
| | MZ in Vlaams Gewest | MZ buiten Vlaams Gewest | Totaal |
| Aantal ondernemingen begin van het jaar | 892 | 867 | 1759 |
| Intrekkingen | 95 | 283 | 378 |
| Nieuwe erkenningen | 34 | 7 | 41 |
| Aantal ondernemingen eind van het jaar | 831 | 591 | 1422 |

bron: DWSE

Tabel 5: Evolutie aantal Erkende Ondernemingen 2019

| Overzicht evolutie Erkende Ondernemingen 2019 | | | |
|---|---------------------|-------------------------|-------------------|
| | MZ in Vlaams Gewest | MZ buiten Vlaams Gewest | Totaal |
| Aantal ondernemingen begin van het jaar | 831 | 591 | 1422 |
| Intrekkingen | 81 | 96 | 177 |
| Nieuwe erkenningen | 34 | 2 | 36 |
| Aantal ondernemingen eind van het jaar | 786 | 496 | 1282 ⁵ |

bron: DWSE

⁵ Als de som gemaakt wordt van alle nieuwe erkenningen (punt 3) en intrekkingen (punt 4) in 2019, wordt een lichte afwijking vastgesteld in de verdeling tussen de gewesten. Dit valt voornamelijk te verklaren door het verhuizen van de maatschappelijke zetels tussen de verschillende gewesten. Daarnaast werd ook een fout vastgesteld in de applicatie van het Departement WSE, waardoor de erkenning van 1 onderneming onterecht werd ingetrokken in 2018. Dit werd rechtgezet in de loop van 2019.

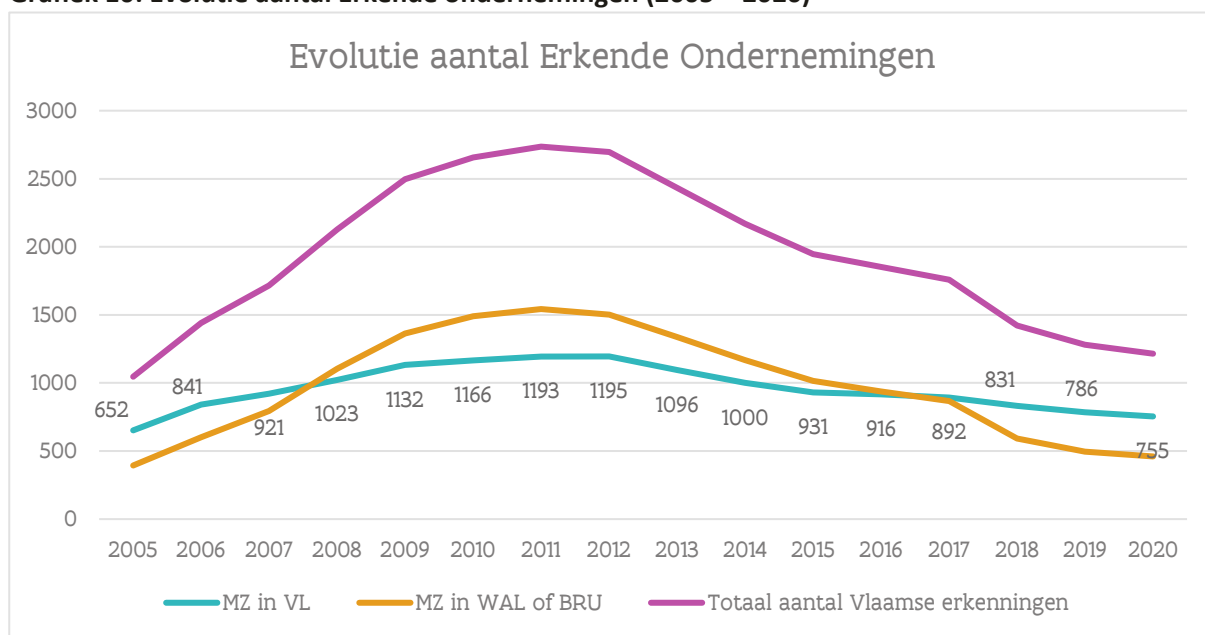
Tabel 6: Evolutie aantal Erkende Ondernemingen 2020

| Overzicht evolutie Erkende Ondernemingen 2020 | | | |
|---|---------------------|-------------------------|-------------------|
| | MZ in Vlaams Gewest | MZ buiten Vlaams Gewest | Totaal |
| Aantal ondernemingen begin van het jaar | 786 | 496 | 1282 |
| Intrekkingen | 53 | 32 | 85 |
| Nieuwe erkenningen | 17 | 2 | 19 |
| Aantal ondernemingen eind van het jaar | 755 | 461 | 1216 ⁶ |

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 10: Evolutie aantal Erkende ondernemingen (2005 – 2020)



bron: DWSE

2.4 WERKNEMERS

Hierna wordt de evolutie van het aantal werknemers in het dienstenchequestelsel besproken. Deze gegevens zijn afkomstig van DWSE, die via de gegevensstroom met de uitgiftemaatschappij een zicht heeft op de INSZ-nummers van de dienstenchequewerknemers die op de dienstencheques werden ingevuld. Het is immers verplicht voor erkende ondernemingen om het INSZ-nummer van de werknemer in te vullen op de dienstencheque, zowel elektronische als papieren, vooraleer de cheque in te dienen voor uitbetaling.

⁶ Als de som gemaakt wordt van alle nieuwe erkenningen en intrekkingen in 2020, wordt een lichte afwijking vastgesteld in de verdeling tussen de gewesten. Dit valt voornamelijk te verklaren door het verhuizen van de maatschappelijke zetels tussen de verschillende gewesten.

De populatie werknemers die op deze manier wordt gecapteerd, wijkt af van de populatie die via de KSZ datawarehouse wordt bevroegd. De gegevens van DWSE geven weer welke werknemers met Vlaamse dienstencheques werden tewerkgesteld, dus bij gebruikers met domicilie in Vlaanderen. We kennen het domicilie van de werknemers niet en kunnen dus werknemers met domicilie in Wallonië en Brussel niet uitzuiveren. Bovendien is de datakwaliteit van deze gegevens niet 100%, doordat het inlezen van de INSZ-nummers op papieren cheques niet altijd correct verloopt enerzijds en anderzijds doordat een gebruiker soms per vergissing het eigen INSZ-nummer invult. Daarom werd deze dataset tot nu niet gebruikt.

De KSZ populatie omvat dienstenchequewerknemers die gedomicilieerd zijn in Vlaanderen, en die minstens over het jaar één prestatie hebben verricht in het dienstenchequestelsel. In deze dataset hebben we geen zicht op welke dienstencheques er voor deze werknemer werden ingediend. Werknemers die wonen in Vlaanderen, maar actief zijn bij gebruikers met domicilie in Brussel of Wallonië, kunnen we hier niet uitzuiveren.

Naast de betere datakwaliteit, is het voordeel van de KSZ populatie dat ze aan de bron verrijkt kan worden met diverse profielgegevens waarover DWSE niet beschikt. Een diepgaandere analyse van het profiel van dienstenchequewerknemers op basis van de KSZ-gegevens, met aandacht voor leeftijd, geslacht, nationaliteit resp. herkomst en de gezinssituatie van de werknemer, alsook een aantal jobkenmerken, zal daarom pas worden opgenomen in het tweede deel van het jaarrapport dat later wordt gepubliceerd. Het nadeel van deze dataset is de laattijdige beschikbaarheid van deze gegevens.

Onderstaande tabel geeft de evolutie weer tussen 2016 en 2020 van het aantal werknemers in het Vlaamse dienstenchequestelsel. We hebben de datakwaliteit van de DWSE-gegevens trachten te verbeteren door enkel de leesbare INSZ-nummers op papieren cheques mee in rekening te brengen, door geen rekening te houden met INSZ-nummers waarvoor in het volledige jaar slechts 1 cheque werd ingediend en door een controle uit te voeren op de modulo in het INSZ-nummer.

Tabel 7: Dienstenchequewerknemers die met Vlaamse dienstencheques worden tewerkgesteld

| Aantal dienstenchequewerknemers | | Jaarlijkse Groei |
|---------------------------------|---------|------------------|
| 2016 | 113.997 | |
| 2017 | 118.544 | +3,99% |
| 2018 | 121.774 | +2,72% |
| 2019 | 123.741 | +1,62% |
| 2020 | 118.210 | -4,47% |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Het aantal personen dat een job vindt in het dienstenchequestelsel bleef de afgelopen jaren verder groeien. Na 2017 waren de groeicijfers wel zwakker dan in de beginjaren, toen het stelsel nog in volle uitbouw was, maar we stelden nog steeds een gestage stijging van de tewerkstelling vast, conform met de verdere toename van het aantal aangekochte dienstencheques en het aantal gebruikers. In 2020 nam het aantal werknemers dat met Vlaamse dienstencheques werd tewerkgesteld voor het eerst af (-4,47%). Het is moeilijk in te schatten op dit moment of hier andere redenen voor zijn, maar we veronderstellen dat dit ook het gevolg is van de coronacrisis en het stilvallen van de activiteiten in de periode midden maart – mei.

3 ANALYSE VAN DE DIENSTENCHEQUEGEBRUIKER

Onderstaande cijfers geven een beschrijving van de dienstenchequegebruikers met domicilie in Vlaanderen. Onder actieve dienstenchequegebruikers wordt verstaan elke gebruiker die minstens 1 bestelling voor dienstencheques plaatste bij Sodexo in de loop van 2020. Voor deze profielanalyse baseren we ons enkel op de gegevens beschikbaar binnen DWSE. Dit zijn de basiskenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats. Het departement WSE beschikt evenwel niet over andere profielgegevens van de gebruikers, zoals nationaliteit of herkomst, gezinssituatie of tewerkstellingssituatie van de gebruiker. Hiervoor wordt de KSZ datawarehouse bevraagd. Zoals aangegeven in de inleiding van dit rapport, zullen deze gegevens pas in het tweede deel van het jaarrapport worden opgenomen.

We vergelijken het profiel van de dienstenchequegebruiker met de Vlaamse volwassen bevolking boven de 18 jaar, zodat we kunnen zien welke groepen onder- of oververtegenwoordigd zijn in de populatie van dienstenchequegebruikers.⁷

3.1 PROFIEL VAN DE DIENSTENCHEQUEGEBRUIKER

Onderstaande tabel geeft een beschrijving weer van de dienstenchequegebruikers met domicilie in Vlaanderen. In totaal tellen we in 2020 743.286 actieve gebruikers van dienstencheques. De term 'gebruiker' is 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. Het profiel blijft stabiel overheen de jaren.

Tabel 8: Geslacht, leeftijd en woonplaats van de dienstencheque-aanvrager in 2019-2020

| Totaal | | 2019 | | 2020 | | Aandeel Vlaamse bevolking (2018) |
|--------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| | | Aantal DC gebruikers | Aandeel DC gebruikers | Aantal DC gebruikers | Aandeel DC gebruikers | |
| Actieve gebruikers | | 776.461 | 100% | 743.286 | 100% | 100% |
| Geslacht | Man | 319.514 | 41,20% | 302.936 | 40,76% | 49,49% |
| | Vrouw | 456.947 | 58,80% | 440.350 | 59,24% | 50,51% |
| Leeftijd | Minder dan 30 | 32.735 | 4,20% | 28.993 | 3,90% | 17,39% |
| | 30-39 | 138.188 | 17,80% | 130.067 | 17,50% | 15,60% |
| | 40-49 | 160.015 | 20,60% | 150.753 | 20,28% | 16,07% |
| | 50-59 | 154.513 | 19,90% | 147.641 | 19,86% | 17,87% |
| | 60-69 | 100.727 | 13,00% | 98.443 | 13,24% | 14,91% |
| | 70-79 | 87.828 | 11,30% | 86.095 | 11,58% | 10,50% |
| | 80 of meer | 102.455 | 13,20% | 101.294 | 13,63% | 7,66% |
| Woonplaats | Antwerpen | 213.291 | 27,50% | 204.770 | 27,55% | 28,21% |
| | Limburg | 95.430 | 12,30% | 90.558 | 12,18% | 13,28% |
| | Oost-Vlaanderen | 168.650 | 21,70% | 161.843 | 21,77% | 22,98% |
| | Vlaams-Brabant | 144.298 | 18,60% | 138.206 | 18,59% | 17,38% |
| | West-Vlaanderen | 154.548 | 19,90% | 147.769 | 19,88% | 18,15% |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Zo blijken de meerderheid van de gebruikers in 2019 en 2020 **vrouwen** (resp. 58,8% en 59,2%) en zijn ze oververtegenwoordigd bij de dienstenchequegebruikers.

Wat de **leeftijd** betreft, zien we dat het gebruik van dienstencheques wijd verspreid is over midden- en oudere leeftijdsklassen in de bevolking. Zeer weinig mensen onder de 30 jaar (voor 2019 en 2020 resp.

⁷ Via de KSZ-tool, gegevens van 2018

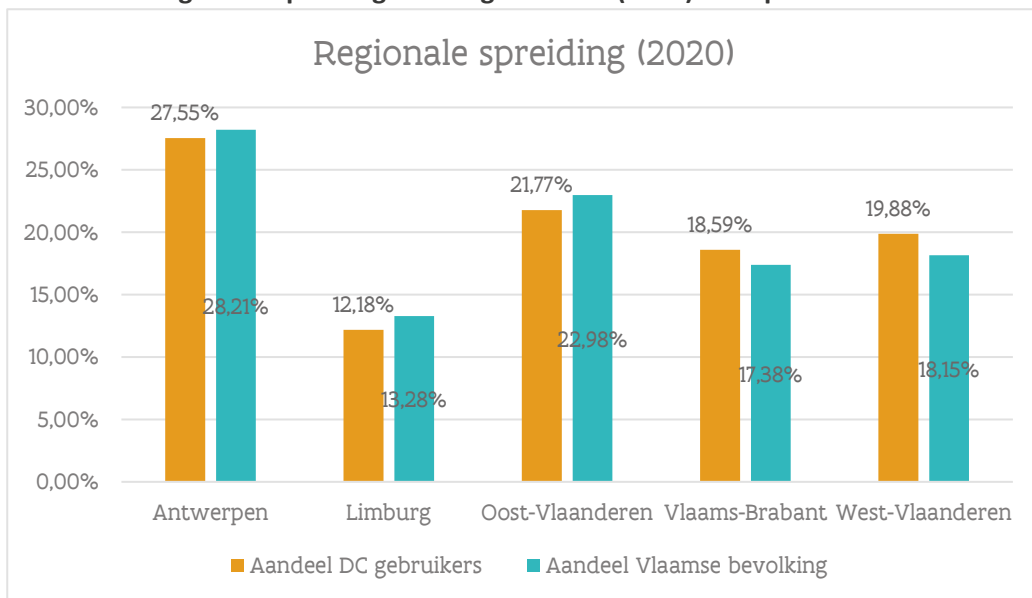
4,2% en 3,9%) maken gebruik van de dienstencheques in Vlaanderen en hun aandeel ligt ook aanzienlijk lager dan hun aandeel in de Vlaamse volwassen bevolking (17,39%).

Met 40% van de gebruikers van dienstencheques tussen 40 en 59 jaar (resp. 40,5% en 40,1% in 2019 en 2020) zien we een concentratie van het gebruik van dienstencheques bij de leeftijdsgroep die samenvalt met de 'drukke levensfase'. Die groep is bovendien oververtegenwoordigd in vergelijking met hun aandeel in de Vlaamse volwassen bevolking (33,94%). Een waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat het groot gebruik van dienstencheques in de actieve leeftijdsgroepen bevestigt dat dienstencheques de combinatie tussen gezin en werk, één van de drie doelstellingen van het stelsel, ondersteunen.

Niettegenstaande dat de doorsnee dienstenchequegebruiker iemand is op actieve leeftijd, merken we dat ruim één op drie van de gebruikers (resp. 37,5% en 38,46% in 2019 en 2020) ouder dan 60 jaar is. 13,63% is in 2020 zelfs ouder dan 80 jaar, wat bijna dubbel zoveel is dan in de totale volwassen bevolking. Dienstencheques zijn van groot belang voor het verbeteren van de levenskwaliteit bij oudere gebruikers en stellen hen, samen met andere voorzieningen, waarschijnlijk in staat om langer thuis te blijven wonen.

Onderstaande grafiek, alsook tabel 8, geeft **de regionale spreiding** weer van de dienstencheque-aanvragers op basis van hun woonplaats in Vlaanderen in 2020. De meeste gebruikers wonen in Antwerpen (204.770 of 27,55%), gevolgd door Oost-Vlaanderen (161.843 of 21,77%) en West-Vlaanderen (147.769 of 19,88%). Een kleiner aandeel gebruikers wonen in Vlaams-Brabant en Limburg met respectievelijk 138.206 of 18,59% en 90.558 of 12,18% gebruikers. Deze aandelen liggen grotendeels in de lijn van de regionale spreiding van de gehele Vlaamse volwassen bevolking. In West-Vlaanderen en Vlaams Brabant zijn dienstenchequegebruikers licht oververtegenwoordigd vergeleken met de volwassen Vlaamse bevolking. In 2020 merken we geen verschuivingen op ten opzichte van 2019. De impact van de coronacrisis overheen de provincies is dus even groot.

Grafiek 11: Regionale spreiding van de gebruikers (2020) ten opzichte van de Vlaamse 18+ bevolking (2018)

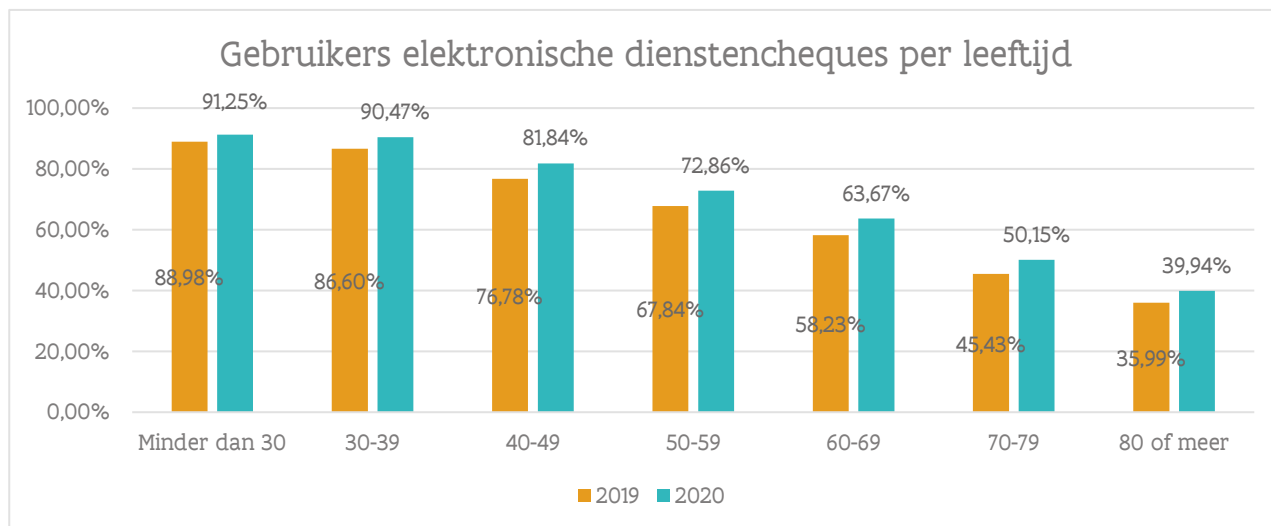


bron: Sodexo, bewerking DWSE

3.2 GEBRUIK ELEKTRONISCHE DIENSTENCHEQUES

In 2019 gebruikte 65,95% van de gebruikers elektronische dienstencheques⁸. In 2020 is dit opnieuw verder gestegen tot 70,13%. In onderstaande twee grafieken wordt het percentage gebruikers die elektronische dienstencheques gebruiken weergegeven per leeftijdscategorie en per provincie.

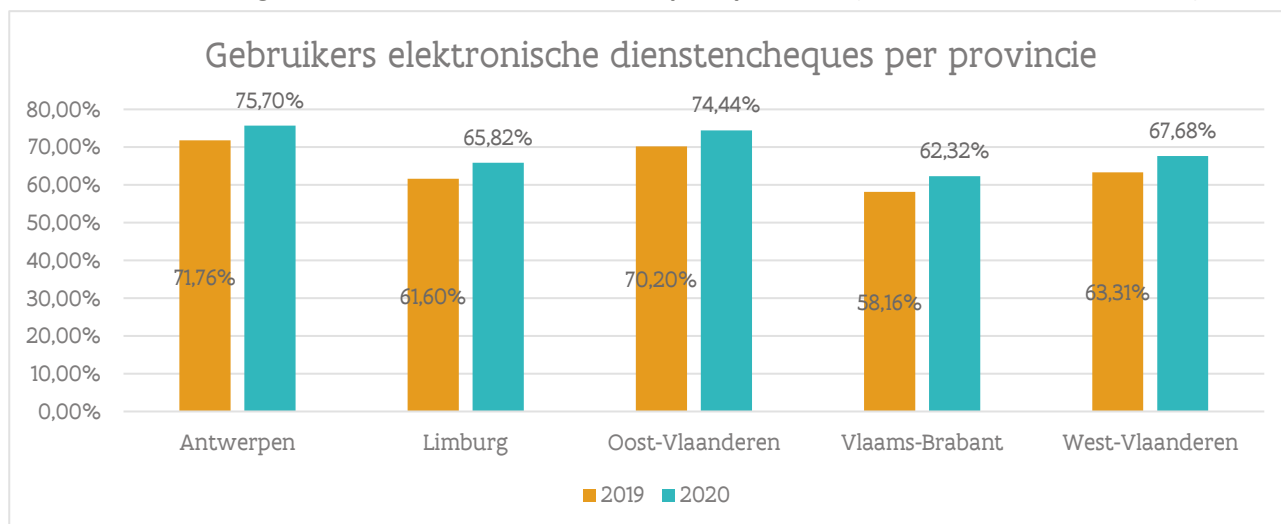
Grafiek 12: Aandeel gebruikers met elektronische cheques per leeftijd (Vlaams Gewest, 2019-2020)



bron: Sodexo, bewerking DWSE

Bij de jongste gebruikers zijn de elektronische dienstencheques bijna volledig ingeburgerd, tot bijna 92% van de gebruikers. Naarmate de leeftijd van de dienstenchequegebruiker toeneemt, daalt het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques. Toch zien we bij alle leeftijdsgroepen een aanzienlijke evenredige stijging in 2020 van ongeveer 5%. Enkel in de groep boven de 80 jaar ligt het totale aandeel gebruikers van elektronische dienstencheques nog onder de 50%.

Grafiek 13: Aandeel gebruikers met elektronische cheques, provincie (Vlaams Gewest, 2019-2020)



bron: Sodexo, bewerking DWSE

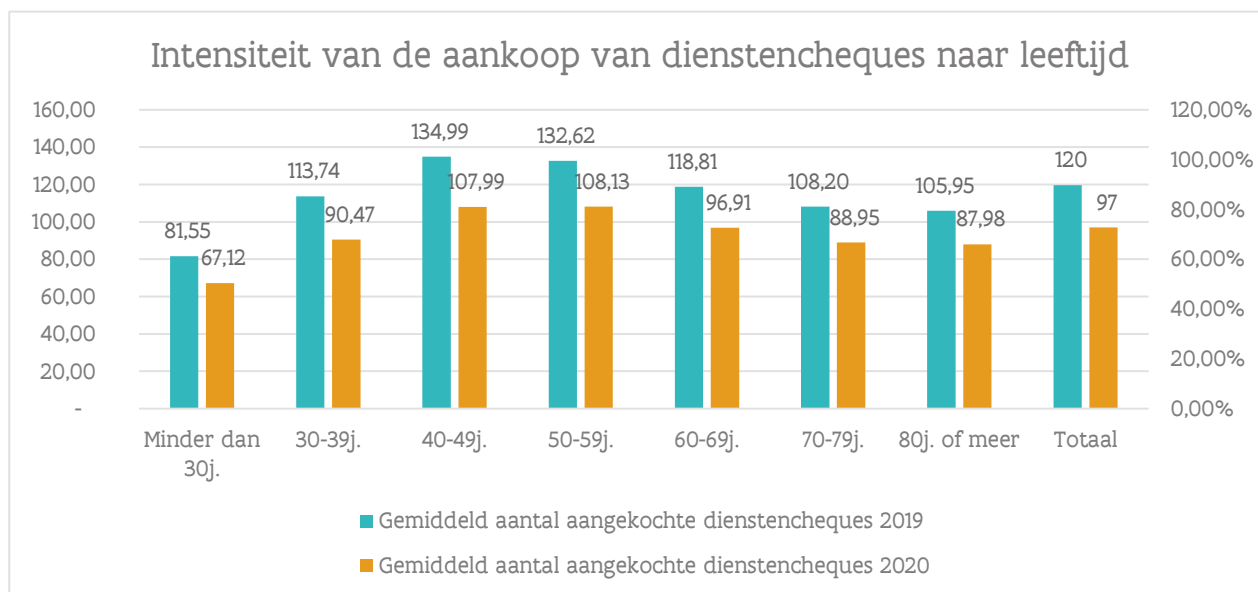
⁸ Minstens 1 elektronische dienstencheque besteld. Het is mogelijk dat ze in de loop van het jaar zijn overgestapt van papieren naar elektronische dienstencheques, en dus meer papieren cheques bestelden dan elektronische.

De provincies waar het meeste aantal gebruikers wonen, Antwerpen en Oost-Vlaanderen, hebben ook in verhouding het hoogste aantal gebruikers van elektronische dienstencheques, met respectievelijk 75,70% en 74,44% in 2020. Vlaams-Brabant kent het laagste aandeel gebruikers van elektronische cheques. Zoals overheen de verschillende leeftijdscategorieën zien we ook een algemene stijging tussen 2019-2020 bij alle provincies.

3.3 INTENSITEIT VAN HET GEBRUIK VAN DIENSTENCHEQUES

Hierna wordt het gemiddeld aantal aangekochte cheques op jaarbasis per leeftijdscategorie weergegeven voor 2019 en 2020.

Grafiek 14: Intensiteit van de aankoop van dienstencheques naar leeftijd (2019 - 2020)



bron: Sodexo, bewerking DWSE

Het gebruik van dienstencheques varieert sterk naar leeftijd. Het is het hoogst bij veertigers en vijftigers, dikwijls een drukke levensfase met opgroeiende kinderen en een baan. De groep zestigers zijn de op twee na grootste verbruikers. Bij de gebruikers boven de 70 jaar valt de aankoop iets sterker terug, waarschijnlijk omdat op dat moment de zorg voor de kinderen wegvalt, ze vaker alleenstaand zijn, vaker kleiner gaan wonen of net minder financiële middelen hebben. Ook het verbruik bij 30-39 jarigen valt sterk terug in vergelijking met veertigers en vijftigers. Het verbruik binnen de gebruikers onder de 30 jaar tot slot, is beduidend lager dan in de andere leeftijdsgroepen. Mogelijk spelen financiële motieven hier een rol, aangezien deze leeftijdsgroep doorgaans nog minder ver staat in de professionele loopbaan, alsook het feit dat ze mogelijks in een kleinere woning leven en er nog geen kinderen in het huishouden zijn, waardoor de huishoudelijke taken minder omvangrijk zijn.

Sowieso merken we de sterke impact van de coronacrisis op de intensiteit van de aankoop in 2020, met een afname van gemiddeld 120 cheques op jaarbasis per gebruiker naar slechts 97. We kunnen stellen dat deze 97 cheques een tijdsspanne van slechts 10 maanden omvatten, aangezien er vanaf half maart tot half mei amper prestaties werden uitgevoerd en dus ook geen cheques moesten aangekocht worden. Als we dit omrekenen naar een volledig jaar, dan zou een gebruiker gemiddeld 116,4 cheques hebben aangekocht. Dit is nog steeds een lichte afname ten opzichte van 2019, maar dit kan mede verklaard worden door de hogere aankoop eind 2019 naar aanleiding van de verlaging van de fiscale aftrek.

3.4 FOCUS OP DE NIEUWE GEBRUIKER IN 2020

In onderstaande tabel wordt gefocust op de gebruikers die in 2020 voor het eerst dienstencheques hebben besteld. Dit wordt wel pas gerekend vanaf de regionalisering (1 januari 2016). Dit betekent dat gebruikers die in 2020 voor het eerst sinds 2016 dienstencheques besteld hebben, worden gezien als nieuwe gebruiker, ook als ze al voor 2016 dienstencheques zouden gebruikt hebben.

In 2020 telden we 73.458 nieuwe gebruikers, opnieuw een afname ten opzichte van 2019 die waarschijnlijk te linken valt aan de coronacrisis en het verminderde algemene gebruik van dienstencheques. Bij de nieuwe gebruikers is de totale bevolkingsgroep onder de 39 jaar oververtegenwoordigd. Dit wijst er nogmaals op dat dienstencheques hoogstwaarschijnlijk de combinatie tussen gezin en werk in de drukke levensfase, één van de drie doelstellingen van het stelsel, ondersteunen.

Alle leeftijdsgroepen boven de 40 jaar zijn ondervertegenwoordigd, behalve de groep ouder dan 70 jaar. Dit betekent dat er in de leeftijdsgroep tussen 40 en 70 jaar waarschijnlijk al een grote groep gebruikers lange tijd actief zijn als dienstenchequegebruiker. Maar dat er toch nog een aanzienlijke groep gebruikers voor het eerst start met ondersteuning op oudere leeftijd. Wat er zeker ook op wijst dat mensen, die voorheen geen gebruik maakten van dienstencheques, op oudere leeftijd toch starten met ondersteuning via het dienstenchequestelsel.

Als we kijken naar de regionale spreiding van de nieuwe gebruikers, zijn alle provincies quasi evenredig vertegenwoordigd met hun aandeel in de totale dienstenchequepopulatie.

Tabel 9: Profielgegevens van nieuwe dienstenchequegebruikers in 2020

| | | Aantal nieuwe DC gebruikers | Aandeel in nieuwe DC gebruikers | Aandeel in totaal aantal DC gebruikers |
|------------|-----------------|-----------------------------|---------------------------------|--|
| Leeftijd | Minder dan 30j. | 10.460 | 14,24% | 3,90% |
| | 30-39j. | 16.693 | 22,72% | 17,50% |
| | 40-49j. | 10.641 | 14,49% | 20,28% |
| | 50-59j. | 9.871 | 13,44% | 19,86% |
| | 60-69j. | 7.693 | 10,47% | 13,24% |
| | 70-79j. | 8.495 | 11,56% | 11,58% |
| | 80j. of meer | 9.605 | 13,08% | 13,63% |
| | Totaal | 73.458 | 100% | 100% |
| Woonplaats | Antwerpen | 20.263 | 27,58% | 27,55% |
| | Limburg | 9.247 | 12,59% | 12,18% |
| | Oost-Vlaanderen | 16.664 | 22,69% | 21,77% |
| | Vlaams-Brabant | 13.228 | 18,01% | 18,59% |
| | West-Vlaanderen | 14.049 | 19,13% | 19,88% |
| | Totaal | 73.458 | 100% | 100% |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

3.5 TYPE HUISHOUDELIJKE ACTIVITEIT

Een dienstencheque kan gebruikt worden voor hulp bij verschillende types huishoudelijke activiteiten:

- Poetshulp
- Strijkhulp buitenshuis
- Boodschappendienst
- Mindermobielenvervoer

Als een cheque wordt ingediend door een erkende onderneming wordt door de uitgiftemaatschappij ook ingelezen voor welk type activiteit de cheque wordt ingediend.

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat de verhouding van de verschillende type activiteiten is binnen het totaal aantal ingediende cheques in 2019-2020. We merken geen grote verschuivingen in 2020 naar aanleiding van de coronacrisis. Bij elektronische cheques kan slechts 1 activiteit worden ingegeven, bij een papieren cheque kan een gebruiker meerdere vakjes aankruisen of kan de cheque onleesbaar zijn, waardoor er enige ruis op deze data zit. Dit is echter beperkt ten opzichte van het volledige aantal cheques dat wordt ingediend (zie onderste rij: combinatie of onleesbaar).

Tabel 10: Aantal ingediende cheques per Type activiteit (2019-2020)

| Type Activiteit | 2019 | | 2020 | |
|-----------------------|------------|---------|------------|---------|
| | Aantal | Aandeel | Aantal | Aandeel |
| Poetshulp | 85.981.064 | 96,03% | 71.691.441 | 96,38% |
| Strijkhulp | 3.120.552 | 3,49% | 2.356.749 | 3,17% |
| Boodschappendienst | 64.341 | 0,07% | 51.463 | 0,07% |
| Mindermobielenvervoer | 189.321 | 0,21% | 129.853 | 0,17% |
| Combinatie of leeg | 178.644 | 0,20% | 158.105 | 0,21% |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Poetshulp is veruit de grootste categorie. Ten opzichte van het totale verbruik op jaarbasis, is het aandeel van de boodschappendienst en het mindermobielenvervoer eigenlijk bijna verwaarloosbaar klein.

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. Daarnaast wordt ook meer in detail gekeken naar de verdeling op de markt tussen de verschillende types ondernemingen, de verschillende types activiteiten en naar de concentratie van de markt. Hiervoor worden de gegevens van het Departement WSE gebruikt, dat instaat voor het Secretariaat van de erkenningscommissie Dienstencheques, alsook gegevens van het dienstenchequeverbruik die door Sodexo worden beheerd.

4.1 ALGEMENE EVOLUTIE

5 jaar na de regionalisering van het dienstencheque-stelsel begin 2016, stellen we een sterke daling vast in het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen in het Vlaams Gewest. Deze daling was het sterkst in de periode 2018-2019. Maar ook in 2020 stellen we nog een daling vast van -5,15%.

Deze daling heeft 2 belangrijke oorzaken:

- Enerzijds zijn er veel ondernemingen waarvan de erkenning federaal werd toegekend en die initieel dus ook in Vlaanderen waren erkend, die nadien hun erkenning zijn verloren omwille van inactiviteit in Vlaanderen. (vanaf 1 januari 2018 pas technisch mogelijk)
- Anderzijds merken we een toenemende consolidatiebeweging in de markt, waarbij inefficiënte spelers uit de markt verdwijnen via een faillissement of een overname. (evolutie vanaf 2016)

In onderstaande tabel en grafiek wordt de evolutie van het aantal erkende ondernemingen in het Vlaams Gewest weergegeven. Hierbij wordt een onderverdeling gemaakt naargelang het gewest van de maatschappelijke zetel van de onderneming. De aantallen op jaarbasis geven de situatie weer op het einde van het jaar.

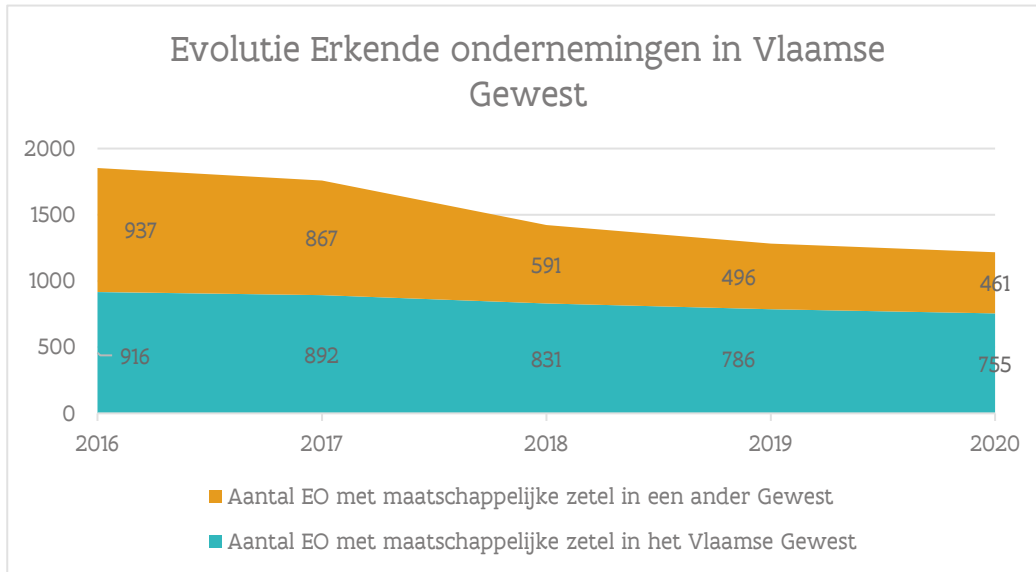
Tabel 11: Evolutie aantal erkende ondernemingen (2016 - 2020)

| Jaar | Aantal EO met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest | Aantal EO met maatschappelijke zetel in een ander Gewest | Totaal erkende ondernemingen in Vlaanderen |
|------|--|--|--|
| 2016 | 916 | 937 | 1853 |
| 2017 | 892 | 867 | 1759 |
| 2018 | 831 | 591 | 1422 |
| 2019 | 786 | 496 | 1282 ⁹ |
| 2020 | 755 | 461 | 1216 ¹ |

bron: DWSE

⁹ Als de som gemaakt wordt van alle nieuwe erkenningen (punt 3) en intrekkingen (punt 4) in 2019 en 2020, wordt een lichte afwijking vastgesteld in de verdeling tussen de gewesten. Dit valt voornamelijk te verklaren door het verhuizen van de maatschappelijke zetels tussen de verschillende gewesten. Daarnaast werd ook een fout vastgesteld in de applicatie van het Departement WSE, waardoor de erkenning van 1 onderneming onterecht werd ingetrokken in 2018. Dit werd rechtgezet in de loop van 2019.

Grafiek 15: Evolutie Erkende ondernemingen in Vlaams Gewest



bron: DWSE

De sterkere daling vanaf 2018 valt te verklaren doordat er pas begin 2018 gestart kon worden met het intrekken van erkenningen wegens inactiviteit, omwille van technische redenen. Daarnaast legt de wetgeving ook op dat de intrekking wegens inactiviteit moet gebeuren door de 12 maanden waarin geen dienstencheques worden ingediend te rekenen vanaf de datum van erkenning. Daardoor kan er pas sinds eind 2018, na verloop van een volledig jaar, een correcter en representatiever beeld gegeven worden van de ondernemingen die nog erkend zijn in Vlaanderen, maar met maatschappelijke zetel buiten het Gewest.

In 2020 merken we een minder sterk daling ten opzichte van de 2 jaren voorheen. Dit lijkt er op te wijzen dat voor het grootste deel van de inactieve ondernemingen de erkenning ondertussen ambtshalve werd ingetrokken. De evolutie die we nu nog waarnemen, geeft beter het werkelijke verloop weer in de markt.

4.2 EVOLUTIE PER TYPE ONDERNEMING

In onderstaande tabel wordt de evolutie van het aantal ondernemingen vanaf 2019 per type onderneming weergegeven, met een onderscheid naar gewest van maatschappelijke zetel. Er zijn weinig verschuivingen merkbaar tussen de verschillende types ondernemingen in de periode 2019-2020. De algemeen dalende trend spreidt zich gelijk uit overheen de verschillende types. We merken een lichte toename van het aandeel handelsvennootschappen sinds 2018 (+2,8%) en een lichte afname bij de natuurlijke personen (-2%). De handelsvennootschappen vertegenwoordigen nog steeds het grootste aantal, gevolgd door de VZW's en OCMW's.

Tabel 12: Overzicht erkende ondernemingen per type (2019 - 2020)

| Type | Aantal erkende ondernemingen in Vlaanderen op einde van 2019 | | | | Aantal erkende ondernemingen in Vlaanderen op einde van 2020 | | | |
|------------------------|--|--------------------|-------------|-------------|--|--------------------|-------------|-------------|
| | MZ in Vlaams Gewest | MZ in ander Gewest | Totaal | Aandeel | MZ in Vlaams Gewest | MZ in ander Gewest | Totaal | Aandeel |
| Gemeente | 1 | 1 | 2 | 0,16% | 1 | 1 | 2 | 0,16% |
| Handelsvennootschappen | 405 | 361 | 766 | 59,75% | 397 | 336 | 733 | 60,28% |
| Natuurlijke persoon | 63 | 40 | 103 | 8,03% | 53 | 34 | 87 | 7,15% |
| OCMW | 140 | 10 | 150 | 11,70% | 143 | 10 | 153 | 12,58% |
| VZW | 177 | 84 | 261 | 20,36% | 161 | 80 | 241 | 19,82% |
| Totaal | 786 | 496 | 1282 | 100% | 755 | 461 | 1216 | 100% |

bron: DWSE

4.3 NIEUWE ERKENNINGEN PER TYPE ONDERNEMING

Ondanks de dalende trend in de sector, worden er nog nieuwe erkenningen toegekend. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel nieuwe erkenningen werden toegekend in 2020, met opdeling naar type onderneming. We stellen vast dat de algemene verhoudingen uit de sector ook terug te vinden zijn bij de nieuw opgerichte ondernemingen, met een overgrote meerderheid handelsvennootschappen die nieuw worden opgericht. Slechts 2 van de 19 nieuwe erkenningen betreffen een onderneming met maatschappelijke zetel buiten het Vlaamse Gewest. Wel merken we een sterke afname ten opzichte van 2019, toen nog 36 ondernemingen een nieuwe erkenning hebben aangevraagd. Waarschijnlijk zal de onzekerheid omwille van de coronacrisis ook hier een impact gehad hebben.

Tabel 13: Nieuwe erkenningen in 2020 per type

| Type onderneming | Aantal nieuwe erkenningen in 2020 |
|---------------------|-----------------------------------|
| Handelsvennootschap | 15 |
| Natuurlijke persoon | 1 |
| OCMW | 2 |
| VZW | 1 |
| Totaal | 19 |

bron: DWSE

4.4 REDENEN VOOR INTREKKING VAN ERKENNING

Een erkenning kan omwille van verschillende redenen worden ingetrokken:

- Intrekking via de commissie naar aanleiding van vastgestelde inbreuken
- Vrijwillige stopzetting
- Ambtshalve intrekking:
 - o Faillissement (of bestuurslid betrokken bij faillissement van andere dienstencheque-onderneming)
 - o Schulden (bij RSZ, fiscus of Departement WSE)
 - o Onderneming die meer dan 1 jaar niet actief was (inactiviteit)
 - o Uitstel niet opgeheven: wanneer naar aanleiding van een inbreukdossier door de Erkenningscommissie een intrekking met uitstel wordt opgelegd en na 6 maanden onvoldoende remediëring wordt vastgesteld, dan wordt de erkenning ambtshalve ingetrokken.

In onderstaande tabel worden de redenen voor de intrekkingen van de erkenning voor 2020 weergegeven. Hieruit blijkt dat er in 2020 voornamelijk vrijwillige stopzetting van de activiteiten werden aangevraagd, wat betreft de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest. Wat betreft de ondernemingen met maatschappelijke zetel buiten het Vlaams Gewest, zien we dat het aantal intrekkingen wegens inactiviteit nog steeds de grootste groep is, maar wel al sterk is afgenomen ten opzichte van eerdere jaren (79 in 2019). Daarnaast zijn ook de vrijwillige intrekkingen de belangrijkste reden.

Tabel 14: Intrekkingen 2020

| Intrekkingen 2020 | MZ in Vlaams Gewest | MZ in Ander gewest | Totaal |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|-----------|
| Ambtshalve intrekking, waarvan: | | | |
| Faillissement | 1 | 3 | 4 |
| Inactiviteit | 17 | 18 | 35 |
| Schulden | 2 | 3 | 5 |
| Inbreuk - onmiddellijke intrekking | 2 | 1 | 3 |
| Vrijwillige intrekking | 31 | 7 | 38 |
| Totaal | 53 | 32 | 85 |

bron: DWSE

Wanneer een onderneming een aanvraag tot vrijwillige intrekking doorgeeft, wordt in het aanvraagformulier door het Departement WSE gevraagd wat de reden van de intrekking is. Van de 38 gevallen in 2020 gaven 11 ondernemingen mee dat het een overname door een andere erkende onderneming betreft.¹⁰

4.5 ACTIEVE ONDERNEMINGEN

In 2020 waren er 1267 actieve ondernemingen, waarvan 794 hun maatschappelijke zetel in Vlaanderen hadden. Onder actief verstaan we alle erkende dienstencheque-ondernemingen aan wie Sodexo minstens 1 dienstencheque heeft terugbetaald in de loop van 2020. Het kan dus zijn dat een onderneming nog wel actief was in de loop van het jaar, maar waarvoor nadien wel een intrekking van de erkenning plaatsvond.

¹⁰ Dit cijfer is een minimum want van de 38 gevallen, waren er ook meerdere ondernemingen die geen reden hebben opgegeven.

Hierna wordt in detail gekeken naar de verdeling van het aantal ingediende dienstencheques onder deze actieve onderneming, op basis van het type van de onderneming en de omvang.

4.5.1 Naar type van de onderneming

In onderstaande tabel kan de verdeling van het aantal terugbetaalde dienstencheques per type onderneming en per gewest van de maatschappelijke zetel teruggevonden worden. In de tweede tabel wordt de verdeling van het aantal actieve erkende ondernemingen per type onderneming en per gewest van de maatschappelijke zetel weergegeven.

Tabel 15: Aantal terugbetaalde dienstencheques per type onderneming (2020)

| Type Onderneming | MZ in ander gewest | | MZ in Vlaams Gewest | | Totaal |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| | Aantal terugbetaalde dienstencheques | Aandeel in totaal aantal DC | Aantal terugbetaalde dienstencheques | Aandeel in totaal aantal DC | Aantal terugbetaalde dienstencheques |
| Gemeente | 298 | 0,00% | 37.060 | 0,05% | 37.358 |
| Handelsvennootschap | 9.301.829 | 12,75% | 47.834.642 | 65,57% | 57.136.471 |
| Natuurlijke persoon | 83.674 | 0,11% | 579.694 | 0,79% | 663.368 |
| OCMW | 2.642 | 0,00% | 2.706.157 | 3,71% | 2.708.799 |
| VZW | 2.562.232 | 3,51% | 9.839.331 | 13,49% | 12.401.563 |
| Totaal | 11.950.675 | 16,38% | 60.996.884 | 83,62% | 72.947.559 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Tabel 16: Aandeel erkende ondernemingen per type en gewest MZ (2020)

| Type Onderneming | MZ in ander gewest | | MZ in Vlaams Gewest | | Totaal |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|
| | MZ in ander Gewest | Aandeel in totaal aantal EO | MZ in Vlaams Gewest | Aandeel in totaal aantal EO | Totaal |
| Gemeente | 1 | 0,08% | 1 | 0,08% | 2 |
| Handelsvennootschap | 349 | 27,55% | 426 | 33,62% | 775 |
| Natuurlijke persoon | 34 | 2,68% | 58 | 4,58% | 92 |
| OCMW | 10 | 0,79% | 144 | 11,37% | 154 |
| VZW | 79 | 6,24% | 165 | 13,02% | 244 |
| Totaal | 473 | 37,33% | 794 | 62,67% | 1.267 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Gelet op de verdeling van het aantal ondernemingen per categorie, zijn het vooral de handelsvennootschappen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen die een groter aandeel in het aantal cheques vertegenwoordigen.

4.5.2 Naar omvang van de onderneming

Als we het aantal ingediende cheques op jaarbasis gebruiken als parameter voor de omvang van de onderneming, dan stellen we vast dat de markt sterk geconcentreerd is bij enkele grote ondernemingen. 50% van de ingediende cheques werden door slechts 30 ondernemingen ingediend, voornamelijk handelsvennootschappen, maar ook 4 VZW's.

Tabel 17: Aantal ingediende dienstencheques naar omvang van de onderneming en per gewest MZ (2020)

| Omvang op basis van aantal dienstencheques | Aantal dienstencheques | | | Totaal |
|--|------------------------|---------------------|--|-------------------|
| | MZ in ander Gewest | MZ in Vlaams Gewest | Aandeel in totaal aantal dienstencheques | Totaal aantal EO |
| < 10.000 | 547.840 | 954.950 | 2,06% | 1.502.790 |
| < 50.000 | 1.804.812 | 7.750.821 | 13,10% | 9.555.633 |
| < 100.000 | 1.069.188 | 5.732.163 | 9,32% | 6.801.351 |
| < 250.000 | 1.340.519 | 7.902.536 | 12,67% | 9.243.055 |
| < 500.000 | 1.598.261 | 7.632.504 | 12,65% | 9.230.765 |
| < 1.000.000 | 500.476 | 9.124.806 | 13,19% | 9.625.282 |
| > 1.000.000 | 5.089.579 | 21.899.104 | 37,00% | 26.988.683 |
| Totaal | 11.950.675 | 60.996.884 | 100,00% | 72.947.559 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Tabel 18: Aantal erkende ondernemingen naar omvang en per gewest MZ (2020)

| Omvang op basis van aantal dienstencheques | Aantal EO | | | Totaal |
|--|--------------------|---------------------|-----------------------------|------------------|
| | MZ in ander Gewest | MZ in Vlaams Gewest | Aandeel in totaal aantal EO | Totaal aantal EO |
| < 10.000 | 355 | 292 | 51,07% | 647 |
| < 50.000 | 86 | 319 | 31,97% | 405 |
| < 100.000 | 14 | 83 | 7,66% | 97 |
| < 250.000 | 10 | 53 | 4,97% | 63 |
| < 500.000 | 4 | 21 | 1,97% | 25 |
| < 1.000.000 | 1 | 13 | 1,10% | 14 |
| > 1.000.000 | 3 | 13 | 1,26% | 16 |
| Totaal | 473 | 794 | 100,00% | 1.267 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

Tabel 19: Aantal erkende ondernemingen naar type en omvang (2020)

| Type | Omvang op basis van aantal dienstencheques | | | | | | | Totaal |
|---------------------|--|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|--------------|
| | < 10.000 | < 50.000 | < 100.000 | < 250.000 | <500.000 | <1.000.000 | > 1.000.000 | |
| Gemeente | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| Handelsvennootschap | 393 | 211 | 70 | 56 | 19 | 13 | 13 | 775 |
| Natuurlijke persoon | 68 | 24 | | | | | | 92 |
| OCMW | 61 | 88 | 3 | 1 | 1 | | | 154 |
| VZW | 124 | 81 | 24 | 6 | 5 | 1 | 3 | 244 |
| Totaal | 647 | 405 | 97 | 63 | 25 | 14 | 16 | 1.267 |

bron: Sodexo, bewerking DWSE

De dienstenchequemarkt is met andere woorden zeer sterk geconcentreerd bij een klein aantal zeer grote ondernemingen. Aan de andere zijde van het spectrum vinden we echter ook een zeer groot aantal kleine ondernemingen: 1.052 ondernemingen met minder dan 50.000 ingediende dienstencheques op jaarbasis, waarvan een groot aantal (647) zelfs minder dan 10.000 cheques op jaarbasis. Een groot deel hiervan

hebben hun maatschappelijke zetel buiten Vlaanderen en hebben dus waarschijnlijk een beperkt aantal Vlaamse klanten. Maar er zijn ook 292 ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en minder dan 10.000 ingediende cheques op jaarbasis.



5 KOSTPRIJS VAN HET DIENSTENCHEQUESYSTEEM

5.1 DE BRUTOKOST VAN HET DIENSTENCHEQUESTELSEL VOOR DE OVERHEID

Tegenover de grote reikwijdte van de dienstenchequestelsel staat een hoge (bruto) kostprijs voor de overheid. Deze bruto kosten bestaan uit de subsidietussenkomst in de totale inruilwaarde van de dienstencheques, de omkaderingskost in de administratie en de kost van de fiscale aftrek. Daarnaast worden, onder bepaalde voorwaarden, via het Opleidingsfonds Dienstencheques opleidingen aan dienstencheque-werknemers financieel ondersteund.

Voor 2018 bedraagt de bruto-kostprijs €1.360 miljoen, voor 2019 €1.434 miljoen. Voor 2020 bedraagt de bruto-kostprijs €1.495 miljoen, exclusief de kostprijs van de fiscale aftrek en de kosten van het Opleidingsfonds die nog niet beschikbaar zijn. De cijfers per type kost worden weergegeven in onderstaande tabel. 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 20: Componenten van de brutokost van het dienstenchequestelsel, in miljoenen euro, 2016-2020

| Kost | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Financiële tussenkomst (subsidie) (inclusief indexering) | € 1.109 mln | € 1.109 mln | € 1.159 mln | € 1.225 mln | € 1.380 mln |
| Omkaderingskosten Sodexo ¹¹ | € 8,86 mln. | € 8,57 mln | € 7,78 mln | € 8,25 mln | € 8,47 mln |
| Kostprijs van de fiscale aftrekbaarheid ¹² | € 172,6 mln | € 181,2 mln | € 189,9 mln | € 198,4 mln | ntb |
| Opleidingsfonds Dienstencheques ¹³ | € 1,86 mln | € 2,64 mln | € 2,74 mln | € 2,95 mln | ntb |
| Coronasubsidies | | | | | € 106,18 mln |
| Totale bruto-kostprijs | € 1.293 mln | € 1.302 mln | € 1.360 mln | € 1.434 mln | € 1.495 mln |

Bron: DWSE

De belangrijkste component in de kost is de subsidietussenkomst voor de dienstenchequebedrijven in de inruilwaarde van de dienstencheques zelf, waarin ook de indexeringskost is begrepen. De subsidie is onderhevig aan de spilindex. Telkens de spilindex overschreden wordt, wordt de overheidstussenkomst verhoogd met 2% van 73% van de som van de prijs voor de gebruiker en de van kracht zijnde overheidstussenkomst (samen de inruilwaarde genoemd)¹⁴. De indexeringskost wordt volledig afgewenteld op de overheid. De aankoopprijs van een dienstencheques voor de gebruiker wordt immers niet geïndexeerd. Sinds 1 januari 2021 steeg de overheidssubsidie tot 14,48 euro/cheque voor alle nieuw uitgegeven dienstencheques.

¹¹ Hier wordt gekeken naar welke kosten in het jaar gemaakt worden en niet in welk jaar ze boekhoudkundig verwerkt worden.

¹² De hier weergegeven fiscale aftrek heeft betrekking op het aanslagjaar en is dus een weerspiegeling van de aankoop van dienstencheques in het voorafgaande inkomstenjaar.

¹³ Enkel de effectieve benutting van de toegekende budgetten wordt meegerekend in de bruto-kostprijs.

¹⁴ De indexering wordt toegepast op elke dienstencheque die wordt aangekocht door de gebruiker vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de maand waarin de index het cijfer bereikt dat de wijziging rechtvaardigt.

De groei van de omvang van het stelsel uit zich ook in een toename van de subsidiekost van het stelsel. Omwille van de indexeringen de afgelopen jaren, wordt de subsidielast voor de overheid zelfs proportioneel zwaarder.¹⁵

In 2020 ligt de subsidiekost uitzonderlijk hoog, ondanks het aanzienlijk lager verbruik van cheques tijdens de coronacrisis. Dit valt te verklaren door de overschakeling naar een nieuwe aanrekeningsmethode die in 2020 werd gemaakt naar aanleiding van de in werkingtreding van de Vlaamse Codex Overheidsfinanciering. Dit had een belangrijke impact op de aanrekening van subsidies en zorgde voor een eenmalige verschuiving tussen aanrekeningsjaar 2019 en 2020 van ongeveer € 100 miljoen (overflow).

De tweede belangrijkste uitgavenpost is de fiscale aftrek, die betaald wordt op het budget van het departement Financiën en Begroting¹⁶ en die in 2019 198,4 miljoen euro bedroeg.

De kostprijs van de fiscale aftrek stijgt minder sterk dan de totale subsidiekost omwille van het fiscale plafond¹⁷. Hierdoor weegt de groei van het aantal aangekochte cheques enkel effectief door op het budget als de extra cheques onder het fiscale plafond van de gebruiker vallen.

In 2020 werden ook bijkomende subsidies uitbetaald aan de ondernemingen voor prestaties die geleverd werden binnen bepaalde periodes die sterk gekenmerkt werden door de impact van de coronacrisis. De extra subsidies werden toegekend om tegemoet te komen aan de hogere omkaderingskosten, alsook om de nodige hulpmiddelen te kunnen voorzien voor de dienstenchequewerknemers om in veilige omstandigheden te kunnen werken. In totaal werd er op die manier €106 miljoen extra uitbetaald.

Ook geeft DWSE middelen uit voor de uitgaven van het Opleidingsfonds Dienstencheques (2,95 miljoen euro voor 2019). Goedgekeurde opleidingen die bedrijven voor hun dienstenchequewerknemers organiseren worden gedeeltelijk terugbetaald. Voor het opleidingsfonds hebben we nog geen cijfers voor 2020, want de ondernemingen kunnen nog tot 30 juni 2021 dossiers indienen. Daarna moeten deze dossiers nog verwerkt worden door het secretariaat van het Opleidingsfonds. De cijfers zijn dus maar beschikbaar met ongeveer 1 jaar vertraging.

Bij het Opleidingsfonds Dienstencheques stellen we een stijging vast van de effectieve benutting van de toegekende budgetten, dit ten gevolge van de wijziging aan de regelgeving vanaf budgetjaar 2017, waarbij enkel nog een budget werd toegekend indien een onderneming effectief actief was op de Vlaamse dienstenchequemerket, door een minimum van 2.000 ingediende dienstencheques op te leggen.

Bovenstaande analyse kijkt enkel naar de kosten en houdt geen rekening met de terugverdieneffecten. Onderzoek in opdracht van de Vlaamse overheid leert dat ca. 80% van de kost terugvloeit naar de overheid (Idea Consult, 2019). Dat gaat dan over personenbelastingen, sociale bijdragen, vennootschapsbelastingen en minderuitgaven voor sociale uitkeringen. De grootste terugverdieneffecten zijn het gevolg van een grotere jobcreatie. In het stelsel gaan mensen aan het werk, wat zorgt voor minder sociale uitgaven en meer inkomsten voor de overheid via belastingen en sociale bijdragen. Daarnaast is er ook nog het groter arbeidsvolume bij de gebruikers. Wie gebruik maakt van dienstencheques werkt zelf meer.

¹⁵ 2016 is een afwijkend jaar omdat hierin ook nog aanrekeningen door de RVA gebeurd zijn voor het beheer van het federale stelsel tot eind 2015.

¹⁶De FOD Financiën int deze belastingen. De FOD financiën kohiert de aanslagbiljetten aan Departement F&B en het budget van F&B betaalt hiervoor

¹⁷ Aanslagjaar 2022, inkomstenjaar 2021: €1.530 per gebruiker (equivalent van 170 dienstencheques)



5.2 EVOLUTIE VAN DE INRUILWAARDE VOOR DE DC-ONDERNEMINGEN

De erkende dienstenchequebedrijven ontvangen een overheidssubsidie gelijk aan 14,48 euro per gebruikte dienstencheque sinds januari 2021. De overheidssubsidie is gekoppeld aan de evolutie van de prijsindex. De uitgiftemaatschappij ontvangt per dienstencheque die wordt aangekocht een inruilwaarde van 23,48€ (de som van €9 gebruikersaandeel en €14,48 subsidie) en stort deze door aan de erkende ondernemingen.

De inruilwaarde van de cheques is onderhevig aan een indexeringsmechanisme. Gedurende de afgelopen jaren werd de spilindex meerdere keren overschreden. Dit betekent telkens dat alle cheques die worden uitgegeven vanaf de maand volgend op de overschrijding, geïndexeerd worden met 2%. De indexering van de inruilwaarde gebeurt wel slechts ten belope van 73% van de inruilwaarde, maar wordt volledig toegewezen aan de overheidsbijdrage. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de indexeringen van de afgelopen jaren en de invloed op de subsidiewaarde. In januari 2021 werd de subsidiewaarde uitzonderlijk verhoogd met €0,12 om de gedeeltelijke indexering van maart 2020 aan te vullen. Deze verhoging werd ook opgenomen in onderstaande tabel, maar betreft dus geen indexering.

Tabel 21: Overzicht indexeringen (2016-2021)

| Indexoverschrijding in maand: | Geïndexeerde subsidiewaarde vanaf de maand volgend op de indexoverschrijding |
|---|--|
| Mei 2016 | 13,36 |
| Mei 2017 | 13,69 |
| Augustus 2018 | 14,02 |
| Februari 2020 | 14,36 |
| Januari 2021 (geen indexoverschrijding!) | 14,48 |

Bron: DWSE

De totale inruilwaarde steeg van €22,04 per cheque (voor de staatshervorming) naar €23,48 per cheque. De evolutie van de totale inruilwaarde wordt in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 22: Evolutie inruilwaarde (2014-2021)

| Indexering vanaf | Inruilwaarde (inclusief 73% indexering) |
|------------------|---|
| Januari 2014 | 22,04 |
| Juni 2016 | 22,36 |
| Juni 2017 | 22,69 |
| September 2018 | 23,02 |
| Maart 2020 | 23,36 |
| Januari 2021 | 23,48 |

Bron: DWSE

5.3 DE BRUTO- EN NETTO GEBRUIKERSPRIJS VAN EEN DIENSTENCHEQUE

De gebruiker betaalt anno 2021 een bruto consumentenprijs van €9 per dienstencheque (voor één gewerkt uur) voor de eerste 400 cheques en €10 voor de volgende 100 cheques (maximaal 500 dienstencheques jaarlijks; 1000 cheques per huishouden). Voor een aantal categorieën is dat 2000 cheques (personen met een handicap en eenoudergezinnen).

Voor de staatshervorming vonden er in 2013 en 2014 twee opeenvolgende prijsstijgingen van de directe aankoopprijs plaats (van €7,5 naar €8,5/cheque op 1 januari 2013 en van €8,5 naar €9/cheque op 1 januari 2014). Sinds 2014 is de bruto aankoopprijs voor de gebruiker stabiel gebleven op €9. De Vlaamse overheid kent sinds 1 januari 2020 een fiscale aftrek toe aan de gebruikers van 20%, waardoor de netto prijs per

cheque €7,2 bedraagt voor de eerste 170 cheques per persoon (inkomstenjaar 2021, aanslagjaar 2022). Met de verlaging van de fiscale aftrek van 30% naar 20%, steeg de nettoprijs van €6,3 naar €7,2 per cheque.

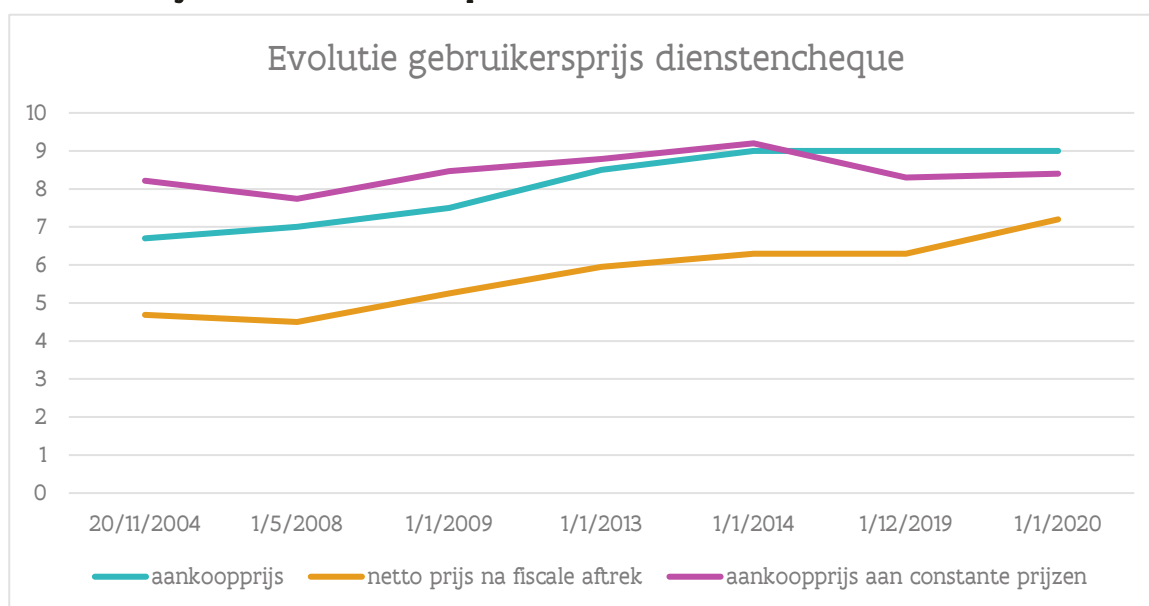
De nominale stijging van de (bruto) aankoopprijs (voor de eerste 400 cheques) steeg tussen 2004 en 2020 met +45% van 6,2 euro naar 9 euro, terwijl de reële aankoopprijs (na correctie voor inflatie – kolom constante prijzen in onderstaande tabel) slechts steeg met + 6,5% van 7,89 euro naar 8,40 euro. De netto verbruikersprijs, na fiscale aftrek, is in reële termen wat sterker gestegen met +21,7% van 5,52 euro naar 6,72. Indien de verlaging van de fiscale aftrek er per 1 januari 2020 niet zou zijn geweest, zouden in 2020 de dienstencheques in reële termen zelfs goedkoper zijn geworden in vergelijking met 2014. Het is wel belangrijk om op te merken dat in de eerste jaren van het stelsel de prijs per cheque uitzonderlijk laag werd gehouden om het stelsel te promoten en het zwartwerk grondig aan te pakken.

Tabel 23: Evolutie van de nominale en de reële prijs van dienstencheques voor de gebruiker

| Prijs per dienstencheque | Aankoopprijs gebruiker per cheque (lopende prijzen) | Aankoopprijs gebruiker per cheque (constante prijzen*) | Nettoprijs na fiscale aftrek per cheque (lopende prijzen) | Netto prijs na fiscale aftrek per cheque (constante prijzen*) |
|--------------------------|---|--|---|---|
| 01/01/2004 | 6,2 | 7,89 | 4,34 | 5,52 |
| 20/11/2004 | 6,7 | 8,22 | 4,69 | 5,76 |
| 01/05/2008 | 7 | 7,74 | 4,5 | 4,98 |
| 01/01/2009 | 7,5 | 8,47 | 5,25 | 5,93 |
| 01/01/2013 | 8,5 (400); 9,5 (401-500) | 8,79 (400); 9,82 (401-500) | 5,95 (400); 6,65 (401-500) | 6,15 (400); 6,87 (401-500) |
| 01/01/2014 | 9 (400); 10 (401-500) | 9,20 (400); 10,22 (401-500) | 6,3 (400); 7 (401-500) | 6,44 (400); 7,16 (401-500) |
| 01/12/2019 | 9 (400); 10 (401-500) | 8,30 (400); 9,23 (401-500) | 6,3 (400); 7 (401-500) | 5,81 (400); 6,46 (401-500) |
| 01/01/2020 | 9 (400); 10 (401-500) | 8,40 (400); 9,33 (401-500) | 7,2 (400); 8 (401-500) | 6,72 (400); 7,46 (401-500) |

Bron: DWSE eigen berekeningen; * vergelijkingsjaar 2015

Grafiek 16: Prijsevolutie dienstencheque (anno 2020)



Bron: Departement WSE

Colofon

Samenstelling

Vlaamse overheid
Departement Werk en Sociale Economie
Koning Albert II-laan 35 bus 20
1030 Brussel
02 553 42 56

dienstencheques@vlaanderen.be
www.vlaanderen.be/departement-wse

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Vanderpoorten
Secretaris-generaal

Uitgave

Mei 2021