

## Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2008

**Op verzoek van:**

**Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid,  
Arbeid en Sociaal Overleg,  
Directie van de integratie van de werkzoekenden**

**Uitgevoerd door:**

**IDEA Consult: Dr. Anneleen Peeters  
An Van Pelt  
Daphné Valsamis**

**Brussel, 30 juni 2009**



# INHOUDSOPGAVE

p.

<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>
<b>DEEL 1: KERNCIJFERS DIENSTENCHEQUES IN 2008</b>	<b>11</b>
<b>1 Omvang van het dienstencheque-systeem in 2008</b>	<b>13</b>
<b>2 Kerncijfers gebruikers</b>	<b>15</b>
2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem	15
2.2 Regionale spreiding van de actieve gebruikers	16
2.3 Profiel van de gebruikers	17
2.3.1 Algemeen profiel van de actieve gebruikers	17
2.3.2 Profiel van de jongere actieve gebruikers (minder dan 65 jaar)	18
2.3.3 Profiel van oudere actieve gebruikers (65 jaar of meer)	18
2.4 Intensiteit van gebruik	19
<b>3 Analyse van de erkende ondernemingen</b>	<b>21</b>
3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem	21
3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen	22
<b>4 Analyse van de werknemers</b>	<b>23</b>
4.1 Aantal dienstencheque-werknemers	23
4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers	25
4.3 Profiel van de dienstencheque-werknemers	27
<b>DEEL 2: DE WERKING VAN HET DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2008</b>	<b>29</b>
<b>1 Erkende activiteiten</b>	<b>31</b>
1.1 Overzicht van erkende activiteiten	31
1.2 Relatief belang van de erkende activiteiten	32
1.3 Knelpunten in de praktijk	34
1.4 Complementariteit en substitutie met organisaties en activiteiten buiten het stelsel van de dienstencheques	37
1.5 Uitbreiding naar nieuwe activiteiten	39
<b>2 Erkende Ondernemingen</b>	<b>41</b>
2.1 Erkenningsprocedure	41
2.1.1 Procedure voor erkenning dienstencheque-onderneming	41
2.1.2 Evolutie erkenningen in 2008	41
2.2 Diverse types van ondernemingen	42
2.2.1 Huidige typologie van erkende ondernemingen	42
2.2.2 Naar een nieuwe typologie van erkende ondernemingen	43
2.3 Keuze van dienstencheque-onderneming	50
<b>3 Kwaliteit van het werk</b>	<b>52</b>
3.1 Jobinhoud	52
3.2 Arbeidsomstandigheden	53
3.3 Loopbaanmogelijkheden	54
3.4 Werkuren	55
3.4.1 Wetgeving	55
3.4.2 Aantal werkuren per week in de praktijk	55
3.4.3 Combinatie met ander werk	57

3.5	Contracttype .....	58
3.5.1	Wetgeving.....	58
3.5.2	Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur in de praktijk....	58
3.5.3	Overzicht van de uiteenlopende praktijken .....	62
3.6	Loon- en arbeidsvoorwaarden .....	63
3.6.1	Wetgeving.....	63
3.6.2	De Loon- en arbeidsvoorwaarden in de praktijk .....	64
3.7	Beleid in geval van het wegvallen van een opdracht.....	65
3.8	Tijdelijke werkloosheid .....	66
3.8.1	Wetgeving.....	66
3.8.2	De tijdelijke werkloosheid in de praktijk .....	66
<b>4</b>	<b>Opleiding en begeleiding .....</b>	<b>69</b>
4.1	Opleidingsbehoefte voor dienstencheque-werknemers op het terrein? .....	69
4.2	Aangeboden opleidingen en begeleiding voor dienstencheque-werknemers.....	70
4.2.1	Opleidings- en begeleidingsbereik .....	70
4.2.2	Soorten en duur van de opleidingen .....	71
4.2.3	Verschillende praktijken in de begeleiding en omkadering .....	72
4.3	Financiering van de opleiding .....	73
4.3.1	Het federale opleidingsfonds dienstencheques .....	73
4.3.2	Vormingsfonds voor de dienstencheques (PC322.01) (VORM-DC).....	77
<b>5</b>	<b>Instroom en verloop van dienstencheque-werknemers .....</b>	<b>78</b>
5.1	Instroom naar dienstencheques.....	78
5.1.1	Nieuwe instroom in 2008 .....	78
5.1.2	Vroegere beroepssituatie van de werknemers.....	79
5.1.3	Rekruteringskanalen van dienstencheque-werknemers .....	79
5.1.4	Aanbod van geschikte werknemers.....	80
5.1.5	Pijnpunten voor het aantrekken van geschikte werknemers.....	81
5.2	Uitstroom uit het systeem .....	82
5.2.1	Uitstroom uit het systeem.....	82
5.2.2	Motieven om uit het systeem te stromen .....	84
5.3	Verloop tussen dienstencheque-ondernemingen .....	85
5.4	Ziekteverzuim .....	86
5.4.1	Ziekteverzuim: aantal en redenen.....	86
5.4.2	Verzuimbeleid.....	87
<b>6</b>	<b>Financiële aspecten .....</b>	<b>88</b>
6.1	Prijs voor de gebruiker .....	88
6.1.1	Reële kostprijs voor de gebruiker.....	88
6.1.2	Effect van recente prijsverhogingen.....	89
6.1.3	Prijs in het zwarte circuit.....	91
6.1.4	Marge voor toekomstige prijsverhogingen: plafond bereikt? .....	92
6.2	Financiële situatie van de ondernemingen: kosten versus ontvangsten.....	94
6.2.1	Kosten van dienstencheque-ondernemingen.....	94
6.2.2	Ontvangsten van dienstencheque-ondernemingen.....	95
6.2.3	Rendabiliteit van de dienstencheque-ondernemingen.....	99
6.2.4	Impact van economische crisis op de vraag naar dienstencheques ....	99
<b>7</b>	<b>Visie van de gebruikers .....</b>	<b>101</b>
7.1	Motieven om in het systeem te stappen .....	101
7.2	Tevredenheid van de gebruiker .....	103
7.2.1	Algemene tevredenheid over de dienstverlening naar type bedrijf... ..	103
7.2.2	Algemene tevredenheid over de dienstverlening naar type dienst....	107
7.2.3	Aantal gebruikers dat van dienstencheque-onderneming is veranderd wegens ontevredenheid.....	108
7.2.4	Aantal gebruikers dat uit het systeem van de dienstencheques is gestapt of van plan is te stoppen .....	109
7.2.5	Tevredenheid over Sodexo.....	111

**DEEL 3: KOSTPRIJS VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES IN 2008 115**

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>117</b>
<b>2</b>	<b>Bruto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2008</b>	<b>118</b>
<b>3</b>	<b>Terugverdieneffecten door directe jobcreatie</b>	<b>119</b>
3.1	Terugverdieneffecten in de werkloosheid	119
3.2	Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid	119
3.3	Terugverdieneffecten in de bedrijfsvoorheffing	120
<b>4</b>	<b>Terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie</b>	<b>121</b>
4.1	Inschatting omvang indirecte jobcreatie	121
4.2	Benodigde gegevens voor kwantificering terugverdieneffect door indirecte jobcreatie	123
<b>5</b>	<b>Andere effecten</b>	<b>124</b>
5.1	Andere effecten m.b.t. erkende ondernemingen	124
5.2	Andere effecten m.b.t. werknemers	125
5.2.1	<i>Meerontvangsten in de BTW</i>	125
5.2.2	<i>Regularisatie van zwartwerk</i>	126
5.2.3	<i>Omschakeling van PWA-werknemers naar dienstencheque-werknemers</i>	126
5.2.4	<i>Extra kost omwille van opbouw rechten in de sociale zekerheid</i>	126
5.3	Andere effecten m.b.t. de gebruikers	127
5.3.1	<i>Meerontvangsten in de personenbelasting indien gebruikers meer uren werken</i>	127
5.3.2	<i>Thuis blijven wonen van oudere gebruikers</i>	128
<b>6</b>	<b>Geraamde netto-kostprijs van het dienstenchequesysteem in 2008</b>	<b>130</b>

**DEEL 4: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES 133**

<b>1</b>	<b>Een evaluatie op twee niveaus</b>	<b>135</b>
<b>2</b>	<b>Toepassing van het systeem in de praktijk: Inzicht in de resultaten na 5 jaar werking</b>	<b>136</b>
2.1	Creatie van werkgelegenheid	136
2.1.1	<i>Directe jobcreatie</i>	136
2.1.2	<i>Indirecte jobcreatie</i>	138
2.2	Kwaliteit van de dienstenchequejobs	138
2.2.1	<i>Arbeidsinhoud</i>	139
2.2.2	<i>Arbeidsomstandigheden</i>	139
2.2.3	<i>Arbeidsverhoudingen</i>	139
2.2.4	<i>Arbeidsvoorwaarden</i>	140
2.3	Meerwaarde voor gebruikers	142
<b>3</b>	<b>Evaluatie van het systeem</b>	<b>144</b>
3.1	Nood aan reflectie over de doelstellingen van het systeem	144
3.2	Financiering van het systeem verzekeren naar de toekomst toe	146
3.3	Behoeftte aan stabiel en duidelijk wetgevend kader	149
<b>Bijlage 1:</b>	<b>Methodologische bijlage</b>	<b>151</b>
<b>Bijlage 2:</b>	<b>Extra tabellen</b>	<b>157</b>
<b>Bijlage 3:</b>	<b>Lijst tabellen</b>	<b>167</b>
<b>Bijlage 4:</b>	<b>Lijst figuren</b>	<b>171</b>



## INLEIDING

### Korte schets van het dienstenchequesysteem

Het dienstencheque-systeem is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen<sup>1</sup>. Het federale stelsel van de dienstencheques, in voege sinds 1 januari 2004<sup>2</sup>, maakt het mogelijk voor particuliere personen om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard.

De doelstelling van de maatregel is meervoudig: het creëren van nieuwe werkgelegenheid (oorspronkelijke doelstelling: 25.000 bijkomende banen tegen eind 2007), voornamelijk voor laaggeschoolde werknemers, en het omzetten van zwartwerk in arbeid in loondienst (vooral in de sector van de poetshulp). Tevens biedt het stelsel van de dienstencheques aan PWA-werknemers de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Bovendien vergemakkelijkt het dienstencheque-systeem de combinatie arbeid en gezin voor de gebruiker omdat deze via dit systeem allerhande huishoudelijke taken kan uitbesteden.

Artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en -banen vermeldt de verplichting vanaf 2005 tot opmaak van een jaarlijks evaluatieverslag over het stelsel van de dienstencheques. Dit rapport bevat de resultaten van het vijfde evaluatie-onderzoek met betrekking tot het jaar 2008.

### Doel van het evaluatie-onderzoek

Het doel van deze studie is de realisatie van het vijfde evaluatieverslag betreffende het werkgelegenheidsstelsel van de dienstencheques, zoals bedoeld in artikel 10 van de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en buurtbanen.

Overeenkomstig dit artikel 10 heeft de evaluatie betrekking op volgende aspecten:

- (1) het werkgelegenheidseffect van de maatregel dienstencheques
- (2) de globale bruto- en netto-kostprijs van de maatregel, met bijzondere aandacht voor de terugverdieneffecten, onder meer inzake werkloosheidsuitkeringen
- (3) de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques
- (4) de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden binnen het stelsel van de dienstencheques

Daarnaast worden ook nog heel wat andere inhoudelijke thema's geanalyseerd, zoals erkende activiteiten en ondernemingen, de kwaliteit van het werk, opleiding en begeleiding van dienstencheque-werknemers, het verloop in het dienstencheque-systeem, financiële aspecten en de visie van de gebruikers.

---

<sup>1</sup> Ingevoerd door de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en -banen (B.S. 11.08.01). Zie ook het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>2</sup> Het stelsel van de dienstencheques bestond reeds in 2003 maar werd toen door de gewesten georganiseerd.

## Aanpak van de studie

Voor de uitvoering van dit vijfde evaluatieonderzoek werd gebruik gemaakt van diverse databronnen. Administratieve gegevens afkomstig van diverse bronnen werden aangevuld met gegevens verzameld op basis van een enquête afgenomen bij gebruikers. Er werd ook gebruik gemaakt van de resultaten uit de enquêtes van 2007 bij werknemers en erkende ondernemingen. Deze gegevens werden aangevuld door informatie verzameld op basis van interviews bij dienstencheque-ondernemingen, werknemers, werkgeversfederaties en vakbonden.

### Administratieve databronnen

#### (1) RVA

De erkende ondernemingen zijn wettelijk verplicht via de jaarlijkse bevraging van de RVA gegevens te verstrekken over het aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques gesloten in de loop van 2008 en het aantal lopende arbeidsovereenkomsten eind 2008<sup>3</sup>. Daarnaast bevat deze bevraging ook gegevens over het contracttype (bepaalde versus onbepaalde duur) en de werknemerscategorie (categorie A of B).

De tewerkstellingsgegevens van de RVA<sup>4</sup> zijn beschikbaar op het niveau van de woonplaats van de werknemer en op het niveau van de maatschappelijke en de exploitatiezetel van de erkende ondernemingen.

Naast de jaarenquête werden diverse cijfergegevens door de RVA verzameld met het oog op het berekenen van de bruto- en netto-kostprijs van de dienstencheques in 2008 (bvb. tijdelijke werkloosheid).

#### (2) RSZ en RSZPPO

Vanaf het derde kwartaal van 2004 is in de multifunctionele aangifte een code voorzien om aan te duiden of bepaalde arbeidsprestaties betaald werden met dienstencheques. Op deze wijze beschikken RSZ en RSZPPO op kwartaalbasis over tewerkstellingsgegevens met betrekking tot het dienstencheque-systeem. Naast het aantal werknemers zijn er eveneens gegevens beschikbaar over het werkelijk aantal gepresteerde uren, het aantal voltijdse equivalenten, de lonen en de bijdrageverminderingen.

De gegevens van RSZPPO hebben betrekking op de openbare besturen (gemeenten) en OCMW's. Van de overige werkgevers worden de gegevens verzameld via RSZ.

#### (3) Sodexo

Voor dit onderzoek werd een bestand opgemaakt van alle actieve gebruikers in 2008 (557.482 actieve gebruikers die in de loop van 2008 minstens 1 bestelling plaatsten voor dienstencheques bij Sodexo). Dit bestand bevat een aantal profielkenmerken van de gebruikers, alsook informatie over het aantal geplaatste bestellingen. Vanuit dit bestand werd een steekproef getrokken voor de enquête bij actieve gebruikers.

---

<sup>3</sup> Lopende arbeidscontracten eind 2008 worden gedefinieerd als zijnde contracten die zowel in december 2008 als in januari 2009 liepen.

<sup>4</sup> Van de 1.892 erkende ondernemingen hebben 1.742 ondernemingen geantwoord op de RVA-enquête, wat een responsgraad van 92,1% oplevert.



### Eigen enquêtes afgenomen in kader van dit onderzoek

In het kader van het evaluatie-onderzoek werd een enquête uitgevoerd bij gebruikers van minder dan 65 jaar en bij gebruikers van 65 jaar of meer. Deze bevestigingen vonden plaats in februari 2008.

#### (1) Enquête bij gebruikers van minder dan 65 jaar (2008)

De enquête bij gebruikers van minder dan 65 jaar werd web-based uitgevoerd. 19.998 actieve gebruikers werden voor deze enquête via e-mail aangeschreven. De netto-respons op deze enquête bedraagt 4.547 gebruikers (responsgraad: 22,7%).

#### (2) Enquête bij gebruikers van 65 jaar of meer (2008)

Voor deze telefonische enquête werden 615 gebruikers van 65 jaar en meer gecontacteerd. De netto-respons op deze enquête bedraagt 309 gebruikers (responsgraad: 50,2%).

Naast deze enquêtes uitgevoerd in 2008 werden ook gegevens uit de werknemersenquête en ondernemingsenquête van 2007 gebruikt.

#### (1) Enquête bij werknemers (2007)

In februari 2007 werd een schriftelijke vragenlijst verstuurd naar een steekproef van 10.000 dienstencheque-werknemers actief in 2006. De netto-respons op deze bevestiging lag hoog: in totaal stuurden 3.250 personen een ingevulde vragenlijst terug.

#### (2) Enquête bij erkende ondernemingen (2007)

Alle actieve en erkende ondernemingen in het kader van de dienstencheques in 2007 werden uitgenodigd om deel te nemen aan een on-line enquête<sup>5</sup>. Bij 37 ondernemingen kwam de uitnodiging niet aan wegens een foutief e-mail adres. In totaal vulden 939 erkende ondernemingen de evaluatie-enquête in.

### Diepgaande interviews bij dienstencheque-bedrijven, federaties en werknemers.

In de loop van april en mei 2009 werden verschillende partijen diepgaand geïnterviewd:

(1) 22 erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen. Deze werden rond volgende aspecten bevestigd: het profiel van het bedrijf, de rekrutering van werknemers, arbeids- en loonvoorwaarden, arbeidverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding, financiële haalbaarheid en het toekomstperspectief.

(2) 13 werkgeversfederaties en vakbonden. Deze werden rond volgende aspecten bevestigd: het profiel van de markt, het verloop van werknemers, arbeids- en loonvoorwaarden, arbeidverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding, financiële haalbaarheid en het toekomstperspectief.

(3) 28 dienstencheque-werknemers. Deze werden rond volgende aspecten bevestigd: situatie vóór het werken als dienstencheque-werknemer, starten als

---

<sup>5</sup> 1.504 ondernemingen kunnen beschouwd worden als actief omdat ze in 2007 ten minste één cheque hebben ingediend voor terugbetaling.

---

dienstencheque-werknemers, type contract en arbeidsduur, arbeids- en loonvoorwaarden, combinatie met andere job, arbeidsverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding en hun mening over het systeem.

Een overzicht van de geïnterviewde dienstencheque-ondernemingen en federaties is in bijlage 1 te vinden.

### **Structuur van dit rapport**

Dit rapport bestaat uit 4 delen. In het eerste deel schetsen we een algemeen beeld van het stelsel van de dienstencheques op basis van enkele kernindicatoren van gebruikers, erkende ondernemingen en werknemers. Hierbij wordt aandacht besteed aan de toestand anno 2008 alsook aan de evolutie van het systeem sinds de opstart.

In het tweede deel van het rapport behandelen we de volgende 5 thema's: erkende activiteiten en ondernemingen, de kwaliteit van het werk, opleiding en begeleiding van dienstencheque-werknemers, het verloop in het dienstenchequesysteem, financiële aspecten en de visie van de gebruikers. Elk thema wordt geanalyseerd op basis van alle beschikbare en relevante gegevens verzameld in het kader van dit onderzoek.

In deel 3 geven we een beeld van de totale bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2008.

Tot slot maken we in deel 4 de globale evaluatie op van het dienstenchequesysteem in 2008. Hierin wordt de toepassing van het systeem en het systeem zelf besproken.

Bijlage 1 geeft meer uitleg over de methodologie. Bijlage 2 bevat verschillende aanvullende tabellen.

## **Deel 1: KERNCIJFERS DIENSTENCHEQUES IN 2008**



## 1 OMVANG VAN HET DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2008

In de volgende tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Deze cijfers geven een beeld van de dienstencheque-activiteit in het jaar 2008 en zijn inclusief het dienstenchequesysteem voor moederschapshulp voor zelfstandigen.

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2008

Doelgroep	Indicator	Bereik
Gebruikers	Aantal ingeschreven gebruikers in 2008	778.252
	<i>waarvan zelfstandigen</i>	5.792
	Aantal gebruikers die in 2008 minstens 1 bestelling plaatsten	557.482 <sup>6</sup>
	Aantal aangekochte/bezorgde cheques in 2008	73.993.322
	<i>waarvan zelfstandigen</i>	396.416
	Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques	77.830
	Aantal aangekochte/bezorgde elektronische cheques in 2008	8.795.338
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen eind 2008	2.130
	Aantal actieve ondernemingen in 2008	1.892
	Aantal terugbetaalde cheques in 2008	65.443.466
	Aantal erkende ondernemingen met elektronische dienstencheques in 2008	959
Werknemers	Aantal werknemers in de loop van 2008	103.437
	Aantal werknemers eind 2008 <sup>7</sup>	76.233
	Aantal jobs in de loop van het 2008 <sup>8</sup>	118.389

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en Sodexo

<sup>6</sup> Op basis van berekening IDEA Consult.

<sup>7</sup> Gegevens voor eind 2008 hebben betrekking op lopende contracten in de loop van december 2008 en januari 2009.

<sup>8</sup> Aantal werknemers volgens de exploitatiezetel.

In Tabel 2 schetsen we de evolutie van deze kernindicatoren sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem in januari 2004. Alle indicatoren wijzen op een continue groei van het stelsel. Het aantal actieve gebruikers steeg van 99.000 eind 2004 naar ruim 560.000 eind 2008. De spectaculairste groei wordt in het aantal terugbetaalde cheques geobserveerd. Het is zo dat in 2008, 65 miljoen dienstencheques werden ingediend door en terugbetaald aan de erkende ondernemingen. Dit is een significante stijging (1.064%) ten opzichte van het volume terugbetaalde cheques in 2004. Wat het aantal erkende ondernemingen betreft in 2008, blijft het aantal stijgen, met een groeivoet van ongeveer 25%.

Deze sterke groei in de dienstencheque-activiteit vertaalt zich verder ook in een opmerkelijke stijging van de tewerkstelling. In de loop van 2008 werkten 103.437 werknemers in het dienstenchequestelsel tegen 87.152 in 2007 en 61.759 in 2006.

Het is belangrijk te noteren dat hoewel het stelsel van de dienstencheques sinds de opstart blijft groeien, de groeivoeten van de kernindicatoren lineair dalen met de tijd. Ten opzichte van de eerste jaren breidt het stelsel van de dienstencheques zich dus relatief minder sterk uit.

Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2008)

Indicator	2004	2005	2006	2007	2008	evolutie 04-08
Aantal actieve gebruikers	98.814	190.734	316.101	449.626	557.482	464,2%
groeivoet		93,0%	65,7%	42,2%	24,0%	
Aantal actieve erkende ondernemingen	504	840	1.163	1.504	1.892	275,4%
groeivoet		66,7%	38,5%	29,3%	25,8%	
Aantal terugbetaalde cheques	5,6 milj.	17,2 milj.	32,2 milj.	49,2 milj.	65,4 milj.	1.064,5%
groeivoet		206,3%	87,0%	52,8%	33,0%	
Aantal werknemers in de loop van het jaar			61.759	87.152	103.437	
groeivoet				41,1%	18,7%	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

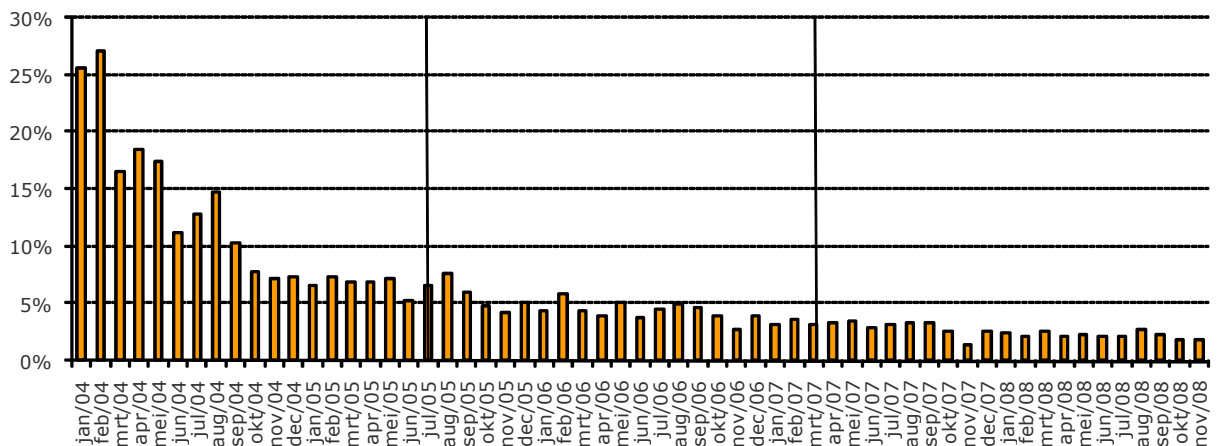
## 2 KERNCIJFERS GEBRUIKERS

### 2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem

Op het einde van 2008 waren 778.252 particulieren geregistreerd als gebruiker in het dienstenchequesysteem. Ruim 3 op 10 gebruikers was echter niet actief in 2008 daar ze geen cheques bestelden in de loop van 2008. Het aantal gebruikers dat in 2008 minstens één bestelling plaatste bij Sodexo bedraagt 557.482.

Sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem (januari 2004) kende het aantal gebruikers een spectaculaire groei. Onderstaande figuur geeft een beeld van de maandelijkse groeiwet van het aantal ingeschreven gebruikers. Het aantal gebruikers stijgt nog altijd, hoewel de groeiwet in 2008 lager lag dan in de eerste jaren na de opstart van het systeem.

*Figuur 1: Maandelijkse groeiwet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2008*



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

## 2.2 Regionale spreiding van de actieve gebruikers

Tabel 3 geeft de regionale verdeling van de actieve gebruikers op basis van de woonplaats van de gebruiker weer. Hieruit blijkt dat 63% van de gebruikers woonachtig is in Vlaanderen en 30% in Wallonië. Ongeveer 7% van alle dienstencheque-gebruikers woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ten opzichte van 2007 blijkt het relatief aandeel van Vlaanderen licht te dalen ten voordele van Brussel en Wallonië. Zo was in 2007 65% van de gebruikers woonachtig in Vlaanderen, tegen 29% in Wallonië en 6% in Brussel.

Tabel 3: Aantal actieve gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2008)

	Actieve gebruikers dienstencheques		Totale bevolking (>= 20 jr.)		Aandeel actieve gebruikers t.o.v. totale bevolking
	Aantal	%	Aantal	%	%
Vlaams Gewest	349.005	62,6	4.801.371	58,5	7,3
Waals Gewest <sup>9</sup>	169.386	30,4	2.617.522	31,9	6,5
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	39.091	7,0	795.203	9,7	4,9
<b>Totaal</b>	<b>557.482</b>	<b>100,0</b>	<b>8.214.096</b>	<b>100,0</b>	<b>6,8</b>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Sodexo en Ecodata (2008)

Indien we deze cijfers vergelijken met de regionale verdeling van de Belgische bevolking<sup>10</sup> merken we dat particulieren in Vlaanderen relatief meer gebruik maken van dienstencheques dan in de andere 2 gewesten. Het regionale aandeel van de actieve gebruikers ligt zowel in Wallonië als in Brussel onder het bevolkingsaandeel, wat wijst op een ondervertegenwoordiging in het gebruik van dienstencheques door particulieren in deze twee gewesten. Deze ondervertegenwoordiging blijkt echter te dalen met de tijd, wat aantoont dat er een inhaalbeweging is van Brussel en Wallonië. Ook het verschil tussen het aandeel actieve gebruikers t.o.v. totale bevolking daalt tussen de regio's. In het Vlaamse Gewest is 7% van de bevolking (vanaf 20 jaar) een actieve gebruiker van dienstencheques (6,1% in 2007), terwijl dit aandeel 6,5% bedraagt in Wallonië in 2008 (5,1% in 2007) en ruim 5% in Brussel (3,4% in 2007).

<sup>9</sup> Incl. Duitstalige Gemeenschap.

<sup>10</sup> Als vergelijkingsbasis nemen we de totale bevolking vanaf 20 jaar, omdat deze groep beschouwd kan worden als de potentiële doelgroep van gebruikers in het dienstenchequesysteem.



## 2.3 Profiel van de gebruikers

### 2.3.1 Algemeen profiel van de actieve gebruikers

Onderstaande tabel geeft de verdeling van actieve gebruikers naar leeftijdscategorieën en statuut per regio. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft van de gebruikers tussen 35 en 55 jaar is. Een tweede belangrijke leeftijdsgroep zijn de 65-plussers. Ruim 1 op 4 actieve gebruikers van het stelsel van de dienstencheques is 65 jaar of ouder.

Tabel 4 toont ook aan dat er in Brussel meer jongere gebruikers zijn (18,3% gebruikers <35 jaar) dan in Vlaanderen en Wallonië (13%). Deze twee laatste regio's hebben ook een grotere groep van gebruikers van 65 jaar of ouder (25,4%) dan het Brusselse gewest (21,8%). Gemiddeld is een actieve gebruiker in Brussel 50,6 jaar oud, tegenover 52,4 jaar in Vlaanderen en 52,9 jaar in Wallonië.

Wat het statuut van de actieve gebruikers betreft blijkt uit de enquête van de gebruikers dat 3 op 4 gebruikers gehuwd of samenwonend is. Het aandeel alleenstaande vrouwen is het hoogst in Brussel waar ruim 1 op 4 gebruikers tot deze categorie behoort (tegenover ongeveer 15% in Vlaanderen en 18% in Wallonië).

Tabel 4: Algemene profiel van de actieve gebruikers naar gewest (2008)

		Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Leeftijd (N=548.557 <sup>11</sup> )	< 35 jaar	13,6%	18,3%	13,4%	13,1%
	Tussen 35 en 45 jaar	26,6%	27,2%	27,1%	25,4%
	Tussen 45 en 55 jaar	21,3%	19,0%	21,8%	20,9%
	Tussen 55 en 65 jaar	13,4%	13,7%	12,4%	15,3%
	>= 65 jaar	25,1%	21,8%	25,4%	25,4%
Totaal		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Statuut (N=4.832)	Gehuwd of samenwonend	74,8%	68,9%	76,0%	73,5%
	Alleenstaande vrouw	16,3%	21,7%	14,8%	18,3%
	Alleenstaande man	8,9%	9,4%	9,2%	8,2%
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Sodexo en enquête (2008)

<sup>11</sup> Van 8.925 gebruikers is de leeftijd niet gekend.

### 2.3.2 Profiel van de jongere actieve gebruikers (minder dan 65 jaar)

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de actieve gebruikers van minder dan 65 jaar naar beroepssituatie en scholingsniveau per regio. Uit deze tabel blijkt dat de loontrekkende of ambtenaren de grootste groep van jongere gebruikers zijn. Zo zijn bijna 3 op 4 actieve jonge gebruikers loontrekkend of ambtenaar. Het aandeel is het hoogst in Brussel (74,2%) en het laagst in Wallonië (69,8%). Wat het scholingsniveau betreft blijkt het dat 3 op 4 jonge actieve gebruikers een diploma van het hoger onderwijs heeft. Dit aandeel is weer het hoogst in Brussel (85%) en het laagst in Vlaanderen (74,5%).

Tabel 5: *Profiel van de jongere actieve gebruikers naar gewest (2008)*

		Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
Beroepsituatie (N=4.501)	Loontrekkende of ambtenaar	70,3%	74,2%	70,1%	69,8%
	Zelfstandige – vrij beroep – helper	16,7%	15,5%	17,0%	16,5%
	Student	0,2%	0,3%	0,2%	0,0%
	Werkzoekend	1,7%	4,0%	1,7%	1,2%
	(Brug)pensioen	6,3%	4,3%	5,8%	8,0%
	Niet-beroepsactief	5,4%	3,0%	5,8%	5,2%
Totaal		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Scholingsniveau (N=4.505)	Lagere school	1,4%	1,5%	1,6%	1,0%
	Middelbare school	20,5%	11,7%	22,8%	17,8%
	Hoger onderwijs	76,8%	85,0%	74,5%	79,7%
	Andere <sup>12</sup>	1,3%	1,8%	1,1%	1,5%
Totaal		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

### 2.3.3 Profiel van oudere actieve gebruikers (65 jaar of meer)

Tabel 6 geeft de verdeling van de actieve gebruikers van meer dan 65 jaar naar hun soort woning per regio. Uit deze tabel blijkt dat ruim 8 op 10 oudere gebruikers in hun eigen privé-woning woont. Er zijn echter grote verschillen naar regio's. Zo woont slechts 35% van de oudere gebruikers in Brussel in hun privé-woning, tegenover 85% in Wallonië en 79% in Vlaanderen. De meerderheid van de oudere gebruikers in Brussel woont in hun eigen privé-appartement (62,1%).

<sup>12</sup> Bvb. buitenlands niet-erkend diploma.

Tabel 6: Profiel van de oudere actieve gebruikers: Waar woont u? (N = 309)

	Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië
In mijn eigen privé-woning	78,2%	35,0%	78,6%	85,4%
In mijn eigen privé-appartement	19,2%	62,1%	18,5%	12,6%
Bij mijn kinderen	0,7%	1,0%	1,0%	0,0%
In een service-flat	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%
In een rusthuis	1,5%	0,0%	1,9%	1,0%
Andere	0,1%	1,9%	0,0%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

## 2.4 Intensiteit van gebruik

In 2008 kende het stelsel van de dienstencheques 557.482 actieve gebruikers. Het gaat hier om particulieren die in de loop van dat jaar minstens één bestelling plaatsten bij Sodexo. Ruim 9 op 10 van hen (486.968 gebruikers) bestelde in dat jaar minstens 2 keer dienstencheques. Bovendien werden er over een periode van 12 maanden door alle gebruikers samen ruim 65 miljoen dienstencheques aangekocht.

Tabel 7 geeft het gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques weer (zowel papieren cheques als elektronische cheques) door de actieve gebruikers in 2008. Uit deze tabel blijkt dat een actieve dienstencheque-gebruiker in het jaar 2008 gemiddeld bijna 5 keer dienstencheques bestelde. Gemiddeld werden er in 2008 131 cheques aangekocht per actieve gebruiker. Dit is hoger dan het gemiddeld aantal aangekochte cheques in 2007 (117).

De mediaan van het aantal bestelde cheques ligt wel lager dan het gemiddelde wat erop duidt dat een deel van de gebruikers dienstencheques erg intensief gebruikt wat voor een ongelijke spreiding zorgt. Dit is ook merkbaar in de kwartielen van het aantal bestelde cheques. 1 op 4 actieve gebruikers kocht maximaal 50 cheques. De helft van de gebruikers bestelde maximaal 100 dienstencheques, terwijl 1 op 4 actieve gebruikers minstens 180 cheques aankocht op jaarbasis. Bovendien kocht 4,5% van actieve gebruikers meer dan 650 cheques in 2008 (zie tabel in bijlage).

Er zijn echter verschillen merkbaar naar leeftijd van de gebruikers. Gebruikers in de leeftijdsgroep van 55 tot 65 jaar kochten gemiddeld de meeste cheques aan (146). Gebruikers van minder dan 35 jaar oud blijken de minst intensieve gebruikers van dienstencheques te zijn. In 2008 plaatste deze leeftijdscategorie van gebruikers gemiddeld 4,4 bestellingen en kochten ze gemiddeld 102 cheques aan.

Tabel 7: Gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques in 2008

	Totaal	< 35 jaar	35 tot 45	45 tot 55	55 tot 65	>65
Gemiddeld aantal bestellingen	4,8	4,4	5,2	5,1	4,8	4,5
Aantal bestelde cheques						
Gemiddeld	131	102	141	146	135	119
Eerste kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt maximaal	50	32	55	55	50	59
Mediaan, dwz 50% van de gebruikers koopt maximaal	100	80	120	120	104	100
Derde kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt minimaal	180	145	191	200	180	160

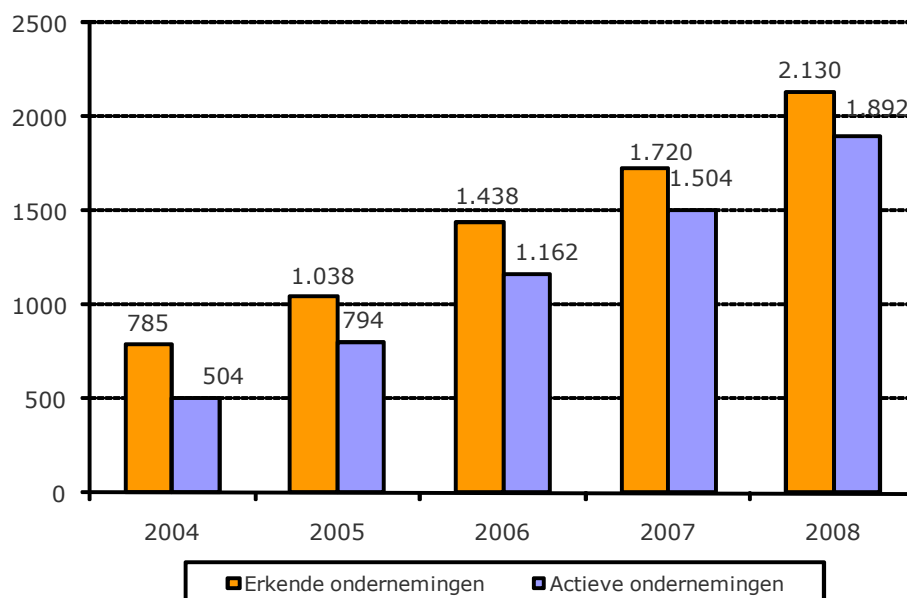
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Sodexo

### 3 ANALYSE VAN DE ERKENDE ONDERNEMINGEN

#### 3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem

Eind december 2008 waren er in totaal 2.130 ondernemingen erkend als dienstencheque-onderneming. 1.892 ondernemingen kunnen beschouwd worden als actief omdat ze in 2008 ten minste één cheque hebben ingediend voor terugbetaling. Ten opzichte van de situatie eind 2007 steeg het aantal actieve ondernemingen met 388 ondernemingen. In vergelijking met het voorgaande evaluatie-onderzoek is de groeivoet van het aantal actieve ondernemingen gedaald (van 29,6% in 2007 naar 25,8% in 2008).

Figuur 2: Aantal erkende en actieve ondernemingen<sup>13</sup> (2004-2008)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

<sup>13</sup> Het aantal erkende ondernemingen heeft betrekking op de situatie op 31 december van elk jaar, terwijl het aantal actieve ondernemingen betrekking heeft op het ganse jaar.

### 3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen

Onderstaande tabel geeft de regionale verdeling van het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen op basis van maatschappelijke zetel van de onderneming weer. Deze verdeling is erg verschillend van de regionale spreiding van de gebruikers en van de werknemers. Dit kan verklaard worden door het feit dat heel wat grotere dienstencheque-ondernemingen hun maatschappelijke zetel in Brussel gevestigd hebben, terwijl de onderneming ook exploitatiezetels heeft in Vlaanderen en/of in Wallonië.

In vergelijking met 2007, blijkt het aandeel erkende ondernemingen in Wallonië (33% in 2007 naar 37% in 2008) en Brussel (12,3% in 2007 naar 14,8% in 2008) te stijgen. Deze stijgingen gaan ten koste van het aandeel erkende ondernemingen in Vlaanderen (55% in 2007 naar 48% in 2008).

*Tabel 8: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen op het eind van het jaar naar gewest (op maatschappelijke zetel)*

	2007		2008	
	Aantal	%	Aantal	%
Vlaams Gewest	921	54,6	1.016	47,7
Waals Gewest	585	33,1	799	37,5
Brussels Hfd. Gewest	214	12,3	315	14,8
Totaal	1.720	100,0	2.130	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

## 4 ANALYSE VAN DE WERKNEMERS

### 4.1 Aantal dienstencheque-werknemers

Tabel 9 geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer in 2008 op basis van enerzijds cijfers van RVA en anderzijds cijfers van RSZ/RSZPPO. Deze twee bronnen geven informatie over het aantal werknemers op een verschillend moment in de tijd.

De *jaarenquête* van de RVA voorgelegd aan de erkende dienstencheque-ondernemingen peilt naar het aantal dienstencheque-werknemers werkzaam in de onderneming in de loop van 2008 én naar het aantal dienstencheque-werknemers met een lopend arbeidscontract in de onderneming op het einde van 2008<sup>14</sup>. In de loop van het jaar 2008 werden in totaal 103.437 personen tewerkgesteld via dienstencheques in de bedrijven die deelnamen aan de RVA-enquête<sup>15</sup>. Hiervan waren er eind 2008 nog 76.233 onder contract. Dit betekent dat ongeveer 1/4 van de personen die in de loop van 2008 werkzaam was in het stelsel van de dienstencheques, op het einde van 2008 geen contract meer had. Het kan hier gaan om personen die uit het stelsel zijn gestapt in de loop van 2008.

Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers in 2008 volgens RVA en RSZ/RSZPPO

	2008Q1	2008Q2	2008Q3	2008Q4	Jaar 2008
<b>RVA</b>					
In de loop van 2008					103.437
Eind 2008					76.233
<b>RSZ</b>					
In de loop van het kwartaal	64.071	68.046	74.316	77.526	
In de loop van 2008					
<b>RSZPPO</b>					
In de loop van het kwartaal	2.562	2.680	2.711	3.025	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, RSZ en RSZPPO (2008)

De statistieken over het aantal dienstencheque-werknemers van RSZ/RSZPPO zijn *kwartaalcijfers* gebaseerd op de kwartaalaangifte van de werkgevers. Ze geven het aantal dienstencheque-werknemers weer in de loop van elk kwartaal. Zo werden er in de loop van het vierde kwartaal van 2008 in totaal 77.526 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ. Een belangrijke kanttekening

<sup>14</sup> Gegevens voor eind 2008 hebben betrekking op lopende contracten in de loop van december 2008 en januari 2008.

<sup>15</sup> Van de 1.892 erkende ondernemingen hebben 1.742 ondernemingen geantwoord op de RVA-enquête, wat een responsgraad van 92,1% oplevert.

bij deze aantallen is dat werkgevers die niet de correcte betalingswijze (in casu dienstencheque-activiteiten) in hun aangifte gebruiken ook niet worden meegenomen in de cijfers<sup>16</sup>. Omgekeerd worden werknemers die door werkgevers verkeerdelijk als dienstencheque-werknemer aangegeven worden wel meegenomen (bijv. Omkaderingspersoneel dat foutief als dienstencheque-werknemer aangegeven wordt). In het kader van dit onderzoek werd door de RSZ eveneens berekend hoeveel unieke dienstencheque-werknemers in de loop van 2008 aangegeven werden (93.697).

De cijfers van RSZPPO hebben steeds betrekking op het aantal werknemers in de loop van het kwartaal. Op het einde van het vierde kwartaal van 2008 werden in totaal 3.025 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZPPO. Ook bij RSZPPO worden niet alle dienstencheque-werknemers als dusdanig aangegeven door hun werkgever (een gemeente of OCMW). Zo heeft in 2008 55% van het totaal aantal erkende gemeentebesturen en OCMW's dienstencheque-werknemers aangegeven voor de 4 kwartalen aan RSZPPO.

Tabel 10 hieronder vermeldt het aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2008 volgens RSZ/RSZPPO.

*Tabel 10: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2008 volgens RSZ<sup>17</sup>/RSZPPO*

	2008Q1	2008Q2	2008Q3	2008Q4	Jaar 2008
RSZ/RSZPPO: werkelijk gepresteerde uren					65.373.788
RSZ	14.385.808	15.627.773	14.742.926	17.446.049	62.202.557
RSZPPO	719.071	806.726	776.989	868.446	3.171.231

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en RSZPPO (2008)

Wanneer de som gemaakt wordt van de werkelijk gepresteerde uren aangegeven bij RSZ en RSZPPO over de vier kwartalen van 2008 bekomt men in totaal ongeveer 65,4 miljoen uren.

Het totaal aantal werkelijk gepresteerde uren volgens RSZ/RSZPPO voor de vier kwartalen van 2008 benadert met 65.373.788 uren relatief goed het aantal terugbetaalde cheques in 2008 (65.443.466). De onderschatting wordt voornamelijk veroorzaakt door onvolledige aangiftes van dienstencheque-werknemers door bepaalde erkende ondernemingen. Deze is echter kleiner vergeleken met de onderschatting in 2007.

<sup>16</sup> Voor de dienstencheque-werknemers is een speciale zone voorzien in de Dmfa-aangifte. Niet-invulling van deze zone kan leiden tot schrapping van de erkenning.

<sup>17</sup> Bij voltijdse tewerkstelling is er bij RSZ-aangifte geen referentie naar het aantal uren dat in een normale werkweek dient gepresteerd te worden. Daarom worden de aangegeven perioden opgesplitst in dagen voor voltijdse prestaties en uren voor deeltijdse tewerkstellingen. Als benadering van het aantal uren voor voltijdse prestaties werd het aantal dagen vermenigvuldigd met 7,6 in de veronderstelling dat elke dag 7u36 zou beslaan. Bij RSZPPO stelt dit probleem zich niet.



## 4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers

De regionale verdeling is gebaseerd op de woonplaats van de werknemer en op de vestigingsplaats van de erkende onderneming. In totaal bedraagt het aantal werknemers volgens de woonplaats 103.437 terwijl het aantal werknemers volgens de exploitatiezetel 118.389 bedraagt. Dit verschil kan verklaard worden door het feit dat één werknemer bij verschillende dienstencheque-ondernemingen kan tewerkgesteld zijn in de loop van 2008 (zie later). Het aantal werknemers volgens de exploitatiezetel geeft dus in feite het aantal gecreëerde banen weer.

In totaal werkten 103.437 werknemers in het jaar 2008 met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Ruim 6 op 10 van hen heeft als woonplaats Vlaanderen, 1 op 3 Wallonië en 10% Brussel. We merken grote verschillen tussen de regionale verdeling van werknemers volgens de woonplaats van de werknemer en volgens vestigingsplaats van de erkende onderneming. Zo werd 1 op 4 van de gecreëerde banen in Brussel gecreëerd terwijl slechts 10% van de werknemers er woont.

*Tabel 11: Aantal dienstencheque-werknemers naar regio (volgens woonplaats van de werknemer) en banen gecreëerd (volgens exploitatie zetel)*

	Werknemers (volgens woonplaats)		Banen gecreëerd (volgens exploitatiezetel)	
	Aantal	%	Aantal	%
Vlaams Gewest	63.626	61,5	63.385	53,5
Waals Gewest	29.527	28,5	24.628	20,8
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	10.284	9,9	30.376	25,7
<b>Totaal</b>	<b>103.437</b>	<b>100,0</b>	<b>118.389</b>	<b>100,0</b>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Onderstaande tabel geeft de verdeling van dienstencheque-werknemers volgens de provincie van hun woonplaats weer. Deze verdeling van dienstencheque-werknemers wordt ook vergeleken met de verdeling van alle werknemers in België naar provincie van hun woonplaats. Uit de tabel blijkt dat dienstencheque-werknemers oververtegenwoordigd zijn in Limburg en ondervertegenwoordigd zijn in Vlaams-Brabant.

*Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar provincie en vergelijking met alle Belgische werknemers (volgens woonplaats van de werknemer)*

	Dienstencheque-werknemers in de loop van 2008		Alle werknemers in België op 30/09/2008	
	Aantal	%	Aantal	%
Antwerpen	14.657	14,2	579.803	17,1
Vlaams-Brabant	6.244	6,0	375.066	11,1
Waals-Brabant	4.141	4,0	112.169	3,3
West-Vlaanderen	14.222	13,7	378.776	11,2
Oost-Vlaanderen	15.145	14,6	497.803	14,7
Henegouwen	9.649	9,3	352.798	10,4
Luik	8.743	8,5	292.140	8,6
Limburg	13.104	12,7	270.488	8,0
Luxemburg	2.613	2,5	55.716	1,6
Namen	3.603	3,5	141.255	4,2
Brussel	10.284	9,9	261.340	7,7
<b>Totaal</b>	<b>103.437</b>	<b>100,0</b>	<b>3.390.135</b>	<b>100,0</b>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2008) en RSZ (2008)

### 4.3 Profiel van de dienstencheque-werknemers

Tabel 13 geeft een overzicht van de profielkenmerken van de werknemers op basis van RVA-gegevens (2008) en de werknemersenquête (2007).

Tabel 13: Overzicht profielkenmerken dienstencheque-werknemers

		Totaal	Brussel	Vlaanderen	Wallonië	
Geslacht (N=103.437)	Man	2,1%	4,2%	1,9%	2,0%	
	Vrouw	97,9%	95,8%	98,1%	98,0%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Leeftijd (N=103.437)	Jonger dan 30 jaar	24,6%	27,6%	24,5%	23,6%	
	Van 30 tem 39 jaar	30,8%	37,9%	28,9%	32,6%	
	Van 40 tem 49 jaar	30,9%	24,9%	31,2%	32,3%	
	50 jaar of ouder	13,7%	9,6%	15,4%	11,5%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Categorie (N=103.437)	A-categorie	39,6%	26,8%	36,3%	51,3%	
	B-categorie	60,4%	73,2%	63,7%	48,7%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Familiale situatie <sup>18</sup> (N=2.598)	Alleenstaand	32,6%	48,0%	28,2%	38,6%	
	Samenwonend	67,4%	52,1%	71,8%	61,4%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Nationaliteit en eticiteit <sup>19</sup> (N=3.061)	Belg	EU etniciteit	79,3%	24,2%	86,7%	82,5%
		Geen EU etniciteit	7,1%	21,9%	4,7%	6,7%
	Niet-Belg	13,6%	53,9%	8,6%	10,8%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Scholings- niveau <sup>20</sup> (N=3.061)	Laaggeschoold	39,0%	40,7%	37,3%	42,2%	
	Middengeschoold	48,7%	30,2%	52,9%	44,1%	
	Hooggeschoold	4,9%	10,1%	3,4%	6,8%	
	Andere	7,5%	19,0%	6,3%	6,9%	
	Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2008) en werknemersenquête 2007

<sup>18</sup> Op basis van werknemersenquête 2007.

<sup>19</sup> Idem.

<sup>20</sup> Idem.



## **Deel 2: DE WERKING VAN HET DIENSTENCHEQUE- SYSTEEM IN 2008**



## 1 ERKENDE ACTIVITEITEN

### 1.1 Overzicht van erkende activiteiten

Volgende activiteiten worden toegelaten in het stelsel van de dienstencheques:

#### 1. *Hulp in de huishouding bij de gebruiker thuis:*

- **schoonmaken met inbegrip van de ramen**
- **wassen en strijken**
- **verstelwerk van het te strijken linnen**
- **bereiden van maaltijden**

Belangrijk is dat het gaat om een huishoudhulp. Men mag dus niet met dienstencheques betalen voor klussen zoals: kleine verbouwwerken, tuinieren, babysit, opvang van bejaarden en zieken, opvang en verzorging van dieren bij afwezigheid van de eigenaar, administratief werk voor een bedrijf.

Bovendien mogen dienstencheques slechts aangewend worden voor activiteiten die in de privé-sfeer plaats vinden, en nooit voor prestaties in een professionele omgeving (bv. schoonmaak van een dokterskabinet of een wachtzaal).

#### 2. *Hulp buiten het huis van de gebruiker:*

- **Boodschappen doen:** dagelijkse boodschappen (bv. naar postkantoor, bakker of apotheker).
- **Strijken** in een lokaal van de onderneming en niet bij de gebruiker thuis (eveneens verstelwerk aan het te strijken linnen). Worden beschouwd als strijken, het strijken zelf en de volgende activiteiten:
  - o het registreren (ontvangst en registreren te strijken linnen, opstellen van een ontvangstbewijs)
  - o het sorteren van het te strijken linnen volgens productieproces
  - o het controleren (kwaliteitscontrole en eindcontrole na het strijken)
  - o het verzamelen (gestreken linnen opnieuw per klant sorteren)
  - o het verpakken (het gestreken linnen inpakken)
  - o het bestellen (afhalen door de klant en afhandelen van de betaling)
- **Mindermobielenvervoer:** Hulp bij verplaatsingen van een particulier of van een minderjarig kind, met een erkenning als mindervalide<sup>21</sup>:
  - o De personen van 60 jaar of ouder die prestaties genieten verstrekt door een erkende dienst van gezins- en bejaardenhulp
  - o Mindervalide gebruikers en mindervalide kinderen ten laste van de gebruikers

---

<sup>21</sup> Het KB van 28 september 2008 heeft de categorieën van gebruikers die de activiteiten van het vervoer van personen met beperkte mobiliteit kunnen genieten, uitgebreid.

Naast bovenvermelde toegelaten activiteiten in het kader van het systeem van de dienstencheques worden er verschillende andere huishoudhulpactiviteiten in andere systemen aangeboden (door PWA, OCMW, thuiszorgdiensten en andere private ondernemingen). Dit betreft namelijk volgende activiteiten:

- Verpleging (dag of nacht)
- Persoonlijke verzorging (assistentie bij het baden, aankleden,...)
- Tuinonderhoud
- Hulp bij administratieve formaliteiten
- Kleine herstelling- en onderhoudswerken
- Bewaken en verzorgen van huisdieren
- Opvang of begeleiding van zieken, bejaarden of gehandicapten

## 1.2 Relatief belang van de erkende activiteiten

Tabel 14 geeft het relatief belang weer van de verschillende erkende activiteiten in het stelsel van de dienstencheques zoals opgegeven door de gebruikers in de enquête.

*Tabel 14: Van welk soort diensten maakt(e) u gebruik via het systeem van dienstencheques? (meerdere antwoorden mogelijk) (N= 4.856)*

	N	%
Schoonmaak van de woning	4.340	89,4
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	902	18,6
Bereiden van maaltijden	121	2,5
Kleine occasionele naaiwerken	80	1,6
Boodschappendienst	56	1,2
Strijken buitenshuis	1.076	22,2
Mindermobielencentrale	48	1,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

De belangrijkste activiteit in het systeem van de dienstencheques is de schoonmaak van de woning. Zo doen 9 op 10 gebruikers beroep op het stelsel van de dienstencheques voor deze activiteit. Meer dan 1 op 5 gebruikers doet beroep op dienstencheques voor het strijken buitenshuis en 19% gebruikt het systeem voor het wassen en strijken in huis.

Het strijken buitenshuis kan op drie verschillende manieren georganiseerd worden: via een strijkatelier (of strijkwinkel), bij strijksters thuis of in-house bij



andere ondernemingen<sup>22</sup>. In de praktijk komt de eerste vorm het meeste voor en dit zowel bij commerciële als sociale economie-ondernemingen.

Het bereiden van maaltijden (2,5%), het kleine occasionele naaiwerk (1,6%), de boodschappendienst (1,2%) en de mindermobielencentrale (1,0%) komen maar zelden voor. Er zijn echter verschillen in het belang van de activiteiten naargelang de leeftijd van de gebruiker.

Tabel 15 toont aan dat het strijken (zowel binnenshuis als buitenshuis) voornamelijk gevraagd wordt door jongere gebruikers. Bijna alle bevraagde 65-plussers maken gebruik van dienstencheques voor het schoonmaken van hun woning. Deze leeftijdsgroep is ook de grootste vragende partij voor het bereiden van maaltijden, boodschappendienst en het mindermobielenvervoer.

Tabel 15: Soorten diensten per leeftijd (N= 4.856)

	< 35 jaar (N=649)	Tussen 35 en 45 jaar (N=1.483)	Tussen 45 en 55 jaar (N=1.437)	Tussen 55 en 65 jaar (N=978)	>= 65 jaar (N=309)
Schoonmaak woning	87,1%	87,5%	85,9%	85,8%	97,1%
Wassen en strijken bij gebruiker thuis	27,3%	22,1%	16,8%	17,0%	11,3%
Bereiden maaltijden	0,9%	1,4%	1,3%	1,3%	4,2%
Naaiwerken	0,9%	1,5%	1,9%	2,6%	1,0%
Boodschappen	0,5%	0,2%	0,3%	0,3%	2,6%
Strijken buitenshuis	28,0%	28,9%	27,4%	25,7%	5,2%
Mindermobielen- centrale	0,0%	0,1%	0,3%	0,4%	1,9%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er zijn ook verschillen in het relatief belang van de verschillende activiteiten naar regio. Zo doen gebruikers in Brussel meer beroep op het wassen en strijken bij de gebruiker thuis (20%) dan het strijken buitenshuis (16%), terwijl het tegengestelde geldt in Vlaanderen (20% strijken in huis tegenover 24% strijken buitenshuis) en Wallonië (14% strijken in huis tegenover 22% strijken buitenshuis)<sup>23</sup>.

<sup>22</sup> Concreet zorgt de werkgever van een bepaald bedrijf voor de nodige ruimte binnen zijn bedrijf (en eventueel ook strijkmateriaal) zodat dienstencheque-werknemers er de strijk van de werknemers van het bedrijf kunnen doen. De werknemers betalen dan zelf de dienstverlening met dienstencheques.

<sup>23</sup> Zie tabel in bijlage.

### 1.3 Knelpunten in de praktijk

Na 5 jaar werking van het federale dienstenchequesysteem kunnen diverse knelpunten opgelijst worden die naar boven komen in de praktijk en verband houden met de toepassing van dienstenchequeregelgeving, in het bijzonder in bepaalde erkende activiteiten. De belangrijkste knelpunten hebben betrekking op volgende regelgeving:

#### 1) *1 dienstencheque per gepresteerd uur*

“De gebruiker overhandigt één dienstencheque per gepresteerd arbeidsuur aan een erkende onderneming” (Wet 20 juli 2001).

Eén dienstencheque vertegenwoordigt dus één reëel gewerkt arbeidsuur. Voor het vervoeren van personen met beperkte mobiliteit bijvoorbeeld, is het moeilijk om vaste afstanden te koppelen aan een bepaalde tijd (bv. 30 minuten voor 10 km) aangezien de reële tijd afhankelijk is van allerhande factoren. Het moet gaan om de reële duur van de prestatie van de chauffeur. In de strijkateliers is het wel toegelaten om met een puntensysteem te werken dat gelijkgesteld is aan het aantal minuten werk per te strijken kledingstuk. Eén dienstencheque komt overeen met 60 punten. Het argument voor het toelaten hiervoor is dat er productiviteitsverschillen zijn tussen werknemers. Niet alle werknemers strijken op een even efficiënte manier en het is niet aan de klant om hiervoor op te draaien. Elk strijkcentrale bepaalt zelf hoeveel minuten (punten) er nodig zijn om bepaalde kledingstukken te strijken.

De regel dat elke dienstencheque overeenstemt met 1 gepresteerd uur impliceert dat elke werkgever in een bepaalde periode niet meer dienstencheques kan innen dan het totaal aantal gepresterde uren in het kader van een dienstencheque-activiteit. De werkgever kan wel minder dienstencheques innen dan gepresterde uren en/of contractueel vastgelegde uren, bijvoorbeeld omwille van het volgen van een opleiding of betaald verlof.

In de praktijk vormt de naleving van deze regel in bepaalde ondernemingen en/of activiteiten een ernstig probleem. Vooral activiteiten die kapitaalintensief zijn (bv. strijkcentrales, mindermobielenvervoer) kampen met problemen om rendabel te opereren indien zij enkel loonsubsidies innen en dit via het principe van 1 cheque voor 1 gepresteerd uur. In een sterk geautomatiseerde strijkcentrale ligt het totale kostenplaatje veel hoger dan in een traditioneel strijkatelier, maar hier tegenover staat een veel hogere productiviteit. Dit laatste mag echter niet “gehonoreerd” worden binnen de huidige regelgeving. Binnen de activiteit van mindermobielenvervoer merken we gelijkaardige problemen omwille van de hoge kapitaalkost versus loonkost. In de praktijk vragen bepaalde ondernemingen daarom om het vervoer uit te voeren met het voertuig van de gebruiker zelf.

#### 2) *Ondeelbaarheid van 1 gewerkt uur*

Voor activiteiten zoals boodschappendienst, mindermobielencentrale en strijken (buitenshuis) is het moeilijk om de geleverde prestaties exact te laten overeenkomen met de duurtijd van 1 gepresteerd uur (of een veelvoud hiervan).

Ondernemingen geconfronteerd met dit praktisch probleem werken in de praktijk met “tegoedbonnen”. Indien in de strijkateliers het aantal punten of aantal minuten dat een werknemer met een mand bezig was niet exact overeenkomt met één uur, ontvangt de klant een tegoedbon met resterende minuten voor de volgende strijkopdracht. Ook bij de ondernemingen erkend in het

mindermobielenvervoer wordt er met tegoedbonnen gewerkt indien een dienstencheque niet volledig werd opgebruikt gedurende een rit. Bij controles door RVA vormen de tegoedbonnen in principe geen probleem op voorwaarde dat zij betrekking hebben op minder dan 1 uur werk.

### *3) Registratie van het verband tussen prestaties werknemers, gebruiker en cheques*

"De ondernemingen zijn verplicht om hun registratie zo te organiseren dat het exacte verband tussen de maandelijkse prestaties van elke individuele dienstenchequewerknemer, de gebruiker en de overeenkomstige dienstencheques nagegaan kan worden" (KB, 13 juli 2007).

De toepassing van deze regel is in de praktijk niet realiseerbaar voor de meeste strijkateliers, vooral in die gevallen waar verschillende werknemers verantwoordelijk zijn voor het registreren, sorteren, strijken,... van éénzelfde mand. Bovendien is dit vaak gespreid over verschillende dagen. De datum van de prestatie is bijgevolg niet éénduidig te bepalen en het is ook niet duidelijk welke werknemer de cheque moet aftekenen.

### *4) Verplichting om bijkomende werkgelegenheid te creëren (geen substitutie van reguliere tewerkstelling)*

Het systeem van de dienstencheques moet extra werkgelegenheid scheppen in de onderneming. De ondernemingen zijn daarom verplicht om enkel het bijkomende arbeidsvolume voor huishulp van huishoudelijke aard vanaf hun erkenning met dienstencheques te laten betalen. Deze regel roept heel wat onduidelijkheid op bij de ondernemingen. De correcte interpretatie is de volgende. Een onderneming mag zijn bestaand arbeidsvolume (met reguliere arbeidscontracten) niet omzetten in dienstencheques-arbeidsovereenkomsten. Deze voorwaarde spreekt van arbeidsvolume en geldt niet voor een eventuele doorstroming van een al tewerkgestelde werknemer in de gewone activiteiten naar een dienstencheque-activiteit op voorwaarde dat het globale arbeidsvolume van de onderneming verhoogd wordt in dezelfde mate van het aantal dienstencheques (bv. doorstroming van 1 bestaand personeelslid naar de sui-generis afdeling met aanwerving van minstens 1 persoon ter vervanging in de reguliere activiteit).

Van deze verplichting kan evenwel afgeweken worden via een overeenkomst tussen de Minister van Werk en een bedrijfssector, een groepering van erkende ondernemingen of een erkende onderneming. Voor de strijksector (enkel strijken buitenshuis) én OCMW's werd een specifieke conventant afgesloten.

Het conventant met de strijksector heeft in de praktijk echter voor veel verwarring gezorgd. Zij voorzag in de bepaling dat de toename (in uren) minstens even groot moest zijn als drie vierden van het aantal dienstencheques dat in diezelfde periode binnen de strijksector gevaloriseerd werd. Dit betekent dat tegenover 100 dienstencheques 75 extra uren tewerkstelling moet staan. De overige 25 uren mogen gepresteerd worden door werknemers die reeds vroeger in de onderneming werkten, maar zij moeten wel overschakelen naar een dienstencheque-contract. Dit laatste was echter niet duidelijk waardoor de meeste ondernemingen geen bewijs hebben dat de 25 uren substitutie ook effectief gepresteerd werden. Omwille van deze misvatting werd het conventant midden 2007 afgeschaft en vervangen door een KB. Dit KB bevat expliciet een aantal taken die naast strijken betaald mogen worden met dienstencheques (nl. registreren, sorteren, controleren, samenstellen, verpakken en bestellen), maar daarnaast mag het aantal cheques niet hoger liggen dan het aantal gepresteerde uren. Op het terrein verzamelden we heel wat klachten van ondernemingen

(zowel commerciële als sociale economie) met een strijkatelier, o.a. over de onduidelijke situatie gecreëerd door het convenant, de beperkte controle tijdens de eerste werkingsjaren en de terugvorderingen van subsidies bij niet-correcte naleving van de wetgeving.

5) *Dienstencheques kunnen enkel dienen als vergoeding van arbeidstijd tijdens de uitvoering van de erkende dienstencheque-activiteiten*

De dienstencheques kunnen enkel de arbeidstijd vergoeden tijdens dewelke de dienstenchequewerknemer één of meerdere activiteiten verricht waarvoor de onderneming is erkend. De dienstencheques mogen niet gebruikt worden om andere activiteiten te vergoeden (bijvoorbeeld beheer, administratief werk, kinderopvang...). Verplaatsingskosten of pauzes kunnen niet met dienstencheques worden betaald.

In de praktijk wordt deze regelgeving op diverse wijze geïnterpreteerd en ontstaat aldus een grijze zone met praktijken waarvan niet altijd duidelijk is of ze wettelijk toegelaten zijn of niet. Een voorbeeld ter illustratie. Het feit dat verplaatsingen niet met dienstencheques betaald mogen worden, creëert onduidelijkheid of verplaatsingen van één gebruiker naar een andere (werk-werk verplaatsing) al dan niet betaald moeten worden. Indien de werknemer beschikbaar is voor de werkgever, gebeuren deze verplaatsingen binnen de arbeidstijd en moeten zij aldus bezoldigd zijn. In de praktijk blijken heel wat ondernemingen dit niet te doen, maar in de plaats een forfaitaire verplaatsingsvergoeding uit te betalen aan hun werknemers.

Als een gebruiker plots afbelt en er geen vervanging bij een andere gebruiker gevonden kan worden, heeft de werkgever niet de mogelijkheid om de dienstencheque-werknemer andere taken te laten uitvoeren (bv. poetsen van het kantoor van het dienstenchequebedrijf of administratief werk). Indien er in deze gevallen niet met flexibele roosters gewerkt kan worden, is de werkgever in principe verplicht de werknemer te betalen om niets te doen. Het risico op niet-naleving van deze regel is reëel, vooral in ondernemingen met een sui-generis afdeling dienstencheques naast andere reguliere activiteiten.

6) *Omschrijving van de toegelaten activiteiten*

De afbakening van de toegelaten activiteiten in het dienstenchequesysteem geeft heel wat ruimte voor interpretaties.

Het eerste voorbeeld betreft de kleine naaiwerken. Ondernemingen uit het reguliere circuit (naai-ateliers) klaagden over oneerlijke concurrentie van dienstencheque-ondernemingen die klanten lokten met "retouches via dienstencheques". Ondertussen is dergelijke reclame niet meer toegelaten en is de omschrijving van de activiteit aangepast. Er is nu sprake van "verstelwerk van het te strijken linnen", met de bedoeling dat echte retouches niet mogen uitgevoerd worden (enkel herstellingen aan kleding die ook gestreken wordt). Dit geeft in de praktijk nog steeds ruimte voor ruimere toepassingen (bv. een pas gekochte broek laten inkorten als je deze eerst wast en dan binnenbrengt voor strijk en verstelwerk).

Een tweede voorbeeld is het bereiden van maaltijden. Deze taak wordt in de praktijk vooral bij ouderen uitgevoerd en wordt eveneens buiten het dienstenchequesysteem aangeboden (bejaardenhulp verstrekt door erkende diensten). De scheidingslijn met andere aanvullende taken is hier echter zeer dun. Wat als de oudere gebruiker niet in staat is om de maaltijd zelfstandig op te eten? In principe mag de dienstenchequewerknemer geen enkele verzorgende

taak op zich nemen, maar de vraag is of dit in de praktijk nooit gebeurt. Het probleem is niet alleen dat dit laatste niet behoort tot de toegelaten activiteiten, maar evenzeer dat de dienstencheque-werknemers hiervoor niet de nodige opleiding gekregen hebben. Controle is relatief moeilijk omdat de activiteit uitgevoerd wordt in de privé-woning van de gebruiker.

Ook bij het poetsen bij de gebruiker worden er in de praktijk wel eens ruimere taken uitgevoerd (bv. poetsen van professionele ruimtes bij zelfstandige beroepen, auto wassen, tuinonderhoud, kinderopvang al dan niet gecombineerd met poets en strijk, enz.). Het onderzoek laat evenwel niet toe om de omvang hiervan te becijferen.

Tot slot vermelden we nog enkele knelpunten met betrekking tot de boodschappendienst. Werkgevers vermelden dat het niet zo evident is om deze activiteit in de praktijk aan te bieden. De werknemers moeten immers met het geld van de gebruiker omgaan. Bovendien vereist deze dienst een bijkomende verzekering voor de dienstencheque-werknemer. Dienstencheque-ondernemingen die boodschappendiensten aanbieden leggen in de praktijk de bijkomende voorwaarde op dat de boodschappen enkel te voet of per fiets gedaan mogen worden (minder verzekeringskosten dan met de auto). Dit beperkt ook sterk de soorten boodschappen die de werknemer voor de gebruiker kan doen (niet de wekelijkse boodschappen van de gebruiker).

## **1.4 Complementariteit en substitutie met organisaties en activiteiten buiten het stelsel van de dienstencheques**

Naast het stelsel van de dienstencheques bestaan er in de praktijk nog andere organisaties die dezelfde of gelijkaardige diensten aanbieden dan deze erkend in het dienstencheque-systeem. De complementariteit/substitutie tussen de activiteiten uitgevoerd in het kader van de dienstencheques en gelijkaardige diensten door andere organisaties (of afdelingen) wordt hierna kort besproken (met name, huishoudelijke hulp van de gezinszorg en mindermobielenvervoer bij het OCMW en gemeenten).

### *a) Huishoudelijke hulp door diensten voor gezinszorg*

Huishoudelijke hulp wordt bijvoorbeeld ook aangeboden door diensten voor gezinszorg. Gezinszorg is het hulp- en dienstverleningsaanbod dat bestaat uit persoonsverzorging<sup>24</sup>, huishoudelijke hulp<sup>25</sup> en schoonmaakhulp<sup>26</sup>, alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale<sup>27</sup> en pedagogische

---

<sup>24</sup> Hulp bij bad en douche, hulp bij aan- en uitkleden, haar- en nagelverzorging, tanden poetsen, ondersteuning van de zelfredzaamheid, toezicht op de fysieke veiligheid, rekening houden met medische adviezen, opvolging medicatie, hulp bij eten en drinken, hulp bij verplaatsingen, hulp bij voorgeschreven oefeningen, controle betreffende gezondheid en hygiëne.

<sup>25</sup> Boodschappen, was, strijk en verstelwerk, koken, opmaak bedden, kasten ordenen, het gewone onderhoud in de bewoonde plaatsen zoals afstoffen, stofzuigen, dweilen of schuren, ramen poetsen

<sup>26</sup> Onbewoonde kamers, kelder, zolder, garage of tuin worden niet onderhouden. De werknemer mag zeker géén zwaar of gevaarlijk werk doen, géén grote schoonmaak, géén muren of plafonds afwassen, géén parketvloeren boenen of zware meubelen verzetten.

<sup>27</sup> Ondersteuning bij emotionele problemen, gezelschap bieden, een praatje maken, stimuleren van de sociale contacten, zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding, informatie geven over diensten en hulpmiddelen, hulp bij administratie allerlei (ziekenfonds, rekeningen mee in 't oog houden, budgettering).

ondersteuning<sup>28</sup> en begeleiding. Werknemers in de gezinszorg (verzorgenden genoemd) mogen geen verpleegkundige handelingen doen.

Gezinszorg wordt geboden aan gebruikers die hierom verzoeken enkel indien uit een sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving, hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden, niet voldoende is om de lasten op het gebied van persoonsverzorging en huishoudelijke taken te dragen.

De verzorgenden zijn opgeleid om te helpen met het huishoudelijke en verzorgende werk dat de gebruiker zelf niet meer kan doen (bekwaamheidsattest). De hulp is beperkt in de tijd en voor bepaalde vooraf afgesproken taken. De bijdrage per uur wordt berekend op basis van twee factoren: het volledige maandinkomen en de gezinssamenstelling. De combinatie van inkomen en gezinssituatie geven een vastgelegde bijdrage per uur.

Bij een nieuwe vraag voor schoonmaakhulp worden de noden van de gebruiker beoordeeld op basis van een sociaal onderzoek. Het sociaal-financieel onderzoek dient ook om na te gaan welk systeem het beste van toepassing zou zijn. Indien de persoonlijke bijdrage hoger ligt dan € 7,50 per uur wordt het systeem van dienstencheques aanbevolen. Verschillende organisaties erkend als dienst voor gezinshulp zijn immers ook erkend als dienstencheque-onderneming (bvb. familiehelp, solidariteit voor het gezin,...).

Volgens sommige geïnterviewde federaties en bedrijven is het dienstencheque-systeem geen substitutie van de gezinshulp maar zijn deze diensten eerder complementair. Volgens hen biedt het dienstenchequesysteem en het gezinshulpsysteem diensten aan die verschillend van aard zijn. Ook de doelgroepen van deze twee diensten zijn verschillend. Het is zo dat de huishoudelijke dienst in het kader van de gezinshulp bestemd is voor moeilijke doelgroepen. Het dienstencheque-systeem bereikt eerder actieve werkende gebruikers of oudere gebruikers met voldoende zelfredzaamheid (zie hiervoor volgend paragraaf). Hierdoor is de aard van de geleverde dienst ook verschillend. Zo bieden de werknemers in het gezinszorgsysteem naast de huishoudelijke hulp ook een psychosociale ondersteuning aan de gebruiker. Er wordt van de werknemer verwacht dat deze met de gebruiker communiceert en hem probeert te stimuleren. Hierdoor moet de gebruiker in het gezinshulpsysteem, in tegenstelling tot het dienstencheque-systeem, ook verplicht thuis zijn tijdens de dienstverlening. De werknemers in de gezinszorg hebben meestal ook een hogere beroepsopleiding dan dienstencheque-werknemers. Ook de prijsbepaling tussen deze twee diensten is verschillend. De diensten in het kader van de gezinshulp hangen van het inkomen af. Indien een gebruiker geen nood heeft aan een psychosociale ondersteuning en zijn persoonlijke bijdrage hoger ligt dan € 7,50 per uur wordt er naar het systeem van dienstencheques toegewezen. De huishoudelijke diensten in het kader van de gezinshulp zijn dus goedkoper dan deze in het kader van het dienstencheque-systeem.

#### *B) Mindermobielencentrale van het OCMW en gemeenten*

OCMW's en gemeenten bieden ook mindermobielenvervoer aan waarbij vrijwillige chauffeurs bejaarden of gehandicapten met verplaatsingsproblemen op de gevraagde bestemming kunnen brengen. Een eerste voorwaarde is dat de aanvrager effectief 'minder mobiel' moet zijn, ofwel fysiek, ofwel op basis van leeftijd. Een tweede voorwaarde is dat de aanvrager geen gebruik kan maken van

---

<sup>28</sup> Opvang en begeleiding van kinderen, ondersteuning bij de opvoeding.



het openbaar vervoer, geen beroep kan doen op familie of kennissen en zelf géén wagen heeft. De derde voorwaarde is dat het inkomen maximum tweemaal het leefloon mag zijn.

De gebruiker betaalt een lidgeld van € 7 per jaar en krijgt een lidkaart met een eigen lidnummer. Hierdoor is de gebruiker automatisch verzekerd voor Burgerlijke Aansprakelijkheid in geval van schade aan derden tijdens de rit. Iedere rit moet minstens twee werkdagen op voorhand aangevraagd worden via de minder mobiele centrale. Na iedere rit betaalt de gebruiker rechtstreeks aan de chauffeur € 0,27 per effectief gereden kilometer. Dit zijn alle kilometers die de chauffeur rijdt van bij hem thuis tot bij de gebruiker, heel de verplaatsing en tot terug bij de chauffeur thuis. Eventuele parkeerkosten vallen ten laste van de gebruiker.

Volgens de geïnterviewde bedrijven erkend in het mindermobielenvervoer zijn OCMW's niet echt concurrenten voor dienstencheque-bedrijven. Het is zo dat het prijsverschil tussen het dienstencheque-systeem en dit systeem niet zo groot is. Gebruikers die via OCMW's of gemeenten willen gebruik maken van mindermobielenvervoer moeten ook 2 dagen op voorhand verwittigen terwijl dienstencheque-ondernemingen veel flexibeler zijn. Tot slot, aangezien de grote vraag voor dit type dienst kunnen OCMW's en gemeenten vaak niet volgen waardoor ze gebruikers soms ook naar dienstencheque-ondernemingen verwijzen.

## **1.5 Uitbreiding naar nieuwe activiteiten**

Zoals voordien vermeld zijn enkel bepaalde activiteiten toegelaten in het stelsel van de dienstencheques. In de media spreekt men de laatste jaren echter meer en meer over een mogelijke uitbreiding van het systeem.

In de enquête van de bedrijven van 2007 werd aan de ondernemingen actief in het stelsel van de dienstencheques gevraagd of ze al aanvragen hadden gekregen voor het verrichten van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem. Volgens deze enquête bleek dat ruim 65% van de bevroagde ondernemingen al een aanvraag heeft gekregen voor het verrichten van activiteiten die momenteel niet toegelaten zijn in het stelsel van de dienstencheques. Volgens deze ondernemingen wordt tuinonderhoud het meeste aangevraagd (85,8%) gevolgd door kinderopvang (63,4%). Daarnaast kreeg meer dan de helft van de ondernemingen een aanvraag voor kleine herstellingswerken aan de woning en één op vier bedrijven een aanvraag voor opvang en begeleiding van zieken, bejaarden of gehandicapten.

In de gebruikersenquête stellen enkele gebruikers een brede waaier van activiteiten voor om het systeem nog verder uit te breiden, namelijk: schilderwerk, autowassen, transport naar de luchthaven,...

Volgens heel wat dienstencheque-ondernemingen en betrokken federaties is het echter dringend tijd om het huidige systeem te consolideren en eerst alles goed te regelen voor de activiteiten die momenteel erkend zijn in het stelsel van de dienstencheques alvorens men het systeem nog naar andere activiteiten zou uitbreiden. Bovendien vinden sommige bedrijven en federaties dat bepaalde activiteiten, zoals bvb. kinderopvang niet passen binnen het systeem. Het zou heel moeilijk zijn om een planning te maken voor de dienstencheque-werknemer (enkel na de werkuren, enkel bij ziekte van het kind,...). Daarenboven is er in geval van kinderopvang, opvang en begeleiding van zieken, bejaarden of

gehandicapten,... een meer specifieke opleiding nodig voor de werknemer wat momenteel niet strikt noodzakelijk is voor de huidige activiteiten. Tot slot, is het risico op concurrentie met bestaande diensten veel groter indien het systeem bijvoorbeeld zou uitgebreid worden richting kleine herstellingen of tuinonderhoud. Deze diensten worden momenteel reeds aangeboden in het commerciële en niet-commerciële circuit waardoor een relatief groot substitutie-effect zou kunnen ontstaan bij het opnemen van deze activiteiten in het dienstencheque-systeem.



## 2 ERKENDE ONDERNEMINGEN

### 2.1 Erkenningsprocedure

#### 2.1.1 Procedure voor erkenning dienstencheque-onderneming

Bedrijven die actief willen zijn als dienstencheque-onderneming dienen hiervoor over een specifieke erkenning te beschikken. De toekenning en het behoud van deze erkenning zijn onderworpen aan heel wat voorwaarden. Het niet-naleven van deze voorwaarden kan leiden tot terugvordering van ten onrechte verkregen subsidies of een intrekking<sup>29</sup> van de erkenning.

De opgelegde verplichtingen voor dienstencheque-ondernemingen hebben betrekking op diverse terreinen zoals:

- Voorwaarden m.b.t. de aanwerving van werknemers
- Voorwaarden m.b.t. de arbeidsovereenkomsten
- Voorwaarden m.b.t. de activiteiten
- Andere voorwaarden (bv. geen schulden bij belastingen of sociale zekerheid, geen recente faillissement)

Ondanks deze verplichtingen zijn er uiterst weinig vereisten die garanties inbouwen dat nieuwe dienstencheque-ondernemingen professioneel geleid zullen worden en financieel leefbaar zullen zijn. Tot op heden moeten enkel de private (profit én non-profit) ondernemingen die in oprichting zijn een financieel plan voegen bij hun erkenningsaanvraag als dienstencheque-onderneming (verplicht document bij aanvraag). Private ondernemingen die reeds opgericht werden, dienen enkel een kopie van de statuten in te dienen. De procedure om erkend te worden als dienstencheque-onderneming is bijgevolg eenvoudig en laagdrempelig voor starters.

#### 2.1.2 Evolutie erkenningen in 2008

Zelfs in het vijfde werkingsjaar van het federale stelsel van de dienstencheques trekt het systeem nieuwe spelers aan. In 2008 hebben 565 nieuwe ondernemingen een erkenning als dienstencheque-onderneming gekregen. Wetende dat er eind december 2007 1.720 ondernemingen erkend waren als dienstencheque-ondernemingen, kunnen we stellen dat de instroom van nieuwe ondernemingen erg hoog is. De netto-toename tussen december 2007 en 2008 bedraagt 410 ondernemingen omdat er in 2008 ook 155 erkenningen als dienstencheque-onderneming ingetrokken werden<sup>30</sup>. Ter vergelijking: in 2007 werden er in totaal 222 erkenningen ingetrokken.

---

<sup>29</sup> Tot vóór 1 november 2008 kon een sanctie ook bestaan uit het schorsen van een erkenning. Deze mogelijkheid is ondertussen afgeschaft.

<sup>30</sup> De verdeling naar reden van intrekking is de volgende: 48 intrekkingen wegens inactiviteit, 21 intrekkingen wegens faillissement, 4 intrekkingen wegens inbreuken en 82 vrijwillige intrekkingen of intrekking einde bepaalde duur.

Regionaal zijn er grote verschillen merkbaar in het aantal nieuwe ondernemingen dat een erkenning verwierf in het kader van de dienstencheques. Vooral in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is het aantal starters sterk toegenomen (+47% tov 2007).

Tabel 16: Erkende dienstencheque-ondernemingen (december 2008-2007)

	2008	2007	groei
Vlaams Gewest	1.016	921	+10,3%
Waals Gewest	799	585	+36,6%
Brussels Hoofdst. Gewest	315	214	+47,2%
Totaal	2.130	1.720	+23,8%

Bron: RVA

## 2.2 Diverse types van ondernemingen

### 2.2.1 Huidige typologie van erkende ondernemingen

De wet voorziet dat iedere natuurlijke of rechtspersoon wiens activiteit of doel ten minste gedeeltelijk bestaat in het leveren van buurtwerken of -diensten een aanvraag kan indienen om erkend te worden als dienstencheque-onderneming<sup>31</sup>.

Deze regelgeving impliceert:

- geen voorwaarde aan de juridische structuur (bv. vzw, BVBA, NV)
- geen voorwaarde aan het karakter van de onderneming (publiek of privaat, profit of non-profit)
- keuze tussen een zuivere dienstencheque-onderneming (specifiek opgericht om exclusief dienstencheque-activiteit uit te voeren) of bestaande onderneming met een sui-generis afdeling dienstencheques

Uit het bovenstaande kunnen we afleiden dat het aanbod van dienstverleners in het dienstenchequesysteem zeer divers is. Een opdeling in één of meerdere typologieën is echter niet evident.

In de voorgaande evaluatieverslagen werden de erkende ondernemingen opgedeeld volgens een vaste indeling opgemaakt door de RVA bij de opstart van het systeem. Het gaat om de volgende 8 categorieën:

- Natuurlijke personen
- PWA
- VZW

<sup>31</sup> Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen.

- Invoegbedrijf
- Interimbureau
- Handelsvennootschap
- OCMW
- Gemeente

Het opdelen van de erkende ondernemingen naar deze categorieën gebeurt door de RVA op basis van wat de ondernemingen zelf aankruisten op het aanvraagformulier voor de erkenning als dienstencheque-onderneming. Daarnaast wordt er ook naar de statuten van de onderneming gekeken.

Bovenstaande opdeling vertoont echter een aantal nadelen:

- *De opdeling is niet exhaustief*  
Bepaalde bedrijven kunnen zichzelf in meerdere categorieën plaatsen, wat – gegeven het gebrek aan duiding – oorzaak is van verschillende toepassingen in de praktijk. Zo kunnen invoegbedrijven zowel vzw's als handelsvennootschappen (bv. BVBA) zijn.
- *De opdeling laat niet toe om een beeld te krijgen van de activiteiten van de sociale economie*  
Sociale economie bedrijven hebben een specifieke erkenning (op gewestelijk vlak) als invoegonderneming, beschutte of sociale werkplaats of lokale diensteneconomie.
- *De opdeling tussen interimbedrijf en handelsvennootschap is niet consistent*  
Bij aanvang van het dienstenchequesysteem zijn diverse uitzendbedrijven gestart met een sui-generis afdeling dienstencheques. Deze ondernemingen werden ondergebracht in de categorie "interimbedrijf". Naarmate het systeem in omvang toenam hebben bepaalde ondernemingen gekozen om de sui-generis afdeling om te vormen tot een zelfstandige handelsvennootschap. Randstad was één van de eersten in dit proces. De nieuwe vennootschap (onder de naam Randstad Household Services) is een zuivere dienstencheque-onderneming (van het type "handelsvennootschap), maar staat nog steeds ondergebracht onder de categorie "interimbedrijf"<sup>32</sup>. Heel wat andere uitzendbedrijven zijn hetzelfde voorbeeld gevolgd, maar hun nieuwe zuivere dienstencheque-onderneming staat onder handelsvennootschap ipv interimbedrijf.

### 2.2.2 Naar een nieuwe typologie van erkende ondernemingen

Om zinvolle analyses naar type onderneming te kunnen doen, stellen we enkele nieuwe typologieën voor die in de toekomst geïmplementeerd kunnen worden. We bespreken de volgende mogelijkheden:

- Opdeling naar juridische vorm
- Opdeling naar sociale doelstelling
- Opdeling naar paritair comité
- Opdeling naar schaalgrootte

---

<sup>32</sup> Reden is dat bij de nieuwe aanvraag voor erkenning het type interimbedrijf werd aangeduid en dat de statuten van de nieuwe vennootschap de activiteiten niet beperken tot dienstencheque-activiteiten.

### (1) Erkende ondernemingen naar juridische vorm

Op basis van de juridische vorm kunnen we volgende opdeling maken:

- Publieke sector:
  - Gemeenten
  - OCMW's
- Private sector:
  - Handelsvennootschappen (zuiver of sui-generis afdeling)
  - Natuurlijke personen
  - Vzw's (zuiver of sui-generis afdeling)
  - PWA's<sup>33</sup>

De juridische structuur hangt ook samen met de primaire doelstelling van de onderneming. Zo hebben vzw's en PWA's geen winstoogmerk, terwijl handelsvennootschappen en natuurlijke personen wel winst nastreven. Dit laatste impliceert echter niet dat commerciële ondernemingen ook andere doelstellingen kunnen nastreven (bv. tewerkstelling van moeilijk inzetbare doelgroepen). Zij kunnen hiervoor zelfs specifieke erkenningen aanvragen (zie verder bij "sociale doelstelling").

Tabel 17 geeft de verdeling weer van dienstencheque-bedrijven, werknemers en aantal cheques naar juridische vorm van de ondernemingen. Uit deze tabel blijkt dat de helft van de actieve dienstencheque-ondernemingen handelsvennootschappen zijn. Handelsvennootschappen zijn ook de grootste werkgevers in het stelsel van de dienstencheques. Ruim 7 op 10 dienstencheque-werknemers zijn tewerkgesteld door dit type bedrijf. Het grote verschil tussen het aandeel handelsvennootschappen (50%) en het aandeel tewerkgestelde dienstencheque-werknemers door handelsvennootschappen (70%) kan verklaard worden door de gemiddeld grotere omvang van dit type bedrijf (zie Tabel 21). Natuurlijke personen daarentegen vertegenwoordigen 16% van de dienstencheque-bedrijven maar stellen slechts 3% van de dienstencheque-werknemers tewerk. Wat de verdeling van terugbetaalde cheques naar bedrijfstype betreft, komt dit relatief goed overeen met het aandeel dienstencheque-werknemers.

---

<sup>33</sup> Een PWA heeft als juridische structuur een vzw.

Tabel 17: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques naar juridische vorm

Juridische vorm	Bedrijven		Werknemers		Terugbetaalde cheques	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Handelsvennootschap	868	45,9	80.476	68,0	40.786.798	62
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	357	18,9	33.416	28,2	19.870.785	30,4
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	483	25,5	21.816	18,4	10.929.426	16,7
<i>Sui generis interim</i>	28	1,5	25.244	21,3	9.986.587	15,3
Natuurlijke persoon	302	16,0	3.980	3,4	1.894.901	2,9
OCMW en gemeente	230	12,2	6.117	5,2	4.513.574	6,9
PWA	220	11,6	9.870	8,3	6.631.081	10,1
VZW	272	14,4	17.946	15,2	11.617.112	17,8
Totaal	1.892	100,0	118.389	100,0	65.443.466	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en Sodexo (2008)

## (2) Erkende ondernemingen naar sociale doelstelling

Binnen het kader van de dienstencheques zijn heel wat ondernemingen actief die aanbieder zijn van buurtdiensten in combinatie met andere "sociale" doelstellingen. In de meeste gevallen gaat het om ondernemingen die extra inspanningen leveren om moeilijk inzetbare doelgroepen (bv. langdurig en/of laaggeschoolde werklozen) in te schakelen in het arbeidscircuit. Mits het verkrijgen van specifieke erkenningen kan de onderneming extra subsidies ontvangen voor het bekostigen van deze extra dienstverlening. We onderscheiden de volgende erkenningen (zie box 1 voor meer uitleg):

- Erkenning als inschakelingsbedrijf (federale maatregel)
- Erkenning als invoegbedrijf, sociale werkplaats of lokale diensteneconomie (gewestelijke maatregel)

De sociale doelstelling van dienstencheque-onderneming kan naast de werknemers ook betrekking hebben op de gebruikers. Bepaalde dienstencheque-ondernemingen zoals OCMW's en ondernemingen erkend als dienst voor gezins- en bejaardenhulp richten zich op een segment van zwakkere gebruikers (bv. bejaarden met een laag inkomen, alleenstaande senioren, financieel zwakkeren).

**Box1:** Erkenningen in kader van sociale inschakelingseconomie

*Ondanks het feit dat de sociale economie in haar verscheidenheid wordt erkend, beperkt men zich in de praktische uitwerking van deze pijler vaak tot de sociale inschakelingseconomie (bv. sociale werkplaatsen, beschutte werkplaatsen en de invoegbedrijven of -afdelingen). Ook op federaal niveau wordt de visie op sociale economie vaak beperkt tot de sociale inschakelingseconomie. Binnen de context van de dienstencheques zijn de erkenning als inschakelingsbedrijf en invoegonderneming de meest relevante.*

**Federale erkenning als "inschakelingsbedrijf":** Dit zijn erkende bedrijven die als doel de socio-professionele inschakeling van bijzonder moeilijk te plaatsen werklozen hebben. Zowel handelsvennootschappen als vzw's kunnen deze federale erkenning aanvragen. Dienstencheque-ondernemingen kunnen de erkenning als inschakelingsbedrijf aanvragen, maar de twee erkenningen staan los van elkaar<sup>34</sup>. Dienstencheque-ondernemingen erkend als (federaal) inschakelingsbedrijf kunnen genieten van SINE-subsidies (loonkosttoelage en vermindering van RSZ-bijdragen) bij indienstneming van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen, begunstigden van het leefloon of begunstigden van financiële maatschappelijke hulp<sup>35</sup>. De werknemer mag ook niet in het bezit zijn van een getuigschrift of diploma hoger secundair onderwijs.

**Gewestelijke erkenning als "invoegbedrijf" (in Vlaanderen) of "inschakelingsbedrijf" (in Brussel en Wallonië):** Dit zijn ondernemingen die bereid zijn kansengroepen<sup>36</sup> een duurzame tewerkstelling te garanderen met aandacht voor opleiding en begeleiding in een arbeidsomgeving waar maatschappelijk verantwoord ondernemen centraal staat. Om in aanmerking te komen voor een erkenning als invoegbedrijf dienen stricte criteria qua begeleiding, omkadering en contracttype<sup>37</sup> gevolgd te worden.

In Vlaanderen kunnen dienstencheque-ondernemingen sinds november 2008 geen nieuwe aanvraag meer indienen om erkend te worden als invoegbedrijf. In Brussel en Wallonië is dit wel nog mogelijk. Vanuit de interviews werd dit herhaaldelijk als een potentieel probleem voor de toekomst aangehaald. De extra inspanningen die door invoegondernemingen geleverd worden voor de integratie van moeilijk inzetbare doelgroepen zal in de toekomst (verder) onder druk komen te staan indien hier geen extra financiële middelen voor voorzien worden.

Onderstaande tabel geeft het percentage dienstencheque-bedrijven en tewerkgestelde werknemers weer naargelang de erkenningen van het bedrijf (federale erkenning als inschakelingsbedrijf; gewestelijke erkenning als bedrijf uit de sociale economie; zowel een federale als gewestelijke erkenning; en geen erkenning).

Tabel 18 toont aan dat 22% van de dienstencheque-bedrijven een federale erkenning heeft als inschakelingsbedrijf. Ruim 13% van de dienstencheque-bedrijven heeft een gewestelijke erkenning als bedrijf uit de sociale economie (bv. Vlaamse invoegonderneming, Brusselse of Waalse inschakelingonderneming,

<sup>34</sup> Ook buiten de context van dienstencheques zijn er inschakelingsbedrijven erkend (zie website FOD WASO voor een volledige lijst).

<sup>35</sup> De drie categorieën werknemers moeten wel een bepaalde periode van inactiviteit achter de rug hebben (termijnen afhankelijk van de leeftijd) (zie website POD Maatschappelijke Integratie).

<sup>36</sup> De criteria voor de kansengroepen worden in elke regio anders bepaald.

<sup>37</sup> De arbeidsovereenkomst dient een contract van onbepaalde duur te zijn.

lokale diensteneconomie, werkervaringsproject, socio-professionele inschakelingsorganisaties, beschutte werkplaatsen,...). 5% van de dienstencheque-bedrijven combineert beide erkenningen. De resterende bedrijven (7 op 10) hebben geen enkele erkenning op vlak van sociale inschakeling. Uit Tabel 18 blijkt ook dat ruim 25% van de dienstencheque-werknemers in de sociale economie tewerkgesteld is.

*Tabel 18: Verdeling aantal bedrijven en tewerkgestelde werknemers naar erkenningen van dienstencheque-bedrijven*

	Bedrijven		Tewerkgestelde werknemers	
	Aantal	%	Aantal	%
Fed. erkenning als inschakelingsbedrijf	415	21,9	20.687	17,5
Gew. erkenning als bedrijf uit sociale economie	239	12,6	17.328	14,6
<i>Beide erkenningen</i>	<i>100</i>	<i>5,3</i>	<i>8.607</i>	<i>7,3</i>
Geen erkenning als sociale inschakeling	1.338	70,7	88.981	75,2
<b>Totaal</b>	<b>1.892</b>	<b>100,0</b>	<b>118.389</b>	<b>100,0</b>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ (2008)

Tabel 19 toont aan dat de meeste dienstencheque-bedrijven met een federale erkenning als inschakelingsbedrijf PWA's zijn (41%). Ruim 6 op 10 bedrijven met een gewestelijke erkenning als bedrijf uit de sociale economie is een handelsvennootschap. Dit ligt in de lijn met de vaststelling dat veel sociale economie-ondernemingen handelsvennootschappen zijn met een sociaal oogmerk (nl. BVBA-SO en CVBA-SO).

Tabel 19: Verdeling van de erkende bedrijven naar juridische vorm

	% fed. erkenning inschakeling	% gewest. erkenning soc. econ.	% beide erkenningen	% geen erkenning sociale inschakeling
Handelsvennootschap	25,3%	61,5%	76,0%	51,7%
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	16,6%	38,1%	51,0%	18,5%
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	8,7%	23,4%	25,0%	31,1%
<i>Sui generis interim</i>	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Natuurlijke persoon	0,0%	0,0%	0,0%	22,6%
OCMW en gemeente	28,2%	10,9%	11,0%	7,3%
PWA	41,0%	3,3%	5,0%	3,5%
VZW	5,5%	24,3%	8,0%	14,9%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ (2008)

### (3) Erkende ondernemingen naar paritair comité

Een typisch kenmerk van de dienstencheque-sector is de grote waaier aan bevoegde paritaire comités. Alhoewel de wetgeving terzake (zie verder in hoofdstuk 3.6.1) duidelijke regels bevat om te bepalen onder welk paritair comité een onderneming ressorteert, is het in de praktijk minder evident om ondernemingen op te delen naar PC. Er zijn daarnaast ook permanent verschuivingen die een impact kunnen hebben op het bevoegde PC, bijvoorbeeld omdat een sui-generis afdeling dienstencheques (van een schoonmaakbedrijf) omgevormd wordt tot een zelfstandige onderneming.

Een juist beeld van wie onder welk paritair comité valt, is nochtans noodzakelijke beleidsinformatie gegeven de aanzienlijke verschillen in minimale loon- en arbeidsvoorwaarden tussen de diverse PC's.

Onderstaande tabel geeft de verdeling weer van de actieve erkende dienstencheque-bedrijven in 2008 naar paritair comité op basis van RSZ-aangiftes van de bedrijven. Deze tabel moet echter voorzichtig worden geïnterpreteerd aangezien voor een groot aantal bedrijven deze informatie niet beschikbaar is.



Tabel 20: Overzicht dienstencheque-bedrijven naar paritair comité

Paritaire comités		Aantal	Percentage
322.01	PC van de dienstencheques	735	38,8%
geen PC	OCMW'S en gemeente	230	12,2%
322	Uitzendarbeid	137	7,2%
110	Textielverzorging	75	4,0%
318	Gezins-en bejaardenhulp	36	1,9%
121	Schoonmaak	31	1,6%
140	Vervoer en logistiek	4	0,2%
Andere <sup>38</sup>		47	2,5%
Onbekend		597	31,6%
Totaal		1892	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en RSZ (2008)

#### (4) Erkende ondernemingen naar schaalgrootte

Om een zicht te krijgen op de samenstelling van het spelersveld in het dienstencheque-systeem is het nuttig een beter beeld te hebben van het aandeel bedrijven per grootteklasse. Zoals blijkt uit Tabel 21 loopt de omvang van een dienstencheque-onderneming sterk uiteen en is niet noodzakelijk gecorreleerd met de juridische vorm van de onderneming. Zo stelt een handelsvennootschap gemiddeld 103 werknemers tewerk, tegenover 17 bij een natuurlijke persoon. Bovendien heeft 10% van de handelsvennootschappen meer dan 142 werknemers en loopt het aantal zelfs op tot 5.673 in de grootste onderneming. Bij de interpretatie van deze cijfers dient men rekening te houden met verschillende bedrijfspraktijken: bepaalde ondernemingen verkiezen een centraal model met 1 erkenningsnummer (hoofdzetel + diverse exploitatiezetels), terwijl andere ondernemingen diverse zusterorganisaties oprichten en afzonderlijke erkenningen aanvragen bijvoorbeeld bij geografische uitbreiding van de activiteit. Dit eerste model vinden we ondermeer terug bij de interimbedrijven met een sui-generis dienstencheques, terwijl de invoeg/inschakelingsbedrijven eerder voor het tweede model opteren.

<sup>38</sup> Namelijk: aanvullend paritair comité voor werklieden, socio-culturele sector, gezondheidsinrichtingen,....

Tabel 21: Indicatoren met betrekking tot het aantal werknemers per bedrijf (2008)

	Handelsvennootschap (N=868)	Natuurlijke persoon (N=302)	VZW's (N=272)	PWA (N=220)	OCMW en gemeente (N=230)
Gemiddelde	102,9	16,5	71,5	45	27
Decielen:					
D1	3	2	3	11	4
D2	6	3	6	17	8
D3	12	5	9	22	10
D4	20	6	13	28	14
D5	30	9	18	36	19
D6	42	12	26	43	24
D7	58	17	35	52	30
D8	80	26	50	63	38
D9	142	38	88	84	58
D10	5.673	241	3.612	393	315

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2008)

## 2.3 Keuze van dienstencheque-onderneming

In 2008 waren er ruim 2.100 ondernemingen erkend als dienstencheque-onderneming. Bepaalde ondernemingen zijn enkel zeer lokaal actief (bv. PWA, OCMW), terwijl anderen (bv. sui-generis afdeling dienstencheques van uitzendbedrijven) in gans België actief zijn.

Gegeven het grote aantal ondernemingen, maar ook de grote verschillen in gemiddelde omvang en "sociale" doelstelling kan terecht de vraag gesteld worden hoe een nieuwe gebruiker een dienstencheque-onderneming kiest.

Één van de mogelijkheden is het zoekstelsel dat aangeboden wordt op de officiële dienstencheque-website ([www.dienstencheques-rva.be](http://www.dienstencheques-rva.be)). Dit levert in de praktijk echter een zeer lange lijst op, omdat veel ondernemingen actief zijn in gans België. Het lijkt dan ook niet te verwonderen dat de meeste gebruikers via andere kanalen een dienstencheque-onderneming uitkiezen. Uit de gebruikersenquête blijkt dat het informele netwerk (bv. vrienden en familie) het meeste impact heeft op de keuze van een onderneming. De locatie (dichtbij eigen woonplaats) komt op de tweede plaats. Opmerkelijk is dat 23% van de gebruikers aangeeft dat de keuze eerder toevallig is gebeurd. 12% van de gebruikers zegt expliciet dat de keuze van de dienstencheque-onderneming bepaald werd doordat zij hun vaste poetsvrouw volgden. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het

aandeel gebruikers dat zijn/haar vast poetsvrouw volgde mogelijks veel hoger ligt<sup>39</sup>.

Doorverwijzingen door de sociale dienst van de gemeente spelen een beslissende rol bij 7,5% van de gebruikers (vooral ouderen). De open-antwoorden in de categorie "anderen" kunnen als volgt samengevat worden: via internet, korting gezinsbond, samenwerking met dit bedrijf vanuit mijn werkrelatie, weet het niet meer, voordien al klant, eigen werknemer in de onderneming, kennis werkt in de onderneming, keuze voor onderneming die het snelst een werknemer kon aanbieden, zelf een advertentie geplaatst, georganiseerd via mijn werkgever, plaats waar ik verblijf is erkend als dienstencheque-onderneming.

Tabel 22: Hoe hebt u de onderneming(en) gekozen die deze diensten levert(leveren)? (N= 4.830)

	N	%
Iemand heeft het mij aangeraden (bvb. vrienden, familie,...)	1.550	32,1
Het is dicht bij mijn huis of werk (gemakkelijk bereikbaar)	1.234	25,6
Toevallig, ik had geen voorkeur	1.092	22,6
Ik heb mijn vaste poetsvrouw gevolgd	577	12,0
Ik werd door de sociale dienst van mijn gemeente doorverwezen	360	7,5
De publiciteit van het bedrijf heeft mij overtuigd	335	6,9
Ik heb meer vertrouwen in dit type onderneming	221	4,6
Andere	243	5,0

Bron: IDEA Consult op basis van gebruikersenquête

<sup>39</sup> Het cijfer uit de enquête geeft enkel aan of het volgen van de poetsvrouw het belangrijkste criterium was in de keuze van een dienstencheque-onderneming.

## 3 KWALITEIT VAN HET WERK

### 3.1 Jobinhoud

Huishoudelijk werk wordt gekenmerkt als een fysiek zwaar werk. Uit het vorige evaluatierapport van IDEA Consult (2007) bleek dat één vierde van de uitgestroomde werknemers het werk fysiek te zwaar vond. Bij meer dan de helft van de bedrijven werd het fysiek zware karakter van huishoudelijk werk ervaren als een belangrijk pijnpunt in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers.

Naast de fysieke vaardigheden, vereist een dienstencheque-job ook nog andere competenties. Zo wordt er van een dienstencheque-werknemer verwacht dat deze zelfstandig kan werken en in staat is het werk zelf goed te organiseren en in te plannen. Een dienstencheque-job is ook een relatief eenzame job. Het is zo dat de dienstverlening door één dienstencheque-werknemer en vaak in de afwezigheid van de gebruiker wordt uitgevoerd. Bovendien hebben werknemers in de meeste dienstencheque-ondernemingen maar weinig contact met de andere werknemers. Een dienstencheque-werknemer moet dus in staat zijn om in eenzaamheid te werken.

Daarnaast moeten werknemers op verschillende plaatsen aan de slag gaan en bij een erg verschillend cliënteel. Elk gebruiker heeft zijn eigen gewoontes en stelt zijn eigen vereisten (bvb. bij één klant grondig alles opkuisen, bij een andere klant enkel oppervlakkig kuisen,...). Er wordt van de werknemer dus een grote flexibiliteit en mobiliteit verwacht.

Van de dienstencheque-werknemer wordt er ook een zekere communicatievaardigheid verwacht zodat deze met zijn klant kan omgaan. In de praktijk is er relatief weinig contact tussen de gebruiker en de onderneming. Het meeste contact loopt rechtstreeks via de werknemer. In vele gevallen is de gebruiker ook niet thuis tijdens de dienstverlening waardoor de werknemer en zijn klant per briefjes moeten communiceren. Dit vereist van de werknemer een zekere talenkennis (Nederlands of Frans) en basis schrijf- en leesvaardigheden. Tot slot wordt er van de werknemer een professionele houding verwacht. Dit betekent dat de werknemer in vertrouwen en met de nodige discretie moet kunnen werken in het huis van andere privé-personen.

Hoewel een dienstencheque-job gericht op laaggeschoolden is, worden er dus heel wat vaardigheden van de dienstencheque-werknemer vereist:

- Fysieke vaardigheden
- Zelfstandigheid
- Flexibiliteit en mobiliteit
- Organisatievaardigheden
- Communicatievaardigheden (voldoende talenkennis + schrijf- en leesvaardigheden)
- Discretie en confidentialiteit

Er zijn echter verschillen in de vereiste competenties naargelang de dienstencheque-activiteiten. Zo wordt het mindermobielenvervoer in mindere

mate als een fysiek zwaar werk gezien. Er wordt van deze werknemers echter meer sociale vaardigheden vereist dan huishoudhulpen.

Het werk in een strijkcentrale is ook relatief verschillend en vereist nog andere competenties. Het is zo dat dit werk in mindere mate een eenzaam werk is dan huishoudelijke hulp (contact met klanten, met andere werknemers in de centrale). Werknemers in een strijkcentrale hebben ook minder zelfstandigheid en vrijheid dan een poetsbureau. Het is zo dat het werk altijd op dezelfde plaats gebeurt en dat er minder vrijheid is voor de organisatie van het werk (de manden moeten op tijd klaar zijn). Volgens de betrokkenen uit de sector worden er echter meer technische vaardigheden van de werknemers in een strijkcentrale verwacht dan van een poetsbureau (perfect kunnen strijken). Zo gaf bijvoorbeeld een bedrijf aan 'enkel de beste werknemers te willen voor hun strijkcentrale'. Om dit te verzekeren worden bij de selectie van werknemers voor de strijkcentrale de kandidaten uitgetest. Indien een kandidaat gemotiveerd is en goed kan strijken krijgt deze 2 maal een contract van 3 maanden. Indien de werknemer na deze 6 maanden niet perfect strijkt wordt deze niet in de centrale gehouden. De werknemer wordt dan naar de poetsdienst van het bedrijf gestuurd waar ze minder eisen stellen.

Tot slot is het ook belangrijk om op te merken dat huishoudelijke werk maatschappelijk minder gewaardeerd wordt dan andere jobs. Dit is nog meer het geval voor dienstencheque-jobs. Het is zo dat de sterke groei in het aantal gecreëerde banen in de sector de indruk geeft dat deze job voor iedereen toegankelijk is. Ook het feit dat de gebruiker 'slechts' 7,50 euro voor één uur werk betaald, geeft de gebruiker de indruk dat het werk niet zoveel waard is.

Op basis van de interviews met dienstencheque-werknemers is het echter belangrijk om op te merken dat sommige werknemers aangeven dat ze veel meer plezier hebben om bij een particulier te gaan poetsen in vergelijking met industriële schoonmaak (bvb. poetsen bij ondernemingen, bureaus,...). Volgens hen wordt hun werk bij particulieren veel beter gewaardeerd. De gebruiker ziet ook onmiddellijk het resultaat van het werk waardoor ze meer hun dankbaarheid aan de werknemer betuigen. Er zijn natuurlijk ook af en toe veeleisende en ondankbare gebruikers die veel te hoge en onrealistische verwachtingen hebben voor de afgesproken tijd.

### **3.2 Arbeidsomstandigheden**

Huishoudelijke hulp in huis wordt ook gekenmerkt door het feit dat de werkgever (dienstencheque-bedrijf) maar weinig zicht heeft op de arbeidsplaats en werkomstandigheden van zijn werknemer. Er wordt wel met de gebruiker contractueel bepaald dat de dienstencheque-werknemer zijn werk in veilige, aanvaardbare en hygiënische werkomstandigheden moet kunnen verrichten. In de praktijk is dit echter niet altijd het geval (bvb. rokers, gevaarlijke huisdieren,...).

Om een beter zicht te krijgen van de werkomstandigheden van hun werknemers begeleiden bepaalde dienstencheque-bedrijven hun werknemers tijdens de eerste werkdag bij een nieuwe gebruiker. Dit geeft het dienstencheque-bedrijf de mogelijkheid om de haalbaarheid van de vraag van de gebruiker samen met de werknemer te bepalen en de werkomstandigheden te analyseren (bvb. aanwezige poetsmateriaal en producten,...). Door gebrek aan tijd en middelen worden de meeste dienstencheque-werknemers echter de eerste dag alleen naar hun klant

gestuurd. Het is dan aan hen om de haalbaarheid van de vraag te bepalen en de werkomstandigheden te analyseren. In geval van problemen kunnen ze dit met de gebruiker onmiddellijk bespreken en/of aan het dienstencheque-bedrijf communiceren. De werknemer is echter niet altijd voldoende assertief om tegen de eisen van de gebruiker (en of onderneming) in te gaan of onveilige situaties aan te kaarten. Volgens sommige geïnterviewde werknemers is dit vaak het geval van jongere, onervaren werknemers.

### 3.3 Loopbaanmogelijkheden

De tewerkstelling als dienstencheque-werknemers biedt beperkte loopbaanmogelijkheden. Zo zijn dienstencheque-werknemers relatief laaggeschoold wat hun kansen op andere jobmogelijkheden beperkt. Zonder bijkomende opleidingen is het praktisch onmogelijk om toegang te hebben tot 'betere' jobs (bvb. administratief medewerker).

In een dienstencheque-bedrijf waar ook gezinshulp wordt aangeboden hebben dienstencheque-werknemers wel de mogelijkheid om als verzorgende of verpleegster door te groeien. Deze jobs vereisen echter bepaalde kwalificaties en diploma's waardoor het in de praktijk voor de meerderheid van de dienstencheque-werknemers niet mogelijk is om dit loopbaanpad te volgen. In sommige dienstencheque-bedrijven hadden ze wel enkele dienstencheque-werknemers zien evolueren tot administratieve werknemers binnen hun bedrijf. Dit ging echter over gekwalificeerde werknemers die hun job als dienstencheque-werknemers maar tijdelijk wouden beoefenen tot ze een 'betere' job zouden vinden of werknemers met een buitenlandse niet erkende diploma (hoog opgeleid profiel).

Wat vaker in de praktijk voorkomt zijn systemen van meterschappen waarbij ervaren dienstencheque-werknemers nieuwe werknemers gaan opleiden en begeleiden. Sommige bedrijven hebben echt nieuwe functies gecreëerd voor hun oudere werknemers die het huishoudelijke werk niet meer aankunnen. Bvb. een functie als verantwoordelijke voor de kwaliteit. De rol van deze werknemers is dan om de andere werknemers te begeleiden bij de eerste werkdag bij een nieuwe klant en af en toe tijdens een opdracht binnen te springen om te zien of alles in orde is. Wanneer een dienstencheque-bedrijf over een strijkcentrale beschikt kan een werknemer ook tot verantwoordelijke van de centrale evolueren. De oprichting van nieuwe functies voor oudere werknemers hangt echter af van bedrijf tot bedrijf (afhankelijk van het type en de schaalgrootte van het bedrijf).

In het algemeen zijn er echter zonder bijkomende opleiding weinig andere loopbaanmogelijkheden voor de dienstencheque-werknemers. Dit blijkt ook uit de cijfers over het verloop (zie later). Een groot deel van de werknemers is al een aantal jaren in het systeem tewerkgesteld. Uit de interviews met dienstencheque-werknemers blijkt ook dat de werknemers hun werk in het stelsel van de dienstencheques niet als een opstap naar iets anders beschouwen. De meeste bevroegde werknemers beschouwen hun dienstencheque-job als een volwaardige job en zijn van plan om zo lang mogelijk in het systeem te blijven werken. Volgens sommige federaties en bedrijven is dit gegeven de aard van het werk niet evident (fysieke vereisten). De werknemers gaan deze job vermoedelijk niet jaren lang kunnen volhouden. Bovendien is de anciënniteit binnen het Paritair comité 322.01 op dit ogenblik maar tot 2 jaren beperkt, wat niet overeenkomt met de realiteit op het terrein.

## 3.4 Werkuren

### 3.4.1 Wetgeving

De specifieke regelingen voor de minimumduur van de arbeidsprestaties verschillen naargelang de werknemer tot categorie A of B behoort:

#### 1. *Werknemers van categorie A*

Een werknemer van categorie A is een voormalige werkloze die tewerkgesteld is met een arbeidsovereenkomst dienstencheques en tijdens zijn tewerkstelling recht heeft op een aanvullend werkloosheidsuitkering, op een leefloon of op financiële sociale hulp. Van deze werknemers wordt verwacht dat ze bereid zijn een voltijdse job te aanvaarden. Voor deze categorie werknemers gelden tijdens de tewerkstelling in het stelsel van dienstencheques dan ook specifieke verplichtingen inzake het aanvaarden van extra werkuren. De werknemers van categorie A blijven echter, zolang zij in het stelsel van de dienstencheques op deeltijdse basis zijn tewerkgesteld, aanspraak maken op een inkomensgarantie-uitkering.

#### 2. *Werknemers van categorie B*

Dit betreft alle andere werknemers die werken met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Werknemers van categorie B ontvangen geen aanvullend werkloosheidsuitkering. Bovendien is er voor deze werknemers tot op heden geen minimum aantal arbeidsuren vastgelegd per week. Dit is een uitzondering op de algemene arbeidswet van 1971.

### 3.4.2 Aantal werkuren per week in de praktijk

Op basis van het werkelijk aantal gepresteerde uren door dienstencheque-werknemers en het aantal personen werkzaam in het stelsel aangegeven bij RSZ/RSZPPO, werd in onderstaande tabel het gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon berekend voor elk kwartaal van 2008. Dit aantal werkuren per week per persoon schommelt per kwartaal onder invloed van seizoenseffecten.

In het vierde kwartaal van 2008 presteerde de bij RSZ aangegeven dienstencheque-werknemers gemiddeld ongeveer 17,4 uren per week. Bij RSZPPO ligt het aantal werkuren per week hoger, namelijk 22,1 uur per week in het laatste kwartaal. Het is belangrijk om op te merken dat de indicator in onderstaande tabel wellicht een onderschatting is van het werkelijke aantal werkuren per week, aangezien het mogelijk is dat een werknemer niet gedurende het volledige kwartaal tewerkgesteld was. Uit de werknemersenquête van het vorige evaluatie-onderzoek bleek dat het gemiddelde aantal werkuren van een werknemer 24,1 u/week was op het moment van de bevraging.

Tabel 23: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2008 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens

	1° kwartaal 2008	2° kwartaal 2008	3° kwartaal 2008	4° kwartaal 2008
RSZ	17,3	17,7	15,3	17,4
RSZPPO	21,6	23,2	22,0	22,1

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en RSZPPO (2008)

Uit de interviews met dienstencheque-bedrijven en werknemers blijkt dat het aantal werkuren in samenspraak tussen het bedrijf en de werknemer wordt bepaald. Dit blijkt ook uit de resultaten van de werknemers-enquête van 2007. Uit deze enquête bleek dat 84% van de werknemers die deeltijds werken vonden dat het aantal uren overeenstemde met hun voorkeur.

Uit de interviews met dienstencheque-bedrijven blijkt ook dat de meeste bedrijven in de praktijk niet minder dan een halftijds contract aan hun werknemers aanbieden. Meestal wordt er een contract aangeboden van 20 of 22u per week. Dit geldt zowel voor de werknemers van categorie A als werknemers van categorie B. Sommige bedrijven aanvaardden in uitzonderlijke gevallen wel om de werknemer minder dan halftijds te laten werken. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een werknemer zijn werk in het stelsel van de dienstencheques met een ander werk combineert.

Het feit dat dienstencheque-bedrijven vermijden om hun werknemers minder dan een halftijds contract te laten werken kan door twee factoren verklaard worden. Ten eerste brengt dit voor de onderneming te veel administratieve kosten met zich mee t.o.v. het aantal gepresteerde werkuren. Ten tweede is het belangrijk om een minimaal aantal werkuren aan de werknemer te verzekeren zodat deze baat heeft bij het gaan werken (vermijden van werkloosheidsval).

Daarnaast biedt slechts een beperkt aandeel dienstencheque-bedrijven een voltijds-contract aan hun werknemers. Uit de enquête bij de werknemers van 2007 bleek dat slechts 9,7% van de bevroegde werknemers een voltijdse contract hadden. Dit kan zowel verklaard worden door de weerstand van de werknemers om voltijds te werken als van de bedrijven om een voltijdse contract aan te bieden.

De weerstand van werknemers om voltijds te werken kan door 2 factoren verklaard worden. Ten eerste is het dienstencheque-werk een relatief fysiek zwaar werk. Het is voor een werknemer moeilijk om dit 38 uur per week vol te houden. Ten tweede is het vaak een keuze van de werknemer om niet voltijds te werken, om het werk te kunnen combineren met privé-leven. Uit de werknemers-enquête van 2007 bleek dat de grote meerderheid van dienstencheque-werknemers 1 of meer kinderen had.

De weerstand van bedrijven om een voltijds-contract aan te bieden kan verklaard worden door het feit dat het met een voltijds contract moeilijker voor dienstencheque-bedrijven is om een oplossing te vinden bij onverwachte afwezigheden van de gebruiker (leegloopbeleid). Het is zo dat de meeste werknemers flexibele arbeidsuren hebben. Indien een opdracht wegvalt proberen werkgevers dit op te vangen door een opdracht eventueel op een andere moment in de week te vinden. Sommige werknemers regelen dit zelf met hun klanten,



door een ander moment in de week aan hun klant voor te stellen of door meer uren bij vaste klanten uit te voeren. Indien een werknemer voltijds werkt is het dus moeilijker om flexibel in te spelen op zijn uurrooster.

De flexibiliteit in de arbeidsuren wordt als een belangrijke troef gewaardeerd door de dienstencheques-werknemers. Het is zo dat 84% van de bevroegde werknemers in 2007 beschouwde dat dit een belangrijk tot heel belangrijk motief is om te werken als dienstencheque-werknemer. De flexibiliteit in de arbeidsuren alsook de mogelijkheid om het aantal werkuren te kiezen vergemakkelijkt de combinatie arbeid-gezin van de werknemers.

De belangrijke inspraak van de werknemer in het aantal werkuren verklaard ook waarom er in de praktijk zelden een verhoging van de arbeidsuren voor werknemers van categorie A wordt toegepast indien er meer uren beschikbaar zijn. De dienstencheque-bedrijven geven aan dat het geen zin heeft om de werknemer te verplichten om meer uren te werken indien deze het niet zelf wilt. Het is voor werknemers onder categorie A vaak ook minder voordelig om enkele extra uren te werken aangezien ze in dat geval hun aanvullende uitkering kunnen verliezen.

### 3.4.3 Combinatie met ander werk

De flexibiliteit in de arbeidsuren en de mogelijkheid om het aantal uren zelf te kiezen biedt de dienstencheque-werknemers de gelegenheid om hun werk als dienstencheque-werknemer te combineren met ander werk. In de werknemers-enquête van 2007 gaf bijna 11% van de werknemers aan dat ze de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel effectief met een ander betaald werk combineren. Een verrassend resultaat van deze enquête was dat oudere werknemers vaker hun job in de dienstencheques met een andere job combineerden dan jongere werknemers.

Enkele dienstencheque-werknemers die hun dienstencheque-job met een ander werk combineren werden diepgaand geïnterviewd. Uit deze interviews bleek dat deze werknemers hun werk in het stelsel van de dienstencheque als een bijkomende job zien naast hun vast werk. Zo was een werknemer momenteel haar werk als dienstencheque-werknemer aan het combineren met de opstart van een zelfstandige zaak. Andere werknemers hebben vast werk (bvb. poetshulp in ziekenhuis, poetshulp voor een privé bedrijf, kassierster...) maar krijgen er de mogelijkheid niet om voltijds te werken. De dienstencheque-job geeft hen de gelegenheid om hun werkuren aan te vullen. De bevroegde werknemers verklaarden dat ze hun vast werk niet willen opgeven voor een voltijds job in het stelsel van de dienstencheque omdat ze de voordelen van hun vast werk niet willen verliezen (anciënniteit,...). Dit zou kunnen verklaren waarom uit de werknemers-enquête van 2007 bleek dat oudere werknemers hun dienstencheque-job vaker met een ander werk combineren dan jongere werknemers.

Sommige werknemers kunnen binnen dezelfde onderneming hun dienstencheque-job combineren met een ander soort werk. Zo bieden bepaalde bedrijven aan hun werknemers de mogelijkheid om twee soorten jobs in hun bedrijf te verrichten. Deze werknemers combineren dus een dienstencheque-contract met een ander contract binnen dezelfde onderneming. Dit wordt in de praktijk bijvoorbeeld door bepaalde vzw's aangeboden om het werk als dienstencheque-werknemer (bv. in schoonmaak) op fysiek vlak te verlichten, door dit deeltijds te combineren met bijvoorbeeld een job als seniorenbegeleider.

## 3.5 Contracttype

### 3.5.1 *Wetgeving*

De werknemers van categorie A en B zijn werkzaam in een "arbeidsovereenkomst dienstencheques". Dit is een gewone arbeidsovereenkomst die zowel van bepaalde als onbepaalde duur kan zijn, voltijds of deeltijds. Een werknemer kan bij eenzelfde erkende werkgever verschillende arbeidsovereenkomsten voor een bepaalde tijd sluiten, zelfs opeenvolgend, zonder dat hierdoor een overeenkomst van onbepaalde duur ontstaat. Deze mogelijkheid geldt wel slechts voor een beperkte periode die 6 maanden bedraagt voor werknemers van categorie A en 3 maanden voor werknemers van categorie B. Deze periode start vanaf de eerste dag van prestaties voor die werkgever.

### 3.5.2 *Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur in de praktijk*

In de RVA-enquête dienden de bedrijven het totaal aantal afgesloten dienstencheque-contracten in 2008 op te delen in contracten van bepaalde duur versus contracten van onbepaalde duur. Eenzelfde werknemer kan gestart zijn met één of meer contracten van bepaalde duur en daarna in hetzelfde jaar overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaalde duur. De contracten van bepaalde duur kunnen dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse contracten zijn. Het is ook mogelijk dat men meteen startte met een contract van onbepaalde duur. De resultaten staan per type onderneming samengevat in onderstaande tabel. Voor elk type dienstencheque-onderneming is ook het aantal werknemers dat in de loop van 2008 aan het werk was, weergegeven in de eerste kolom van de tabel.

Tabel 24 toont aan dat er in 2008 voor alle dienstencheque-werknemers in totaal 726.768 contracten werden afgesloten. Hiervan zijn 605.759 van bepaalde duur en 121.009 van onbepaalde duur. Gemiddeld kreeg een werknemer in het stelsel van de dienstencheques 6,1 contracten in 2008.<sup>40</sup>

Indien het gemiddeld aantal contracten per werknemer op het niveau van het bedrijf wordt berekend, daalt dit gemiddeld aantal tot 1,7. Dit toont aan dat er in

---

<sup>40</sup> In de voormalige evaluatie bedroeg het gemiddelde aantal contracten per werknemer 11,3. In deze berekening werd echter geen rekening gehouden met de situatie waarin werknemers in de loop van een jaar bij meerdere werkgevers tewerkgesteld waren. Het aantal contracten werd in dit geval enkel berekend op 1 werkgever. In de huidige studie hebben we verkozen om het totaal aantal contracten van alle werknemers-werkgevers relaties mee te tellen. Een vergelijking tussen het gemiddelde aantal contracten in 2008 en 2007 dient bijgevolg voorzichtig te gebeuren. Ondanks het feit dat in de huidige studie het totaal aantal contracten van alle werknemers-werkgevers relaties meegeteld wordt, is het gemiddeld aantal contracten per werknemer toch gedaald ten opzichte van 2007.

het stelsel een minderheid van bedrijven is die steeds opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan hun werknemers aanbieden, maar deze bedrijven zijn wel de grotere werkgevers. Dit maakt dat het gemiddeld aantal contracten per werknemer voor heel het systeem (6,1) hoger ligt dan het gemiddelde per bedrijf (1,7) (zie ook Tabel 25 ).

Tabel 24: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (nieuwe typologie) (2008)

Juridische vorm	Aantal WN	Aantal CBD	Aantal COD	Totaal aantal contracten	Aantal contracten per WN (gemiddeld per bedrijf)	Aantal contracten per WN (gemiddeld over alle WN)
Handelsvennootschap	80.476	591.695	82.618	674.313	2,1	8,4
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	33.416	87.800	31.331	119.131	1,7	3,6
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	21.816	133.636	34.014	167.650	1,5	7,7
<i>Sui generis interim</i>	25.244	370.259	17.273	387.532	19,4	15,4
Natuurlijke persoon	3.980	2.104	3.257	5.361	1,3	1,3
OCMW en gemeente	6.117	2.231	5.471	7.702	1,3	1,3
PWA	9.870	2.933	9.156	12.089	1,3	1,2
VZW	17.946	6.796	20.507	27.303	1,5	1,5
<b>Totaal</b>	<b>118.389</b>	<b>605.759</b>	<b>121.009</b>	<b>726.768</b>	<b>1,7</b>	<b>6,1</b>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Tabel 24 toont ook aan dat er uiteenlopende praktijken zijn naar type bedrijf. Zo bieden natuurlijke personen, OCMW's en gemeente, PWA's en VZW's gemiddeld 1,3 tot 1,5 contracten aan hun werknemers. Dit aantal loopt tot gemiddeld 19 contracten voor de sui generis interimbedrijven. Deze bedrijven blijken tijdens de eerste maanden van de tewerkstelling als dienstencheque-werknemer relatief veel meer contracten van bepaalde duur aan te bieden dan andere type bedrijven (ook dag of weekcontracten). Dit blijkt ook uit de enquête naar werknemers van 2007. Volgens deze enquête bieden interimbedrijven slechts aan 36% van hun werknemers onmiddellijk een contract van onbepaalde duur aan, terwijl dit percentage 60% bedraagt in het gemiddeld voor alle bevraagde werknemers, en zelf 86% bij de werknemers tewerkgesteld in een inschakelingsbedrijf.

Tabel 25 toont aan dat slechts een kleine minderheid van dienstencheque-bedrijven steeds opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan hun werknemers aanbiedt. Zo bedraagt het gemiddeld aantal contracten per werknemer 1,7. Het vierde deciel is gelijk aan 1, wat aantoonde dat 40% van de bedrijven maximaal 1 contract aan zijn werknemers aanbiedt. Slechts 10% van de bedrijven biedt meer dan 2 contracten per werknemers (9<sup>de</sup> deciel). Het maximale aantal contracten per werknemer loopt echter tot 91,5.

Tabel 25: Indicatoren met betrekking tot de contracten per bedrijf (2008)

	Totaal aantal contracten	Aandeel contracten per werknemer	% contracten van onbepaalde duur per werknemer
Gemiddelde	422	1,7	92,2
Decielen:			
D1	3	1,0	42,9
D2	7	1,0	70,0
D3	12	1,0	82,6
D4	19	1,0	90,9
D5	28	1,1	97,9
D6	39	1,2	100,0
D7	54	1,3	100,0
D8	77	1,6	100,0
D9	136	2,0	104,8
D10	106.732	91,5	3.237

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Uit Tabel 25 blijkt dat gemiddeld 92% van de werknemers in elke onderneming een contract van onbepaalde duur heeft. Dit resultaat is echter vertekend door enkele bedrijven die een groot aantal contracten van onbepaalde duur aan hun werknemers aanbieden. Zo heeft 20% van de bedrijven in het jaar 2008 meer contracten van onbepaalde duur aan hun werknemers geboden dan ze werknemers hebben. Dit aantal loopt zelf tot 32 contracten van onbepaalde duur per werknemer. Deze resultaten bevestigen sommige praktijken weergegeven door werknemers tijdens de interviews. Zo zouden enkele werkgevers de

contracten van onbepaalde duur van hun werknemers voortdurend aanpassen in functie van het aantal opdrachten bij gebruikers.

### 3.5.3 Overzicht van de uiteenlopende praktijken

Er zijn grote verschillen tussen de bedrijven wat de praktijken van contracten betreft:

- Zo bieden sommige bedrijven hun werknemers onmiddellijk een contract van onbepaalde duur, met een proefperiode van 14 dagen. Volgens geïnterviewde dienstencheque-bedrijven is dit vaak de enige manier om nog de 'betere' werknemers naar hun bedrijf aan te trekken.
- In de invoegbedrijven krijgen alle werknemers onmiddellijk een contract van onbepaalde duur, omdat dit een voorwaarde is om een gewestelijke erkenning als invoegonderneming te krijgen.
- Enkele bedrijven bieden onmiddellijk een contract van onbepaalde duur maar beginnen met een kleiner aantal werkuren, zodat ze eerst kunnen evalueren hoe de werknemer werkt vooraleer deze een volledige uurrooster verkrijgt.
- Andere bedrijven bieden liever eerst een contract van bepaalde duur (van 3 of 6 maand) aan aan hun werknemers. Dit is een manier om de werknemer te testen vooraleer een contract van onbepaalde duur wordt aangeboden.
- Sommige dienstencheque-bedrijven bieden liever contracten van korte duur (bvb. 1 maand). Dit is een manier om makkelijker afscheid te nemen van de werknemer indien de samenwerking niet goed werkt.
- Contracten van onbepaalde duur worden in bepaalde bedrijven onmiddellijk aangeboden om de werknemers te overtuigen om in hun bedrijf te komen werken. Dit is vooral het geval bij werknemers uit het zwarte circuit of dienstencheque-werknemers van andere bedrijven die van onderneming veranderen en hun klanten meebrengen. Dit is een manier om deze werknemers te 'bedanken'. Aangezien het om ervaren werknemers gaat nemen de bedrijven ook maar weinig risico's.
- Tijdens de gesprekken was er ook sprake van praktijken waarbij werkgevers contracten van onbepaalde duur voortdurend aanpassen in functie van het aantal opdrachten bij gebruikers. Indien er opdrachten afvallen wordt een nieuw contract van onbepaalde duur opgemaakt met het nieuwe aantal uren. De mogelijkheid om van deze flexibiliteit gebruik te maken werd door de ondernemingen in kwestie (in kleine letters) opgenomen in de arbeidsovereenkomst.

## 3.6 Loon- en arbeidsvoorwaarden

### 3.6.1 Wetgeving

De loonvoorwaarden in de arbeidsovereenkomst dienstencheques worden – net als voor andere werknemers – beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die gesloten zijn in het paritaire comité waaronder de erkende onderneming ressorteert of door de overeenkomsten die gesloten worden op ondernemingsniveau.

De dienstencheque-bedrijven kunnen onder verschillende Paritair Comités ressorteren. Sinds de bevoegdheidswijziging van Paritair Comité 322.01 op 30 oktober 2006 worden dienstencheque-ondernemingen op volgende wijze ingedeeld onder de verschillende paritaire comités:

Ondernemingen die uitsluitend met dienstencheques werken, die dus enkel werknemers in het kader van dienstencheques in dienst hebben, vallen steeds onder het Paritair Comité 322.01 (met uitzondering van de werknemers die niet met een dienstencheque-overeenkomst tewerkgesteld zijn).

Voor ondernemingen met dienstencheque- en andere activiteiten moet het onderscheid worden gemaakt tussen volgende situaties:

- voor een uitzendkantoor met een aparte (sui generis) afdeling voor dienstencheques blijft het PC 322.01 bevoegd voor die afdeling;
- voor ondernemingen waarvan de hoofdactiviteit onder een werkend paritair comité valt, zal dit paritaire comité ook voor de afdeling dienstencheques bevoegd zijn, ongeacht of de hoofdactiviteit en de activiteit in het kader van dienstencheques identiek zijn of niet (bvb. een schoonmaakbedrijf (PC 121) dat naast haar gewone werknemers, ook een afdeling in het kader van de dienstencheques heeft);
- voor ondernemingen waarvan de hoofdactiviteit onder een niet-werkend Paritair Comité (niet samengesteld en geen CAO's afgesloten) valt, zal het Paritair Comité 322.010 van toepassing zijn.

*Tabel 26: Overzicht bevoegd paritair comité*

	Paritair comité
Enkel dienstencheque activiteiten	322.01
Dienstencheque en andere activiteiten	
• uitzendkantoor	322.01 voor de afdeling die met dienstencheques werkt
• afdeling zonder dienstencheques ressorteert onder een werkend PC	PC van dat werkend PC voor de afdeling die met dienstencheques werkt
• afdeling zonder dienstencheques ressorteert onder een niet-werkend PC	322.01 voor de afdeling die met dienstencheques werkt

Binnen elk paritair comité zijn er verschillende barema's bepaald voor de loons- en arbeidsvoorwaarden (bvb. verlof, eindejaarspremie, andere vergoedingen,..) en opleidingsmogelijkheden.

### 3.6.2 De Loon- en arbeidsvoorwaarden in de praktijk

Op basis van de gepresteerde uren en loonmassa van dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ en RSZPPO komen we op een gemiddeld bruto-uurloon van 9,93 EUR voor het jaar 2008.

Aangezien dienstencheque-bedrijven onder verschillende paritaire comités ressorteren kunnen er grote verschillen zijn tussen bedrijven wat de verloning betreft. Zo worden dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in gemeentes en OCMW's als ambtenaren beschouwd, waardoor ze over betere loon- en arbeidsvoorwaarden beschikken dan dienstencheque-werknemers onder het PC 322.01.

De grootste verschillen tussen de werknemers onder het PC 322.01 en de andere PC's betreft de beperking tot 2 jaar anciënniteit binnen het PC 322.01. Op dit ogenblik worden er binnen PC 322.01 na twee jaren tewerkgesteld te zijn als dienstencheque-werknemer geen bijkomende loonsverhogingen voorzien omwille van toenemende anciënniteit. Dit is bijvoorbeeld niet het geval voor werknemers onder PC 318 (gezinshulp).

Naast de verloning bieden de meeste bedrijven ook andere voordelen aan hun dienstencheque-werknemers. Uit de enquête van 2007 bleek dat ongeveer 88% van de bevroegde ondernemingen een verplaatsingsvergoeding uitkeert en 60% werkkledij voorziet<sup>41</sup>. Ruim 1 op 3 ondernemingen geeft zijn werknemers een extra-legale vergoeding onder de vorm van maaltijdtitels (vb. "maaltijdcheques") en 22% van de werkgevers gunt zijn dienstencheque-werknemers extra verlofdagen.

Het al dan niet uitkeren van een hoger loon en extra voordelen boven de verplichte minima bepaald door het bevoegde paritaire comité hangt ook af van de concurrentie. Zo gaven enkele bevroegde ondernemingen aan hun lonen lokaal te differentiëren op basis van de concurrentie ter plaatse (bvb. hogere lonen in Vlaanderen t.o.v. Wallonië, en hoger in Wallonië t.o.v. Brussel). Volgens sommige bevroegde ondernemingen is er door gebrek aan geschikte werknemers een belangrijke concurrentie in Wallonië aanwezig. Om werknemers te overtuigen om in hun bedrijf te komen werken (en eventueel met hun voormalige klanten) bieden sommige ondernemingen heel wat extra voordelen (bvb. auto, scooter, ...). Door gebrek aan financiële marge voeren andere bedrijven zulke praktijken niet. Volgens hen zijn zulke praktijken niet haalbaar op lange termijn.

Tot slot zijn er ook grote verschillen tussen bedrijven in het aantal uren dat wordt uitbetaald. In sommige bedrijven worden dienstencheque-werknemers enkel betaald voor de effectief gepresteerde werkuren. In andere bedrijven worden de werknemers meer betaald dan de effectief gepresteerde werkuren. Zo wordt in sommige bedrijven ook een loon uitbetaald voor de verplaatsing tussen twee gebruikers. In andere bedrijven hebben werknemers wekelijks recht op een aantal uren omkadering/begeleiding (uitbetaald). Deze verschillen hangen sterk af van het doelpubliek en de doelstelling van het dienstencheque-bedrijf (al dan niet sociale doelstelling die primeert).

De bevroegde werknemers zijn over het algemeen tevreden over hun loon. Volgens de meeste is het grootste probleem het feit dat er na twee jaren geen rekening meer wordt gehouden met de opgebouwde anciënniteit. De evolutie van het loon de eerste twee jaren is ook relatief beperkt. Volgens hen is er ook geen

---

<sup>41</sup> Terwijl dit in principe verplicht is.



marge voor een gedifferentieerd loonbeleid om de 'goede' werknemers te belonen t.o.v. 'slechtere' werknemers.

### **3.7 Beleid in geval van het wegvallen van een opdracht**

Er zijn zeer grote verschillen tussen bedrijven wat het beleid betreft in geval van het wegvallen van een opdracht. In eerste instantie proberen dienstencheque-bedrijven een andere opdracht te vinden voor de dienstencheque-werknemer. Dit is niet altijd gemakkelijk aangezien sommige gebruikers bij de afwezigheid van hun werknemer geen andere werknemer als vervanging willen. Het is zo dat een gebruiker gewoon is aan « zijn » werknemer. Dienstencheque-werknemers hebben ook vaak de sleutels en/of codes van de woning van de gebruiker. Er is een echte vertrouwen tussen de gebruiker en de werknemer waardoor de gebruiker geen andere werknemer wilt.

In sommige gevallen weigeren de werknemers zelfs om bij een andere gebruiker te gaan poetsen aangezien zijn enkel met dezelfde gebruiker willen te maken hebben.

Indien er echt geen andere opdracht te vinden is voor de werknemer worden verschillende praktijken door de bedrijven toegepast:

- De werknemer wordt betaald zonder te moeten werken
- De werknemer wordt betaald en moet in het dienstencheque-bedrijf poetsen of andere taken vervullen
- De werknemer wordt betaald en moet in de strijkcentrale van het bedrijf werken. Sommige bedrijven hebben expliciet een strijkatelier in hun bedrijf opgestart om de weggevallen opdrachten te kunnen opvangen.
- De werknemer wordt op economische werkloosheid geplaatst (zie later)
- De werknemer moet verplicht verlof nemen
- De werknemer kan vrijwillig 'recup' nemen (d.w.z. opgespaarde uren)
- De werknemer wordt niet uitbetaald

De toegepaste praktijken verschillen sterk van bedrijf tot bedrijf.

## 3.8 Tijdelijke werkloosheid

### 3.8.1 *Wetgeving*

Een tijdelijke werkloze is een werknemer die door een arbeidsovereenkomst verbonden is, waarvan de uitvoering tijdelijk geheel of gedeeltelijk geschorst is. Indien de reglementaire voorwaarden vervuld zijn, ontvangt de werknemer werkloosheidsuitkeringen als tijdelijk werkloze. Er zijn verschillende soorten tijdelijke werkloosheid<sup>42</sup> waarvan de meest relevante voor dienstencheque-werknemers gebrek aan werk wegens economische redenen is.

Indien er op een bepaald ogenblik onvoldoende werk is voor alle werknemers kan de werkgever, mits naleving van bepaalde voorwaarden en binnen de 7 dagen, een regeling van tijdelijke werkloosheid invoeren wegens gebrek aan werk om economische redenen (schommelingen van het werkvolume). Deze mogelijkheid stelt de werkgever in staat eenzijdig de uitvoering van de arbeidsovereenkomst van een aantal werknemers met arbeidersstatuut te schorsen in de vorm van tijdelijke werkloosheid om economische redenen.

Het tekort aan werk moet dus te wijten zijn aan economische factoren en mag niet het gevolg zijn van slecht beheer of van een manke organisatie. Het werktekort moet ook tijdelijk zijn en niet structureel. Indien werknemers voortdurend tijdelijk werkloos worden gesteld, kan de RVA beslissen dat de werkloosheid structureel is en niet meer of slechts in beperkte mate aanvaardt.

In de specifieke sector van de dienstencheques is de gewone reglementering in verband met de tijdelijke werkloosheid om economische redenen van toepassing voor zover aan alle voorwaarden voldaan is.

### 3.8.2 *De tijdelijke werkloosheid in de praktijk*

Van alle werknemers die actief waren in het stelsel van de dienstencheques in 2008 beschikt de RVA over gegevens in verband met eventuele uitkeringen (bijv. werkloosheidsuitkeringen, Activa, Sine) die deze personen ontvingen in 2008. Op basis van dit bestand kan het aantal unieke dienstencheque-werknemers dat tijdelijk werkloos was in 2008 berekend worden. Het bestand bevat informatie over het aantal dagen tijdelijke werkloosheid alsook over de hoogte van de uitkeringen. Uit deze gegevens blijkt dat 14.823 dienstencheque-werknemers minstens 1 dag tijdelijk werkloos zijn geweest in 2008, wat overeenkomt met 14,3% van het totaal aantal dienstencheque-werknemers. Onderstaande tabel geeft enkele indicatoren van tijdelijke werkloosheid weer voor het jaar 2008.

---

<sup>42</sup> Daarnaast zijn er nog andere voor dit onderzoek minder relevante vormen van tijdelijke werkloosheid: tijdelijke werkloosheid ingevolge slecht weer (enkel voor arbeiders), ingevolge een technische stoornis en ingevolge staking of lock-out.

Tabel 27: Indicatoren tijdelijke werkloosheid 2008

	Aantal dagen tijdelijke werkloosheid	Bedrag tijdelijke werkloosheid	Bedrag tijdelijke werkloosheid per werknemer
Gemiddelde	85,7	3.103	54
Decielen:			
D1	0,0	0	0
D2	0,0	0	0
D3	0,0	0	0
D4	0,0	0	0
D5	0,0	0	0
D6	3,5	133	10
D7	22,5	791	34
D8	63,4	2.303	71
D9	198,4	7.070	157
D10	5.393,0	196.356	3.892

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Uit Tabel 27 blijkt dat een dienstencheque-onderneming gemiddeld 85,7 dagen tijdelijke werkloosheid<sup>43</sup> inroept voor zijn werknemers, wat overeenkomt met een bedrag van 54 euro per werknemer. 50% van de bedrijven heeft echter nooit gebruik gemaakt van tijdelijke werkloosheid (5<sup>de</sup> deciel). Er zijn dus grote verschillen tussen bedrijven in het al dan niet gebruik maken van tijdelijke werkloosheid:

- Sommige bedrijven maken er nooit gebruik van en proberen andere oplossingen te vinden bij het wegvallen van een opdracht.
- Andere bedrijven maken er recurrent gebruik van bij het wegvallen van een opdracht.
- Sommige bedrijven zetten ook al hun werknemers tijdens verlofperiodes op tijdelijke werkloosheid omdat het in die periodes moeilijker is om de uurroosters van de werknemers volledig in te plannen.
- Enkele werknemers gaven aan dat ze bij het wegvallen van een opdracht gevraagd worden om opdrachten met andere klanten diezelfde dag te verplaatsen zodat ze een volledige dag op economische werkloosheid beroep kunnen doen.

Uit de gegevens van de RVA en de interviews blijkt het gebruik van tijdelijke werkloosheid echter niet gebonden te zijn aan een bepaald type bedrijf.

<sup>43</sup> Het is belangrijk mee te delen dat dit begrip niet enkel economische werkloosheid bevat maar ook tijdelijke werkloosheid ingevolge slecht weer (enkel voor arbeiders), ingevolge een technische stoornis en ingevolge staking of lock-out.

Volgens de RVA wordt in het systeem van de dienstencheques het begrip "tekort aan werk" vaak niet vervuld. Volgens hen zijn volgende gevallen eigen aan het professioneel risico en mogen ze niet worden omgezet in overmacht:

- het feit dat een gebruiker gewoon is aan « zijn » werknemer en er geen andere wil en ook dat een werknemer altijd wil te maken hebben met dezelfde gebruiker, zijn geen argumenten om te stellen dat er tekort aan werk is (tekort aan werk mag niet verward worden met persoonlijk gemak);
- het feit dat een werknemer verwittigd heeft van zijn afwezigheid, dat een vervangende werknemer kan worden tewerkgesteld bij de andere gebruiker maar dat hij om verschillende redenen de verplaatsing niet kan maken (geen openbaar vervoer, geen wagen), kan op zichzelf niet beschouwd worden als een tekort aan werk;
- de schrapping van een bestelling van een gebruiker is ook geen werktekort.

## 4 OPLEIDING EN BEGELEIDING

### 4.1 Opleidingsbehoefte voor dienstencheque-werknemers op het terrein?

Het dienstencheque-systeem wordt gekenmerkt door een driehoeksverhouding tussen de dienstencheque-onderneming, de werknemer en de gebruiker. Het ontwikkelen van opleidingsprogramma's binnen deze driehoeksverhouding leidt tot voordelen voor de drie partijen.

Opleiding biedt dienstencheque-werknemers de gelegenheid om hun competenties te versterken (zowel hun technische als sociale vaardigheden). De dienstencheque-werknemer krijgt de kans om zich verder te specialiseren en te ontwikkelen binnen zijn vakgebied. Bovendien is opleiding een manier voor de werknemer om zijn gezondheid en veiligheid op het werk te verzekeren.

Voor de dienstencheque-onderneming biedt opleiding de mogelijkheid om gekwalificeerd personeel in dienst te hebben en bij te blijven met technologische en andere evoluties. Dit resulteert o.a. in een betere kwaliteit van de dienstverlening, een daling van het ziekteverzuim, een hogere betrokkenheid en jobsatisfactie van de werknemers,... wat een directe implicatie heeft op de tevredenheid van de gebruiker.

Hoewel opleiding voordelen biedt voor de drie betrokken partijen brengt het echter enkele problemen met zich mee. Zo is opleiding voor dienstencheque-werknemers relatief kostelijk voor de bedrijven. De werknemer moet tijdens de opleiding uitbetaald worden terwijl op dit moment geen prestatie kan geleverd worden en dus geen dienstencheques geïnd worden.

Daarnaast zijn dienstencheque-werknemers niet altijd gemotiveerd om een opleiding te volgen. De werknemers zien vaak het nut niet van een opleiding. Dit is zeker het geval bij de meest ervaren werknemers die al jaren huishoudelijke werk doen (bvb. werknemers die voordien in het zwarte circuit werkten). Volgens enkele geïnterviewde bedrijven is er een groot verschil tussen de dienstencheque-werknemers en de huishoudelijk hulpen van de gezinszorg. Deze zouden veel meer een cultuur van opleiding en van vorming hebben dan dienstencheque-werknemers.

Er zijn echter grote verschillen in de opleidingsnoden van de dienstencheque-werknemers. Dit hangt sterk af van de verschillende profielen en competenties van de dienstencheque-werknemers tussen de dienstencheque-bedrijven. Zo richten sommige type bedrijven zich meer op bepaalde specifieke doelgroepen van werknemers. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de inschakelingsbedrijven. Deze erkende bedrijven hebben als doel de socio-professionele inschakeling van bijzonder moeilijk te plaatsen werklozen. Invoegbedrijven (gewestelijke erkenning) zijn ondernemingen die bereid zijn kansengroepen een duurzame tewerkstelling te garanderen. Het lijkt logisch dat deze werknemers veel grotere opleidingsinspanningen nodig hebben. Bovendien zijn invoegbedrijven (gewestelijke erkenning) verplicht om bepaalde opleidings- en begeleidingsinspanningen te doen voor hun werknemers. Ook OCMW's zijn gericht op bepaalde moeilijke doelgroepen. Zo doen OCMW's beroep op hun eigen kanalen voor de instroom van dienstencheque-werknemers, bvb. art. 60. Dit is

een vorm van tewerkstelling door het OCMW van werkzoekenden die over een onvoldoende inkomen beschikken en geen recht hebben op sociale uitkeringen.

Wat zijn de opleidingsnoden bij de interimbedrijven en commerciële private bedrijven? Sommige van deze bedrijven gaven tijdens de interviews aan dat ze de laatste jaren minder beroep doen op moeilijke doelgroepen. Hoewel ze voor deze werknemers bepaalde tewerkstellingssubsidies kunnen aanvragen (Activa, SINE,...), vereisen deze werknemers te veel kosten voor opleiding en omkadering. Heel wat private ondernemingen met winst oogmerk zijn dus geneigd om zich op de meest 'competente' werknemers te richten, die uiteraard het minste opleidingsinspanningen vereisen.

## **4.2 Aangeboden opleidingen en begeleiding voor dienstencheque-werknemers**

### *4.2.1 Opleidings- en begeleidingsbereik*

Op basis van de ondernemingsenquête van 2007 blijkt dat ruim 40% van de bevroegde ondernemingen opleiding geeft aan zijn dienstencheque-werknemers. Daarnaast geeft ruim 28% van de bevroegde ondernemingen geen opleiding, maar wel begeleiding voor nieuwe medewerkers. Het resterende aantal ondernemingen geeft geen opleiding of begeleiding.

Niet alle werknemers tewerkgesteld bij een onderneming die een opleiding voorziet genieten hiervan. In de totale groep van bedrijven die opleiding aanboden in 2007 kreeg ruim 6 op 10 werknemers een opleiding. Uitgedrukt ten opzichte van alle bevroegde ondernemingen kunnen we stellen dat ruim 40% van alle dienstencheque-werknemers in 2007 minstens 1 uur opleiding volgde. Volgens de werknemers-enquête is dit aandeel twee keer lager, namelijk 19%. Eén mogelijke verklaring voor dit verschil ligt in het feit dat bedrijven hun opleidingsinspanningen rapporteren voor alle werknemers (inclusief nieuwe instroom in 2007), terwijl de resultaten uit de werknemersenquête betrekking hebben op de dienstencheque-werknemers actief in 2006. Aangezien veel opleidingen gegeven worden vlak vóór of bij aanvang van een dienstencheque-tewerkstelling, is het logisch dat de opleidingscijfers volgens de werknemers lager liggen dan deze volgens de werkgevers. Een tweede mogelijke verklaring kan te maken hebben met een verschillende invulling of definiëring van het begrip "opleiding" tussen werknemers en ondernemingen. Zo is het best mogelijk dat heel wat opleidingen eerder informeel en "on-the-job" plaatsvinden en dat werknemers dit niet als een opleiding percipiëren.

Uit de ondernemings-enquête van 2007 bleek echter dat het aandeel ondernemingen dat een opleiding voorziet sterk verschilt van het type onderneming. Zo bieden inschakelingsbedrijven (66%), OCMW's (65%) en VZW's (55%) het meeste een opleiding aan hun dienstencheque-werknemers. Bij natuurlijke personen blijken erg weinig ondernemingen opleiding te voorzien (7%), maar dit wordt enigszins gecompenseerd door een hoog aandeel ondernemingen dat begeleiding voorziet (48%). Ook bij gemeenten (20%) en commercieel private ondernemingen (25%) is het aandeel ondernemingen dat een opleiding aanbiedt relatief laag. De verschillen in opleidingsinspanningen tussen bedrijfstypes zijn vermoedelijk deels verklaarbaar door verschillen in de competenties van de ingestroomde werknemers (en dus ongelijke opleidingsbehoeften) (zie 4.1). Bovendien zijn invoegbedrijven (gewestelijke

erkenning) verplicht om bepaalde opleidings- en begeleidingsinspanningen te doen voor hun werknemers.

#### 4.2.2 Soorten en duur van de opleidingen

Er worden in de praktijk verschillende soorten opleidingen aan de dienstencheque-werknemers aangeboden. Op basis van de interviews met dienstencheque-bedrijven kan men volgende mogelijke opleidingen voor dienstencheque-werknemers oplijsten:

- Technische vaardigheden (strijken, poetsen,...)
- Materiaal en producten
- Ergonomie (rug en heftechnieken)
- Veiligheid en hygiëne
- Efficiënt werken en organiseren
- Communicatie en omgaan met klanten
- Deontologie & attitude
- Assertiviteit
- Werking van de dienstencheques
- Nederlands/Frans op de werkvloer
- Alfabetisering
- Milieuvriendelijk werken
- Bewust economisch en ecologisch rijden (mindermobielenvervoer)
- Opleiding EHBO (mindermobielenvervoer)
- Stressbeheer
- Budgetbeheer
- Houding ten opzichte van huisdieren

De soorten opleidingen aangeboden aan dienstencheque-werknemers hangt sterk af van bedrijf tot bedrijf. Sommige bedrijven geven enkel de meest nuttige opleidingen aan hun dienstencheque-werknemers bij de opstart van de tewerkstelling op basis van hun noden (bv. technische vaardigheden, materiaal en producten, ergonomie,...). Andere bedrijven bieden continu een brede waaier van opleidingsmogelijkheden aan hun werknemers. Dit hangt sterk af van de doelgroep van de dienstencheque-onderneming en de doelstellingen van de onderneming (winstoogmerk versus sociaal oogmerk).

Daarnaast financieren enkele bedrijven ook een deel van de individuele opleiding na de werkuren van hun werknemers. Dit kan betrekking hebben op volgende opleidingen:

- Computervaardigheden
- Rijbewijs

De opleidingen van dienstencheque-werknemers kunnen zowel intern (in het dienstencheque-bedrijf zelf) als extern (in een opleidingcentra) plaatshebben. Wanneer de opleiding in het bedrijf zelf plaatsheeft, kan het zowel door een externe opleider, door het administratieve personeel van de dienstencheque-

onderneming of door dienstencheque-werknemers met ervaring gegeven worden. Sommige opleidingen worden ook on-the-job gegeven (op het terrein). Dit wil zeggen dat een nieuwe werknemer tijdens de eerste opdrachten door een ervaren werknemer of een administratief persoon van het bedrijf wordt begeleidt.

Opleidingen aangeboden aan dienstencheque-werknemers zijn gemiddeld van relatief korte duur. De gemiddelde duurtijd verschilt echter sterk van bedrijf tot bedrijf. Zo blijkt uit de ondernemings-enquête van 2007 dat de helft van de ondernemingen die in 2007 opleiding gaven maximaal 9 uren opleiding per werknemer op jaarbasis hebben gegeven. In 1 op 4 ondernemingen kregen werknemers minstens 20 uren opleiding per jaar. In bepaalde bedrijven wordt er vooral bij aanvang van de tewerkstelling relatief zwaar geïnvesteerd in opleiding (bvb. enkele weken opleiding bij start van het contract).

#### 4.2.3 Verschillende praktijken in de begeleiding en omkadering

Er bestaan momenteel zeer grote verschillen tussen ondernemingen wat de begeleiding en omkadering van dienstencheque-werknemers betreft. Voor sommige type bedrijven bestaan er duidelijke regels met betrekking tot de omkadering en ondersteuning van de werknemers. Bijvoorbeeld in de ondernemingen binnen het paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de vlaamse gemeenschap (318.02) wordt de omkaderingsnorm vastgelegd op 1 VTE begeleidend personeel per 30 VTE gemiddeld effectief werkende werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques per jaar. Binnen de gewestelijke inschakelingondernemingen wordt ook een minimaal aantal omkaderingspersoneel vastgelegd. De subsidies van deze bedrijven wordt hieraan gekoppeld. Het minimum aantal omkaderingspersoneel wordt binnen elke regio vastgelegd en verschilt dus van één regio tot de andere. Binnen het Paritair Comité van de dienstencheques (PC 322.01) worden er momenteel geen regels bepaald met betrekking tot de omkadering en ondersteuning van de werknemers.

Dit leidt op het terrein tot zeer verschillende praktijken tussen dienstencheque-bedrijven wat de omkadering van de dienstencheque-werknemers betreft. Enkele praktijken voorgelegd tijdens de interviews worden hierna kort besproken:

- In bepaalde bedrijven worden regelmatig (wekelijks, maandelijks,...) vergaderingen georganiseerd met alle dienstencheque-werknemers. Deze hebben als doel om een overzicht te maken van de planning en de werknemers de mogelijkheid te geven om hun problemen te bespreken. Aangezien de dienstencheque-job een relatief eenzame job is hebben deze vergaderingen ook als doel een groepsgevoel tussen de werknemers te doen ontstaan zodat de werknemers niet het gevoel hebben dat ze altijd alleen zijn.
- In sommige bedrijven worden regelmatig individuele gesprekken (wekelijks, maandelijks,...) met de werknemer georganiseerd. Dit is een manier om concrete problemen van de werknemers te bespreken en oplossingen hiervoor te vinden (bvb. persoonlijke problemen, problemen met een gebruiker,...).
- In de meeste bedrijven zijn werknemers verplicht om op bepaalde frequenties (2 keer per week, 1 keer per week, 1 keer om de twee weken,...) persoonlijk hun dienstencheques te komen afgeven. Dit is een manier om de werknemer te ontmoeten en eventuele problemen te bespreken.



- In sommige bedrijven hebben dienstencheque-werknemers toegang tot de diensten voor huishoudelijke hulp van de gezinszorg, bvb. psycholoog, maatschappelijk assistenten,... Indien de dienstencheque-werknemers problemen hebben met bepaalde gebruikers kunnen ze dit met hen bespreken. In OCMW's hebben de dienstencheque-werknemers ook toegang tot de diensten van de OCMW. Dit gaat bijvoorbeeld over de sociale dienst, dienst voor schuldbemiddeling,....
- Sommige bedrijven begeleiden hun werknemers bij een nieuwe klant de eerste dag van de opdracht. Andere gaan enkel ter plaatsten in geval van problemen met de klant.

Naast deze verschillende praktijken inzake omkadering zijn er ook verschillen tussen de bedrijven in het al dan niet verlonen van de werknemer tijdens de omkadering. In sommige bedrijven worden enkel de productieve uren van de werknemer uitbetaald (het aantal opdrachten). In andere bedrijven wordt een bepaald aantal uitbetaalde uren per week of maand aan de omkadering van de werknemer besteedt.

Ook in het profiel van het omkaderingspersoneel zijn er grote verschillen. In sommige bedrijven zorgen maatschappelijk assistenten voor de omkadering van de dienstencheque-werknemers. In andere bedrijven is een administratief persoon de contactpersoon van de dienstencheque-werknemers. Deze heeft als rol het innen van de dienstencheques, het geven van de opleiding/begeleiding bij de opstart van het werk als dienstencheque-werknemer, het oplossen van eventuele problemen, contact met gebruiker... Tot slot worden in enkele bedrijven de werknemers door ervaren dienstencheque-werknemers begeleid (systeem van meterschappen).

### 4.3 Financiering van de opleiding

Opleiding voor dienstencheque-werknemers is voor de bedrijven relatief duur. Om dienstencheque-bedrijven te steunen bij het financieren van opleidingsprogramma's voor hun dienstencheque-werknemers werden er twee nieuwe opleidingsfondsen opgericht: Het federale opleidingsfonds dienstencheques en het vormingsfonds voor de dienstencheques (PC322.01). Deze twee fondsen worden hierna kort besproken.

#### 4.3.1 Het federale opleidingsfonds dienstencheques<sup>44</sup>

##### a) Werking van het fonds

Het opleidingsfonds dienstencheques is een initiatief van de federale regering dat in werking trad op 11 juli 2007. Het doel van het fonds is de opleidingsgraad van de dienstencheque-werknemers te verhogen door de opleidingskosten van de erkende ondernemingen gedeeltelijk terug te betalen. De opleiding waarvoor een terugbetaling gevraagd kan worden moet verband houden met de uitgeoefende functie. Volgende opleidingen worden beschouwd als verband houdend met de uitgeoefende functie:

---

<sup>44</sup> De cijfers in deze paragraaf zijn gebaseerd op gegevens van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

- attitude
- omgaan met klanten
- ergonomie
- efficiënt organiseren
- veiligheid en hygiëne
- het gebruik van Nederlands/Frans/Duits op de werkvloer

Bovendien dient de opleiding tot één van de volgende 3 categorieën te behoren:

- **Vorming op het terrein (werkplek):** Dit kan alleen voor nieuwe dienstencheque-werknemers en heeft de bedoeling de zelfredzaamheid van deze werknemers te verhogen. Deze opleiding kan begeleid worden zowel door een interne als een externe opleider. De onderwerpen die tijdens het onthaal van de nieuwe werknemer besproken moeten worden zijn niet beschouwd als vorming op het terrein (bvb. de bespreking van loon- en arbeidsvoorwaarden, afwezigheden, vakantie, ...).
- **Interne vorming:** Het gaat om een opleiding gegeven door iemand van de erkende onderneming zelf. Deze vorming mag zich niet op het terrein afspelen.
- **Externe vorming:** Het gaat om een opleiding gegeven door een derde, bvb. een opleidingsinstituut, een zelfstandige opleider,... Deze vorming mag zich niet op het terrein afspelen.

De procedure gebeurt in twee fasen: de fase van de goedkeuring en de fase van de terugbetaling van de opleiding. Indien een erkende onderneming dezelfde reeds goedgekeurde opleiding later opnieuw wil organiseren, hoeft ze geen nieuwe aanvraag tot goedkeuring in te dienen maar enkel een aanvraag tot terugbetaling van haar opleidingskosten.

Voor de terugbetaling van de opleidingskosten komen volgende kosten in aanmerking:

- **Interne vorming:** forfaitaire terugbetaling van de loonkost van de werknemer tijdens de opleiding (incl. sociale zekerheidsbijdragen), van de kost van de interne opleider en de omkaderingskosten.
- **Externe vorming:** forfaitaire terugbetaling van de loonkost van de werknemer tijdens de opleiding (incl. sociale zekerheidsbijdragen) en de kosten van het opleidingsinstituut.
- **Vorming op het terrein:** forfaitaire terugbetaling van de loonkost van de begeleider (maximum vijftig percent van de bruto loonkost van het omkaderingspersoneel van de onderneming).

Elke erkende onderneming dienstencheques beschikt per kalenderjaar over een maximum bedrag waarop ze aanspraak kan maken ter terugbetaling van haar opleidingskosten<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Dit maximum bedrag wordt berekend volgens volgende formule:  $a \times b/c$ , waarbij: a = het voor dat kalenderjaar beschikbare budget (€ 7 miljoen voor 2008), b = het aantal door de erkende onderneming aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het

### b) Het bereik van het opleidingsfonds

Het « Opleidingsfonds dienstencheques » werd in 2008 een eerste keer geëvalueerd<sup>46</sup>. Onderstaande tabel geeft de aantallen terugbetalingaanvragen die in aanmerking komen voor het budget 2007 op basis van deze evaluatie<sup>47</sup>. In totaal werden er 207 geldige terugbetalingen aangevraagd in 2007. Deze aanvragen waren goed voor een totale terugbetalingswaarde van 718.363 euro. Dit vertegenwoordigt 1/5<sup>de</sup> van het uitgetrokken budget van 2007 (3,7 miljoen euro). Het voorziene budget werd dus sterk onderbenut in 2007. Dit kan echter deels verklaard worden door de late start van het systeem in 2007 (midden van het jaar) en de onvoldoende bekendheid van het fonds bij de ondernemingen. Het niet gebruikte budget werd heraangetrokken op de begroting van de Rijksdienst Sociale Zekerheid, Algemeen Beheer.

Tabel 28: Verdeling van de terugbetaalde bedragen in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques in 2007 naar ondernemingstype

	Geldige aanvragen		Opleidingsbedrag		Opgeleide werknemers	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Interimbedrijf	5	2,4	33.833	4,7	247	3,0
Handelsvennootschap	21	10,1	73.488	10,2	558	6,8
VZW	60	29,0	344.808	48,0	3.713	45,0
Invoegbedrijf	14	6,8	83.166	11,6	1.295	15,7
Gemeente	1	0,5	449	0,1	14	0,2
PWA	53	25,6	105.425	14,7	1.118	13,6
Natuurlijke personen	2	1,0	986	0,1	9	0,1
OCMW	51	24,6	76.208	10,6	1.292	15,7
<b>Totaal</b>	<b>207</b>	<b>100,0</b>	<b>718.363</b>	<b>100,0</b>	<b>8.246</b>	<b>100,0</b>

Bron: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 'Opleidingsfonds dienstencheques: Evaluatierapport 2007-2008'.

Uit Tabel 28 blijkt dat het grootste aandeel geldige aanvragen voor terugbetalingen van VZW's, PWA's en OCMW's komen. De opleidingen georganiseerd door VZW's hebben opvallend meer werknemers bereikt in vergelijking met andere type bedrijven, waardoor ongeveer de helft van de uitgekeerde bedragen ten gunste van VZW's waren. Wat het aantal opgeleide werknemers betreft waarvoor een terugbetaling werd aanvaard, is 45% tewerkgesteld bij een VZW, 45% bij een invoegbedrijf, een OCMW of een PWA. De rest is in dalende orde actief bij handelsvennootschappen, interimbedrijven, gemeenten en natuurlijke personen. Er is dus een grotere inspanning van de ondernemingen met een zwakker doelpubliek (OCMW's, inschakelingsbedrijven, PWA's) om voor hun werknemers een opleiding te organiseren.

vorig kalenderjaar en c = het totaal aantal aan het uitgiftebedrijf voor terugbetaling overgemaakte dienstencheques in het vorig kalenderjaar.

<sup>46</sup> "Opleidingsfonds dienstencheques: evaluatierapport 2007-2008", federale overheidsdienst werkgelegenheid, arbeid en sociaal overleg, 11 maart 2009.

<sup>47</sup> Aangezien het Opleidingsfonds Dienstencheques op 11 juli 2007 werd opgericht komen slechts terugbetalingen voor de opleidingen verlopen tussen 11 juli 2007 en 31 december 2007 daarvoor in aanmerking.

Uit de evaluatie blijkt dat de meerderheid van de terugbetalingen een externe opleiding betreft (77%). 20% van de terugbetalingen gaat over een interne opleiding, de overige 3% zijn opleidingen op het terrein. Bovendien werden op het budget voor 2007 in totaal 40.710 uren opleiding ten laste genomen, wat overeenkomt met een gemiddelde opleidingsduur van 4u56 per werknemer die van een (gedeeltelijke) terugbetaalde opleiding genoot in 2008.

### c) Knelpunten van het opleidingsfonds

De bevroegde dienstencheque-ondernemingen gaven volgende knelpunten aan met betrekking tot het federale opleidingsfonds:

- Slechte communicatie van het fonds: Veel van de ondervraagde bedrijven hebben geen aanvragen ingediend bij het fonds omdat ze dit niet of onvoldoende kenden.
- De aanvragen bij het fonds eisen een lange procedure en veel administratieve lasten.
- De financiële tegemoetkoming van het fonds is te beperkt (minder dan 10% van de kosten volgens de bevroegde bedrijven).
- Het fonds wordt onderbenut. Er werd door bedrijven gesuggereerd om de resterende middelen van het fonds te gebruiken om de opleidingskosten van bedrijven die aanvragen indienen beter tegemoet te komen.
- Sommige vormingen worden uitgesloten, bvb. onthaal van een nieuwe werknemer.
- Voor het berekenen van het maximum recht wordt gewerkt met het aantal terugbetaalde cheques van het vorige kalenderjaar. Hierdoor zijn de terugbetalingen voor startende ondernemingen zeer laag.
- Kleine ondernemingen beschikken over zeer kleine budgetten.
- Er worden vanuit de sector geen opleidingsinitiatieven georganiseerd. Elk bedrijf moet zelf het initiatief nemen om opleidingen te organiseren.

Een aantal van deze knelpunten zullen in de toekomst worden weggewerkt. Zo werd een ontwerp van koninklijk besluit dat de werking van het « Opleidingsfonds dienstencheques » verbetert, ter advies aan de Raad van State voorgelegd. Dit ontwerp stelt het volgende voor:

- Een uitbreiding van de opleidingen die kunnen worden terugbetaald
- De invoering van de mogelijkheid voor een aanbieder van opleidingen om zelf een aanvraag in te dienen om een opleiding goed te keuren, wat de administratieve formaliteiten voor de werkgevers dienstencheques zal beperken omdat zij geen aanvraagdossier meer moeten indienen.
- De toegang tot het «Opleidingsfonds dienstencheques» voor nieuwe dienstencheque-ondernemingen, alsook een minimumbudget van 1.000 euro voor alle dienstencheque-ondernemingen, ook voor de allerkleinste.
- Een vereenvoudiging van de regels en van de werking van het «Opleidingsfonds dienstencheques» om het fonds toegankelijker te maken.

#### 4.3.2 Vormingsfonds voor de dienstencheques (PC322.01) (VORM-DC)

Het Vormingsfonds voor de dienstencheques (VORM-DC) is net opgestart. VORM-DC heeft als doel zich op te stellen als expertisecentrum om individuele en collectieve vormingsinspanningen te stimuleren voor de dienstencheque werknemers ressorterend onder het Paritair Comité 322.01. VORM-DC is dus aanvullend op het federale opleidingsfonds dienstencheques.

Momenteel werden door VORM-DC drie draagvlakken gedefinieerd:

- Het faciliteren van instroom van werkzoekenden
- Het stimuleren van begeleiding na instap
- Bestaande opleidingen uitbreiden en registreren

## 5 INSTROOM EN VERLOOP VAN DIENSTENCHEQUE-WERKNEMERS

### 5.1 Instroom naar dienstencheques

#### 5.1.1 *Nieuwe instroom in 2008*

Tabel 29 geeft het aantal werknemers weer die werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques in 2008 maar niet in het stelsel zaten in 2007. Het gaat hier dus over dienstencheque-werknemers die instroomden in 2008. De tabel toont aan dat er 36.907 werknemers in het systeem zijn ingestroomd in 2008. Dit is bijna evenveel als de nieuwe instroom in 2007 (38.243). Net zoals in de vorige evaluatie kende de private ondernemingen de grootste instroom. Van de 36.907 nieuwe dienstencheque-werknemers, belandden 25.404 in een private onderneming (68,8%).

Deze tabel drukt ook het aantal ingestroomde werknemers uit in percentage van de tewerkstelling in 2008. Gemiddeld zijn er 35,7% van de werknemers in 2008 dat jaar in het systeem ingestroomd. Dit is een stuk lager dan in 2007 (43,9%). Net zoals in de vorige evaluatie-onderzoek komt het grootste instroompercentage bij de natuurlijke personen voor. Ruim 58% van hun werknemers zijn in 2008 in het systeem binnengetreden. Met een instroompercentage van respectievelijk 19% kennen de gemeenten relatief het laagste instroompercentage.

Tabel 29: *Instroom in het stelsel van de dienstencheques in 2008*

	Aantal nieuwe instroom	Aantal tewerkstelling in 2008	Percentage van de tewerkstelling in 2008
<b>Private profit ond.</b>	<b>25.404</b>	<b>63.230</b>	<b>40,2%</b>
Handelsvennootschap	15.762	35.379	44,6%
Interimbedrijf	7.915	24.872	31,8%
Natuurlijke personen	1.727	2.979	58,0%
<b>Private non-profit ond.</b>	<b>10.038</b>	<b>34.366</b>	<b>29,2%</b>
Invoegbedrijf	2.718	8.419	32,3%
VZW	4.981	16.603	30,0%
PWA	2.339	9.344	25,0%
<b>Publieke ondernemingen</b>	<b>1.465</b>	<b>5.841</b>	<b>25,1%</b>
Gemeente	49	265	18,5%
OCMW	1.416	5.576	25,4%
<b>Totaal</b>	<b>36.907</b>	<b>103.437</b>	<b>35,7%</b>

Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens (2008)

### 5.1.2 Vroegere beroepssituatie van de werknemers<sup>48</sup>

Op basis van de resultaten van de werknemers-enquête van 2007 blijkt dat 46% van de bevroegde werknemers werkzoekend was voor de intrede in het dienstencheque-systeem. 43% van de dienstencheque-werknemers stroomde in vanuit een ander betaald werk en 9% was voordien inactief. In 2008 kwam enkel een beperkt aantal werknemers uit PWA. Zo blijkt dat 2.713 werknemers die in 2007/2008 actief waren in PWA in 2008 overgegaan zijn naar het stelsel van de dienstencheques.

Er zijn echter grote regionale verschillen in de voormalige beroepssituatie van de werknemers. Zo was in Wallonië ruim 60% van de dienstencheque-werknemers voormalig werkzoekend, tegenover 41% van de werknemers in Vlaanderen en 39% van de werknemers in Brussel. In Vlaanderen is het aandeel van de werknemers dat vroeger betaald werk uitvoerde opmerkelijk groter dan in de 2 andere gewesten. In Brussel was ruim 1 op 4 dienstencheque-werknemer vroeger niet-beroepsactief, terwijl dit aandeel veel lager ligt in Vlaanderen en Wallonië.

Aan de werknemers die antwoorden dat ze voorheen een ander betaald werk verrichtten (behalve de zelfstandigen) werd in de enquête gevraagd naar hun redenen om van werk te veranderen. De belangrijkste reden was dat ze zelf ontslag hebben genomen omdat ze van werk wouden veranderen (46%). 15% van de werknemers is van werk veranderd omdat hun uitzendcontract of tijdelijke contract afliep. 14% werd wegens herstructurering of faillissement ontslagen en ruim 7% omwille van persoonlijke redenen. Ten slotte antwoorden ruim 8% van de bevroegde werknemers dat ze in hun vorige baan dezelfde taken uitvoerde voor dezelfde werkgever maar niet via de dienstencheques (substitutie).

Uit de interviews met dienstencheque-werknemers blijkt dat sommige werknemers in het stelsel van de dienstencheque zijn ingestapt omdat ze wegens hun leeftijd geen werk meer vonden in hun voormalige sector (bvb. verkoop, kapster,...).

### 5.1.3 Rekruteringskanalen van dienstencheque-werknemers

Er zijn relatief grote verschillen tussen bedrijven in de gebruikte rekruteringskanalen voor het aanwerven van dienstencheque-werknemers. De spontane aanbieding blijkt echter het belangrijkste rekruteringskanaal te zijn voor de meeste werkgevers. Dit blijkt zowel uit de interviews met dienstencheque-bedrijven als uit de bedrijfsenquête van 2007 (86% van de bevroegde ondernemingen vinden dit een belangrijk kanaal).

Spontane aanbiedingen gebeuren vaak op basis van mond aan mond reclame van de werknemers. Volgens de geïnterviewde bedrijven is dit het kanaal die het beste werkt. Het is zo dat deze sollicitanten vaak competente werknemers zijn (anders zou hun kennis binnen het bedrijf hen niet hebben doorverwezen). Bovendien hebben deze sollicitanten al een beter zicht op de aard van het werk dankzij hun kennis binnen het bedrijf.

De meeste geïnterviewde ondernemingen gaven aan minder gebruik te maken van de publieke bemiddelingsdiensten voor de rekrutering van hun dienstencheque-werknemers. Zo zijn de meeste bevroegde ondernemingen van mening dat de werkzoekenden gestuurd door de publieke bemiddelingsdiensten

---

<sup>48</sup> Cijfers gebaseerd op werknemersenquête van 2007 (afgenomen in het voorjaar van 2008).

(maar ook rechtstreeks door de RVA) niet het meest gemotiveerde publiek is om als dienstencheque-werknemer te werken. Deze kandidaten zouden de werkgevers vaak doen afschrikken omdat het niet hun eigen keuze is om als dienstencheque-werknemers te werken (ze zijn verplicht door de RVA).

#### 5.1.4 Aanbod van geschikte werknemers

In de bedrijfsenquête van 2007 antwoordde ruim 64% van de bevroegde ondernemingen dat er onvoldoende aanbod is van geschikte werknemers. We ondervonden echter verschillen naar type onderneming. Bedrijven in de interimsector blijken het meeste last te hebben van onvoldoende aanbod van werknemers, terwijl gemeenten en OCMW's hiermee minder problemen ervaren. Zo vind 78% van de interimbedrijven dat er onvoldoende aanbod is tegenover 50% van de gemeenten en OCMW's. Deze verschillen kunnen verklaard worden door de betere arbeids- en loonvoorwaarden in gemeenten en OCMW's ten opzichte van de andere type ondernemingen.

Volgens de geïnterviewde dienstencheque-bedrijven zijn er over het algemeen wel voldoende sollicitanten, maar zijn er te weinig competente werknemers die zich kandidaat stellen. De bedrijven krijgen wel genoeg sollicitanten maar vaak voldoen ze niet aan hun vereisten. Het is zo dat de meeste ondernemingen van hun kandidaat-werknemers geen uitgebreide technische vaardigheden vereisen. Wat ze wel van de sollicitant verwachten is een echte motivatie om te werken. Volgens de bedrijfsenquête van 2007 ondervinden 2 op 3 ondernemingen dat kandidaat-werknemers over onvoldoende werkmotivatie beschikken, wat een belangrijk pijnpunt is voor het rekruteren van werknemers (zie hieronder).

Naast de algemene vereiste van werkmotivatie hebben sommige bedrijven nog andere specifieke voorwaarden voor hun kandidaat-werknemer. Zo werven sommige bedrijven enkel werknemers aan die beschikken over een eigen wagen (vooral in Wallonië), of die vallen onder bepaalde tewerkstellingmaatregelen (SINE, Activa,...). Voor deze ondernemingen is het nog moeilijker om geschikte kandidaat-werknemers te vinden.

Volgens de geïnterviewde bedrijven wordt het met de jaren moeilijker om geschikte kandidaten te vinden. Bij de opstart van het systeem en in de eerste jaren hadden de meeste bedrijven geen last van onvoldoende geschikte kandidaten. Dit kan verklaard worden door het feit dat in de eerste jaren vele werknemers uit het zwarte circuit in het systeem zijn ingestapt. Deze werknemers waren al ervaren en hadden hun eigen klanten. Bovendien waren er in het begin maar weinig dienstencheque-bedrijven waardoor ze elkaar bijna nooit op de markt tegenkwamen. De laatste jaren is het gebrek aan geschikte kandidaten steeds blijven stijgen. Dit kan verklaard worden door het feit dat er met de tijd minder kandidaten uit het zwart circuit in het stelsel van de dienstencheque stromen en door de sterke toename van het aantal dienstencheque-bedrijven waardoor de concurrentie voor de rekrutering van kandidaten alsmaar groter is geworden.

Er blijken echter regionale verschillen te zijn in het aanbod van geschikte kandidaten. Zo zijn er in bepaalde gebieden (plattelandgebieden, rijkere gebieden,...) wel gebruikers maar onvoldoende kandidaten. Het omgekeerde doet zich ook voor (bv. armere gemeenten met groot aanbod aan werknemers, maar weinig vraag van gebruikers). Door gebrek aan mobiliteit van de kandidaten zijn vraag en aanbod op lokaal vlak soms moeilijk te "matchen".



In het algemeen zouden bedrijven in Wallonië veel meer moeilijkheden hebben om geschikte kandidaten te vinden. In Brussel zijn er volgens de geïnterviewde bedrijven minder problemen om geschikte kandidaten te vinden. Hierdoor zou er in Wallonië een belangrijke concurrentie tussen bedrijven zijn voor het aantrekken van werknemers, terwijl ondernemingen in Brussel meer concurreren voor het aantrekken van gebruikers.

Naast de belangrijke concurrentie tussen dienstencheque-bedrijven in bepaalde gebieden is het ook belangrijk te vermelden dat er in bepaalde gebieden ook belangrijke concurrentie is van andere ondernemingen die ook laaggeschoolden werknemers tewerkstellen. Aangezien huishoudelijk werk vaak maatschappelijk als minderwaardig gepercipieerd wordt, zijn deze ondernemingen ook belangrijke concurrenten voor het aantrekken van werknemers (bvb. streken met textielindustrie,...).

Sommige dienstencheque-bedrijven geven echter aan dat het gebrek aan geschikte werknemers de laatste maanden aan het verkleinen is. Het is zo dat er een groter aanbod van kandidaten sinds 2009 op de markt zou zijn ten gevolge van de economische crisis.

#### *5.1.5 Pijnpunten voor het aantrekken van geschikte werknemers*

Volgens de geïnterviewde bedrijven en op basis van de voormalige enquête bij dienstencheque-ondernemingen kan men aangeven dat volgende elementen problematisch zijn voor het aantrekken van dienstencheque-werknemers:

- Het verschil tussen het netto-loon en een uitkering is té klein (75%<sup>49</sup>)
- Kandidaat-werknemers beschikken over onvoldoende werkmotivatie (65%)
- Het werk is fysiek zeer belastend (57%)
- De werkinhoud wordt als niet aantrekkelijk gepercipieerd (45%)
- De loon- en arbeidsvoorwaarden worden als niet aantrekkelijk gepercipieerd (45%)
- Onvoldoende mobiliteit (44%)

Wat de werkloosheidsval betreft is dit vooral het geval voor alleenstaande vrouwen met kinderen. Bedrijven proberen deze werknemers te overtuigen om toch in het systeem te stappen door hen de extra voordelen op lange termijn voor te stellen (bvb. pensioen, betaald verlof, eindejaarspremies,...). Om de problemen van kostelijke kinderopvang op te lossen hebben ook enkele dienstenchequebedrijven een kinderopvang voor hun werknemers opgestart.

De werkinhoud is ook een belangrijk pijnpunt voor het aantrekken van werknemers. Het is zo dat huishoudelijk werk maatschappelijk ondergewaardeerd wordt en dat sommige werknemers zich schamen voor hun functie. Ze verkiezen soms alternatieve jobs (bv. winkelverkoopster of kassierster) die vaak minder goed betalen en minder aantrekkelijk zijn qua arbeidsuren (bv. avond- en weekend-werk).

---

<sup>49</sup> % bedrijven die dit belangrijk vindt uit enquête bij dienstencheque-ondernemingen van 2007.

## 5.2 Uitstroom uit het systeem

### 5.2.1 *Uitstroom uit het systeem*

Tabel 30 toont het aantal werknemers per bedrijf in de loop en op het einde van 2008. Gemiddeld waren er 69 werknemers tewerkgesteld per dienstencheque-onderneming in de loop van 2008. Op het einde van 2008 daalt dit aantal naar 46. Op het einde van 2008 was dus gemiddeld over alle dienstencheque-ondernemingen nog 75% van de dienstencheque-werknemers in zijn dienstencheque-bedrijf tewerkgesteld.

*Tabel 30: Aantal werknemers per bedrijf in de loop van 2008 en eind 2008*

	Aantal werknemers per werkgever in 2008	Aantal werknemers eind 2008	Aantal werknemers eind 2008 als % van aantal werknemers in 2008
Gemiddelde	69	46	75%
Decielen:			
D1	3	2	50%
D2	6	5	59%
D3	10	8	67%
D4	16	12	71%
D5	22	17	77%
D6	32	24	82%
D7	42	32	88%
D8	60	45	94%
D9	98	72	100%
D10	5.673	3.391	100%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens (2007-2008)

Tabel 31 geeft het aantal werknemers weer dat werkzaam was in het stelsel van de dienstencheques in 2007 en dat niet meer tewerkgesteld was in 2008. De tabel toont aan dat er 20.622 werknemers uit het systeem zijn gestroomd in de loop van 2007. De private profit ondernemingen kenden de grootste uitstroom. Van de 20.622 dienstencheque-werknemers die uit het systeem stroomden, kwamen er 14.767 uit een private onderneming.

Tabel 31: Uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques tussen 2007 en 2008

	Aantal uitstroom	Aantal tewerkstelling in 2007	% van de tewerkstelling in 2007
<b>Private profit onderneming</b>	<b>14.767</b>	<b>52.784</b>	<b>28,0%</b>
Handelsvennootschap	5.255	22.598	23,3%
Interimbedrijf	8.881	28.005	31,7%
Natuurlijke personen	631	2.181	28,9%
<b>Private non-profit onderneming</b>	<b>5.243</b>	<b>29.393</b>	<b>17,8%</b>
Invoegonderneming	1.609	7.088	22,7%
VZW	2.595	14.325	18,1%
PWA	1.039	7.980	13,0%
<b>Publieke ondernemingen</b>	<b>612</b>	<b>4.975</b>	<b>12,3%</b>
Gemeente	36	247	14,6%
OCMW	576	4.728	12,2%
<b>Totaal</b>	<b>20.622</b>	<b>87.152</b>	<b>23,7%</b>

Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens (2007-2008)

Deze tabel toont ook het aantal uitgestroomde werknemers in percentage van de tewerkstelling in 2007. Het grootste uitstroompercentage komt voor bij de interimbedrijven. 32% van hun werknemers in 2007 waren niet meer werkzaam in het systeem in 2008. Met een uitstroompercentage van 12% kennen de OCMW's het laagste uitstroompercentage.

Deze grote verschillen in de uitstroom van werknemers tussen type bedrijven blijken ook uit de interviews met dienstencheque-bedrijven. Sommige bedrijven (meer bepaald in de publieke sector en sociale economie) hebben een stabiele groep van werknemers die al jarenlang in dienst zijn. Deze bedrijven ervaren slechts een beperkt aantal werknemers dat uitstroomt (voor diverse redenen). De grote verschillen in de uitstroom van werknemers tussen type bedrijven hangt ook samen met de verschillende loons- en arbeidsvoorwaarden tussen diverse types (ondermeer als gevolg van verschillende paritaire comités).

Bepaalde bedrijven ervaren een dalende trend in de relatieve uitstroom. Hiervoor worden verschillende verklaringen gegeven. Zo zouden bedrijven nu meer ervaring hebben met het rekruteren dan in het begin van het systeem. Ze zouden nu selectiever zijn bij het selecteren van hun kandidaten. De bedrijven zijn nu ook beter georganiseerd dan in het begin waardoor de werknemers ook meer tevreden zijn over hun werkomstandigheden.

### 5.2.2 Motieven om uit het systeem te stromen

Uit de werknemers-enquête van 2007 bleek dat 71% van de bevroegde werknemers die niet meer in het stelsel van de dienstencheques tewerkgesteld was, zelf had gekozen om uit het stelsel te treden.

Volgens deze enquête zijn volgende elementen belangrijke redenen waardoor dienstencheque-werknemers bewust uit het systeem stappen:

- Dienstencheque-werk wordt als een tijdelijke job gezien (38%)
- Aanbod van een aantrekkelijkere job (34%)
- Omdat het werk fysiek te zwaar is (24%)
- Ontevredenheid over het loon (21%)

De geïnterviewde dienstencheque-ondernemingen vermelden volgende elementen om de uitstroom van werknemers te verklaren:

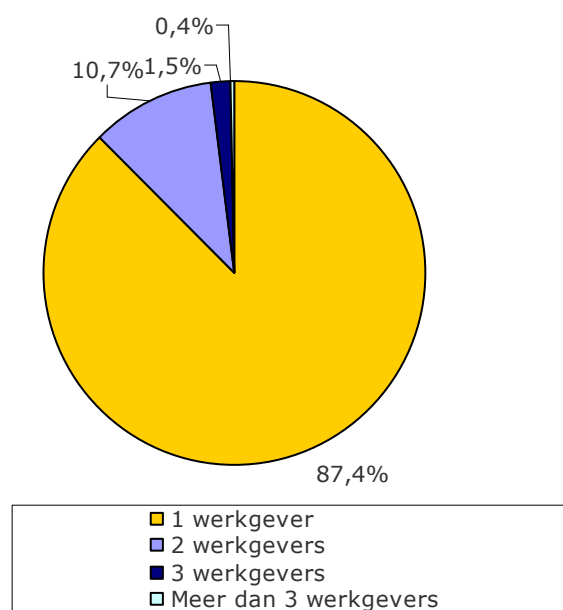
- De zware fysieke vereisten van het werk
- Het té lage loon t.o.v. de aard van het werk
- Werknemers vinden dat huishoudelijk hulp geen waardevolle job is en ze schamen zich voor hun functie
- Het doelpubliek is moeilijk waardoor ze problemen hebben om hun privé-leven met werk te combineren (bvb. alleenstaande moeders)
- Moeilijkheid voor langdurige werklozen om het werkritme vol te houden
- Sommige werknemers hebben voldoende gewerkt om (terug) in aanmerking te komen voor een werkloosheidsuitkering

De maatschappelijke ondergewaardeerde job is volgens de bedrijven een belangrijke pijnpunt voor het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers. Zo vertrekken sommige dienstencheque-werknemers voor een job in de verkoop omdat dit als een "betere" functie wordt beschouwd. Deze sector heeft echter vaak minder goede loons- en arbeidsvoorwaarden dan de dienstencheque-sector (weekendwerk, minder flexibiliteit,...).

### 5.3 Verloop tussen dienstencheque-ondernemingen

Onderstaande figuur geeft het aantal dienstencheque-werknemers tewerkgesteld bij respectievelijk 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers in de loop van 2008. Eenzelfde werknemer kan in de loop van 2008 bij verschillende werkgevers tewerkgesteld zijn op hetzelfde moment of/ en achtereenvolgens. 103.437 werknemers (87%) waren bij één dienstencheque-onderneming tewerkgesteld in 2008. 12.675 werknemers hadden 2 verschillende werkgevers in 2008 (10,7%) en 1.805 werkten bij 3 werkgevers (1,5%).

*Figuur 3: Aantal dienstencheque-werknemers met resp. 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers*



Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens

Uit bovenstaande figuur blijkt dat slechts een klein deel van de dienstencheque-werknemers bij verschillende bedrijven tewerkgesteld is of bij een concurrent in de loop van het jaar 2008 is gaan werken.

Uit de interviews met werknemers blijkt dat de meeste werknemers zich relatief weinig informeren naar de loons- en arbeidsvoorwaarden van andere ondernemingen. De keuze van een onderneming blijkt ook vaak toevallig te zijn (eerste onderneming waar men de reclame van zag, eerste onderneming die hen heeft gerekruteerd,...) zonder dat de arbeids- en loonsvoorwaarden van verschillende bedrijven werden geanalyseerd en vergeleken. Dit kan ook verklaard worden door de beperkte transparantie tussen bedrijven. Wat wel een belangrijke factor is om voor een bepaald dienstencheque-bedrijf te kiezen is de mond aan mond reclame van werknemers die er al tewerkgesteld zijn.

## 5.4 Ziekteverzuim

### 5.4.1 Ziekteverzuim: aantal en redenen

Volgens de geïnterviewde bedrijven en federaties is het ziekteverzuim in het stelsel van de dienstencheque één van de grootste knelpunten van het systeem. Uit de bedrijfsenquête van 2007 blijkt dat het gemiddelde ziekteverzuim door de ondernemingen op ruim 10% van de totale arbeidstijd wordt geschat. Dit is een stuk hoger dan het gemiddelde ziekteverzuim van de vrouwelijke werknemers in de privé sector (6% in 2007)<sup>50</sup>.

Bovendien blijkt uit de ondernemingsenquête en de werknemersenquête van 2007 dat de meerderheid van de afwezigheden voor korte periodes zijn (minder dan 1 maand). Dit zijn voor de bedrijven de meest kostelijke en problematische afwezigheden omdat dit de organisatie en planning ontregelt, maar ook financieel nadelig is voor de werkgever.

Volgens de geïnterviewde bedrijven kunnen verschillende redenen dit hoge ziekteverzuim verklaren. De eerste verklaring heeft te maken met het fysiek zware werk. Vele werknemers kampen met gezondheidsproblemen ten gevolge van de aard van het werk (rugproblemen, peesontstekingen,...).

De tweede verklaring voor het hoge ziekteverzuim is te wijten aan het doelpubliek tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. Zo zijn dienstencheque-werknemers vaak moeilijkere doelgroepen die met verschillende socio-economische problemen kampen. Bvb. alleenstaande vrouwen die geen opvang voor hun kinderen vinden in geval van ziekte van hun kind. Sommige werknemers komen ook uit een lange periode van werkloosheid. Deze werknemers zouden veel meer moeilijkheden hebben om het werkritme vol te houden. Bovendien zijn deze werknemers vaak niet bewust van hun verantwoordelijkheden en de verplichtingen van een werkcontract. Werknemers die voordien in het zwarte circuit werkten, beseffen ook niet altijd de verplichtingen van het werk. Het is zo dat deze werknemers vroeger alles zelf met de klant regelden (bv. andere dag gaan werken in geval van afwezigheid).

Een laatste verklaring heeft te maken met het tekort aan motivatie van sommige werknemers. Dit kan ondermeer in verband gebracht worden met het gebrek van waardering van het huishoudelijke werk en de beperkte loopbaanperspectieven voor de dienstencheque-werknemers.

Volgens sommige bedrijven die ook regulier huishoudelijke werk aanbieden (in andere afdelingen van hun organisatie bv. gezinshulp) zou het ziekteverzuim bij de dienstencheque-werknemers een stuk hoger zijn dan bij werknemers in het reguliere huishoudelijke werk. Dit zou te wijten zijn aan het verschil in de aard van het werk. Zo is het regulier huishoudelijke werk bestemd voor moeilijkere doelpublieken. Naast het huishouden bieden deze werknemers ook een psychosociale ondersteuning aan de gebruiker. In dit geval moet de gebruiker, in tegenstelling tot het dienstencheque-systeem, ook verplicht thuis zijn tijdens de dienstverlening. Er is dus een andere relatie tussen de huishoudhulp en de klant in de reguliere huishoudhulp. Aangezien het systeem van dienstencheques in principe niet echt voor moeilijke doelgroepen bestemd is, voelen de werknemers zich ook niet onmisbaar voor de gebruiker (gebruiker is ook vaak zelf niet thuis).

---

<sup>50</sup> Op basis van gegevens van SD Worx, gepubliceerd op het arbeidsmarktportaal van het NIS.

#### 5.4.2 Verzuimbeleid

De bedrijven voeren in de praktijk verschillende acties om het verzuim in het dienstenchequesysteem in te perken. Dit gaat zowel over preventieve acties als repressieve acties.

- Als repressieve acties worden de dienstencheque-werknemers in de meeste bedrijven door een dokter gecontroleerd in geval van ziekte. Dit zou echter maar een beperkte impact hebben op het verzuim van de werknemers.
- Daarnaast organiseren heel wat bedrijven individuele gesprekken in geval van periodieke afwezigheden. Deze gesprekken hebben als doel de redenen van de afwezigheden te begrijpen en oplossingen te zoeken voor deze problemen. Bvb. moeilijkheden met de uurroosters, familiale problemen,... Door deze gesprekken proberen bedrijven hun werknemers ook bewust te maken van de implicaties van hun afwezigheden. Deze individuele gesprekken zijn ook een manier voor bedrijven om onregelmatige afwezigheden te ontdekken en eventueel repressief hierop te reageren (sancties).
- Als preventieve acties hebben sommige bedrijven een kinderopvang voor hun dienstencheque-werknemers ingevoerd om de afwezigheden die te wijten zijn aan de opvang van de kinderen op te lossen.
- Enkele bedrijven hebben door de organisatie van algemene vergaderingen rond dit thema hun werknemers proberen bewust te maken van het probleem en de implicaties van het verzuim op de winst van het bedrijf.
- Als preventieve acties proberen enkele bedrijven zoveel mogelijk begeleiding aan hun werknemers te bieden (bvb. wekelijkse reünie waar ze hun problemen kunnen voorstellen,...).
- Sommige bedrijven bieden ook opleidingen aan hun werknemers om gezondheidsproblemen ten gevolge van het werk te vermijden (bvb. rugproblemen,...).
- Enkele bedrijven bieden extra verlofdagen aan hun werknemers indien ze het jaar ervoor niet afwezig zijn geweest (of maar enkele dagen).

## 6 FINANCIËLE ASPECTEN

### 6.1 Prijs voor de gebruiker

#### 6.1.1 Reële kostprijs voor de gebruiker

Dit evaluatieverslag heeft betrekking op het jaar 2008. In het begin van dat jaar bedroeg de aankoopprijs van 1 dienstencheque 6,7 EUR. Op 1 mei 2008 werd dit bedrag verhoogd tot 7,0 EUR en dit bedrag bleef in de loop van 2008 geldig. Op 1 januari 2009 volgde een nieuwe prijsverhoging (naar 7,5 EUR).

Omdat de gebruiker de aankoop van dienstencheques fiscaal kan aftrekken<sup>51</sup>, ligt de reële kostprijs van dienstencheques 30% lager dan de aankoopprijs (4,9 EUR tussen mei en december 2008, 5,25 EUR sinds januari 2009). Een opmerkelijke vaststelling uit de gebruikersenquête is evenwel dat 66% van de gebruikers geen rekening houdt met de fiscale aftrekbaarheid voor het bepalen van het aantal cheques dat men wenst te gebruiken (zie tabel in bijlage).

Een belangrijke wijziging in 2008 betreft de invoering van een terugbetaalbaar belastingskrediet. Lage inkomens die weinig tot geen belastingen betalen, konden tot voor 2008 niet (ten volle) genieten van het fiscale voordeel (d.w.z. zij betaalden netto meer dan andere gebruikers). De regering heeft daarom beslist om voor de lage inkomens deze belastingvermindering om te zetten in een terugbetaalbaar belastingskrediet. Deze terugbetaling gebeurt evenwel niet automatisch. De betrokkenen moeten zelf het initiatief nemen om het fiscaal attest van Sodexo bij hun belastingaangifte te voegen. Op dit ogenblik is het nog niet duidelijk hoeveel rechthebbenden effectief een aanvraag zullen indienen voor dit terugbetaalbaar belastingskrediet. In de gebruikersenquête hebben we wel gepeild naar de bekendheid van de nieuwe maatregel. Gemiddeld was slechts 23% van de gebruikers op de hoogte van het terugbetaalbaar belastingskrediet. Bij de ouderen (65-plussers) lag dit echter beduidend hoger (44%) (zie tabel in bijlage).

Het federale dienstenchequesysteem voorziet een vaste aankoopprijs voor alle gebruikers. Er wordt dus geen differentiatie gemaakt, bijvoorbeeld op basis van het gezinsinkomen. In de praktijk vinden we echter wel al vormen van prijsdifferentiatie naar type gebruiker. Heel wat OCMW's in Vlaanderen voorzien lagere tarieven voor de zwakkere gebruikers (bv. bejaarden met een laag inkomen) en passen het verschil bij via het OCMW<sup>52</sup>. Bij het OCMW van Hasselt ligt de minimumprijs bijvoorbeeld op 2,30 EUR<sup>53</sup>. Het stelsel van de dienstencheques wordt door deze organisaties vaak geïntegreerd in hun globale pakket aan seniorenzorg. Recentelijk heeft Minister Milquet het idee gelanceerd

---

<sup>51</sup> Er is wel een fiscaal plafond vastgelegd: voor het aanslagjaar 2009 (inkomsten 2008) is dit beperkt tot 2.400 €. Naast het fiscaal plafond werd er vanaf 1 juni 2008 ook een beperking ingevoerd op het totaal aantal dienstencheques dat iedere gebruiker kan aankopen (750 cheques per jaar). Bepaalde categorieën (bv. mindervaliden, alleenstaande ouder met kinderen ten laste, bejaarden met tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden) genieten evenwel van een hoger plafond (2000 cheques).

<sup>52</sup> Dit komt momenteel niet voor in Brussel en Wallonië.

<sup>53</sup> "De dienstencheques: springplank of valstrik voor mensen in armoede en bestaansonzekerheid?", Verslag seminarie 27 mei 2008.



van "sociale dienstencheques". Dit idee sluit heel erg aan bij de bestaande praktijk binnen de Vlaamse OCMW's.

### 6.1.2 Effect van recente prijsverhogingen

Sinds de start van het federale dienstenchequesysteem 5 jaar geleden werden er 3 prijsverhogingen doorgevoerd. Hiervan hebben er zich twee voorgedaan in het voorbije jaar.

Tabel 32: Evolutie aankooprijks dienstencheques

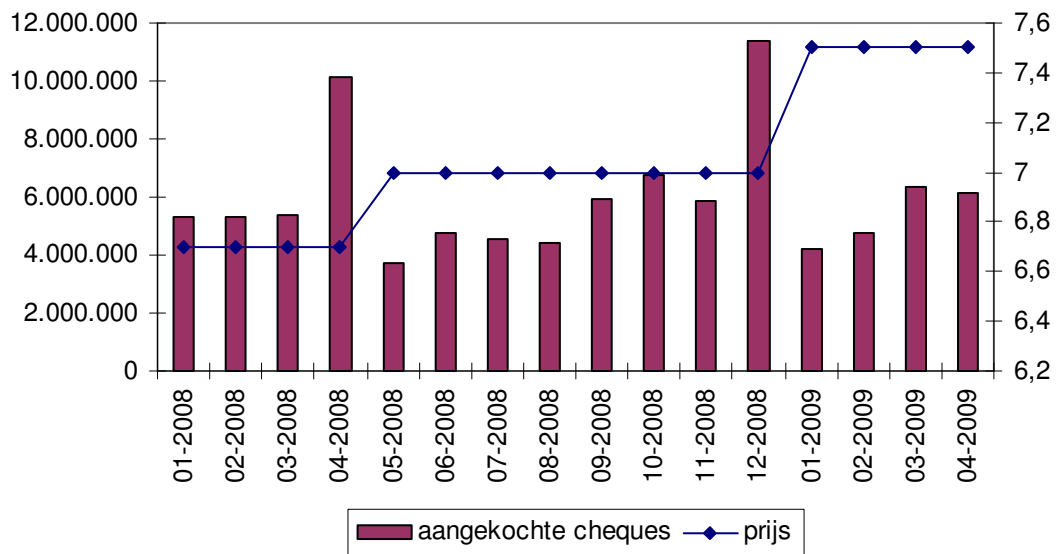
	Aankooprijks	Netto-kostrijks	Groeivoet
Januari 2004	6,2 EUR	4,34 EUR	
			+8,1%
November 2004	6,7 EUR	4,69 EUR	
			+4,5%
Mei 2008	7,0 EUR	4,90 EUR	
			+7,1%
Januari 2009	7,5 EUR	5,25 EUR	

Bron: IDEA Consult

Wat is nu het effect van deze prijsverhogingen op de vraag naar dienstencheques?

Vooreerst is het duidelijk dat elke aangekondigde prijsverhoging leidt tot een sterke toename van het aantal aangekochte cheques in de laatste maand vlak vóór de nieuwe prijs van kracht wordt. In de eerste maand met de verhoogde aankooprijks bestellen de gebruikers opvallend weinig nieuwe cheques. Bestelde cheques blijven maximaal 8 maanden geldig, maar de meeste gebruikers wachten niet zo lang om opnieuw bestellingen te doen. Na 3 à 4 maanden is het effect van de prijsverhoging weggeëbd.

Figuur 4: Evolutie aantal aangekochte cheques (januari 2008-april 2009)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Op basis van het totaal aantal aangekochte cheques is het evenwel niet mogelijk om het effect na te gaan van prijsverhogingen op de individuele vraag van gebruikers. Door de continue groei van het systeem zijn er immers maandelijks nieuwe gebruikers die actief worden. De enquête bij de gebruikers geeft hieromtrent wel informatie.

Van de bevroegde gebruikers is 4,4% ondertussen uit het systeem gestapt, 1,8% overweegt om in de nabije toekomst te stoppen. Het op één na belangrijkste motief om niet langer gebruik te maken van dienstencheques is de prijs die té duur geworden is. Voor diegenen die overwogen te stoppen is het zelfs het belangrijkste motief (zie 7.2.4).

Aan de gebruikers die op het moment van enquêtering niet uit het systeem gestapt zijn of dit nog niet direct overwogen, werd expliciet gevraagd wat de impact was van de meest recente prijsverhoging (zie Tabel 33). Ruim 1 op 5 gebruikers reageerde door het aantal uren te verminderen (bv. 4 uur poetsen om de 2 weken ipv wekelijks). Heel wat gebruikers<sup>54</sup> gaven in de enquête ook aan dat ze vermoedelijk zullen afhaken indien de aankoopprijs in de toekomst nog verder zal stijgen.

<sup>54</sup> Dit blijkt niet alleen uit Tabel 33, maar vooral uit het open veld op het einde van de enquête waarin de bevroegde gebruikers commentaar konden geven.

Tabel 33: Wat heeft de recente prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2009 (tot 7,50 euro) als gevolg gehad op uw gebruik van dienstencheques? (N=4.473)

	N	%
De stijging heeft geen invloed gehad op mijn maandelijks gebruik	3.459	77,3
Ik gebruik nu minder dienstencheques per maand	925	20,7
Andere antwoorden	90	2,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête gebruikers

### 6.1.3 Prijs in het zwarte circuit

Eén van de doelstellingen van het dienstenchequesysteem is het omzetten van zwart werk in regulier werk. De voorgaande evaluatieverslagen gaven enige evidentie dat regularisatie van zwartwerk heeft plaatsgevonden via het stelsel van de dienstencheques, maar het correct inschatten van dit effect is niet mogelijk wegens ontbrekende informatie.

Een belangrijke verklaring voor deze regularisatie is ongetwijfeld het prijsverschil tussen beide circuits. Door een grote consumentensubsidie heeft de overheid de reële kostprijs in het reguliere circuit erg laag kunnen leggen (momenteel 5,25 EUR) ten opzichte van de gangbare tarieven in het zwarte circuit. De recente prijsverhogingen hebben niet alleen tot gevolg dat gebruikers met lagere inkomens afhaken, maar hebben eveneens tot gevolg dat het prijsverschil tussen het reguliere en zwarte circuit kleiner wordt. Voldoende aandacht voor dit laatste effect is noodzakelijk wil het systeem haar effectiviteit inzake regularisatie van zwartwerk behouden. De vraag is echter hoeveel marge er nog is? Wat is de gemiddelde prijs in het zwarte circuit?

20% van de bevroegde gebruikers gaf ons hierop een antwoord<sup>55</sup>. Uit deze antwoorden kunnen we afleiden dat huishoudhulp zonder arbeidscontract gemiddeld 8,6 EUR/uur vragen. In Wallonië ligt de gemiddelde zwartprijs wel beduidend lager (7,8 EUR) dan in de andere 2 gewesten. Opmerkelijk is ook de grote spreiding in de uurprijzen binnen elke regio: het minimum bedraagt 3 EUR/uur, het maximum schommelt tussen 12,5 en 15 EUR afhankelijk van de regio.

Tabel 34: Kunt u een indicatie geven van de prijs die in uw buurt betaald wordt in het zwarte circuit (dwz. Huishoudhulp zonder contract)? (N=869)

	N	Gemiddeld	Stand dev	Minimum	Maximum
Brussel	83	8,7	2,0	3	15
Vlaanderen	526	8,9	2,9	3	15
Wallonië	260	7,8	1,6	3	12,5
Totaal	869	8,6	3,1	3	15

Bron: IDEA Consult op basis van enquête gebruikers

<sup>55</sup> 3 op 4 gebruikers kon hierop geen antwoord geven en 4% wenste niet te antwoorden op de vraag.

#### 6.1.4 Marge voor toekomstige prijsverhogingen: plafond bereikt?

In de gebruikersenquête werd gepeild naar de maximale prijs die gebruikers bereid zijn te betalen voor de aankoop van een dienstencheque. De gemiddelde prijs (zonder rekening te houden met fiscale aftrek) schommelt rond de 8 EUR/uur.

*Tabel 35: Hoeveel zou u maximaal bereid zijn te betalen voor de aankoop van een dienstencheque (zonder rekening te houden met de fiscale aftrek) voor de verschillende soorten diensten die u gebruikt?*

	N	Gemiddelde	Std Dev	Minimum	Maximum
Schoonmaak van de woning	2.565	7,95	0,80	7,5	16
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	543	7,93	0,76	7,5	15
Strijken buitenshuis	726	8,00	0,82	7,5	16

Bron: IDEA Consult op basis van enquête gebruikers

Uit bovenstaande cijfermateriaal blijkt dat de huidige prijs van een dienstencheque – ondanks de recente prijsverhogingen – relatief goedkoop is voor de consument. De maximale prijs die men bereid is te betalen ligt niet veel hoger dan de huidige prijs. Toch is deze nog ver verwijderd van de gemiddelde prijs die courant betaald wordt in het niet-legale circuit, zeker als men rekening houdt met de 30% fiscale aftrek van dienstencheques.

Deze vaststellingen impliceren echter niet dat verdere prijsverhogingen geen nefaste gevolgen kunnen hebben voor bepaalde segmenten van gebruikers. Ten eerste zijn er de relatief grote geografische verschillen in de prijs in het zwarte circuit. Dit maakt dat de huidige reële kostprijs van 5,25 EUR in bepaalde regio's in de buurt kan komen te liggen van de zwartprijs (zie Tabel 35).

Daarnaast ontvangen we vanuit verschillende hoeken signalen dat de uniforme prijs voor welbepaalde doelgroepen relatief duur aan het worden is. Concreet gaat het om zwakkere groepen zoals alleenstaande (werkende) ouders met kinderlast of bejaarden met een laag pensioen. De invoering van het terugbetaalbaar belastingskrediet is voor deze groep wel een goede zaak (verlaging netto kostprijs), maar betekent in de praktijk wel dat de gebruikers voldoende financiële middelen moeten hebben om de cheques aan de volledige aankoopprijs (nu 7,5 EUR) aan te kopen. Het financiële voordeel vloeit immers pas 2 jaar later terug.

Een uniform prijsbeleid is een bewuste keuze die bij aanvang van het dienstenchequesysteem gemaakt werd. Meer en meer wordt het echter duidelijk dat de groep gebruikers heel heterogeen is. De twee belangrijkste deelgroepen zijn de werkende gezinnen (leeftijd tussen 35 en 55 jaar) en de 65-plussers (maar ook grote groep "hoogbejaarden"). Beide groepen verschillen niet alleen in hun motieven om dienstencheques te gebruiken (faciliteren combinatie arbeid-gezin voor de werkenden versus fysiek niet meer aankunnen van de huishoudelijke taken voor de bejaarden), maar hebben gemiddeld ook niet dezelfde financiële draagkracht (ligt relatief lager bij segment van de bejaarden – zie tabel in bijlage). Beide factoren beïnvloeden de prijsgevoeligheid van de gebruiker én de alternatieven die men heeft bij toenemende prijsverhogingen van de dienstencheques. Dit laatste blijkt duidelijk uit de gebruikersenquête.

---

Tabel 54 in bijlage geeft een beeld wat gebruikers zouden doen indien de prijs van dienstencheques zou stijgen boven de maximale prijs die ze bereid zijn te betalen. Van alle gebruikers zou<sup>56</sup>:

- Slechts 12% zou in het dienstenchequesysteem blijven (eventueel met verminderd gebruik)
- Bijna 6 op 10 gebruikers zou huishoudelijke taken zelf opnemen (of een gezinslid)
- Bijna 28% zou een andere legale dienstverlener zoeken (private onderneming, OCMW, thuiszorgdienst of PWA)
- Ruim 20% zou beroep doen op iemand uit het niet-legale circuit.

Bij de 65-plussers zijn er beduidend minder gebruikers die de huishoudelijke taken zelf zouden verrichten en een veel hoger aandeel dat in het systeem zou blijven wegens gebrek aan alternatief. Deze vaststelling brengt ons bij de reeds vroeger aangehaalde problematiek van substitutie van huishoudelijke hulp tussen het dienstenchequesysteem en de gewestelijke erkende diensten voor gezins- en bejaardenhulp.

---

<sup>56</sup> De gebruikers konden meerdere antwoorden geven waardoor de percentages niet optellen tot 100%.

## 6.2 Financiële situatie van de ondernemingen: kosten versus ontvangsten

### 6.2.1 Kosten van dienstencheque-ondernemingen<sup>57</sup>

De ondernemingen actief in het stelsel van de dienstencheques kennen zeer grote verschillen qua kostenstructuur. We maken een onderscheid tussen volgende rubrieken:

- Personeelskosten
  - o Loonkost dienstenchequewerknemers
  - o Loonkost andere werknemers (omkaderings-, administratief en directiepersoneel)
  - o Overige personeelskosten (bv. werkkledij)
- Andere kosten
  - o Huur of afschrijving gebouw
  - o Afschrijvingskosten materiaal (bv. strijktostellen, aangepaste voertuigen voor mindermobielenvervoer)
  - o Energiekosten
  - o Andere

Zoals hiervoor reeds aangeven, kent het stelsel geen uniforme lonen voor alle dienstencheque-werknemers. De minimale loon- en arbeidsvoorwaarden worden bepaald via CAO's in diverse paritaire comités bevoegd voor werknemers met een arbeidsovereenkomst "dienstencheques". Andere factoren die de kostenstructuur van de dienstencheque-ondernemingen bepalen zijn:

- Type activiteit: Voor huishoudelijke activiteiten bij de gebruiker thuis heeft de dienstencheque-onderneming voornamelijk loonkosten. De andere kosten zijn in dit geval relatief beperkt. Voor de activiteiten "strijken buitenshuis" en "mindermobielenvervoer" liggen de verhoudingen totaal anders. Afhankelijk van de gehanteerde technologieën (heel geautomatiseerde strijktentrale of niet) kan het aandeel andere kosten oplopen tot meer dan 60% van de totale kost.
- Bezettingsgraad: hoe hoger de bezettingsgraad van de dienstencheque-werknemers, hoe hoger het aandeel betaalde uren dat effectief vergoed wordt via dienstencheques. De bezettingsgraad wordt mede-beïnvloed door de opleidingsgraad en omkaderingsratio.
- Opleidingsgraad: hoe meer opleidingsuren ten opzichte van totaal aantal betaalde uren, hoe hoger deze kostenpost

---

<sup>57</sup> Ondermeer gebaseerd op "Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen", PricewaterhouseCoopers, 2007.

- Omkaderingsratio<sup>58</sup>: hoe lager de omkaderingsratio, hoe hoger de kostprijs voor het begeleiden van de werknemers.

De omkaderingsratio en de opleidingsgraad verschillen sterk tussen ondernemingen (zie deel hoofdstuk rond opleiding). Dit houdt ondermeer verband met de diverse doelgroepen van werknemers die tewerkgesteld worden (bv. inschakelingsondernemingen investeren meer in opleiding en omkadering dan gemiddelde onderneming omwille van doelstelling om moeilijke doelgroepen in te schakelen in het arbeidscircuit).

Verschillen qua bezettingsgraad zijn deels het resultaat van bewuste bedrijfskeuzes (bv. al dan niet betaalde uren voor maandelijkse bijeenkomst of ophalen cheques), maar zijn ook het gevolg van andere factoren (bv. ziekteverzuim).

### 6.2.2 Ontvangsten van dienstencheque-ondernemingen

De belangrijkste ontvangsten van een dienstencheque-onderneming zijn:

- de inruilwaarde (per ingediende dienstencheque)
- andere overheidssubsidies (afhankelijk van type onderneming en kenmerken tewerkgestelde werknemers)

Het aanrekenen van extra kosten aan gebruikers is voor bepaalde ondernemingen een bijkomende bron van inkomsten.

Deze 3 vormen van inkomsten worden hierna verder toegelicht.

#### *1) Inruilwaarde van de dienstencheques*

Erkende dienstencheque-ondernemingen krijgen van de federale overheid per ingeleverde dienstencheque een vaste tegemoetkoming. De som van de aankoopprijs (betaald door de gebruiker) en de federale tegemoetkoming noemen we de "inruilwaarde". Bij aanvang van het dienstenchequesysteem begin 2004 werd de inruilwaarde vastgelegd op 21 EUR per cheque. Drie jaar later besliste de federale overheid om dit bedrag te verminderen tot 20 EUR. In de loop van 2008 werd de inruilwaarde meermaals aangepast ondermeer omdat de ondernemingen verplicht waren verschillende loonindexaties toe te passen.

Onderstaande tabel geeft een beeld van de wijzigingen in de aankoopprijs en federale tegemoetkomingen sinds de opstart van het systeem<sup>59</sup>. In het jaar 2008 werd het bedrag van de federale tegemoetkoming enkele malen opgetrokken, wat leidde tot een toename van de inruilwaarde. De laatste prijsverhoging voor de gebruiker werd volledig gebruikt om de overheidssubsidie met 0,50 EUR per cheque te verminderen. De tegemoetkoming van de federale overheid bedraagt op dit ogenblik 13,30 EUR, wat 1,50 EUR lager ligt dan bij de opstart van het systeem. De huidige inruilwaarde voor de ondernemingen ligt ook nog steeds onder het opstartniveau.

---

<sup>58</sup> Deze ratio geeft aan over hoeveel voltijdse equivalenten dienstencheque-werknemers de onderneming beschikt per voltijds equivalent omkaderingspersoneel. Uit het PWC-rapport blijkt de omkaderingsratio te schommelen tussen 11,5 (bij invoegbedrijven) en 41,2 (bij private commerciële ondernemingen en natuurlijke personen).

<sup>59</sup> Wijzigingen zijn aangeduid in het vet.

Tabel 36: Evolutie aankoopprijs, federale tegemoetkoming en inruilwaarde

Aankoopprijs	Aankoopperiode	Bedrag federale tegemoetkoming	Inruilwaarde dienstencheque
6,20 EUR	1 jan 2004-19 nov 2004	14,80 EUR	21,00 EUR
<b>6,70 EUR</b>	20 nov 2004-31 dec 2006	14,30 EUR	21,00 EUR
6,70 EUR	1 jan 2007-30 april 2007	<b>13,30 EUR</b>	20,00 EUR
<b>7,00 EUR</b>	1 mei 2008-31 okt 2008	<b>13,50 EUR<sup>60</sup></b>	20,50 EUR
7,00 EUR	1 nov 2008-31 dec 2008	<b>13,80 EUR</b>	20,80 EUR
<b>7,50 EUR</b>	Vanaf 1 jan 2009	<b>13,30 EUR</b>	20,80 EUR

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

## 2) Cumulatie met andere overheidssubsidies

De directe subsidie via de inruilwaarde van de dienstencheques kan aangevuld worden met andere vormen van overheidssubsidies. Dit komt veelvuldig voor in het kader van de dienstencheques. We vermelden hier de meest gangbare cumulaties:

- **Activa:** vermindering van RSZ-werkgeversbijdragen (en eventueel werkuitkering die werkgever in mindering kan brengen van het netto-loon) voor aanwerving van werkzoekenden (minstens 12 maanden NWWZ voor groep < 45 jaar en minstens 6 maanden NWWZ voor 45-plussers)<sup>61</sup>
- **Sine:** loonkosttoelage en vermindering van RSZ-bijdragen bij indienstneming van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen, begunstigen van het leefloon of begunstigen van financiële maatschappelijke hulp
- **Invoegsubsidies:** loonkostensubsidie (degressief bedrag gedurende enkele jaren) (bij oudere erkenningen is premiebedrag bepaald percentage van refertebedrag, bij recentere erkenningen ligt premiebedrag vast)
- **Subsidiëring van infrastructuur en/of omkadering via andere kanalen:** bepaalde type dienstenchequebedrijven kunnen (deel van) omkaderings-kosten en/of kosten voor infrastructuur financieren via andere budgetten. Voorbeelden zijn o.a. gratis (of goedkope huur voor) lokaal voor administratieve activiteiten (bv. PWA-dienstencheque onderneming zit soms in lokale werkwinkel), financiering van infrastructuur strijktcentrale op kosten van gemeentelijk budget (vb. bij OCMW's).

In de praktijk merken we sterke verschillen in het al dan niet combineren van dienstencheque-subsidies met andere overheidssubsidies naar type bedrijf. Dit is voor een deel te verklaren door verschillende keuzes die bedrijven maken (bv. keuze om al dan niet moeilijk inzetbare doelgroepen aan het werk te zetten), maar heeft ook te maken met het al dan niet publiek karakter van de

<sup>60</sup> Voor alle dienstencheques die de gebruiker heeft gekocht voor de prijs van 6,70 EUR ligt het bedrag van de federale tegemoetkoming op 13,58 EUR.

<sup>61</sup> Voor gedetailleerde informatie omtrent de voorwaarden waaraan de werknemer moet voldoen verwijzen we naar de informatiebrochure van de RVA ([www.rva.be](http://www.rva.be)).



onderneming (publieke ondernemingen hebben meer mogelijkheden tot kruissubsidiëring van hun dienstencheque-activiteiten).

### 3) Extra kostenvergoedingen aan de gebruikers

Uit de bedrijfsenquête van 2007 blijkt dat 13% van de bevroegde ondernemingen extra vergoedingen (bvb. voor verplaatsingen) aanrekenen aan de gebruikers van dienstencheques. In de gebruikersenquête van 2008 geven 6% van de bevroegde gebruikers aan extra vergoedingen aan hun dienstencheque-onderneming te moeten betalen. 8 op 10 bevroegde gebruikers moet geen extra vergoedingen betalen, terwijl de resterende groep niet op deze vraag kan antwoorden.

Tabel 37 toont aan dat de meest voorkomende vergoedingen verplaatsingsvergoedingen zijn. Zo blijkt dat 3 op 4 gebruikers die extra vergoedingen moeten betalen zich verplaatsingsvergoedingen zien aanrekenen. 2 op 10 moet extra vergoedingen betalen voor administratiekosten. Andere kosten die worden aangerekend betreffen inschrijvingskosten (12%), extra forfaitaire vergoedingen per geleverde prestatie of per maand (8%),... enz.

Tabel 37: Welke extra vergoedingen worden aangerekend? (N= 284) (meerdere antwoorden mogelijk)

	N	%
Verplaatsingsvergoeding	216	76,1
Administratiekosten	59	20,8
Inschrijvingskosten	33	11,6
Extra forfaitaire vergoeding per geleverde prestatie of per maand	23	8,1
Poetsgerief en onderhoudsmiddelen	18	6,3
Kosten voor autoverzekering werknemer	2	0,7
Maaltijdvergoeding	2	0,7

De aangerekende bedragen werden aan de gebruikers in de enquête opgevraagd<sup>62</sup>. Uit hun antwoorden blijken er zeer grote verschillen tussen bedrijven te zijn wat de bedragen van de extra vergoedingen betreft. Zo betalen sommige gebruikers vaste verplaatsingsvergoedingen per maand van gemiddeld 10 euro. Dit kan echter tot ongeveer 40 euro oplopen (zelfs bij huishoudelijke hulp bij de gebruiker). Andere betalen verplaatsingsvergoedingen per prestatie. Gemiddeld betalen deze gebruikers 2 euro per prestatie. Dit kan echter tot 8 euro oplopen. Er zijn dus zeer grote verschillende praktijken tussen bedrijven, wat oorzaak was van heel wat klachten van gebruikers in de enquête. Ook het gebrek aan transparantie tussen dienstencheque-bedrijven met betrekking tot de extra vergoedingen werd als een belangrijk pijnpunt door gebruikers aangegeven.

<sup>62</sup> Aangezien het aantal gebruikers dat hierop heeft geantwoord relatief laag is en er verschillende uiteenlopende mogelijkheden zijn per vergoeding (bvb. Eenmalig bedrag, vast bedrag per maand, vast bedrag per gewerkt uur, bedrag per prestatie,...) worden enkel de categorieën van antwoorden met een significant aantal antwoorden besproken (minimum 40 antwoorden).

Naast de extra vergoedingen, rekenen bepaalde bedrijven een franchise aan de gebruikers in geval van schade. Uit Tabel 38 blijkt dat dit het geval is voor minstens 8% van de bevroagde gebruikers (voor alle dienstencheque-activiteiten of slechts een deel hiervan). 1,6% van de bevroagde gebruikers geeft aan dat het in principe wel het geval is maar dat de onderneming hiermee flexibel is. 7% van de bevroagden geeft aan dat er geen franchise wordt aangerekend. De resterende groep kan niet op deze vraag antwoorden (84%). Het grote aandeel gebruikers dat op deze vraag niet kan antwoorden is waarschijnlijk te wijten aan het feit dat deze gebruikers nog nooit een schade in het kader van de dienstencheque-activiteiten hebben meegemaakt.

*Tabel 38: Wordt er door de dienstencheque-onderneming een franchise aangerekend in geval van schade?(N= 4.547) (enkel gebruikers van minder dan 65 jaar)*

	N	%
Ik weet het niet	3.801	83,7
Nee	321	7,1
Ja, voor alle dienstencheque-activiteiten waar ik gebruik van maak	310	6,9
In principe wel, maar de onderneming is hiermee flexibel	74	1,6
Ja, maar slechts voor bepaalde dienstencheque-activiteiten waar ik gebruik van maak	31	0,7
Totaal	4.547	100

Aan de gebruikers die hebben aangegeven dat een franchise wordt aangerekend in geval van schade, werd in de enquête gevraagd naar het bedrag van deze franchise. Het bedrag aangerekend aan de gebruiker is zeer verschillend van bedrijf tot bedrijf. Voor 1 op 3 gebruikers bedraagt de franchise minder dan 200 euro, voor 1 op 3 gebruikers schommelt dit tussen 200 en 299 euro en volgens de resterende groep kan de franchise oplopen tot meer dan 300 euro (zie bijlage).

Naast deze verschillende praktijken wat het aanrekenen van extra vergoedingen en franchise betreft, rekenen sommige dienstencheque-ondernemingen ook kosten aan de gebruiker indien deze zijn opdracht in het kader van de dienstencheques plots afbelt. Het bedrag van de aangerekende kosten en de toegelaten periode voor het afbellen van een opdracht hangt af van de contractuele bepalingen en is verschillend van bedrijf tot bedrijf (bvb. enkel indien de werknemer voor de deur staat en niet binnen kan, indien niet minstens twee dagen ervoor,...). Sommige dienstencheque-bedrijven gaven echter aan hier flexibel mee om te gaan en in de praktijk maar zelden kosten aan de gebruiker aan te rekenen indien deze de opdracht plots afbelt (bvb. enkel indien het recurrent gebeurt). Enkele bedrijven gaven ook aan de gebruiker geen enkele mogelijkheid te geven om opdrachten af te zeggen (zelf voor vakantieperiodes). Indien de gebruiker niet aanwezig is (bvb. wegens eigen verlof) moet de werknemer de prestatie toch op het moment zelf of later in het jaar presteren.

### 6.2.3 Rendabiliteit van de dienstencheque-ondernemingen

Uit het voorgaande blijkt dat zowel de kostenstructuur als de opbrengsten erg verschillen tussen dienstencheque-ondernemingen. Dit houdt verband met uiteenlopende factoren zoals de aard van de dienstencheque-activiteiten die men uitvoert, het type werknemers dat men tewerkstelt, mogelijkheden om al dan niet bijkomende subsidies te ontvangen, commerciële praktijken naar de gebruikers toe (bv. extra kosten aanrekenen of niet), enz.

Als gevolg hiervan stellen we vast dat de rendabiliteit tussen de ondernemingen erg uiteenloopt. Diverse financiële studies (bv. PricewaterhouseCoopers (2007)) bevestigen de grote verschillen in de gemiddelde "marge" van de dienstencheque-ondernemingen. De mate waarin beroep gedaan wordt op andere tewerkstellingsmaatregelen (bv. Sine, Activa) heeft een grote impact op de gerealiseerde marge. In het PWC-rapport werd eveneens aangetoond dat ondernemingen die enkel huishoudelijke hulp bij de gebruiker aanbieden veel lagere kosten hebben in vergelijking met ondernemingen die enkel een strijkatelier uitbaten.

Hier komen we op een fundamenteel punt van het systeem. Binnen het stelsel van de dienstencheques geldt het principe dat 1 gepresteerd uur door de gebruiker vergoed wordt met 1 dienstencheque. Deze regelgeving impliceert dat het stelsel vooral bedoeld is als een loonsubsidie. Dit is echter niet consistent met de kostenstructuur van bepaalde activiteiten die sinds de opstart van het systeem erkend werden als dienstencheque-activiteit (met name strijkcentrales en mindermobielenvervoer). Om de rendabiliteit te vrijwaren worden in de praktijk allerhande maatregelen genomen, zoals de subsidiëring van infrastructuur uit andere budgetten, het systematisch aanrekenen van extra kosten en het innen van meer cheques dan gerealiseerde prestaties (bijvoorbeeld via een puntensysteem). Dit laatste is in strijd met de regelgeving, maar komt toch voor in de praktijk. Dit blijkt ondermeer uit een eigen analyse waarin het aantal terugbetaalde cheques per onderneming in 2008 vergeleken werd met het aantal werknemers tewerkgesteld in de loop van hetzelfde jaar. Als elke werknemer voltijds zou werken kan er in principe maximaal ongeveer 1.720 cheques geïnd worden per werknemer. Bij bepaalde ondernemingen ligt deze verhouding echter veel hoger, wat kan wijzen op een (al dan niet bewuste) foutieve toepassing van de regelgeving.

### 6.2.4 Impact van economische crisis op de vraag naar dienstencheques

De rendabiliteit van ondernemingen wordt ook beïnvloed door de gerealiseerde omzet, die afhankelijk is van de omvang van de vraag. In het kader van dit evaluatie-onderzoek onderzochten we ook of de huidige economische crisis ook voelbaar is in het dienstenchequesysteem.

Zowel de interviews met de dienstencheque-ondernemingen als de gebruikersenquête wijzen op negatieve effecten op de vraag naar dienstencheques.

Uit de gebruikers-enquête blijkt dat ruim 16% van de bevraagde gebruikers zijn gebruik van dienstencheques heeft verlaagd of voorziet om in de toekomst te verlagen ten gevolge van de economische crisis. Voor 70% heeft de economische crisis geen invloed gehad (en voorzien ze geen invloed in de toekomst) op hun gebruik van dienstencheques. Het resterende aandeel van gebruikers kan op deze vraag niet antwoorden.

Er zijn echter grote verschillen in de impact van de economische crisis op de vraag naar dienstencheques naargelang de leeftijd en de regio van de gebruiker. Zo daalt het aandeel gebruikers dat zijn gebruik heeft veranderd (of voorziet te veranderen) ten gevolge van de crisis lineair met de leeftijd van de gebruikers. Terwijl ruim 1 op 5 gebruikers van minder dan 35 jaar hun vraag naar dienstencheques heeft verlaagd (of voorziet te verlagen) ten gevolge van de crisis, bedraagt dit aandeel slechts 15% bij gebruikers tussen 55 en 65 jaar en 10% bij de 65-plussers. Bovendien blijken gebruikers in Wallonië meer getroffen te zijn door de economische crisis dan in Brussel en Vlaanderen. Zo geeft ruim 22% van de gebruikers in Wallonië aan zijn vraag naar dienstencheques te hebben verlaagd (of voorziet te verlagen) ten gevolge van de economische crisis, tegenover 18% in Brussel en 13% in Vlaanderen (zie tabellen in bijlage).

Naast het verlagen van de vraag naar dienstencheques, is ook een deel van de gebruikers uit het stelsel gestapt ten gevolge van de economische crisis. Zo geeft 12% van de gebruikers die gestopt zijn met het gebruik van dienstencheques aan dat ze uit het systeem zijn gestapt omwille van de economische crisis. Uitgedrukt ten opzichte van het totaal aantal bevroegde gebruikers van dienstencheques komt dit overeen met 0,5%. Bovendien geeft 11% van de gebruikers die van plan zijn om uit te systeem te stappen aan dat ze dit moeten doen ten gevolge van de economische crisis (0,2% van het totaal aantal bevroegde gebruikers).

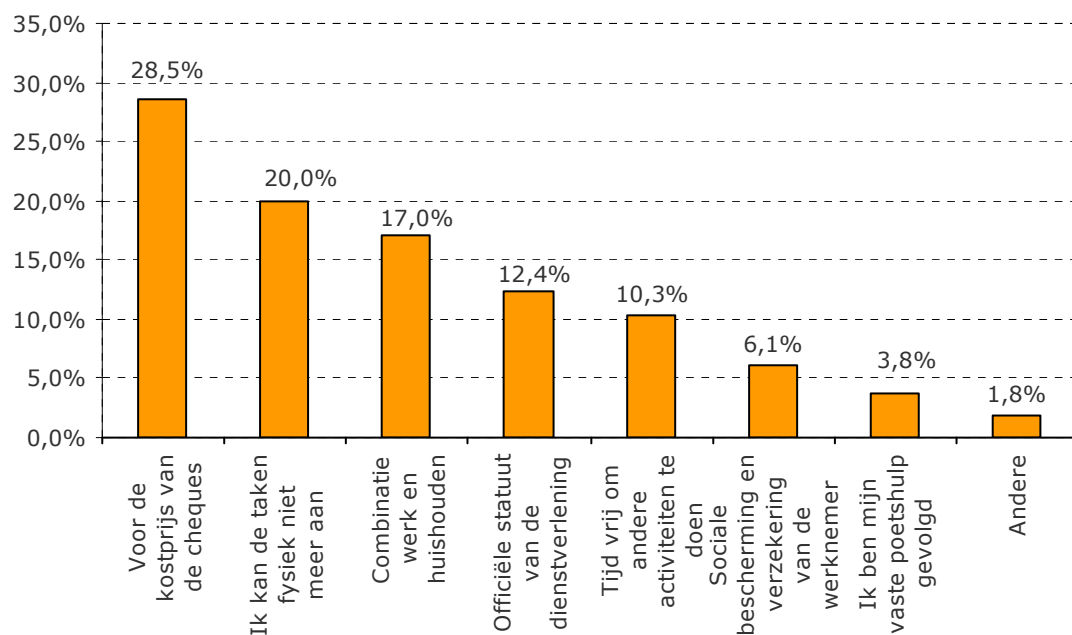
De bevroegde ondernemingen gaven tijdens de interviews ook aan het effect van de crisis de eerste maanden van 2009 te hebben gevoeld. Dit uitte zich zowel door het afhaken van gebruikers (bvb. omdat ze hun job zijn verloren ten gevolge van de crisis), alsook een daling van de vraag bij bepaalde gebruikers (bv minder uren per week of om de 2 weken in plaats van wekelijkse hulp). Om op hun gebruik van dienstencheques te besparen vragen sommige gebruikers ook geen (of minder) vervanging wanneer hun huishoudelijke hulp afwezig is. Volgens de ondernemingen is de daling van de vraag naar dienstencheques vaak meer te wijten aan de emotionele impact van de crisis dan de reële impact van de crisis (bang om zijn job te verliezen in de toekomst en daarom snoeien in niet-levensnoodzakelijke uitgaven, druk van de omgeving die getroffen werd door de crisis,...). Dienstencheques worden bovendien door velen als een extra dienst beschouwd (luxe-product) waarop men in moeilijke tijden wel kan besparen.

## 7 VISIE VAN DE GEBRUIKERS

### 7.1 Motieven om in het systeem te stappen

In de enquête werd gepolst naar het belangrijkste motief van de gebruikers om beroep te doen op het systeem van de dienstencheques. Onderstaande figuur toont aan dat de aantrekkelijke kostprijs van de dienstencheque (inclusief fiscale aftrekbaarheid) het belangrijkste motief is (28,5%). Eén op 5 gebruikers geeft aan dat ze vooral in het systeem zijn gestapt omwille van het feit dat ze de taken die ze uitbesteden fysiek niet meer aankunnen. Voor 17% van de gebruikers is het hoofdmotief het vergemakkelijken van de combinatie werk en huishouden. Voor ongeveer 4% van de bevroegde gebruikers is het belangrijkste motief het feit dat ze hun vaste poetshulp in het systeem hebben gevolgd. Mogelijks speelt dit motief bij meer dan 4% van de gebruikers een rol. Dit cijfer wijst enkel op de groep die dit aangeeft als hoofdmotief.

Figuur 5: Wat is het belangrijkste motief dat u overtuigd heeft om in te stappen in het systeem van dienstencheques? (N=4.813)



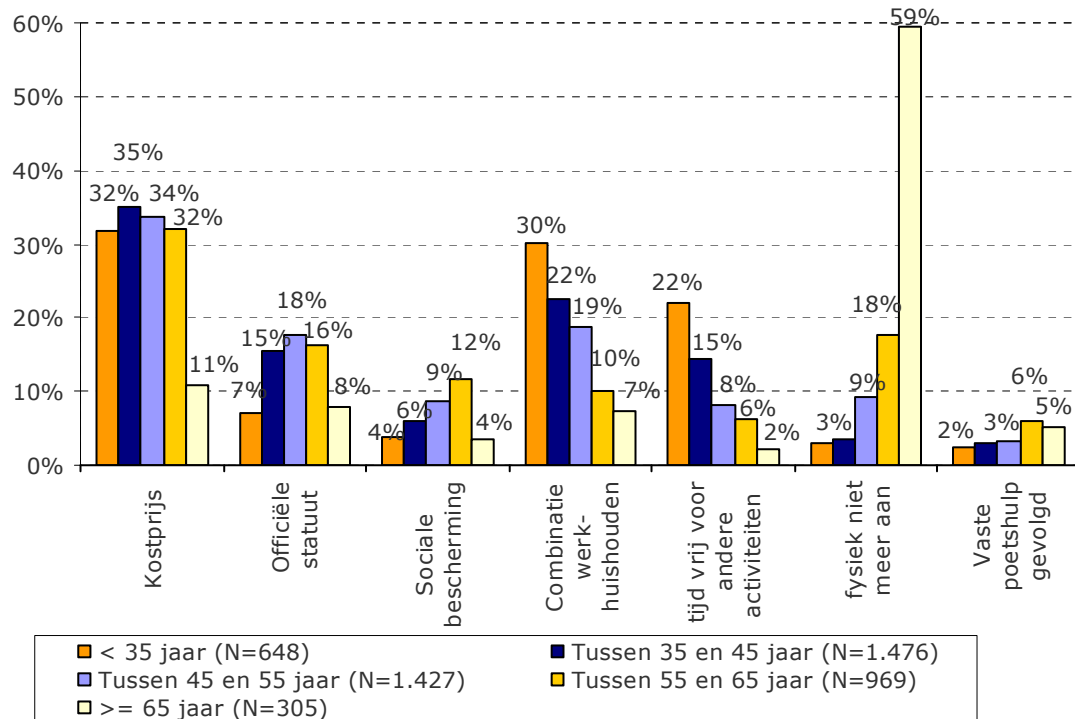
Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

Andere motieven die doorslaggevend waren voor intreden in het systeem:

- Iemand heeft mij ingeschreven, ik werd verplicht
- Het is de enige manier om nog een poetshulp te vinden
- Ik wil of kan niet poetsen
- Ik heb als zelfstandige dienstencheques gekregen
- Ik ben niet tevreden over een ander systeem

Zoals blijkt uit Figuur 6 is het belang van de verschillende hoofdmotieven sterk afhankelijk van de leeftijd. Zo is 6 op 10 gebruikers van 65 jaar of meer in het systeem gestapt omdat ze de taken die ze uitbesteden fysiek niet meer aankunnen. Voor de jongere generaties zijn de belangrijkste motieven de aantrekkelijke kostprijs van de dienstencheque, de vergemakkeling van de combinatie werk en huishouden en de tijd die vrijkomt voor andere activiteiten.

Figuur 6: Belangrijkste motief naar leeftijd (N=4.813)



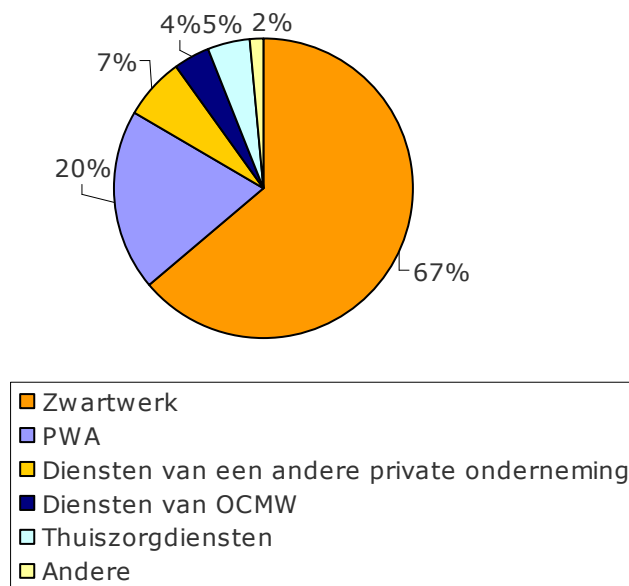
Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

Van de 4.856 bevraagde gebruikers deed één vierde (27,1%) reeds een beroep op derden voor de uitvoering van huishoudelijke taken vooraleer het systeem van de dienstencheques in voege was. Dit percentage is het hoogst bij de gebruikers tussen 55 en 65 jaar (37,6%) en het laagst bij de gebruikers van minder dan 35 jaar (10,8%)<sup>63</sup>.

In de enquête gingen we ook na aan wie deze gebruikers de huishoudelijke taken vroeger uitbestedden (zie Figuur 7). Ruim 7 op 10 gebruikers die vóór intrede in het systeem van de dienstencheques huishoudelijke taken ook uitbestedden, deed hiervoor beroep op zwartwerk. Uitgedrukt in percentage van het totaal aantal gebruikers blijkt dat 17% van de gebruikers van de dienstencheque voordien beroep deed op zwartwerk.

<sup>63</sup> Zie tabel in bijlage.

Figuur 7: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten uit voor het systeem van dienstencheques bestond? (N= 1.232)



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

Bovenstaande cijfers vertonen grote verschillen naar leeftijd van de gebruiker. Zo blijken de jongste (< 35 jaar) en de oudste dienstencheque-gebruikers (>65 jaar) vroeger relatief meer beroep gedaan te hebben op 'zwartwerk' (zie tabel in bijlage). Ook naar regio zijn er grote verschillen. Zo blijkt dat in Brussel 94% van de gebruikers die vóór intrede in het systeem van de dienstencheques hun huishouden ook uitbesteden beroep deed op zwartwerk, tegenover 71% in Vlaanderen en 64% in Wallonië (zie tabellen in bijlage).

## 7.2 Tevredenheid van de gebruiker

### 7.2.1 Algemene tevredenheid over de dienstverlening naar type bedrijf<sup>64</sup>

Figuur 8 geeft de tevredenheid weer van gebruikers van dienstencheques met betrekking tot de dienstverlening van de verschillende type dienstencheque-ondernemingen. De score behaalt door elke type onderneming wordt er ook weergegeven<sup>65</sup>.

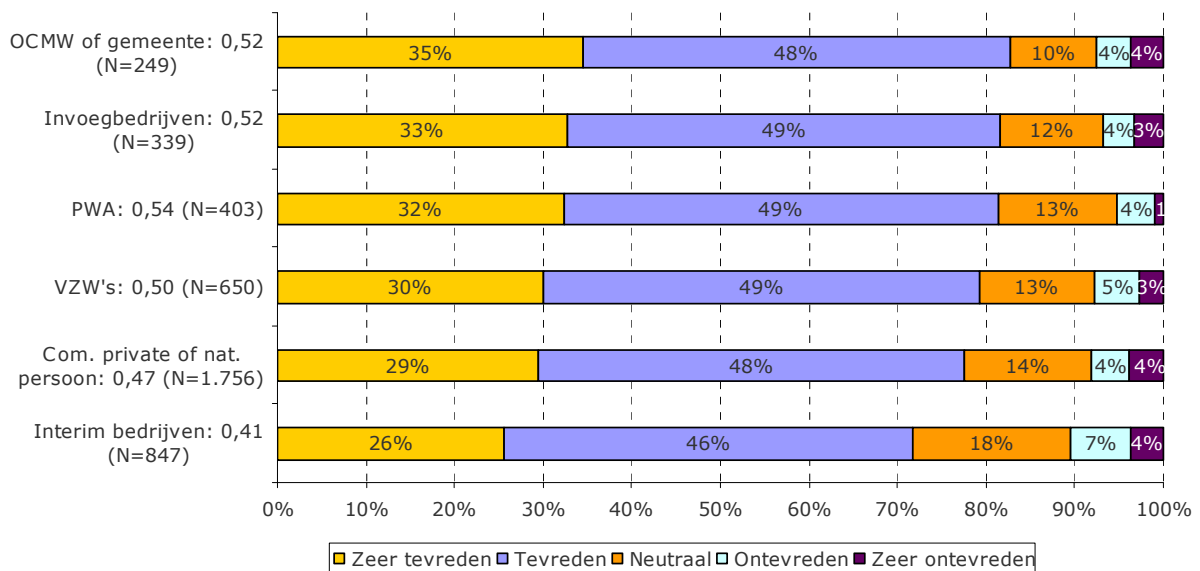
Gemiddeld zijn de gebruikers het meest tevreden over "OCMW's en gemeenten", "invoegbedrijven" en "PWA's". In deze bedrijven is ruim 8 op 10 van de gebruikers tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van hun bedrijf.

<sup>64</sup> De tevredenheidsvragen over de dienstverlening werden enkel in de web-based bevraging van de gebruikers onder de 65 jaar opgenomen.

<sup>65</sup> De gemiddelde score ligt steeds tussen -1 en +1 en werd berekend door weging van de antwoorden. De wegingsfactoren waren als volgt: -1 voor het antwoord "helemaal niet tevreden", -0,5 voor "niet tevreden", 0,5 voor "tevreden", 1 voor "heel tevreden" en 0 voor "neutraal".

PWA's hebben echter het kleinste aandeel gebruikers dat ontevreden tot zeer ontevreden is (5%) waardoor PWA's in totaal de hoogste tevredenheidsscore behalen (0,54). VZW's liggen ook boven de gemiddelde tevredenheidsscore van 0,48. De laagste scores worden toegekend aan interimbedrijven (0,41). 11% van de gebruikers bij interimbedrijven, zijn ontevreden tot zeer ontevreden over hun bedrijf.

Figuur 8: *Tevredenheid van de gebruiker over de dienstverlening naar type onderneming (N=4.547<sup>66</sup>) (enkel voor gebruikers van minder dan 65 jaar)*



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikersenquête

Volgens de interviews met dienstencheque-bedrijven zijn er af en toe gebruikers die niet tevreden zijn over de dienstverlening van de werknemer. Volgens de bedrijven wordt de werknemer in dit geval verwittigd over de ontevredenheid van de gebruiker en wordt er samen met de bedrijf een oplossing gezocht. Sommige bedrijven gaan in dit geval ook ter plaatse om de problemen met de gebruiker te bespreken. Indien de samenwerking tussen de gebruiker en de werknemer echt niet werkt, sturen de bedrijven een andere dienstencheque-werknemer naar de gebruiker. Indien de gebruiker blijvend ontevreden is over de dienstverlening wordt het contract met de klant meestal verbroken. Volgens geïnterviewde bedrijven en werknemers zijn sommige gebruikers te veeleisend en hebben ze onrealistische verwachtingen van de dienstverlening.

Volgens de commentaren van de gebruikers in de gebruikers-enquête blijken er zeer grote verschillen te zijn in de tevredenheid van de dienstverlening. Zo zijn sommige gebruikers heel tevreden over de dienstverlening van de werknemer. Ze hebben een echte vertrouwensrelatie kunnen opbouwen met hun huishoudelijke hulp. Enkele gebruikers geven echter aan dat ze lang hebben moeten zoeken en wachten vooraleer ze op een goede werknemer zijn gevallen. Andere gebruikers zijn nog altijd zeer ontevreden over de dienstverlening van de werknemer. De belangrijkste pijnpunten wat de dienstverlening betreft zijn de volgende<sup>67</sup>:

<sup>66</sup> Gebruikers die beroep doen op meerdere dienstencheque-ondernemingen konden een score geven voor elke onderneming.

<sup>67</sup> In totaal hebben 991 gebruikers een commentaar gelaten in het open veld. Uitspraken van sommige onder hen staan ter illustratie in "quotes".



- De slechte kwaliteit van het gepresteerde werk. "Vele werknemers kunnen niet deftig poetsen en er gebeuren vaak beschadigingen". "Ik vind de kwaliteit van de dienstverlening via dienstencheques ondermaats". "Verkeerd gebruik van producten heeft al meerdere keren geleid tot schade".
- Het gebrek aan opleiding en begeleiding van de werknemers. "Ik betreur het gebrek aan opleiding en socioprofessionele omkadering van de werknemers in dienst in het dienstencheque-systeem. Dit zou de dienstencheque-werknemers motiveren en de instabiliteit en de constante verandering van personeel verminderen".
- Het gebrek aan motivatie van de werknemers. Volgens sommige gebruikers werken de meeste werknemers in het systeem omdat ze verplicht zijn en geen andere kansen hebben op de arbeidsmarkt, maar weinige onder hen doen hun werk echt graag. Bovendien werken sommige werknemers enkel om na verloop van tijd terug recht te hebben op een werkloosheidsuitkering.
- De afwezigheden van de werknemers. "Als ik gemiddeld bereken, komt de hulp 50% op jaarbasis, door afwezigheid, ziekte, persoonlijke problemen,...". Sommige gebruikers hebben het gevoel dat de poetsvrouwen in het dienstencheque-systeem zich vlug ziek melden en van dit voordeel profiteren.
- De moeilijkheid om een vervanging te krijgen bij afwezigheid van een werknemer of indien men ontevreden is met een werknemer. "Eens de werknemer vertrokken is lijkt het bedrijf niet gehaast om een nieuwe huishoudhulp in vervanging te vinden. Ik moet me telkens helemaal alleen ontwarren om iemand te vinden". "De bedrijven houden geen rekening met de turnover en beschikken niet over een marge van personeel om de afwezigheden op te vangen".
- De communicatie met de werknemers. Sommige spreken maar amper Frans of Nederlands wat de communicatie met de gebruiker moeilijk maakt. "Een taalopleiding zou velen van hen kunnen helpen om een betere dienstverlening te bieden. Door gebrekkige kennis van het Frans of Nederlands maakt het geven van instructies zeer moeilijk".
- Het verloop van de werknemers en het gebrek aan continuïteit van de dienst. "Ik kreeg 7 verschillende werknemers in minder dan 1 jaar voor een stabiele plaats zoals huishoudhulp". "De werknemers in het systeem beschouwen hun werk niet als een lange termijn tewerkstelling, wat tot gevolg heeft dat 'vaste' hulpen niet zeer lang bij een gezin blijven". "Alles moet steeds opnieuw worden uitgelegd".
- De betrouwbaarheid van de werknemer. Volgens sommige gebruikers bestaat de "meerderheid van de huishoudhulpen in het systeem van mensen die moeilijk een ander werk vinden omwille van hun gebrek aan motivatie en persoonlijke problemen. Dit zijn doorgaans werknemers die je niet met een gerust hart in je eigen huis laat werken wanneer er niemand aanwezig is".
- Het gebrek van verantwoordelijkheidsgevoel van de werknemer. "Sommige werknemers zijn niet bewust dat het een echt werk is, met zijn voordelen (arbeidscontract, sociale verzekering,...) en met zijn verplichtingen (respect van uurrooster, kwaliteit van het werk,...)". "Ik heb

de indruk dat de meeste werknemers in dit systeem enkel geïnteresseerd zijn in het sociaal statuut dat ze op die manier verkrijgen en niet in de arbeid en de verwachtingen die daar tegenover staan”.

- De lange wachttijden voor het vinden van een werknemer. “In mijn regio is een wachttijd van 8 maanden en meer geen uitzondering”.
- Het gebrek aan controle van de werknemer. De dienst gebeurt vaak in de afwezigheid van de gebruikers waardoor men moeilijk kan weten of de uren effectief werden gepresteerd. “Naast het inbellen voor het aanvangen van de werkzaamheden, zou er ook een registratie moeten zijn bij het beëindigen van de dagtaak, zodat er een betere controle is van de gepresteerde uren. In veel gevallen is de poetshulp alleen in huis, en ontbreekt elke vorm van controle. Indien ze een uur vroeger vertrekt, is dit niet geweten”.

Sommige gebruikers geven aan dat ze meer tevreden waren over hun huishoudelijke hulp in het zwarte circuit. Volgens hen waren deze persoonlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk waardoor ze verplicht waren om het werk goed te doen. Bovendien waren deze werknemers meer gemotiveerd omdat het een eigen keuze was om als huishoudhulp te werken. Ze werden ook niet uitbetaald wanneer ze afwezig waren waardoor er minder afwezigheden waren van de werknemer. Tot slot was de kwaliteit van het geleverde werk beter aangezien huishoudhulpen in het zwarte circuit meestal ervaren werknemers waren.

Naast de tevredenheid wat de dienstverlening van de werknemer betreft zijn er ook zeer grote verschillen tussen gebruikers met betrekking tot de tevredenheid over de relatie met het dienstencheque-bedrijf. Sommige gebruikers zijn zeer tevreden over hun dienstencheque-bedrijf. Deze zou hen regelmatig contacteren om na te gaan of alles in orde is. Ze zijn ook tevreden over het feit dat de werknemers hen de eerste dag werd voorgesteld. “Een onderneming binnen de sociale economie zoals deze waarmee ik werk levert duidelijk meer inspanningen op vlak van coaching en omkadering van medewerkers”.

Andere gebruikers zijn zeer ontevreden over hun dienstencheque-bedrijf. De pijnpunten die in de commentaren van de ontevreden gebruikers het meest voorkomen zijn de volgende:

- Het bedrijf is slecht georganiseerd.
- Er is amper contact met het bedrijf waardoor gebruikers de mogelijkheid niet krijgen om eventuele problemen met de werknemer aan te geven. Hierdoor zijn er maar weinig mogelijkheden voor de werknemer om zich te verbeteren. “Er wordt vanuit de dienst nooit nagevraagd/ opgebeld om te weten hoe de werknemer presteert en of er klachten zijn”.
- Het gebrek aan begeleiding van het dienstencheque-bedrijf. “De ondernemingen die de dienstverlening organiseren geven niet echt blijk van bezorgdheid om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen. Als alles administratief en financieel in orde is, zijn ze tevreden. Opvolging en begeleiding van de schoonmaakhulpen is er niet bij. Ik vermoed ook dat er nauwelijks screening voorafgaat aan de inzet van de werknemers”.
- De zeer uiteenlopende extra vergoedingen die door dienstencheque-bedrijven worden aangerekend en de intransparantie tussen bedrijven wat deze betreft (bv. extra cheques aangevraagd voor verplaatsingen,

verplichte aankoop van schoonmaakproducten anders wordt men op een wachtlijst gezet, vergoedingen voor verplaatsingen, 0,50 euro per gepresteerde uur voor administratiekosten,...).

- De verschillende vereisten tussen bedrijven wat het minimale aantal te presteren uren betreft. Sommige bedrijven verplichten om minimum 3 uren te presteren, andere 4 uren. Bij het ene bedrijf moet elke week een prestatie geleverd worden, bij de andere mag het om de twee weken,...
- Het feit dat sommige bedrijven de gebruikers verplichten om de prestaties altijd te laten uitvoeren (of betalen), zelf wanneer de gebruiker op verlof is (bvb. inhalen van de uren na het verlof).

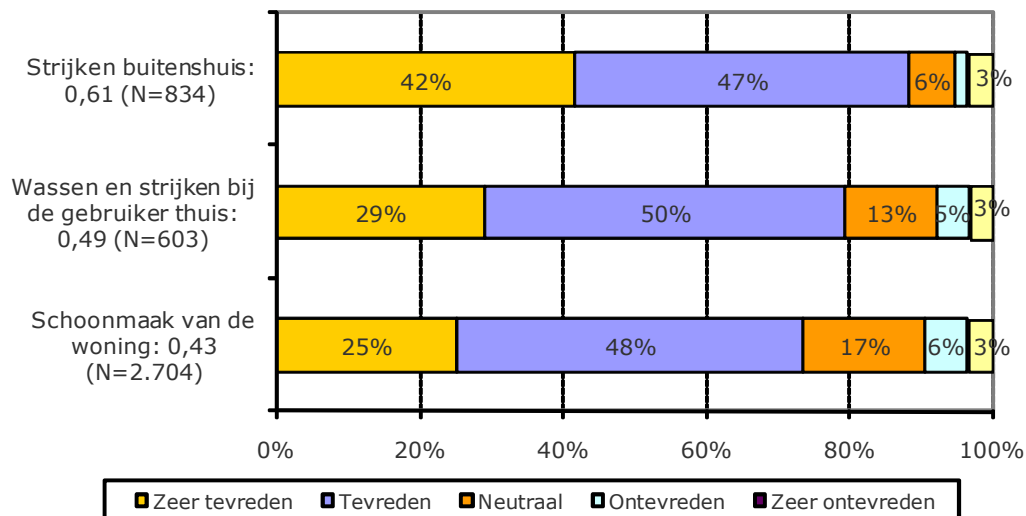
Er zijn dus heel grote verschillen tussen gebruikers wat de tevredenheid over de dienstverlening van de werknemer en het bedrijf betreft. Er zijn ook heel grote uiteenlopende praktijken tussen bedrijven (extra vergoedingen, begeleiding van werknemers, verplichte aantal uren,...). Door de intransparantie vinden gebruikers het in het algemeen moeilijk om het "beste" dienstencheque-bedrijf te kiezen. Sommige onder hen stellen voor om een "quality label" aan de dienstencheque-bedrijven toe te wijzen zodat het voor hen gemakkelijker zou zijn om een bedrijf te kiezen.

### *7.2.2 Algemene tevredenheid over de dienstverlening naar type dienst*

Figuur 9 geeft de tevredenheid weer van de gebruikers van dienstencheques naargelang het type activiteit. Deze figuur toont aan dat de gebruikers van de dienst "strijken buitenshuis" het meest tevreden zijn over hun dienstverlening. 89% van de gebruikers die deze dienst gebruiken zijn tevreden tot zeer tevreden. Bovendien behaalt deze activiteit met een score van 0,61 een veel hogere score dan het gemiddelde (0,48). De schoonmaak van de woning behaalt de laagste tevredenheidsscore bij de gebruikers (0,43). 73% van de gebruikers van deze dienst is tevreden tot zeer tevreden.

De grotere tevredenheid met de dienst 'strijken buitenshuis' t.o.v. de schoonmaak van de woning blijkt ook uit de commentaren van de gebruikers in de gebruikers-enquête. Dit kan verklaard worden door het feit dat gebruikers die beroep doen op de diensten van een strijkatelier in tegenstelling tot deze die op schoonmaak van de woning beroep doen, geen direct contact hebben met de werknemer. Hierdoor hebben ze ook geen last van de afwezigheden, het grote verloop, de slechte communicatie met de werknemer, enz.... De gebruiker moet ook geen vertrouwensrelatie met de werknemer in de strijkcentrale opbouwen. Bovendien blijkt het uit de interviews dat bedrijven hogere eisen stellen bij werknemers in strijkcentrales t.o.v. werknemers in de poetsdienst.

Figuur 9: Tevredenheid van de gebruiker over de dienstverlening naar type activiteit (N=4.547) (enkel voor gebruikers van minder dan 65 jaar)



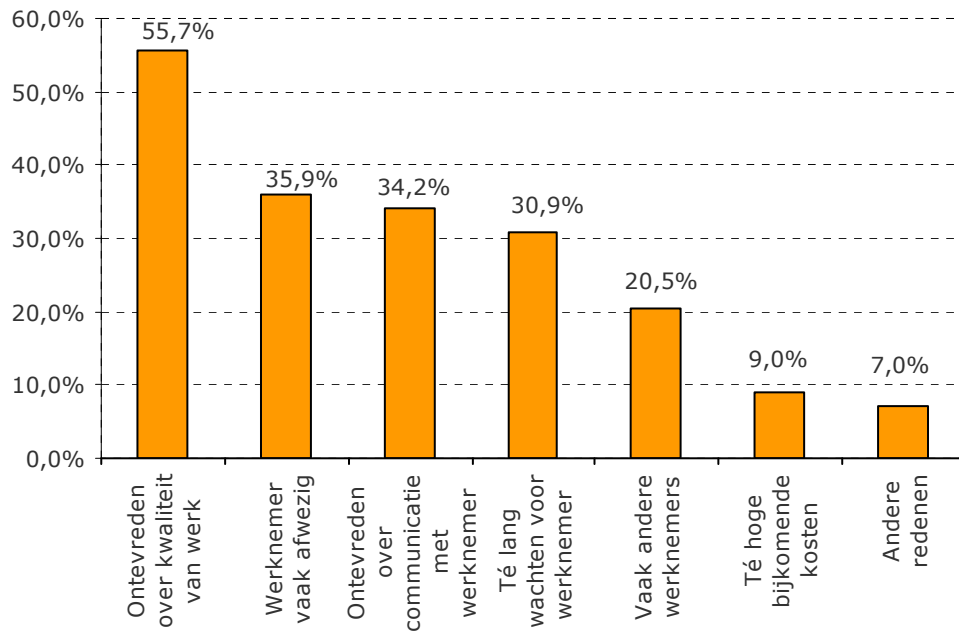
Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

### 7.2.3 Aantal gebruikers dat van dienstencheque-onderneming is veranderd wegens ontevredenheid

Uit de enquête bij dienstencheque-gebruikers blijkt dat 16% van alle bevroagde gebruikers ooit van dienstencheque-onderneming is veranderd omdat ze ontevreden was van de dienstverlening van het bedrijf. De ontevredenheid van de gebruikers blijkt te dalen met de leeftijd. Zo is ruim 1 op 5 jonge gebruikers (<45 jaar) van dienstencheque-onderneming veranderd omdat ze ontevreden was van het bedrijf tegenover 1 op 10 oudere gebruikers (> 65 jaar) (zie tabel bijlage).

Zoals blijkt uit Figuur 10 is de belangrijkste reden om van dienstencheque-onderneming te veranderen de ontevredenheid over de kwaliteit van het geleverde werk. Zo zijn meer dan 1 op 2 gebruikers die van dienstencheque-onderneming zijn veranderd, wegens deze reden naar een ander bedrijf overgestapt. Ook de afwezigheden van de werknemer, de communicatie van de werknemer en/of het bedrijf en de wachtlijst vooraleer de onderneming een werknemer vindt, zijn belangrijke pijnpunten. Ruim 1 op 3 gebruikers die van dienstencheque-onderneming is veranderd deed dit omwille van één van deze redenen. Daarnaast gaf 7% van de gebruikers nog andere redenen aan om van dienstencheque-bedrijf te veranderen, namelijk wegens diefstal van de werknemer, omdat de werknemer is gestopt en ze geen andere werknemer in de plaats hebben gekregen, en voor andere ontevredenheden met het bedrijf (bvb. manier om zich met zijn werknemers te gedragen) en de werknemer (bvb. houding van de werknemer).

Figuur 10: Waarom bent u van dienstencheque-onderneming veranderd? (N= 875)



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

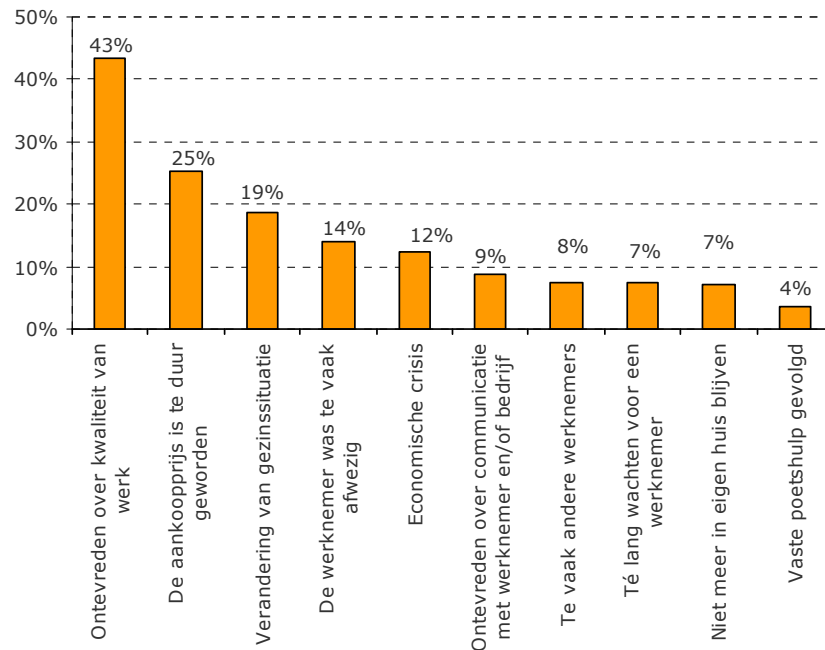
De redenen om van dienstencheque-bedrijf te veranderen verschillen naar de regio (zie bijlage). Zo blijkt dat in Vlaanderen meer gebruikers van onderneming zijn veranderd omdat ze té lang moesten wachten vooraleer de onderneming een werknemer vond (38%) dan in Wallonië (2%) en Brussel (14%). Dit kan verklaard worden door het grotere gebrek aan kandidaten in Vlaanderen en Wallonië ten opzichte van Brussel. De afwezigheid van de werknemers is ook een belangrijker pijnpunt in Wallonië (40%) en Vlaanderen (36%) dan in Brussel (26%), net zoals het feit dat de onderneming te vaak andere werknemers stuurde (Wallonië 25% tegenover 18% in Vlaanderen en 15% in Brussel).

#### 7.2.4 Aantal gebruikers dat uit het systeem van de dienstencheques is gestopt of van plan is te stoppen

Uit de enquête bij dienstencheque-gebruikers actief in 2008 blijkt dat 4,4% ondertussen is gestopt met het gebruik van dienstencheques en dat ruim 2% van plan is om uit het systeem te stappen.

Figuur 11 toont aan dat de grootste deel van de gebruikers die uit het systeem is gestopt dit heeft gedaan omdat ze ontevreden waren over de kwaliteit van het werk (43%). 1 op 4 van deze gebruikers is ook uit het systeem gestopt omdat ze vinden dat de aankoopprijs van de dienstencheques te duur is geworden. Bij 1 op 5 gebruikers is de uitstap uit het systeem te wijten aan een verandering van hun gezinssituatie (bvb. echtscheiding, werkloosheid,...).

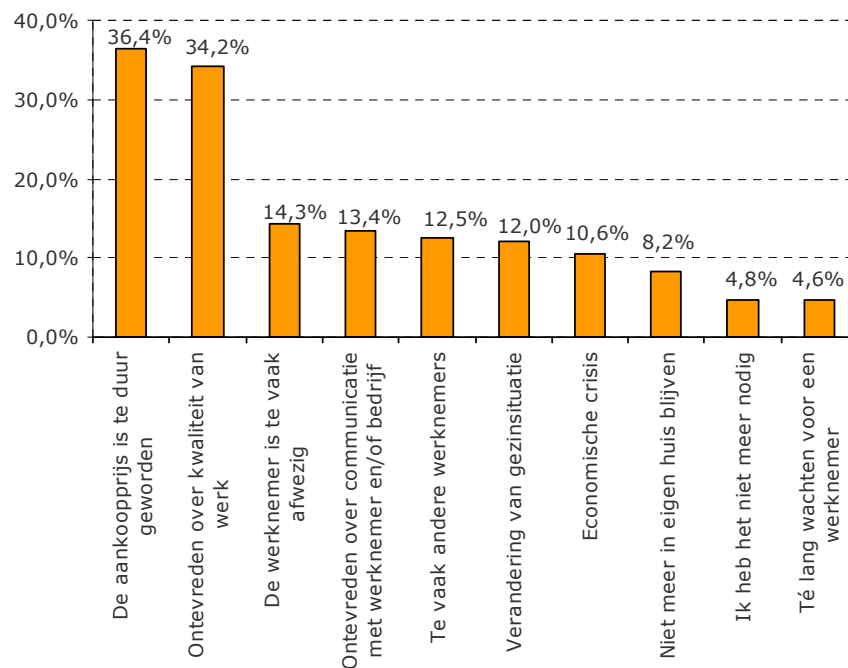
**Figuur 11: Waarom bent u gestopt met het gebruik van dienstencheques? (N=211)**  
(Meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

Figuur 12 toont aan dat de 2 belangrijkste argumenten van de gebruikers die van plan zijn om uit het systeem te stappen ook de aankoopprijs van de dienstencheques (36,4%) en de ontevredenheid over de kwaliteit van het werk (34,2%) zijn.

**Figuur 12: Waarom bent u van plan om te stoppen met het gebruik van dienstencheques? (N=86)**



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

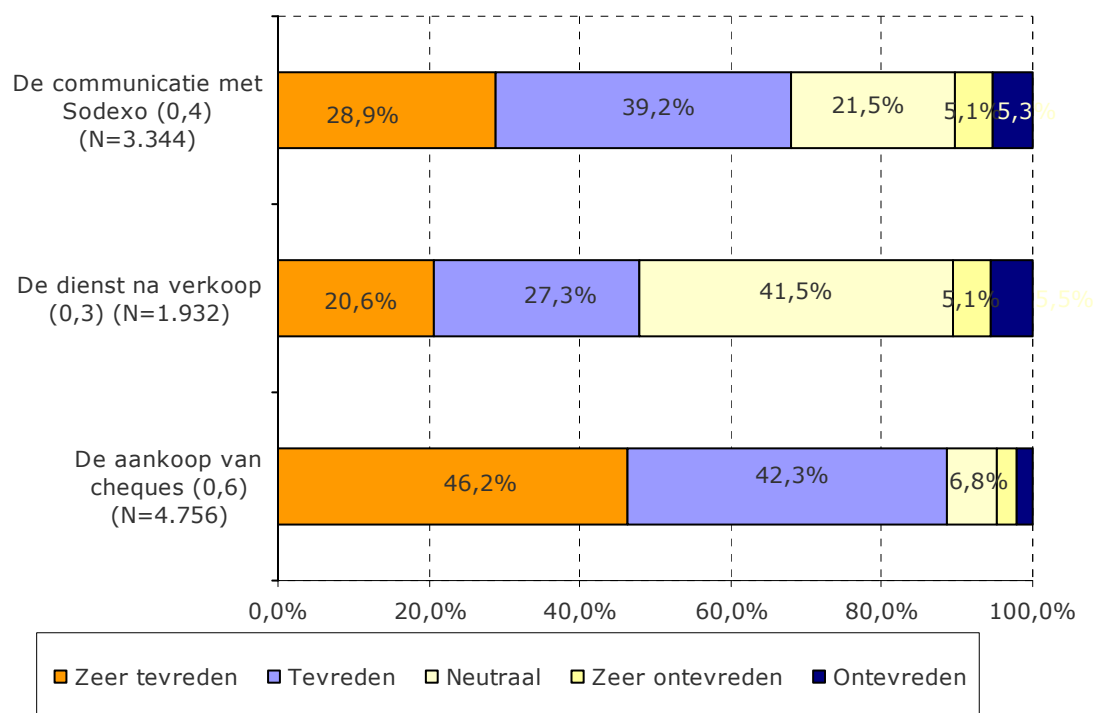
Uit de enquête blijkt dat bijna alle gebruikers die uit het systeem zijn gestapt zelf (of door een familielid) hun huishouden verrichten (94,3%). Dit kan verklaard worden door het feit dat een grote deel onder hen wegens financiële redenen uit het systeem is gestapt (aankoopprijs van de dienstencheques). Deze kunnen zich dus ook geen andere diensten aanschaffen. Gebruikers die van plan zijn om uit het systeem te stappen zouden ook in de meeste gevallen zelf (of door een ander gezinslid) hun huishouden verrichten (76,2%). Zij plannen echter ook om op andere diensten beroep te doen, namelijk op diensten van de OCMW (8,9%), zwartwerk (7,7%),.... (zie bijlage).

### 7.2.5 Tevredenheid over Sodexo

Onderstaande figuur geeft de tevredenheid voor de gebruikers weer voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening van Sodexo.

Zoals te zien op Figuur 13 is men het meest tevreden over de aankoop van cheques bij Sodexo. Ruim 90% van de bevroegde gebruikers is tevreden tot zeer tevreden over de aankoop van cheques. Over de communicatie met Sodexo is 7 op de 10 gebruikers tevreden tot zeer tevreden. De dienst na verkoop heeft een lagere tevredenheidsscore. Minder dan 5 op 10 gebruikers is hiermee tevreden tot zeer tevreden. Dit komt vooral doordat 4 op 10 gebruikers hier geen uitgesproken mening op hebben geantwoord.

*Figuur 13: Hoe tevreden bent u over een aantal punten i.v.m. de dienstverlening van Sodexo?* <sup>68</sup>



Bron: IDEA Consult op basis van gebruikers-enquête

<sup>68</sup> Zonder het antwoord "Niet van toepassing".

Er werd in de enquête aan de gebruikers de gelegenheid gegeven om hun tevredenheid ten opzichte van de verschillende onderdelen van de dienstverlening van Sodexo te verklaren. De meest voorkomende redenen van ontevredenheden worden hierna per thema weergegeven:

#### De communicatie met Sodexo:

- Ze zijn moeilijk bereikbaar
- Er zijn te lange wachttijden om ze telefonisch te bereiken
- Weinig of bijna geen reacties op mails
- Vaak is de lijn bezet of de site down waardoor de prestatie niet kan worden bevestigd
- De Internet site is ouderwets, niet gebruiksvriendelijk, ...
- Er zijn geen degelijke antwoorden op de vragen
- De overgang van Accor naar Sodexo was heel moeilijk
- De prijsstijging werd onvoldoende gecommuniceerd

#### De dienst na verkoop:

- De houdbaarheid van de cheques is te kort. 8 maanden is niet genoeg. Vaak is dit te wijten aan de afwezigheden van de werknemer. De cheque zou nooit of na een langere termijn moeten vervallen.
- De kosten voor de omruiling zijn te hoog
- Trage en lange procedure
- Slechte communicatie en onvoldoende duidelijkheid wat de omruiling betreft

#### De aankoop van cheques:

- Wachttijden zijn variabel. Sommige gebruikers zijn zeer tevreden en vinden dat het vlugger gaat dan bij Accor. Andere vinden dat de wachttijd te lang is.
- De procedure is zwaar en ingewikkeld
- Het is niet mogelijk om twee rekeningen te combineren (papieren cheques en elektronische cheques)
- De Internet site laat het niet toe om het saldo van de dienstencheques te kennen (aankopen en het verbruik worden van elkaar onderscheiden)
- Gebruikers worden niet verwittigd wanneer het saldo van de elektronische dienstencheques niet meer voldoende is
- Zouden dienstencheques ook ergens anders dan bij Sodexo moeten kunnen kopen (bvb. dienstencheque-bedrijf, grootwarenhuis,...)
- Niet veilig en confidentieel dat de cheques per post worden geleverd. Er zou een loket moeten bestaan waar de dienstencheques kunnen afgehaald worden.
- Veel problemen met elektronische dienstencheques (sommige bedrijven ontraden zelf om het systeem te gebruiken)



- 1 papieren cheque voor 1 uur prestatie is een ouderwetse en niet-ecologische manier van werken. Het is een archaïsche manier om telkens alle gegevens op elke dienstencheque te moeten invullen.

Verschillende elementen van ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Sodexo werden ook door bepaalde dienstencheque-bedrijven aangegeven. Zo melden sommige onder hen dat de transitie tussen Accor en Sodexo heel moeilijk verliep en dat de problemen met betrekking tot de transitie relatief lang geduurd hebben. Ook wat de elektronische dienstencheques betreft komen enkele commentaren van de gebruikers overeen met de opinie van bepaalde bevraagde ondernemingen. Zo staat dit systeem niet helemaal op punt en zijn er veel problemen voor het bevestigen van prestaties. De lijn zou vaak rond bepaalde uren bezet zijn (12u) waardoor de werknemers vaak tijd verliezen bij deze procedure. Enkele bedrijven gaven zelfs aan hun klanten te ontraden de elektronische dienstencheques nog te gebruiken en over te schakelen naar het papieren systeem.



## **Deel 3: KOSTPRIJS VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES IN 2008**



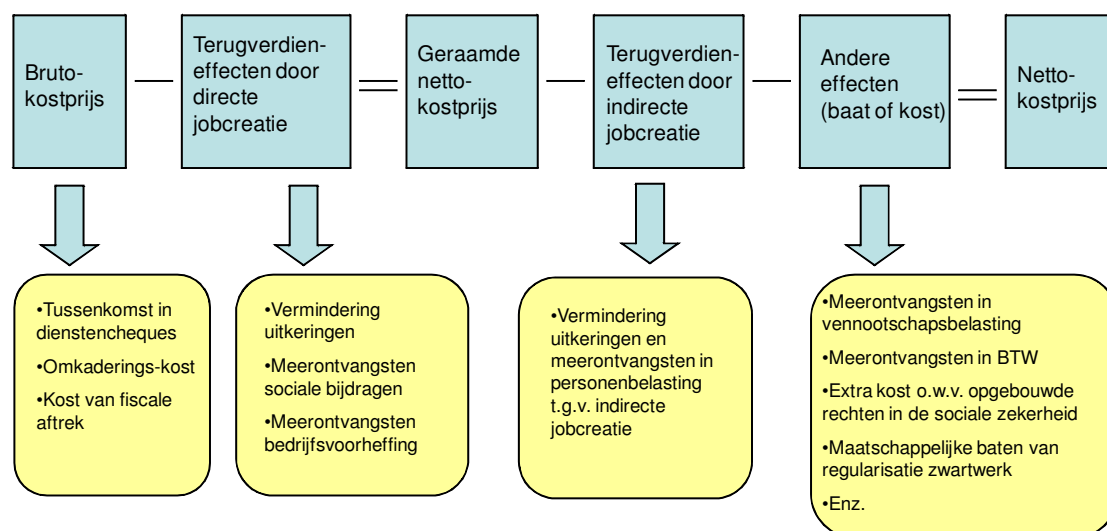
## 1 INLEIDING

In dit deel berekenen we de budgettaire kostprijs van de dienstencheque-activiteit in 2008 en dit zowel in bruto als in netto-termen.

Om de netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2008 te becijferen, dienen de verschillende componenten van deze netto-kostprijs geraamd te worden. Figuur 14 geeft een overzicht van de verschillende componenten waaruit de netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques bestaat:

- De bruto-kostprijs van het stelsel
- De terugverdieneffecten door directe jobcreatie
- De terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie
- Andere effecten (zowel meerontvangsten als extra kosten) die de netto-kostprijs beïnvloeden (bijv. regularisatie zwartwerk, meerontvangsten vennootschapsbelasting, meerontvangsten in de BTW, extra kost omwille van opgebouwde rechten in de sociale zekerheid)

*Figuur 14: Componenten van de netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques*



Bron: IDEA Consult

Hierna zal de **geraamde** netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2008 berekend worden. Deze raming houdt enkel rekening met de terugverdieneffecten door directe jobcreatie. Het zijn namelijk enkel deze terugverdieneffecten die op een betrouwbare manier kunnen gekwantificeerd worden. De terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie en de andere effecten (bijv. meerontvangsten BTW) zullen hierna enkel beschreven worden waarbij aangegeven wordt welke gegevens nodig zijn om deze effecten te kunnen becijferen.

## 2 BRUTO-KOSTPRIJS VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES IN 2008

De **bruto-kostprijs** voor de dienstencheque-activiteiten uitgevoerd in het jaar 2008 bedraagt **1.020,5 miljoen euro**.

Dit bedrag omvat:

- de overheidstussenkomst voor de dienstencheques: 871,9 miljoen euro
- de omkaderingskosten voor de uitvoering van de maatregel: 13,0 miljoen euro
- de kost van de fiscale aftrekbaarheid: 135,5 miljoen euro

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".

Uit bovenstaande raming van de elementen van de bruto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques blijkt dat de overheidstussenkomst (13,80 euro per dienstencheque vanaf 1 november 2008<sup>69</sup>) de belangrijkste component is. De omkaderingskost voor het uitvoeren van de maatregel is in 2008 fors gedaald in vergelijking met het jaar 2007<sup>70</sup>. Oorzaak van deze daling zijn de verminderde administratiekosten die RVA betaalt aan het uitgiftebedrijf als gevolg van een nieuw raamcontract met uitgiftemaatschappij Sodexo. De fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques kost de overheid bijna 136 miljoen euro. De budgettaire impact van deze fiscale kost valt echter niet ten laste van het jaar 2008, maar zal pas binnen 2 jaar voelbaar zijn (in 2010).

---

<sup>69</sup> Vanaf 1 mei 2008 steeg het bedrag van de federale tegemoetkoming van 13,30 euro naar 13,50 euro, krachtens het koninklijk besluit van 28 april 2008. Vanaf 1 november 2008 nam de tegemoetkoming toe van 13,50 euro naar 13,80 euro, krachtens het koninklijk besluit van 28 oktober 2008.

<sup>70</sup> In 2007 bedroeg de omkaderingskost van het stelsel van de dienstencheques nog 21,1 miljoen euro.

### 3 TERUGVERDIENEFFECTEN DOOR DIRECTE JOBCREATIE

Door de creatie van nieuwe jobs genereert het systeem van de dienstencheques ook opbrengsten voor de federale overheid. De directe jobcreatie door het stelsel (nl. de creatie van de dienstencheque-jobs) zorgt voor terugverdieneffecten voor de federale overheid op drie vlakken:

- in de werkloosheid
- in de sociale zekerheid
- in de bedrijfsvoorheffing

Hierna wordt de omvang van elk van deze drie terugverdieneffecten door directe jobcreatie geraamd.

#### 3.1 Terugverdieneffecten in de werkloosheid

Door de activering van werkzoekenden bespaart de federale overheid op hun werkloosheidsuitkeringen.

Op basis van reële werkloosheidsuitkeringen uitbetaald aan werknemers die actief waren als dienstencheque-werknemer in 2008 werd een inschatting gemaakt van de totale besparing in de werkloosheidsuitkeringen. De eveneens reële activeringsuitkeringen (bijv. Activa, SINE), inkomensgarantie-uitkeringen (IGU), en uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid die bepaalde werknemers ontvangen tijdens hun tewerkstelling als dienstencheque-werknemer worden hierbij als kost in rekening gebracht.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de werkloosheid** in 2008 wordt op die manier geraamd op **168,9 miljoen euro**.

Dit bedrag is het resultaat van een besparing in werkloosheidsuitkeringen van 261,5 miljoen euro verminderd met 3 kostenposten:

- de kost voor activeringsuitkeringen: 52,7 miljoen euro
- de kost voor inkomensgarantie-uitkeringen (IGU): 34,0 miljoen euro
- de kost voor tijdelijke werkloosheidsuitkeringen: 5,9 miljoen euro

#### 3.2 Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid

Een tweede terugverdieneffect betreft de meerontvangsten in de sociale bijdragen.

Op basis van reële RSZ en RSZPPO-gegevens inzake gewerkte uren, loonmassa en verminderingen voor werknemers met een arbeidsovereenkomst

dienstencheques werd de totale werknemersbijdrage en werkgeversbijdrage op alle gepresteerde uren in het dienstencheque-systeem in 2008 berekend. Op dezelfde manier werd een raming bekomen van alle aangevraagde verminderingen (bijv. structurele verminderingen, doelgroepverminderingen, werkbonus) en dit bedrag werd als kost in rekening gebracht. Hierbij valt een sterke stijging in het totale bedrag van aangevraagde verminderingen op in vergelijking met het jaar 2007<sup>71</sup>.

Bij de berekening van het totale terugverdieneffect in de sociale bijdragen werd eveneens rekening gehouden met de substitutie van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van dienstencheques<sup>72</sup>.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de sociale zekerheid** in 2008 kan op die manier geraamd worden op **91,9 miljoen euro**.

### 3.3 Terugverdieneffecten in de bedrijfsvoorheffing

Een derde terugverdieneffect heeft betrekking op meerontvangsten in de bedrijfsvoorheffing.

Op basis van het gemiddelde bruto-uurloon en het aantal gewerkte uren werd een inschatting gemaakt van het gemiddeld bruto-jaarkomen van een dienstencheque-werknemer.

Voor drie fiscale types (gezinnen met tweeverdieners, gezinnen waar de echtgenoot geen beroepsinkomsten heeft en alleenstaanden) werd vervolgens de totale verschuldigde personenbelasting berekend. Hierbij werd voor de alleenstaanden rekening gehouden met verminderingen voor kinderen<sup>73</sup> ten laste alsook met verminderingen voor alleenstaanden. Aangezien 98% van de dienstencheque-werknemers vrouw is, werden geen verminderingen voor kinderen ten laste in rekening gebracht bij tweeverdieners in de veronderstelling dat voor dit fiscaal type de kinderen ten laste staan bij de man.

Daarnaast werd een raming gemaakt van de belastingswinst op het uitbetaalde vakantiegeld (berekend op de gepresteerde uren van 2007). Zoals bij de raming van de meerontvangsten in de sociale bijdragen, werd hier eveneens een correctie doorgevoerd voor de substitutie van reguliere arbeid door het stelsel van de dienstencheques.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de bedrijfsvoorheffing** in 2008 kan op die manier geraamd worden op **73,5 miljoen euro**.

---

<sup>71</sup> In 2007 bedroeg het totaal aantal aangevraagde vermindering voor alle dienstencheque-werknemers 119,8 miljoen euro. In 2008 loopt dit bedrag op tot 160,4 miljoen euro.

<sup>72</sup> Uit de gebruikersenquête van 2008 blijkt dat 9,1% van de bevraagde gebruikers vóór het stelsel van de dienstencheques hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie (thuiszorg, OCMW, PWA of private onderneming).

<sup>73</sup> Op basis van gegevens uit de werknemersenquête van 2007 over het aantal kinderen bij de alleenstaande dienstencheque-werknemers, werden verminderingen voor het aantal kinderen ten laste van de basisbelasting afgetrokken.



## 4 TERUGVERDIENEFFECTEN DOOR INDIRECTE JOBCREATIE

Naast het creëren van jobs voor dienstencheque-werknemers, zorgt het stelsel van de dienstencheques ook voor indirecte jobcreatie. Verschillende vormen van indirecte jobcreatie kunnen onderscheiden worden in het systeem van de dienstencheques:

- Het omkaderingspersoneel bij de erkende ondernemingen: administratief en boekhoudkundig personeel, verantwoordelijken voor rekrutering en opleiding, begeleiders, enz.
- De vervanging van dienstencheque-werknemers die van een andere betaalde job overstapten naar het systeem van de dienstencheques
- Omkaderingspersoneel bij de federale overheid (RVA, RSZ, RSZPPO, FOD WASO) en personeel bij het uitgiftebedrijf Sodexo
- Externe opleidingsverstrekkers

Voor bepaalde groepen werknemers leidt deze indirecte jobcreatie op dezelfde wijze als de directe jobcreatie tot besparingen in de werkloosheidsuitkeringen en meerontvangsten in de bedrijfsvoorheffing en de sociale zekerheid. Dit is voornamelijk het geval bij het omkaderingspersoneel en de vervanging van dienstencheque-werknemers die vanuit betaald werk instromen. Om deze terugverdieneffecten te kwantificeren dienen we eerst in te schatten wat de omvang is van de indirecte jobcreatie.

### 4.1 Inschatting omvang indirecte jobcreatie

We beperken ons hierna tot de twee vormen van indirecte jobcreatie die het meeste kans hebben om tot besparingen te leiden, namelijk omkaderingspersoneel en vervanging van dienstencheque-werknemers die voorheen een betaalde job hadden.

#### Omvang omkaderingspersoneel bij de erkende ondernemingen

In de bedrijfsenquête van 2007 werd de erkende ondernemingen gevraagd naar de omvang van hun omkaderingspersoneel (zowel in koppen als in voltijdse equivalenten (VTE's)). Uit de resultaten bleek dat gemiddeld 3 koppen en 2,2 VTE's per bedrijf instonden voor deze omkadering. Dit gemiddelde verschilde sterk naargelang het type bedrijf. Alle ondernemingen die deelnamen aan de enquête hadden in totaal 845 koppen en 754 VTE's in dienst als omkaderingspersoneel. Extrapolatie van dit aantal op basis van het aandeel werknemers dat de bedrijven die deelnamen aan de enquête vertegenwoordigen in het totaal aantal dienstencheque-werknemers eind 2008, leidt tot een raming van 1.329 koppen of 1.186 VTE's die instonden voor de omkadering in het ganse stelsel van de dienstencheques in 2008.

De financiële audit van het stelsel van de dienstencheques door PWC<sup>74</sup> deed eveneens navraag bij de erkende ondernemingen naar hun omkaderingsratio. Deze ratio geeft weer over hoeveel voltijdse equivalenten dienstencheque-werknemers de onderneming beschikt per voltijds equivalent omkaderingspersoneel. De omkaderingsratio verschilt sterk naargelang het type bedrijf en varieert van 11,5 voor de inschakelingsbedrijven tot 41,2 voor de privaat commerciële ondernemingen en natuurlijke personen.

#### Omvang vervanging werknemers die vanuit betaald werk instromen in het stelsel van de dienstencheques

Een tweede belangrijke vorm van indirecte jobcreatie is de vervanging van dienstencheque-werknemers die vanuit een betaalde job instromen in het stelsel. De werknemersenquête van 2007 gaf aan dat ruim 43% van de dienstencheque-werknemers vóór instap in het systeem een andere betaalde job had. Wanneer we dit aandeel toepassen op het totaal aantal dienstencheque-werknemers in de loop van 2008, dan komen 44.478 werknemers uit een betaalde job.

Er is echter pas sprake van indirecte jobcreatie indien de dienstencheque-werknemer vervangen wordt in zijn vroegere job. Het al dan niet vervangen zijn werd in de werknemersenquête van vorig jaar ook expliciet bevraagd. Hieruit blijkt dat 31% van de werknemers die vanuit betaald werk instroomden, werd vervangen. Deze 31% kan beschouwd worden als een ondergrens, aangezien een groot aandeel respondenten (41%) antwoordden dat ze niet wisten of ze vervangen waren in hun vroegere job.

Een bovengrens voor het aantal werknemers dat vervangen werd kan berekend worden op basis van de antwoorden op de vraag uit de werknemersenquête van 2007 waarom men van betaald werk overschakelde naar een dienstencheque-job. Wanneer we veronderstellen dat de werknemers vervangen werden die zelf ontslag namen om van job te veranderen evenals deze die om persoonlijke redenen ontslagen werden, bekomen we een bovengrens van 53% voor het aantal werknemers dat vervangen werd<sup>75</sup>.

Wanneer we de onder- en bovengrens toepassen op het aantal dienstencheque-werknemers dat uit betaald werk komt, varieert het aantal vervangen werknemers tussen 13.788 en 23.573.

---

<sup>74</sup> PriceWaterhouseCoopers (2007), Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

<sup>75</sup> Werknemers die om andere redenen van job veranderden zoals omdat hun uitzendcontract of tijdelijk contract afliep, omdat ze ontslagen werden als gevolg van herstructurering of faillissement en deze die dezelfde job uitoefenen maar nu met een dienstencheque-contract (substitutie) worden beschouwd als niet te zijn vervangen.

## **4.2 Benodigde gegevens voor kwantificering terugverdieneffect door indirecte jobcreatie**

Voor de concrete berekening van het terugverdieneffect veroorzaakt door indirecte jobcreatie ontbreken echter cruciale gegevens.

Ten eerste dient men te weten hoeveel omkaderingsmedewerkers alsook vervangers uit werkloosheid komen. Ten tweede heeft men kennis nodig over de omvang van hun vroegere werkloosheidsuitkering om de besparing in de werkloosheid te berekenen. Voor de berekening van de meerontvangsten in de sociale zekerheid en in de bedrijfsvoorheffing is onder meer informatie nodig over het gemiddeld bruto-jaarloon, het aantal kinderen en het fiscaal type waartoe de het omkaderingspersoneel en de vervangers behoren.

## 5 ANDERE EFFECTEN

Naast de terugverdieneffecten veroorzaakt door directe en indirecte jobcreatie, kunnen nog andere effecten geïdentificeerd worden in het stelsel van de dienstencheques die de netto-kostprijs van het stelsel beïnvloeden. Het gaat hier zowel over terugverdieneffecten (baten voor de overheid) als extra kosten. Deze andere effecten worden hierna gegroepeerd als effecten die te maken hebben met de erkende ondernemingen, met de dienstencheque-werknemers en met de gebruikers.

We geven nu een beschrijvende analyse van deze andere effecten waarbij we aangeven welke informatie nodig is om de effecten te becijferen. Een nauwkeurige kwantificering van de effecten is op dit ogenblik echter niet mogelijk aangezien hiervoor de juiste gegevens ontbreken.

### 5.1 Andere effecten m.b.t. erkende ondernemingen

Het stelsel van de dienstencheques creëert ook meerontvangsten in de vennootschapsbelasting als gevolg van nieuwe of uitgebreide economische activiteit van de erkende ondernemingen.

Dit terugverdieneffect speelt natuurlijk enkel bij erkende ondernemingen die onderworpen zijn aan de vennootschapsbelasting. Dit zijn de private profitondernemingen (natuurlijke personen, interimbedrijven en andere commercieel private ondernemingen). Deze categorie ondernemingen stond in voor 56% van het totaal aantal terugbetaalde cheques in 2008. Inschakelingsbedrijven, PWA's, OCMW's en gemeenten betalen geen vennootschapsbelasting. Vzw's zijn doorgaans niet belastbaar, tenzij ze daadwerkelijk winst nastreven.

Voor de erkende ondernemingen die vennootschapsbelasting betalen dient men de omvang van de betaalde vennootschapsbelasting tengevolge van hun dienstencheque-activiteit in 2008 te kennen om dit terugverdieneffect te becijferen.

Een mogelijk werkwijze is het raadplegen van de databank Belfirst die alle neergelegde jaarrekeningen van Belgische ondernemingen bevat (verkort schema en uitgebreid schema). Uit de jaarrekening van elk bedrijf kan men het bedrag van de jaarlijkse winst en de betaalde vennootschapsbelasting halen. Echter, enkel voor de zuivere dienstencheque-ondernemingen wiens activiteiten uitsluitend onder het stelsel van de dienstencheques vallen, kan deze jaarlijkse belasting geheel toegeschreven worden aan hun dienstencheque-activiteit. Heel wat erkende ondernemingen die vennootschapsbelasting betalen hebben echter nog andere activiteiten waardoor het aandeel van de winst dat het gevolg is van de dienstencheque-activiteit dient uitgezuiverd te worden.

## 5.2 Andere effecten m.b.t. werknemers

Hieronder vermelden we nog enkele andere effecten die de netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem voor de federale overheid beïnvloeden en die betrekking hebben op de dienstencheque-werknemers.

### 5.2.1 *Meerontvangsten in de BTW*

Een andere baat voor de federale overheid zijn de meerontvangsten in de BTW als gevolg van een stijging in de consumptie door dienstencheque-werknemers. Dit terugverdieneffect speelt enkel bij dienstencheque-werknemers wiens inkomen toeneemt door hun dienstencheque-job en die hierdoor meer kunnen consumeren dan vóór ze werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques. In het eerste evaluatie-onderzoek<sup>76</sup> dat betrekking had op het jaar 2004 antwoordde 54% van de dienstencheque-werknemers dat ze een hoger netto-maandinkomen had dan vóór hun tewerkstelling in het stelsel.

Om de meerontvangsten in de BTW te kunnen inschatten, is er informatie nodig over het huidig loon als dienstencheque-werknemer en over de inkomsten die men had vóór intrede in het stelsel van de dienstencheques.

Het gemiddeld bruto-maandloon van een dienstencheque-werknemer in 2008 bedroeg 1.037 € (berekend op basis van het gemiddeld aantal gewerkte uren per maand en het gemiddeld bruto-uurloon).

Het inkomen vóór tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques hangt af van de vroegere beroepssituatie van de dienstencheque-werknemer. In 2007 kwam 44% van de dienstencheque-werknemers uit betaald werk. Van deze groep is niet geweten hoeveel ze vroeger verdienden, dit kan meer of minder zijn dan in hun huidige dienstencheque-job. Van werknemers die voordien werkzoekend waren (al dan niet met een uitkering), niet-beroepsactief waren of uit onderwijs komen kan verondersteld worden dat ze meer inkomsten hebben door hun dienstencheque-job. Informatie over hun vroeger inkomen (bijv. werkloosheidsuitkering, leefloon, sociale bijstand, andere inkomsten) is echter niet voorhanden.

Indien men de meerinkomsten van alle dienstencheque-werknemers zou kunnen inschatten, zijn er nog verschillende elementen voor de berekening van de meerontvangsten in de BTW nodig. Enkele voorbeelden zijn de gemiddelde spaarquota en het gemiddeld bestedingspatroon (beide beschikbaar in het huishoudbudgetonderzoek van het NIS) en de toepasbare BTW-voet.

---

<sup>76</sup> IDEA Consult, 2005, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

### 5.2.2 Regularisatie van zwartwerk

Een belangrijke doelstelling van het dienstencheque-stelsel is het omzetten van zwartwerk in reguliere tewerkstelling. De meerontvangsten in de sociale bijdragen en in de personenbelasting ten gevolge van de regularisatie van zwartwerk werden al meegenomen in de berekening van de terugverdieneffecten door directe jobcreatie.

Het regulariseren van zwartwerk leidt echter nog tot andere maatschappelijke baten die zeer moeilijk te becijferen zijn (bijv. gevoel van rechtvaardigheid, gelijke bijdrage tot de kosten van de gemeenschap zoals RSZ, etc.).

### 5.2.3 Omschakeling van PWA-werknemers naar dienstencheque-werknemers

Het stelsel van de dienstencheques heeft ook expliciet als doelstelling aan PWA-werknemers de mogelijkheid bieden om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut.

Sinds 1 maart 2004 is het PWA-stelsel gesloten voor huishulp met een huishoudelijk karakter zowel voor nieuwe werknemers als gebruikers. Instroom van nieuwe PWA-werknemers blijft wel mogelijk voor andere activiteiten dan huishoudelijke hulp (bijv. klein tuinonderhoud, kleine onderhouds- en herstellingswerken aan de woning, opvang of begeleiding van kinderen of bejaarden). Indien aan bepaalde voorwaarden voldaan is, kunnen werknemers binnen de 8 maanden ook terugkeren naar het PWA-stelsel na een tewerkstelling in het kader van de dienstencheques.

RVA beschikt over gegevens met betrekking tot de bewegingen van werknemers tussen het PWA-stelsel en het stelsel van de dienstencheques. In totaal waren 2.713 werknemers die in 2008 actief waren in het dienstencheque-stelsel werkzaam als PWA'er in 2007 of 2008. Deze personen zijn met andere woorden ingestroomd vanuit het PWA-systeem naar het stelsel van de dienstencheques. Van de actieve dienstencheque-werknemers in 2007 of 2008 werkten er 1.309 als PWA'er in 2008. In deze groep kunnen dus dienstencheque-werknemers zitten die terugkeren naar het PWA-stelsel<sup>77</sup>.

Of de doorstroom van PWA-werknemers naar het dienstencheque-stelsel een baat of kost is voor de federale overheid hangt af van de kostprijs van beide systemen. Aangezien we geen zicht hebben op de kosten-baten structuur van het PWA-systeem kunnen we hier geen uitspraak over doen.

### 5.2.4 Extra kost omwille van opbouw rechten in de sociale zekerheid

De tewerkstelling van dienstencheque-werknemers houdt in dat verhoogde rechten worden geopend op het vlak van pensioen en - voor de vroeger illegale werknemers - ook op het vlak van kinderbijslag, gezondheidszorg en werkloosheid. Dit impliceert een stijging van de sociale uitkeringen in de toekomst en betekent dus een extra kost voor de overheid.

---

<sup>77</sup> Aangezien we niet beschikken over informatie in welke maanden de dienstencheque-werknemers precies actief zijn, is het onmogelijk te weten hoeveel personen teruggekeerd zijn naar het PWA-systeem. De 1.309 personen waren werkzaam in het stelsel van de dienstencheques in 2007 of 2008 én in het PWA-systeem in 2008.

## 5.3 Andere effecten m.b.t. de gebruikers

Met betrekking tot de gebruikers kunnen nog twee andere effecten vernoemd worden.

### 5.3.1 Meerontvangsten in de personenbelasting indien gebruikers meer uren werken

De ontvangsten in de personenbelasting stijgen indien gebruikers door het uitbesteden van huishoudelijk werk meer uren (blijven) werken. Dit effect speelt natuurlijk enkel bij gebruikers die actief zijn op de arbeidsmarkt. Via de gebruikersenquête kunnen we een beeld vormen van de impact van het stelsel op de arbeidsparticipatie. Het inschatten van de extra meerontvangsten vereist echter bijkomende informatie (o.a. inkomen van de gebruikers en de verdeling tussen partners).

Tabel 39 geeft de impact weer van het gebruik van dienstencheques zoals aangegeven in de gebruikersenquête. Deze tabel toont aan dat 14% van de bevroegde vrouwen door het gebruik van dienstencheques actief zijn gebleven op de arbeidsmarkt (anders zouden ze zijn gestopt met werken). Dit aandeel is slechts 4% bij de mannen. 1,4% van de bevroegde vrouwen heeft dankzij het gebruik van dienstencheques beslist om terug te gaan werken.

Het gebruik van dienstencheques heeft ook een invloed op het aantal werkuren. Zo geeft 16% van de bevroegde vrouwen en 5% van de mannen aan dat ze door het gebruik van dienstencheques meer uren kunnen werken dan voordien.

Dankzij het gebruik van dienstencheques spendeert ruim 7 op 10 vrouwen en 4 op 10 mannen nu minder tijd aan huishoudelijke taken dan voordien. De resterende groep van gebruikers spendeert de vrijgekomen tijd aan andere activiteiten of deed het huishouden vroeger ook niet zelf.

De vrijgekomen tijd ten gevolge van het gebruik van dienstencheques wordt door zowel 4 op 10 mannen als vrouwen aan hun gezin besteed. Ruim 3 op 10 gebruikers (zowel man als vrouw) spendeert de vrijgekomen tijd aan vrijetijdsactiviteiten en ongeveer 15% aan andere huishoudelijke taken. Andere voorkomende activiteiten zijn: betaald werk, vrijwilligerswerk, studies/opleiding, rust/gezondheid/recuperatie,...

Tabel 39: Impact van het gebruik van dienstencheques op de gebruikers

		Man	Vrouw
Impact op arbeidsmarkt participatie (N=8.109 <sup>78</sup> )	Door het gebruik van dienstencheques heb ik beslist om te blijven werken	3,7%	13,9%
	Door het gebruik van dienstencheques ben ik terug gaan werken	0,2%	1,4%
Impact op aantal werkuren (N=7.192 <sup>79</sup> )	Door het gebruik van dienstencheques werk ik meer uren	5,3%	16,2%
	Ik was eerst van plan mijn uren te verminderen maar door het gebruik van dienstencheques heb ik dit niet gedaan	0,1%	0,8%
Impact op de tijdbesteding (N=8.038 <sup>80</sup> )	Door het gebruik van dienstencheques spendeer ik nu minder tijd aan het huishouden dan voordien	40,5%	65,6%
Besteding van vrijgekomen tijd (N=4.280 <sup>81</sup> )	Mijn gezin	39,2%	41,5%
	Vrijtijdsactiviteiten	33,1%	27,8%
	Andere huishoudelijke taken	15,7%	17,8%
	Betaald werk	7,6%	7,7%
	Vrijwilligerswerk	3,7%	3,4%

Bron: IDEA Consult op basis van gebruikersenquête

### 5.3.2 Thuis blijven wonen van oudere gebruikers

Een tweede mogelijk baat voor de federale overheid bestaat uit het feit dat oudere gebruikers van dienstencheques door het uitbesteden van huishoudtaken (bijv. schoonmaak, bereiden van maaltijden) langer thuis kunnen blijven in plaats van naar een rusthuis te gaan.

In dit geval zou de kost van het zorgforfait<sup>82</sup> dat de federale overheid betaald voor inwoners van een rusthuis (ROB) of rust- en verzorgingstehuis (RVT) wegvallen. De vraag is bij hoeveel oudere gebruikers van dienstencheques dit het geval is. Het bestaan van gezinszorg (bijv. bejaardenhulp) en thuisverpleging speelt ook een belangrijke rol in het kunnen thuisblijven van oudere personen.

<sup>78</sup> Alle bevroegde gebruikers + hun partners.

<sup>79</sup> Enkel werkende gebruikers en partners.

<sup>80</sup> Alle bevroegde gebruikers + hun partners.

<sup>81</sup> Enkel bevroegde gebruikers + hun partners die hebben aangegeven minder tijd aan het huishouden te spenderen dan voordien.

<sup>82</sup> Een erkend rusthuis ontvangt, afhankelijk van de graad van zorgbehoefte van de bewoner, een toelage van het RIZIV, uitbetaald via het ziekenfonds. Daarnaast betaalt de bewoner ook nog een eigen bijdrage.



Aansluitend hierbij is ook de vraag of er zich substitutie voordoet tussen het gebruik van gezinszorg en dienstencheques. Het systeem van de gezinszorg wordt gesubsidieerd door de regionale overheden die naast de gebruikersbijdrage de kost voor een uur gezinszorg subsidiëren. Schoonmaak van de woning is een activiteit die zowel door gezinszorg als door middel van dienstencheques kan uitgevoerd worden. Afhankelijk van de gebruikersbijdrage voor gezinszorg die onder meer afhangt van het netto-inkomen kan het systeem van de dienstencheques mogelijk goedkoper zijn voor gebruikers. In dit geval kan er zich substitutie voordoen tussen gezinszorg en dienstverlening betaald met dienstencheques. Dit houdt in dat kosten voor de regionale overheden wegvallen en betaald worden door de federale overheid.

## 6 GERAAMDE NETTO-KOSTPRIJS VAN HET DIENSTENCHEQUESYSTEEM IN 2008

De berekening van de totale bruto-kostprijs en van de terugverdieneffecten door directe jobcreatie vormen de basis voor het inschatten van de netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem. Deze **geraamde netto-kostprijs** is een overschatting van de reële netto-kostprijs omdat geen rekening gehouden werd met de terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie en andere terugverdieneffecten zoals hierboven vermeld. Deze terugverdieneffecten werden niet gekwantificeerd aangezien er momenteel onvoldoende cijfermateriaal beschikbaar is om dit op een betrouwbare manier te doen.

Tabel 40 geeft een samenvatting van de bruto- en netto-kostprijs met betrekking tot de dienstencheque-activiteit in 2008. Rekening houdend met de terugverdieneffecten door directe jobcreatie die geraamd worden op ruim 334 miljoen euro, bedraagt de geraamde **netto-kostprijs** van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2008 **686,1 miljoen euro**.

*Tabel 40: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2008*

Bruto-kostprijs	Terugverdieneffecten door directe jobcreatie	Geraamde netto-kostprijs
<b>1.020.483.585</b>	<b>334.340.807</b>	<b>686.142.778</b>
	vermindering uitkeringen	168.917.376
	meerontvangsten sociale bijdragen	91.925.494
	meerontvangsten bedrijfsvoorheffing	73.497.938

Bron: IDEA Consult

Bovenstaande tabel geeft een beeld van de kosten en terugverdieneffecten die gekoppeld kunnen worden aan de totale dienstencheque-activiteit gerealiseerd in het jaar 2008. Dit stemt echter niet volledig overeen met de bruto- en netto-kostprijs die budgettair voelbaar zal zijn in 2008 aangezien bepaalde kosten en opbrengsten niet onmiddellijk een budgettaire impact hebben. Vooral de kosten van de fiscale aftrekbaarheid hebben een vertragingseffect van ongeveer 2 jaar.

Indien we rekening houden met het vertragingseffect van de fiscale aftrekbaarheid, bedraagt de geraamde netto-kostprijs voor de dienstencheque-activiteit van 2008 met een budgettaire impact op dat jaar 612,0 miljoen euro. In deze berekening werd rekening gehouden met de kost van de fiscale aftrek van

het jaar 2006<sup>83</sup> (die ten laste valt van het budgettair jaar 2008) en werd de fiscale aftrek van het jaar 2008 niet meegenomen.

---

<sup>83</sup> In het derde evaluatie-onderzoek werd de fiscale aftrek van de dienstencheque-activiteit van het jaar 2006 geraamd op 61.385.571 euro.



## **Deel 4: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES**



## 1 EEN EVALUATIE OP TWEE NIVEAUS

In dit laatste deel ligt de focus op de evaluatie van het dienstenchequesysteem met het oog op een duurzaam stabiel stelsel naar de toekomst toe. We maken een onderscheid tussen 2 niveaus: de toepassing van het systeem in de praktijk en het systeem zelf. We geven hieronder een beknopt overzicht van de belangrijkste evaluatietopics op elk van deze niveaus en bespreken deze vervolgens in de volgende hoofdstukken van dit deel.

In de evaluatie van de toepassing van het systeem in de praktijk besteden we aandacht aan volgende aspecten:

- Werkgelegenheidscreatie van het stelsel
- Kwaliteit van het werk
- Meerwaarde voor gebruikers

De evaluatie van het systeem zelf heeft betrekking op:

- Doelstellingen van het systeem en toegelaten activiteiten
- Financiering
- Stabiliteit en transparantie in de regelgeving

## 2 TOEPASSING VAN HET SYSTEEM IN DE PRAKTIJK: INZICHT IN DE RESULTATEN NA 5 JAAR WERKING

### 2.1 Creatie van werkgelegenheid

Het creëren van arbeidsplaatsen is de belangrijkste doelstelling van het federale dienstenchequesysteem. De directe jobcreatie (dit zijn de jobs uitgevoerd door werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques) is beleidsmatig de belangrijkste component. Dit neemt echter niet weg dat de continue groei van het stelsel ook meer en meer indirecte jobs creëert. Het evalueren van de werkgelegenheidsimpact van de maatregel vereist ook een beeld van het aantal nieuwe jobs dat het stelsel creëerde (bruto versus netto jobcreatie).

#### 2.1.1 *Directe jobcreatie*

Het kwantitatieve directe werkgelegenheidseffect van het stelsel van de dienstencheques kan via diverse indicatoren uitgedrukt worden.

In de loop van 2008 waren meer dan honderduizend personen aan de slag als dienstencheque-werknemer. In ruim 1 op 3 gevallen gaat het om nieuwe instroom, dit wil zeggen personen die in 2008 in het dienstenchequesysteem zijn beginnen werken. Daarnaast zijn er in 2008 ook heel wat werknemers uit het stelsel gestapt (voorbij jaren was uitstroom gemiddeld 20%). De **103.437 werknemers** zijn aldus niet een gans jaar in het systeem actief geweest. Op het einde van het jaar<sup>84</sup> 2008 hadden 76.233 werknemers nog een lopend arbeidscontract in het kader van de dienstencheques, wat een groei betekent met 14.384 werknemers (of 23%) ten opzichte van de situatie eind 2007.

Omdat de meerderheid van de dienstenchequejobs deeltijdse banen betreft, is er een beduidend verschil tussen het aantal personen aan de slag en het aantal voltijdse equivalenten. Het totale arbeidsvolume gepresteerd via dienstenchequejobs bedraagt ongeveer 66 miljoen uren<sup>85</sup>, wat impliceert dat de werkgelegenheidscreatie van het dienstenchequesysteem vergeleken kan worden met het equivalent van ruim **38.500 voltijdse banen** gedurende een volledig jaar.

Bovenstaande cijfers geven een beeld van de bruto jobcreatie die het stelsel van de dienstencheques oplevert. Omdat het best mogelijk is dat bepaalde huishoudelijke jobs vroeger reeds door reguliere werknemers (d.w.z. werknemers met een arbeidscontract) uitgevoerd werden, zijn niet alle jobs "nieuw" of "additioneel". Indien we de substitutie van reguliere arbeid in mindering brengen, krijgen we een beeld van de netto jobcreatie van het stelsel. Over het algemeen kunnen we stellen dat de **substitutie-effecten relatief beperkt** zijn gebleven. De voornaamste verklaring hiervoor ligt in het feit dat huishoudelijke hulp (aan particulieren) vroeger voornamelijk in het zwarte circuit uitgevoerd werd en dat er weinig of geen reguliere aanbieders actief waren.

---

<sup>84</sup> Dit wil zeggen onder contract in december 2008 én januari 2009.

<sup>85</sup> Arbeidsvolume wordt benaderd via het aantal terugbetaalde cheques in de periode februari 2009-januari 2010 (66.435.522 cheques). Dit aantal ligt in de buurt van het aantal gepresteerde uren geregistreerd bij RSZ en RSZPPO (65.373.788 uren).



Dit neemt evenwel niet weg dat er **duidelijke vormen van substitutie** hebben plaatsgevonden **in welbepaalde segmenten**. Het gaat hier om bepaalde niches van activiteiten en/of type gebruikers. We vermelden enkele voorbeelden:

- 1) Schoonmaak bij particulieren via PWA: binnen PWA-systeem aanbod van huishoudelijke hulp (schoonmaken, wassen en strijken) voor particulieren
- 2) Strijken buitenshuis: reguliere aanbod in sociale economie-bedrijven én commerciële circuit (omvang wel relatief beperkt)
- 3) Huishoudelijke hulp bij (zorgbehoevende) ouderen: reguliere aanbod binnen de erkende gezins- en bejaardenhulp (poetsen, wassen, strijken, ...) en OCMW poetsdiensten
- 4) Mindermobielenvervoer (voor ouderen, gehandicapten) : reguliere aanbod in commerciële circuit, maar ook vrijwilligersdiensten (bv. bij OCMW's)
- 5) Naaiwerken: reguliere aanbod in commerciële circuit én sociale economie-bedrijven (bv. sociale werkplaatsen)
- 6) Bereiden van maaltijden: reguliere aanbod binnen de erkende gezins- en bejaardenhulp

Bij de introductie van het dienstenchequesysteem (2004) werden er voor bepaalde situaties (tijdelijke) uitzonderingen toegelaten op het algemene verbod om reguliere contracten om te zetten in dienstencheque-overeenkomsten zonder dat de netto-tewerkstelling toeneemt (substitutie). Substitutie werd aldus (in beperkte mate) toegelaten, ondermeer bij OCMW's en de strijksector. Er kan verwacht worden dat de substitutie-effecten het grootst waren bij de opstart van het systeem. Op dat ogenblik was het voor heel wat reguliere aanbieders immers interessant om in het sterk gesubsidieerde dienstenchequesysteem te stappen en aldus marktaandeel te winnen (bv. strijkateliers, erkende diensten voor gezins- en bejaardenhulp).

Uit de interviews kunnen we echter afleiden dat dit substitutieproces zich ook in de daaropvolgende jaren heeft verdergezet. Eén voorbeeld betreft het segment van de hulpbehoevende bejaarden. De voorbije 5 jaar zijn er bepaalde rusthuizen zelf erkend als dienstencheque-onderneming. De rusthuisbewoners betalen via dienstencheques voor het poetsen van hun privé-kamer, wat leidt tot substitutie van reguliere poets door dienstencheque-werknemers.

De totale omvang van het substitutie-effect is niet bekend. Toch kunnen we enige indicatie geven omtrent dit fenomeen. Via de gebruikersenquête weten we dat 9,1% van alle gebruikers vóór intrede in het dienstenchequesysteem hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie (PWA, thuiszorg, OCMW of onderneming).

### 2.1.2 Indirecte jobcreatie

Het stelsel van de dienstencheques creëert ook indirecte jobs. Het gaat ondermeer om:

- Het omkaderingspersoneel bij de erkende ondernemingen: personeel voor de administratie en boekhouding, begeleiders/coaches, (in grotere ondernemingen) verantwoordelijken voor rekrutering en selectie, opleiding, financiën, enz.
- Vervanging van dienstenchequewerknemers die vanuit een andere betaalde job zijn ingestroomd in het systeem
- Externe opleidingsverstrekkers
- Omkaderingspersoneel bij RVA, RSZ/RSZPPO, federale overheidsdiensten: personeel voor opvolging van de werking van het systeem, controle en inspectie
- Personeel bij het uitgiftebedrijf Sodexo

Naarmate het systeem verder toeneemt in omvang en stabielere vormen aanneemt, worden bepaalde **indirecte vormen van jobcreatie ook belangrijker**.

## 2.2 **Kwaliteit van de dienstenchequejobs**

Over het succes van de dienstencheques in termen van aantal gecreëerde jobs bestaat grote unanimiteit. Over de kwaliteit van deze jobs lopen de visies echter sterk uiteen. Belangrijk in deze discussie is wat we verstaan onder kwalitatieve jobs. Om een beter zicht te krijgen op de kwaliteit van de arbeid wordt meestal een onderscheid gemaakt tussen een aantal kenmerken van de arbeidssituatie (de 4 A's), namelijk de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen. Onderstaande box omschrijft deze 4 termen. Nadien evalueren we de kwaliteit van de dienstenchequejob aan de hand van deze kenmerken.

*Box2: De kenmerken van de arbeidssituatie (4 A's)*

**Arbeidsinhoud** verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop deze taken verricht moeten worden. Belangrijke aandachtspunten binnen de arbeidsinhoud zijn onder andere de taakstructuur, de autonomie, de samenwerkingsmogelijkheden en de kwalificatievereisten.

**Arbeidsomstandigheden** verwijst naar de fysieke omstandigheden waaronder gewerkt wordt. Bijvoorbeeld klimatologische omstandigheden, veiligheid, lawaai, verlichting, aanwezigheid van gevaarlijke stoffen, etc. De arbeidsomstandigheden kunnen de werknemers lichamelijk en/of geestelijk belasten.

**Arbeidsverhoudingen** verwijst naar de wijze waarop werkgevers en werknemers, zowel op de werkvloer als buiten het bedrijf, met elkaar omgaan. Het gaat ook om de wijze waarop de onderlinge samenwerking georganiseerd is en waarop conflicten opgelost worden. De stijl van leidinggeven en het al dan niet beschikken over medezeggenschap zijn hierbij belangrijk.

**Arbeidsvoorwaarden** zijn alle afspraken tussen werkgever en werknemer over de voorwaarden waaronder arbeid verricht wordt. Het kan gaan om loonafspraken, toeslagen en premies, pensioen en spaarregelingen, vakantietoeslagen, werktijdregelingen, de duur van het arbeidscontract, mogelijkheden voor kinderopvang, opleidings- en carrièremogelijkheden etc. De arbeidsvoorwaarden kunnen motiverend werken voor de werknemers.

### 2.2.1 Arbeidsinhoud

Dienstencheque-werknemers worden geacht heel zelfstandig te kunnen werken en het eigen werk goed te kunnen organiseren. De gebruiker wenst bepaalde taken te laten verrichten binnen een bepaald tijdsbestek en de werknemer heeft in de praktijk meestal veel vrijheid om dit zelf te organiseren.

Het is echter niet zo evident dat alle (potentiële) dienstencheque-werknemers over de nodige competenties beschikken zoals autonomie, zelfstandigheid, flexibiliteit, organisatievaardigheden en discretie. In de praktijk blijken dienstencheque-werknemers niet altijd over al deze vereisten te beschikken waardoor er ontevredenheid kan ontstaan bij gebruikers.

### 2.2.2 Arbeidsomstandigheden

Vooraf de activiteit van het poetsen is fysiek zwaar werk, wat maakt dat verloop vaak veroorzaakt wordt doordat werknemers het werk lichamelijk niet meer aankunnen of letsels oplopen (bv. rugklachten).

In principe zijn de dienstenchequewerknemers in een relatief aangename werkomgeving tewerkgesteld (geen extreme temperaturen, geen zware geluidshinder, enz.). Toch is de werkomgeving een aandachtspunt, vooral bij huishoudelijke hulp bij de gebruiker. In dit laatste geval heeft de werkgever weinig of geen controle op de werkomgeving (bv. onveilig materiaal, gevaarlijke producten, gevaarlijke huisdieren, rokersomgeving, enz.).

De korte afstand tussen woon- en werkplaats is daarentegen duidelijk een belangrijke troef van een job in het dienstenchequesysteem, maar desondanks komen mobiliteitsproblemen voor (bv. als gevolg van het ontbreken van eigen vervoer en onvoldoende openbaar vervoer in bepaalde regio's).

### 2.2.3 Arbeidsverhoudingen

Voor de meeste dienstencheque-werknemers is het concept "collega", maar ook "werkgever" niet zo concreet. Ze werken immers elke dag op hun eentje in de woning van particulieren. Collega-werknemers komen ze binnen hun arbeidstijd zelden tegen en de contacten met de werkgever zijn relatief beperkt (bv. bij het binnenbrengen van cheques op de administratieve zetel). Dit laatste beperkt de mogelijkheden om problemen te bespreken.

Qua arbeidsverhoudingen zijn er echter zeer grote verschillen merkbaar. Deze hebben vooreerst te maken met de aard van de activiteit. In een strijkcentrale bijvoorbeeld hebben de werknemers automatisch meer contact met andere werknemers, coach en/of werkgever. Daarnaast merken we ook verschillen naar type onderneming. Vooral in de non-profit ondernemingen wordt systematisch meer tijd vrijgemaakt opdat werknemers elkaar beter zouden kennen en er meer overlegmogelijkheden ontstaan tussen werkgever en werknemer. Deze momenten worden gedeeltelijk gecreëerd tijdens betaalde arbeidstijd op wekelijkse of maandelijks frequentie, maar ontstaan ook buiten de arbeidstijd (bv. personeelsfeest).

#### 2.2.4 Arbeidsvoorwaarden

##### *Diverse praktijken inzake contracttype*

Ruim 6 op 10 dienstencheque-werknemers start onmiddellijk met een contract van onbepaalde duur<sup>86</sup>. Dit aandeel varieert echter sterk naar type bedrijf en ligt het hoogst bij de sociale inschakelingsbedrijven. In bepaalde ondernemingen is het starten met een vast contract een bewuste politiek (bv. om 'betere' kandidaten aan te trekken), in andere ondernemingen maakt het deel uit van de voorwaarden om aanvullende subsidies te ontvangen (vb. invoegsubsidies).

Daarnaast is het een heel gangbare praktijk (vooral bij de commerciële ondernemingen met winstoogmerk) dat nieuwe werknemers starten met een contract van bepaalde duur, in principe tot de wettelijk vastgelegde termijn dat dit toegelaten is (3 of 6 maanden). De flexibiliteit en onzekerheid die gepaard gaat met dit contracttype, wordt sterk bepaald door het type van tijdelijk contract. Bepaalde ondernemingen voorzien één contract van bepaalde duur voor de volledige proefperiode, terwijl anderen werken met week- of dagcontracten. Dit laatste impliceert een hoog gemiddeld aantal contracten per werknemer en ongetwijfeld minder jobzekerheid.

Uit de cijfers van 2008 kunnen we bovendien ook afleiden dat er ondernemingen zijn die meerdere contracten van onbepaalde duur aanbieden per werknemer in hetzelfde jaar.

##### *Deeltijdse jobs als norm*

Het dienstenchequesysteem kent vooral deeltijdse tewerkstelling. Het aandeel voltijdse werknemers bedraagt minder dan 10%<sup>87</sup>. De aard van het werk is hiervoor een belangrijke verklaring. Zowel werknemers als werkgevers geven aan dat vooral de poetsactiviteit fysiek erg belastend is om voltijds uit te voeren. Een andere verklaring houdt verband met de persoonlijke voorkeur van de werknemers. Vele werknemers kiezen bewust voor een job in het dienstencheque-systeem omdat het systeem veel vrijheid geeft inzake het aantal uren dat men wenst te werken alsook de uren/dagen waarop<sup>88</sup>. Dit vergemakkelijkt de combinatie arbeid-gezin en impliceert voor heel wat jonge (alleenstaande) moeders met kinderen de mogelijkheid om actief op de arbeidsmarkt te participeren. Het feit dat meer dan 8 op 10 werknemers tevreden

---

<sup>86</sup> Zie werknemersenquête afgenomen in het voorjaar van 2008 (IDEA Consult (2008)).

<sup>87</sup> Zie werknemersenquête afgenomen in het voorjaar van 2008 (IDEA Consult (2008)).

<sup>88</sup> Dit is afhankelijk van de mate dat de werkgever rekening houdt met de persoonlijke wensen van de werknemer. In de praktijk merken we hierin grote verschillen op tussen werkgevers.

is over het aantal arbeidsuren bevestigt de bewuste keuze om deeltijds aan de slag te gaan.

Belangrijk in de evaluatie van het arbeidsvolume is de vraag hoe groot de deeltijdse jobs zijn? Gemiddeld werkt een dienstenchequewerknemer 24 uren per week. Ruim 8 op 10 werknemers heeft minstens een halftijds uurrooster, het aantal kleine banen is aldus relatief beperkt<sup>89</sup>. Dit is niet alleen het gevolg van de persoonlijke voorkeur van de werknemer, maar bij vele werkgevers een expliciete voorwaarde. Uit de interviews bleek dat heel wat werkgevers eisen dat nieuwe werknemers (ofwel bij de start ofwel na een bepaalde inlooperperiode) minstens 20 à 22 uur per week presteren. Deze voorwaarde vormt een garantie dat de sollicitanten ernstig op zoek zijn naar werk en dat zij voldoende financieel voordeel hebben bij het gaan werken (en dus minder kans op verloop). Het beperken van het aantal kleine banen heeft ook een gunstig effect op de werkingskosten van de onderneming (bv. minder personen in begeleiding en opleiding).

#### *Grote verschillen in arbeidsvoorwaarden tussen werkgevers*

Binnen het stelsel van de dienstencheques bestaan er relatief grote verschillen in de arbeidsvoorwaarden aangeboden aan de werknemers. Het feit dat verschillende paritaire comités bevoegd zijn voor dienstencheque-werknemers, is één van de oorzaken van uiteenlopende loon- en arbeidsvoorwaarden. Over het algemeen liggen de arbeidsvoorwaarden het gunstigst bij de gemeenten en OCMW's, alsook bij de PWA's. De verschillen situeren zich niet alleen op het vlak van het bruto-uurloon, maar ook in aspecten zoals maaltijdcheques, verlof en verplaatsingsvergoedingen.

Een aantal praktijken vormen een aandachtspunt:

- het niet betalen van werknemers totdat deze de cheques van de gebruiker heeft binnengebracht
- permanente flexibiliteit in de uurroosters zonder inspraak van de werknemer
- wijzigen van contracten van onbepaalde duur indien klanten afhaken (neerwaartse aanpassing in arbeidsvolume)
- overmatig gebruik van tijdelijke werkloosheid bij het wegvallen van opdrachten

#### *Opleiding en begeleiding: niet voor iedereen evenveel kansen*

Ook qua opleidings- en begeleidingskansen voor dienstencheque-werknemers zijn er grote verschillen tussen werkgevers. Er zijn zeker ook heel wat commerciële ondernemingen die het nut van opleiding en begeleiding inzien en hierin investeren. Er mag verwacht worden dat het feit dat opleidingskosten (zowel interne als externe opleidingen) sinds midden 2007 (gedeeltelijk) terugbetaald worden door het federale opleidingsfonds de opleidingskansen zal stimuleren.

---

<sup>89</sup> 6% werkt minder dan 10 uur/week en 10,6% werkt maximaal 13 uur/week (IDEA Consult (2008)).

Bovenstaande informatie geeft een genuanceerd beeld over de kwaliteit van de jobs in het dienstenchequesysteem. Het stelsel biedt heel wat positieve jobkenmerken, maar er zijn zeker ook een aantal aandachtspunten in de praktijktoepassing die belangrijk zijn met het oog op een duurzaam stabiel stelsel. Twee belangrijke punten zijn:

- Het volwaardige karakter van de job

De aantrekkelijkheid van een job als dienstenchequewerknemer is ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Poetsvrouw, strijkster, ... kortom "huishoudhulp" wordt nog te weinig als een volwaardig "beroep" aanzien. Meer respect en waardering zou de aantrekkelijkheid van het beroep zeker ten goede komen.

- Een correcte naleving van de reglementering

Het is noodzakelijk dat de overheid de controle op de naleving van de reglementering verder opdrijft teneinde de kwaliteit van de dienstencheque-job te verbeteren en te vermijden dat er oneerlijke concurrentie zou ontstaan tussen dienstencheque-ondernemingen als gevolg van het niet naleven van verplichtingen bij bepaalde werkgevers.

## **2.3 Meerwaarde voor gebruikers**

Vanuit onderstaand cijfermateriaal lijkt het dienstenchequesysteem een groot succesverhaal voor de gebruikers:

- ruim 557.000 Belgen deden in 2008 beroep op het systeem
- het aantal nieuwe gebruikers blijft na 5 jaar nog maand op maand toenemen
- totaal aantal aangekochte cheques in 2008: 74 miljoen
- stijgende intensiteit van gebruik (gemiddeld aantal cheques per gebruiker neemt toe)
- particulieren tussen 30 en 50 jaar gebruiken dienstencheques voornamelijk om arbeid en gezin makkelijker te combineren
- het systeem heeft een positief effect op de vrouwelijke participatiegraad
- oudere gebruikers besteden huishoudelijke taak uit omdat ze deze taken fysiek niet meer aankunnen.

Dat het systeem de mogelijkheid biedt om aan een zeer lage kostprijs (momenteel 5,25 EUR/uur) huishoudelijke hulp in te kopen speelt ongetwijfeld een belangrijke rol in de populariteit van het systeem voor de gebruikers.

---

Vanuit de interviews en gebruikersenquête van dit jaar vangen we echter een aantal signalen op die ons dwingen tot een iets genuanceerder beeld. We vatten de belangrijkste pijnpunten/klachten van de gebruikers samen<sup>90</sup>:

- het systeem wordt té duur voor bepaalde gebruikers (bv. alleenstaanden, gehandicapten of chronisch zieken, bejaarden)
- afwezigheid van werknemer en moeilijkheid om vervanging te krijgen
- slechte communicatie tussen gebruiker-werknemer-onderneming
- het verloop bij werknemers en het gebrek aan continuïteit van de dienstverlening
- slechte kwaliteit van de dienstverlening (door gebrekkige motivatie, onvoldoende opleiding van de werknemers)
- het gebrek aan transparantie over commerciële voorwaarden (bv. extra kosten aangerekend aan gebruikers, minimum aantal uren dat wekelijks gepresteerd moet worden)

Een aandachtspunt én gezamenlijke opgave voor onderneming en werknemer is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Hierin dient meer geïnvesteerd te worden. Er is daarnaast ook nood aan duidelijke afspraken met gebruikers rond basisregels met betrekking tot de toepassing van het systeem (bv. al dan niet extra kosten aanrekenen en omvang van deze kosten, al dan niet aanrekenen van een vergoeding indien gebruiker afbelt, enz.). Deze regels dienen ook transparant te zijn voor de gebruikers zodat er geen valse concurrentie kan ontstaan.

---

<sup>90</sup> Deze pijnpunten/klachten werden door de gebruikers spontaan ingevuld in open velden van de schriftelijke enquête. Het is niet mogelijk om in kwantitatieve termen een uitspraak te doen over de mate waarin elke klacht al dan niet representatief is voor de volledige populatie van gebruikers.

## 3 EVALUATIE VAN HET SYSTEEM

### 3.1 Nood aan reflectie over de doelstellingen van het systeem

Het federale stelsel van de dienstencheques, in voege sinds begin 2004, had van bij de opstart volgende doelstellingen:

- het creëren van nieuwe werkgelegenheid, voornamelijk voor laaggeschoolde werknemers
- het omzetten van zwartwerk in arbeid in loondienst
- de omschakeling van PWA-statuut naar een volwaardig werknemersstatuut
- het vergemakkelijken van de combinatie arbeid en gezin voor de gebruiker

Vanuit deze opsomming kunnen we afleiden dat de maatregel voornamelijk geïntroduceerd werd als een **werkgelegenheidsmaatregel**.

Na 5 jaar werking is het echter niet meer zo duidelijk wat behoort tot de beleidsdoelstellingen van het systeem en wat niet. Jobcreatie was en is nog steeds de belangrijkste finaliteit, maar ondertussen hebben diverse partijen het systeem benut voor het **invullen van andere behoeften**. Het gaat zowel om specifieke noden van bepaalde groepen werknemers als gebruikers.

Langs de kant van de werknemers is het duidelijk dat het dienstenchequesysteem een reëel jobaanbod creëert voor laaggeschoolden. Deze kansengroep is echter zeer heterogeen, wat maakt dat de afstand tot de arbeidsmarkt sterk varieert van individu tot individu. Bepaalde dienstencheque-ondernemingen (bv. inschakelings- of invoegbedrijven) besteden extra tijd en middelen om mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te krijgen. Via een uitgebouwde omkadering en intensieve begeleiding worden moeilijk bemiddelbare groepen (o.a. zeer langdurig werklozen, mensen in armoede) stap voor stap geïntegreerd in het arbeidscircuit.

Ook langs de kant van de gebruikers merken we een eigen invulling van het gebruik van het dienstenchequesysteem voor bepaalde segmenten. We vermelden enkele voorbeelden. Personen met een handicap kunnen het dienstenchequesysteem benutten voor hun (gesubsidieerd) vervoer (in cumulatie met gewestelijke subsidies voor het "inkopen" van allerhande diensten). Zorgbehoevende bejaarden (met een gemiddeld tot hoger inkomen) doen beroep op dienstencheques voor huishoudelijk hulp, als substituut voor de erkende thuishulpdiensten van gezins- en bejaardenhulp. Zwakkere gebruikers met een laag inkomen (OCMW-clienteel) kunnen ondanks hun lage koopkracht toch dienstencheques aankopen omdat het lokale OCMW een gedeelte van de aankoopprijs bijpast. Langs overheidszijde werden diverse aanpassingen aan het systeem doorgevoerd die in verband gebracht kunnen worden met de specifieke noden van bepaalde groepen. Zo werd het maximaal aantal dienstencheques dat een gebruiker jaarlijks kan bestellen (750 cheques) ondermeer voor gehandicapten opgetrokken tot 2.000 cheques. Voor zwakkere gebruikers met een laag inkomen werd recent een "sociale dienstencheque" bedacht (met een lagere aankoopprijs).



Dat het dienstenchequesysteem naast jobcreatie bijdraagt tot het bereiken van andere doelen (bv. sociale inschakeling van mensen in armoede, huishoudelijke hulp voor zorgbehoevende bejaarden, opvangen van mobiliteitsproblemen van gehandicapten) is vanuit maatschappelijk standpunt zeker positief. De vraag is echter of dit beleidsmatig een bewuste keuze is.

Een **grondige reflectie over de doelstellingen van het systeem** is op dit ogenblik een dringende noodzaak. Het al dan niet expliciet erkennen van bovenstaande extra doelstellingen als objectieven van het dienstenchequesysteem is immers belangrijk voor de toekomst van het systeem en dit op diverse terreinen (wetgeving, praktijk, financiering).

Verder doen we ook de aanbeveling om de **waaier aan toegelaten activiteiten kritisch te evalueren**. Bepaalde activiteiten vertonen op het terrein heel wat meer problemen dan anderen. We denken hier vooral aan strijken buitenshuis (in strijkcentrales) en mindermobielenvervoer. Het feit dat het dienstenchequesysteem opgezet werd als een tewerkstellingsmaatregel is consistent met het subsidiëringsprincipe (1 dienstencheque = 1 gewerkt uur gepresteerd door een werknemer met arbeidsovereenkomst dienstencheques). Voor activiteiten met relatief hoge infrastructuurkosten (bv. aangepaste voertuigen, gebouw en apparatuur voor strijkatelier) vormt dit echter een probleem. De kapitaalkost kan niet (of onvoldoende) gedekt worden door de dienstenchequesubsidie. Om toch in het systeem actief te zijn, worden uiteenlopende praktijken uitgewerkt (bv. financiering van infrastructuur op basis van andere budgetten, innen van "meer cheques" dan reële arbeidstijd, vragen van extra vergoedingen, enz.). Erkende activiteiten zoals kleine naaiwerken en bereiden van maaltijden komen in de praktijk relatief beperkt voor, maar zijn wel door hun aard moeilijk af te bakenen. Het gevaar voor substitutie met bestaande reguliere activiteiten (namelijk retouches en reguliere thuiszorgdiensten die ook verzorgende taken aanbieden) is hier heel reëel.

De verbreding van het stelsel in de praktijk – zowel naar doelgroepen als naar toegelaten activiteiten – verhoogt de complexiteit van het systeem. In plaats van te spreken over een verdere uitbreiding van de toegelaten activiteiten hebben alle betrokken actoren (ondernemingen, gebruikers en werknemers) actief in het huidige systeem op dit ogenblik vooral **nood aan een consolidatie van het systeem** als borg voor continuering. Dit impliceert dat bepaalde doelstellingen en/of activiteiten mogelijks aangepast en/of verwijnd dienen te worden.

## 3.2 Financiering van het systeem verzekeren naar de toekomst toe

Het succes van het dienstenchequesysteem, zeker langs de kant van de gebruiker, heeft voor de federale overheid aanzienlijke financiële consequenties. In 2008 bedroeg de bruto-kostprijs van het systeem ruim 1 miljard euro. Hiervan vloeide ongeveer 38% terug naar de staatskas (door directe terugverdieneffecten in werkloosheidsuitkeringen, sociale bijdragen en bedrijfsvoorheffing), wat de netto-kostprijs brengt op 686 miljoen euro.

Om het systeem financieel betaalbaar te houden voor de federale overheid zijn er diverse pistes. We bespreken een aantal mogelijkheden met de voor- en nadelen.

### ***Piste 1: Verlaging van de federale tegemoetkoming door het verhogen van de aankoopprijs voor de gebruiker***

De overheid kan de aankoopprijs voor de gebruiker verhogen en haar eigen subsidiebijdrage met hetzelfde bedrag verminderen<sup>91</sup>. Deze maatregel heeft mogelijks een negatief effect op de vraag naar cheques.

Sinds de opstart van het systeem begin 2004 is de aankoopprijs voor de gebruiker reeds meerdere keren verhoogd (van 6,2 EUR bij aanvang naar 7,5 EUR sinds begin 2009). Uit het cijfermateriaal van deel 2 (zie hoofdstuk 6.1) konden we afleiden dat er zeker nog marge is voor bijkomende prijsverhogingen. De maximale prijs die gebruikers aangeven te willen betalen voor een dienstencheque ligt evenwel niet veel hoger dan de huidige prijs, maar deze blijkt wel nog ver onder de gemiddelde prijs in het zwarte circuit te liggen.

Hierbij dienen we wel op te merken dat welbepaalde doelgroepen uit de boot dreigen te vallen indien de aankoopprijs nog verder zou toenemen. Het gaat ondermeer om alleenstaande (werkende) ouders met kinderlast of bejaarden met een laag pensioen.

Tot op heden betalen alle gebruikers in principe dezelfde prijs voor 1 dienstencheque<sup>92</sup>. Indien de federale overheid expliciet kiest om met het dienstenchequesysteem ook sociale doelstellingen na te streven, zal de uniforme prijszetting niet houdbaar blijven. Het verder optrekken van de gebruikersprijs zal immers niet verzoenbaar zijn met het toegankelijk maken van het systeem voor zwakkere gebruikers zoals (hoog)bejaarden en gehandicapten. Deze gebruikers beschikken vaak over minder financiële middelen dan de doorsnee dienstencheque-gebruiker maar hebben anderzijds vaak geen alternatief. Zij maken gebruik van dienstencheques uit noodzaak omdat ze huishoudelijke taken zelf niet (meer) kunnen of zelf niet kunnen rijden met de wagen. Indien op federaal vlak toch vastgehouden wordt aan een uniforme prijspolitiek kan de dienstverlening ten aanzien van zwakkere gebruikers ofwel medegefinancierd worden door andere overheden (zie verder) of overgenomen worden door reguliere verstrekkers van gelijkaardige diensten (bv. erkende thuiszorgdiensten).

<sup>91</sup> Dit heeft geen effect op de totale inruilwaarde van de cheques voor de ondernemingen.

<sup>92</sup> Met uitzondering van bepaalde OCMW's die op eigen initiatief en eigen kosten prijsdifferentiëring toepassen in functie van het beschikbaar inkomen.

## **Piste 2: Verlaging van de federale tegemoetkoming zonder prijsverhoging voor de gebruikers**

Op dit ogenblik past de federale overheid 13,3 EUR bij voor elk gepresteerd uur in het kader van de dienstencheques. Bij een constante gebruikersprijs (nu 7,5 EUR) ontvangen de ondernemingen een totale subsidie van 20,8 EUR per ingediende cheque (= inruilwaarde). Het verlagen van de federale tegemoetkoming zonder compensatie door de gebruikersprijs leidt tot een vermindering van de subsidie naar de ondernemingen toe. Het evalueren van de impact van zo'n (hypothetische) maatregel is niet evident omwille van de grote verschillen in gemiddelde rendabiliteit tussen de 1.900 actieve dienstencheque-ondernemingen.

Diverse studies (bv. PriceWaterhouseCoopers (2007)) brachten grote verschillen aan het licht in de gemiddelde "marge" van de dienstencheque-ondernemingen. De grote rendabiliteitsverschillen tussen de actieve spelers zijn ondermeer te verklaren door:

- uiteenlopende kostenstructuur bij de diverse erkende activiteiten (bv. aangepaste voertuigen voor mindermobielen en gebouw- en apparatuurkosten bij strijkcentrales versus geen infrastructuur bij huishoudelijke hulp bij de gebruiker)
- diverse doelgroepen van werknemers (snel inzetbaar of lange afstand tot de arbeidsmarkt, weinig of veel andere problematieken, veel omkadering nodig of niet)
- diverse doelgroepen van gebruikers (bv. zwakkere gebruikers hebben nood aan meer opvolging, eventuele financiële begeleiding of tussenkomst in prijs)
- uiteenlopende praktijken tov gebruikers (bv. kosten aanrekenen bij afwezigheid gebruiker, extra vaste of forfaitaire kosten, minimum aantal te presteren uren per week,...)
- uiteenlopende HRM-praktijken ten opzichte van de werknemers (bv. andere loon- en arbeidsvoorwaarden, veel of weinig opleidings- en begeleidingskansen, al dan niet gebruik van economische werkloosheid bij afwezigheid van gebruikers, al dan niet uitbetalen van weggevallen prestaties, aantal uren betaald (enkel productieve of ook tijdens omkadering, verplaatsing, enz.))
- subsidiëring vanuit andere bronnen (bv. OCMW, PWA's)
- regio (verhouding tussen vraag (gebruikers) en aanbod (potentiële werknemers) en graad van concurrentie vertoont sterke regionale verschillen)

Een vermindering van de federale tegemoetkoming zou kunnen maken dat voor bepaalde ondernemingen deze diensten niet langer financieel haalbaar worden.

### ***Piste 3: Verlaging van de federale tegemoetkoming voor bepaalde ondernemingen ("gedifferentieerde subsidieregeling")***

Tot op heden worden alle dienstencheque-ondernemingen door de federale tegemoetkoming op dezelfde wijze gesubsidieerd. Er is geen onderscheid naar de uitgeoefende activiteit, doelgroep van werknemers, doelgroep van gebruikers of type onderneming. Deze lineaire aanpak staat in contrast met de heterogeniteit die we in de werking van het stelsel opmerken (zie ondermeer bovenstaande lijst ter verklaring van rendabiliteitsverschillen).

Op het terrein horen we meer en meer een pleidooi voor het differentiëren van de federale tegemoetkoming. Aan een differentiëring in functie van de doelgroep van werknemers of gebruikers zijn er echter zowel voor- als nadelen verbonden. De overheid staat op dit vlak voor een belangrijke beleidskeuze. Zoals hiervoor reeds aangegeven is het dienstenchequesysteem in de eerste plaats een tewerkstellingsmaatregel. Of het realiseren van andere (sociale of welzijns-) doelstellingen eveneens een expliciete doelstelling is of moet worden van het dienstenchequesysteem is een cruciale vraag. Op dit ogenblik zijn aspecten zoals sociale inschakeling van moeilijke doelgroepen, mobiliteit van gehandicapten en bejaardenzorg geen bevoegdheden van de federale minister van Werk en zijn er binnen deze specifieke beleidsdomeinen andere instrumenten en financieringsmechanismen uitgewerkt (bv. invoegpremies voor sociale inschakeling van moeilijke groepen, persoonlijk assistentiebudget voor gehandicapten, gewestelijke subsidiëring van erkende diensten voor gezins- en bejaardenhulp).

Een differentiëring van het subsidiebedrag in functie van het type activiteit kan objectief geïmplementeerd worden en stelt geen problemen naar afbakening van bevoegdheden. Er kan in dit geval wel gediscussieerd worden of dat het wenselijk is om bepaalde activiteiten met hogere kosten (bv. omwille van hogere kapitaalkosten) hogere subsidies toe te kennen, terwijl het dienstenchequesysteem de facto een maatregel is om zoveel mogelijk jobs te creëren. Bovendien zal dit leiden tot een administratief complexer systeem én een vermenging van diverse doelstellingen van het systeem.

Een differentiëring naar type bedrijf lijkt ons in strijd met het principe van gelijke behandeling. Meer subsidies voor ondernemingen die meer investeren in de kwaliteit van de dienstenchequejobs is wel een mogelijkheid, maar dit is niet evident om op een objectieve sluitende wijze te implementeren.

### ***Aanvullende piste: Strengere controle op de subsidieprincipes***

In de wetgeving is duidelijk bepaald dat gebruikers aan de onderneming 1 dienstencheque betalen per gepresteerd uur. Dit betekent dat het aantal cheques nooit hoger mag liggen dan het aantal gepresterde uren. In de praktijk wordt deze regel niet altijd correct toegepast. Een strengere controle op deze en andere regelgeving is noodzakelijk om te vermijden dat overheidssubsidies ten onrechte geïnd worden door de ondernemingen. Controles die ernstige fouten aan het licht brengen (al dan niet bewust tot stand gekomen) leiden ofwel tot terugvordering van onterechte subsidies of intrekking van de erkenning (bij zeer ernstige inbreuken).

De eerste jaren was het controle- en inspectie-apparaat van de overheid zeker onvoldoende voorbereid op de sterke expansie van het systeem. De laatste jaren is de controle strikter geworden, ondermeer als gevolg van een toename van het aantal inspecteurs en betere samenwerking tussen de diverse diensten.

### 3.3 Behoeftte aan stabiel en duidelijk wetgevend kader

Alle werkgevers in België worden geacht de wetgeving te kennen. Dit geldt eveneens voor de werkgevers van een dienstencheque-onderneming. Vanuit diverse hoeken horen we echter dat dit niet altijd zo evident is en dit om diverse redenen:

- Het dienstenchequesysteem creëerde een bijzondere arbeidsovereenkomst (de "arbeidsovereenkomst dienstencheques") die op bepaalde vlakken afwijkingen vertoont ten opzichte van de algemene wetgeving inzake arbeidsovereenkomsten (wet van 1978).
- De meeste dienstencheque-werknemers werken deeltijds en een deel van hen komt in aanmerking voor aanvullende werkloosheidsuitkeringen (IGU: Inkomensgarantie-uitkering)
- De minimale arbeids- en loonvoorwaarden worden bepaald door diverse paritaire comités. Via regelgeving is bepaald welk paritair comité in welke situaties bevoegd is.
- Het stelsel maakt een onderscheid tussen 2 categorieën werknemers. Diverse regels m.b.t. contracttype, minimale arbeidsduur, enz. verschillen tussen beide groepen.
- Regelgeving inzake welzijn op het werk: is in praktijk niet altijd evident toe te passen aangezien de onderneming in geval van huishoudelijke hulp bij de gebruiker geen (of beperkte) controle heeft op de arbeidsplaats van de werknemer.
- Heel wat werkgevers kunnen extra subsidies aanvragen voor de tewerkstelling van dienstencheque-werknemers (bv. structurele lastenvermindering, Activa, Sine,..). Dit vraagt een grondige kennis van de diverse tewerkstellingsmaatregelen.
- In geval van tewerkstelling van buitenlandse werknemers: regelgeving met betrekking tot de tewerkstelling van buitenlandse arbeidskrachten
- In geval van thuisstrijksters: regelgeving met betrekking tot thuiswerk

Deze opsomming toont aan dat het voor een doorsnee dienstencheque-onderneming niet evident is om op de hoogte te zijn van alle relevante wetgeving. Naast het **grote aantal regels** dat gekend moet zijn opdat de ondernemingen deze in de praktijk correct zouden kunnen toepassen, klagen de ondernemingen ook over de **frequente aanvullingen/aanpassingen in de regelgeving**. In het jaar 2008 waren er bijvoorbeeld 5 nieuwe KB's die een wijziging impliceerde voor het dienstenchequesysteem.

Als evaluator van het systeem kunnen we opmerken dat er nog steeds heel wat regels in het dienstenchequesysteem op diverse wijzen geïnterpreteerd kunnen worden. Gegeven de expansieve groei van het systeem én de noodzaak om strengere controles uit te voeren op de toepassing van regels is het aan te bevelen om **zo veel mogelijk duidelijkheid te creëren omtrent de regelgeving**. Het ontdekken van niet-naleving van wetgeving is niet altijd het gevolg van fraudeleus gedrag, maar vaak het resultaat van onvoldoende kennis ter zake.

De ondernemingen zijn niet alleen vragende partij voor een duidelijkere wetgeving, maar vragen ook een **lange-termijn garantie omtrent de financiële tussenkomst van de overheid**. Een eerste stap hierin is een nieuw KB dat in de zomer van 2009 zal ingaan, waarin de structurele indexering van de inruilwaarde (subsidie voor de ondernemingen) voorzien wordt.

Tot slot voelen we op het terrein (zowel bij erkende ondernemingen, gebruikers, werknemers, vakbonden, werkgeversfederaties, uitgiftemaatschappij, alsook bij de diverse overheidsdiensten) de behoefte aan een betere informatieverstrekking over het dienstenchequesysteem. Diverse instanties (bv. FOD WASO, RVA, RSZ, Sodexo) verspreiden informatie over het systeem, maar een bundeling in één expertisecentrum zou een grote troef zijn. Dit **contactpunt** zou dan kunnen opereren als een **uniek loket** voor alle vragen rond het dienstenchequesysteem en doorverwijzen naar de bevoegde instanties voor gedetailleerde vragen.

## BIJLAGE 1: METHODOLOGISCHE BIJLAGE

### 1. Enquête bij gebruikers

Om de dienstencheque-gebruikers te bevragen in het kader van het evaluatieonderzoek werden twee verschillende enquêtes en enquêtemethodes gebruikt. Zo werd één enquête gericht op de gebruikers jonger dan 65 jaar en één op de gebruikers ouder dan 65 jaar.

De enquête gericht op de gebruikers jonger dan 65 jaar werd web-based uitgevoerd. Dit wil zeggen dat de gebruiker via e-mail werd uitgenodigd om een schriftelijke on-line enquête in te vullen die direct toegankelijk is via een link in de mail.

Voor deze bevraging werd een uitnodiging verstuurd naar een steekproef van 9.998 gebruikers. Deze steekproef werd getrokken uit de populatie van gebruikers van dienstencheques jonger dan 65 jaar die in de loop van 2008 minstens één bestelling hebben geplaatst. Bij de steekproefbepaling werd rekening gehouden met de regionale en leeftijdsverdeling van alle actieve gebruikers van minder dan 65 jaar.

In totaal werden 19.998 enquêtes verstuurd, als volgt verdeeld over de drie regio's: 12.500 naar gebruikers met woonplaats Vlaanderen, 6.076 naar gebruikers woonachtig te Wallonië en 1.420 naar gebruikers met woonplaats Brussel. 4.795 gebruikers vulden de evaluatie-enquête in. Hiervan werden 4.547 antwoorden behouden<sup>93</sup>, wat overeenkomt met een responsgraad van 22,7%.

Voor de gebruikers ouder dan 65 jaar werd een telefonische enquête uitgevoerd omdat verwacht werd dat het aandeel ouderen dat via e-mail bereikt zouden kunnen worden te beperkt (en vertekend) zou zijn. Het telefonische interview werd door een extern gespecialiseerd enquêtebureau afgenomen. Voor deze telefonische bevraging van de 65-plussers voorzagen we een netto-respons van ongeveer 300 personen. De steekproef werd getrokken uit de populatie van gebruikers van dienstencheques van 65 jaar of meer die in de loop van 2008 minstens één bestelling heeft geplaatst. De steekproefbepaling heeft ervoor gezorgd dat er in totaal 103 respondenten zijn in elke regio. Dit minimum aantal antwoorden in elke regio is noodzakelijk om de resultaten per regio te kunnen opsplitsen. Dit heeft echter als gevolg dat de Vlaamse en Waalse oudere gebruikers ondervertegenwoordigd zijn (zie onderstaande tabellen).

Tabel 41 en Tabel 42 geven respectievelijk de verdeling weer naar leeftijd en regio van de respondenten en van de totale actieve populatie van gebruikers. Indien beide tabellen worden vergeleken, merkt men een ondervertegenwoordiging in de enquête van de gebruikers van meer dan 65 jaar in Vlaanderen en Wallonië en een oververtegenwoordiging van de gebruikers tussen de 45 en 65 jaar woonachtig in Vlaanderen en Wallonië. Om deze vertekening te corrigeren werden de antwoorden op vragen uit de enquête gewogen. Het gewicht van elke regio en leeftijdscategorie werd berekend door het feitelijk aantal respondenten van een regio en leeftijdscategorie te delen door het representatieve aantal voor deze regio en leeftijdscategorie gebaseerd op de verdeling van de gebruikers volgens Sodexo (zie Tabel 42). Antwoorden op

<sup>93</sup> De enquêtes die maar gedeeltelijk werden ingevuld werden niet behouden.

vragen uit de gebruikersenquête voor de totale groep gebruikers werden dus steeds berekend als een gewogen gemiddelde. Antwoorden die naar regio weergegeven werden, werden enkel herwogen voor de leeftijdscategorieën. Omdat de netto-respons regionaal goed verdeeld is werden de antwoorden die naar leeftijdscategorie worden weergegeven niet regionaal herwogen. Dit is wel het geval voor de antwoorden van de gebruikers van meer dan 65 jaar.

*Tabel 41: Profiel van de respondenten (N= 4.856)*

	Brussel (N=437)	Vlaanderen (N=2.974)	Wallonië (N= 1.445)
< 35 jaar (N=649)	14,4%	13,3%	13,3%
Tussen 35 en 45 jaar (N=1.483)	27,5%	31,5%	29,5%
Tussen 45 en 55 jaar (N=1.437)	18,8%	31,8%	28,3%
Tussen 55 en 65 jaar (N=978)	15,8%	20,0%	21,8%
>= 65 jaar (N=309)	23,6%	3,5%	7,1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens Sodexo

*Tabel 42: Profiel van de actieve gebruikers van dienstencheques in 2008 (N= 548.557)*

	Brussel (N=37.220)	Vlaanderen (N=343.795)	Wallonië (N= 167.542)
< 35 jaar (N=74.685)	18,3%	13,4%	13,1%
Tussen 35 en 45 jaar (N=145.715)	27,2%	27,1%	25,4%
Tussen 45 en 55 jaar (N=116.835)	19,0%	21,8%	20,9%
Tussen 55 en 65 jaar (N=73.408)	13,7%	12,4%	15,3%
>= 65 jaar (N=137.914)	21,8%	25,4%	25,4%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens Sodexo



## 2. Diepte-interviews bij erkende actieve ondernemingen

Om de beschikbare informatie op basis van de bedrijfsenquêtes van vorige evaluaties uit te diepen werden 22 diepte-interviews met erkende actieve ondernemingen uitgevoerd. Hiervoor werden face-to-face interviews en telefonische interviews gecombineerd. De ondernemingen werden rond volgende aspecten bevraagd: het profiel van het bedrijf, de rekrutering van werknemers, arbeids- en loonvoorwaarden, arbeidverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding, financiële haalbaarheid en het toekomstperspectief.

De interviews met de erkende ondernemingen werden gelijk verspreid tussen de verschillende regio's en type bedrijven. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de geïnterviewde ondernemingen.

Tabel 43: Overzicht bevroegde dienstencheque-ondernemingen

Type	Regio	Naam bedrijf
Commercieel en natuurlijke persoon	Bru	Il & C - Titres Services –Agence de Bruxelles
	Vla	Taxi Hendriks Gent
		DC-PLUS
		TAXI GILBERT
Wal	Frederic Van Geel - Entre Sambre et Meuse	
Interim-bedrijven	Bru	Randstad Daoust Interim NV
	Vla	T-Groep nv
	Wal	Trace
Inschakelings- bedrijven	Bru	1000 SERVICES - 1000 DIENSTEN
	Vla	Dienstenthuis CVBA
	Wal	Age d'Or Services Bruxelles
VZW's	Bru	PRETNET SERVICES
	Vla	Familiehulp vzw Solidariteit voor het Gezin VZW
	Wal	CSD Tournai-Ath
Gemeente OCMW's	Bru	CPAS de Uccle
	Vla	Stad Geraardsbergen
	Wal	CPAS de Charleroi
PWA	Bru	ALE Bruxelles
	Vla	PWA Wevelgem
	Wal	ALE EGHEZEE

Bron: IDEA Consult

### 3. Diepte-interviews bij werkgeversfederaties en vakbonden

13 werkgeversfederaties en vakbonden werden face-to-face of telefonisch geïnterviewd rond volgende aspecten: het profiel van de markt, het verloop van werknemers, arbeids- en loonvoorwaarden, arbeidverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding, financiële haalbaarheid en het toekomstperspectief van het dienstenchequesysteem. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de geïnterviewde federaties.

Tabel 44: Overzicht bevraagde federaties/stakeholders

Type	Organisatie	Regio	Naam persoon
Interimbedrijven en commerciële bedrijven	Federgon	België	Sébastien Delfosse
			Chantal Lefever
Strijkateliers	Federatie van Belgische textielverzorging FBT	België	Maarten Van Severen
Alle types/ Strijkateliers	ERSV Limburg:	VI	Carien Neven
	• Limburgs platform dienstencheques		Chantal Swerts
	• Stuurgroep strijkwinkel		
OCMW en Gemeente	VVSG	VI	Fabio Contipelli
			Petra Dombrecht
	VSGB (AVCB)	Bru	Jean-Marc Rombeaux
	UVCW	Wal	
VZW's en Inschakelingsbedrijven	Atoutei (fédération wallonne des entreprises d'insertion)	Wal	Laure Anne Petre
	VOSEC (Vlaams overleg Sociale Economie)	Vla	Greet Castermans Koen Repriels
	SAW-B	Wal/Bru	Véronique Huens
Sociale partners	Paritair comité	België	Lies Buekens
	ABVV	België	Werner van Heetvelde
	ACV	België	Pia Stalpaert

Bron: IDEA Consult

---

#### **4. Diepte-interviews bij werknemers**

Om de beschikbare informatie op basis van de werknemersenquêtes van vorige evaluaties uit te diepen werden 28 diepte-interviews met dienstencheque-werknemers uitgevoerd. Deze interviews werden telefonisch uitgevoerd.

Om deze werknemers te bereiken werd aan de bevroagde ondernemingen de contactinformatie van 5 van hun werknemers opgevraagd. In totaal hebben 14 bedrijven de contactgegevens van hun werknemers doorgestuurd waardoor 28 werknemers bereikt konden worden. Bij de selectie van de te bevroagen werknemers werd rekening gehouden met een voldoende spreiding naar regio en naar aantal gewerkte uren van de werknemers.

De dienstencheque-werknemers werden rond volgende aspecten bevroagd: situatie vóór het werken als dienstencheque-werknemer, starten als dienstencheque-werknemers, type contract en arbeidsduur, arbeids- en loonvoorwaarden, combinatie met andere job, arbeidsverzuim en tijdelijke werkloosheid, opleiding/begeleiding en hun mening over het systeem.



## BIJLAGE 2: EXTRA TABELLEN

Tabel 45: Netto gezinsinkomen van de respondenten (N= 4.766)

	N	%
1.000 € per maand of minder	205	4,3%
Tussen 1.000 € en 2.000 € per maand	1.012	21,2%
Tussen 2.000 € en 3.000 € per maand	873	18,3%
Tussen 3.000 € en 4.000 € per maand	891	18,7%
Tussen 4.000 € en 5.000 € per maand	402	8,4%
Meer dan 5.000 € per maand	224	4,7%
Ik weet het niet	269	5,6%
Ik wens hierop niet te antwoorden	891	18,7%
<b>Totaal</b>	<b>4.766</b>	<b>100%</b>

Tabel 46: Aantal aangekochte cheques per actieve gebruikers (N= 555.203)

Aantal aangekochte cheques	Totaal	< 35 jaar	Tussen 35 en 45 jaar	Tussen 45 en 55 jaar	Tussen 55 en 65 jaar	>= 65 jaar
<50	23,6%	33,4%	21,9%	22,0%	24,0%	21,3%
>50 en < 100	23,1%	24,7%	20,2%	20,1%	22,0%	28,7%
>100 en <150	18,7%	17,6%	18,2%	17,7%	18,0%	21,2%
>150 en < 200	14,9%	12,5%	16,1%	15,5%	14,7%	14,6%
>200 en < 350	15,2%	9,9%	18,4%	18,5%	16,0%	11,2%
>350	4,5%	1,9%	5,2%	6,3%	5,3%	2,9%

Tabel 47: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met een federale erkenning als inschakelingsbedrijf

Federale erkenning inschakelingsbedrijf	Bedrijven		Werknemers		Cheques	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Juridische vorm						
Handelsvennootschap	105	25,3	9.675	46,8	6.320.146	45,7
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	69	16,6	7.665	37,1	5.035.279	36,4
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	36	8,7	2.010	9,7	1.284.867	9,3
<i>Sui generis interim</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Natuurlijke persoon	0	0,0	0	0,0	0	0,0
OCMW en gemeente	117	28,2	3.083	14,9	2.241.227	16,2
PWA	170	41,0	7.498	36,2	5.027.456	36,3
VZW	23	5,5	431	2,1	254.946	1,8
Totaal	415	100,0	20.687	100,0	13.843.775	100,0

Tabel 48: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met een gewestelijke erkenning als sociale economie

Gewestelijke erkenning sociale economie	Bedrijven		Werknemers		Cheques	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Juridische vorm						
Handelsvennootschap	147	61,5	13.162	76,0	8.503.553	75,5
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	91	38,1	9.618	55,5	6.380.578	56,6
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	56	23,4	3.544	20,5	2.122.975	18,8
<i>Sui generis interim</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Natuurlijke persoon	0	0,0	0	0,0	0	0,0
OCMW en gemeente	26	10,9	687	4,0	472.553	4,2
PWA	8	3,3	447	2,6	308.219	2,7
VZW	58	24,3	3.032	17,5	1.979.528	17,6
Totaal	239	100,0	17.328	100,0	11.263.853	100,0

Tabel 49: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met beide erkenningen

Beide erkenningen Juridische vorm	Bedrijven		Werknemers		Cheques	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Handelsvennootschap	76	76,0	7.850	91,2	5.259.273	90,9
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	<i>51</i>	<i>51,0</i>	<i>6.402</i>	<i>74,4</i>	<i>4.312.747</i>	<i>74,6</i>
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	<i>25</i>	<i>25,0</i>	<i>1.448</i>	<i>16,8</i>	<i>946.526</i>	<i>16,4</i>
<i>Sui generis interim</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>
Natuurlijke persoon	0	0,0	0	0,0	0	0,0
OCMW en gemeente	11	11,0	236	2,7	175.593	3,0
PWA	5	5,0	303	3,5	204.807	3,5
VZW	8	8,0	218	2,5	143.499	2,5
Totaal	100	100,0	8.607	100,0	5.783.172	100,0

Tabel 50: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven zonder erkenning van de sociale economie

Geen erkenning sociale economie Juridische vorm	Bedrijven		Werknemers		Cheques	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Handelsvennootschap	692	51,7	65.489	73,6	31.222.372	67,7
<i>Zuivere handelsvennootschap</i>	<i>248</i>	<i>18,5</i>	<i>22.535</i>	<i>25,3</i>	<i>12.767.675</i>	<i>27,7</i>
<i>Sui generis handelsvennootschap</i>	<i>416</i>	<i>31,1</i>	<i>17.710</i>	<i>19,9</i>	<i>8.468.110</i>	<i>18,4</i>
<i>Sui generis interim</i>	<i>28</i>	<i>2,1</i>	<i>25.244</i>	<i>28,4</i>	<i>9.986.587</i>	<i>21,7</i>
Natuurlijke persoon	302	22,6	3.980	4,5	1.894.901	4,1
OCMW en gemeente	98	7,3	2.583	2,9	1.975.387	4,3
PWA	47	3,5	2.228	2,5	1.500.213	3,3
VZW	199	14,9	14.701	16,5	9.526.137	20,7
Totaal	1.338	100,0	88.981	100,0	46.119.010	100,0

Tabel 51: Soorten diensten per regio (N= 4.856)

	Brussel (N=680)	Vlaanderen (N=2.699)	Wallonië (N=1.477)
Schoonmaak van de woning	91,4%	89,1%	88,6%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	20,0%	19,9%	14,4%
Bereiden van maaltijden	1,7%	2,3%	1,6%
Kleine occasionele naaiwerken	1,2%	1,5%	1,7%
Strijken buitenshuis	15,5%	23,7%	22,2%
Boodschappendienst	0,6%	1,0%	0,8%
Mindermobielencentrale	0,1%	0,9%	0,4%

Tabel 52: Aantal gebruikers op de hoogte van het terugbetaalbaar belastingkrediet (N= 4.839)

	N	%
< 35 jaar	79	12,2
Tussen 35 en 45 jaar	205	13,9
Tussen 45 en 55 jaar	245	17,2
Tussen 55 en 65 jaar	242	25,0
>= 65 jaar	136	44,0
Totaal	1.114	23,0

Tabel 53: Kunt u een indicatie geven van de prijs die in uw buurt betaald wordt in het zwarte circuit (dwz. Huishoudhulp zonder contract)? (N=4.520)

	N	%
Ik weet het niet	3.466	76,4
Ik wens niet op deze vraag te antwoorden	200	4,4
Aantal ingevuld	869	19,2
Totaal	4.520	100



Tabel 54: Wat zou u doen indien de prijs van de dienstencheques de maximale waarde die u bereid bent te betalen overschrijdt? (N=4.427)

	Totaal	< 35 jaar (N=583)	Tussen 35 en 45 jaar (N=1.340)	Tussen 45 en 55 jaar (N=1.296)	Tussen 55 en 65 jaar (N=887)	>= 65 jaar (N=290)
Ik (of een ander gezinslid) zou de taken zelf verrichten	57,3%	77,2%	72,2%	66,8%	52,1%	30,3%
Ik zou deze taken in het zwart laten verrichten	20,3%	26,9%	23,5%	21,9%	23,5%	9,7%
Ik zou beroep doen op diensten van een andere private onderneming	7,1%	8,8%	8,4%	8,1%	11,4%	1,4%
Ik zou beroep doen op een PWA-er	10,2%	8,4%	10,0%	11,3%	14,5%	6,2%
Ik zou DCH blijven gebruiken maar ik zou mijn gebruik verminderen	7,3%	5,3%	7,1%	5,1%	4,5%	12,1%
Ik zou beroep doen op diensten van de OCMW	5,5%	1,9%	1,9%	3,8%	4,0%	7,9%
Ik weet het nog niet, ik zal op het moment zelf de beste beslissing nemen	5,1%	1,5%	2,1%	2,9%	3,3%	15,5%
Ik zou beroep doen op thuiszorgdiensten	4,8%	1,4%	2,0%	2,6%	6,7%	7,6%
Ik zou er toch nog gebruik van maken (kan niet anders)	5,0%	1,2%	0,9%	2,4%	2,4%	15,5%
Ik zou naar een rusthuis gaan	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%

Tabel 55: Worden er extra vergoedingen (bvb. voor verplaatsing) aangerekend door de dienstencheque-ondernemingen? (N= 4.856)

	N	%
Nee	4.021	82,8
Ja	292	6,0
Ik weet het niet	543	11,2
Totaal	4.856	100

Tabel 56: Hoeveel bedraagt de franchise in geval van schade? (N= 159)

	N	%
< 100 €	16	10,1
100 à 199 €	35	22,0
200 à 299 €	53	33,3
300 à 599 €	31	19,5
>= 600 €	24	15,1

Tabel 57: Heeft de economische crisis uw gebruik van dienstencheques verlaagd of voorziet u in de toekomst een verlaging van uw gebruik van dienstencheques ten gevolge van de economische crisis? (N=4.530)

	< 35 jaar (N=593)	Tussen 35 en 45 jaar (N=1.381)	Tussen 45 en 55 jaar (N=1.341)	Tussen 55 en 65 jaar (N=920)	>= 65 jaar (N=290)	Totaal (N=4.530)
Nee	64,6%	62,0%	64,4%	67,7%	81,4%	69,1%
Ja	21,1%	18,5%	16,3%	15,2%	13,1%	15,5%
Ik weet het niet	14,3%	19,5%	19,2%	17,1%	5,5%	15,4%

Tabel 58: Heeft de economische crisis uw gebruik van dienstencheques verlaagd of voorziet u in de toekomst een verlaging van uw gebruik van dienstencheques ten gevolge van de economische crisis per regio? (N=4.527)

	Brussel (N=626)	Vlaanderen (N=2.520)	Wallonië (N=1.381)
Nee	72,0%	70,9%	62,6%
Ja	18,2%	13,4%	21,6%
Ik weet het niet	9,8%	15,7%	15,7%
Totaal	100%	100%	100%

*Tabel 59: Percentage gebruikers die voor het systeem van dienstencheques bestond ook al beroep op iemand anders deden (N= 4.856)*

	N	%
< 35 jaar	70	10,8
Tussen 35 en 45 jaar	381	25,7
Tussen 45 en 55 jaar	447	31,1
Tussen 55 en 65 jaar	368	37,6
>= 65 jaar	87	28,2
Totaal	1.316	27,1

*Tabel 60: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten dan uit voor het systeem van dienstencheques bestond per leeftijd? (N=1.232)*

	< 35 jaar (N=60)	Tussen 35 en 45 jaar (N=338)	Tussen 45 en 55 jaar (N=425)	Tussen 55 en 65 jaar (N=337)	>= 65 jaar (N=87)
Ik deed beroep op iemand zonder een contract af te sluiten (m.a.w. zwartwerk)	81,7%	69,5%	64,3%	65,3%	78,2%
Diensten van OCMW	0,0%	0,3%	2,6%	1,2%	6,9%
PWA	6,7%	23,4%	28,0%	23,4%	5,8%
Thuiszorgdiensten	1,7%	1,8%	2,4%	4,2%	5,8%
Diensten van een andere private onderneming	11,7%	10,1%	7,8%	9,2%	2,3%

*Tabel 61: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten dan uit voor het systeem van dienstencheques bestond per regio? (N= 1.232)*

	Brussel (N=191)	Vlaanderen (N=709)	Wallonië (N=329)
Ik deed beroep op iemand zonder een contract af te sluiten (m.a.w. zwartwerk)	94,0%	63,9%	71,1%
PWA	3,4%	22,5%	19,7%
Diensten van een andere private onderneming	2,2%	8,9%	6,6%
Diensten van OCMW	0,4%	3,1%	3,8%
Thuiszorgdiensten	0,0%	6,0%	0,0%

*Tabel 62: Percentage gebruikers die van dienstencheque-onderneming veranderd is omdat ze ontevreden waren van de dienstverlening van het bedrijf (N= 4.856)*

	N	%
< 35 jaar	129	19,9
Tussen 35 en 45 jaar	303	20,4
Tussen 45 en 55 jaar	277	19,3
Tussen 55 en 65 jaar	141	14,4
>= 65 jaar	32	10,4
Totaal	800	16,5

*Tabel 63: Bent u van plan om in 2009 het systeem van de dienstencheques te blijven gebruiken? (N= 4.856)*

	N	%
Ja	4.559	93,9
Nee, ik ben al gestopt	211	4,4
Nee, ik ben van plan om te stoppen	86	1,8
Totaal	4.856	100

*Tabel 64: Door wie wordt het huishouden nu verricht? (N=202)*

	N	%
Ik (of een ander gezinslid) verricht zelf de taken	191	94,3
Ik laat de taken in het zwart verrichten	3	1,6
Ik doe beroep op diensten van een andere private onderneming	3	1,7
Ik doe beroep op een PWA-er	2	1,2
Ik doe beroep op diensten van de OCMW	0	0,0
Ik doe beroep op thuiszorgdiensten	0	0,0
Mijn rusthuis	7	3,7

Tabel 65: Door wie zou het huishouden verricht worden? (N=86)

	N	%
Ik (of een ander gezinslid) zou de taken zelf verrichten	70	76,2
Ik zou beroep doen op diensten van de OCMW	8	8,9
Ik zou de taken in het zwart laten verrichten	7	7,7
Ik zou beroep doen op diensten van een andere private onderneming	6	6,5
Ik zou beroep doen op een PWA-er	3	2,8
Ik zou beroep doen op thuiszorgdiensten	1	1,0

Tabel 66: Slechts 2% van de dienstencheque-werknemers is een man. Zou u of uw partner er een probleem mee hebben indien de dienstenchequewerknemer die voor u of bij u werkt een man zou zijn? (N= 4.847)

	Ja		Neen		Geen Mening		Totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
< 35 jaar	55	8,5	525	81,0	68	10,5	648	100
Tussen 35 en 45 jaar	155	10,5	1.151	77,8	173	11,7	1.479	100
Tussen 45 en 55 jaar	165	11,5	1.082	75,5	187	13,0	1.434	100
Tussen 55 en 65 jaar	140	14,4	677	69,4	158	16,2	975	100
>= 65 jaar	118	38,2	169	54,7	22	7,1	309	100
Totaal	872	18,0	3.399	70,1	577	11,9	4.847	100



## BIJLAGE 3: LIJST TABELLEN

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2008.....	13
Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2008).....	14
Tabel 3: Aantal actieve gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2008) .....	16
Tabel 4: Algemene profiel van de actieve gebruikers naar gewest (2008) .....	17
Tabel 5: Profiel van de jongere actieve gebruikers naar gewest (2008) .....	18
Tabel 6: Profiel van de oudere actieve gebruikers: Waar woont u? (N = 309) ....	19
Tabel 7: Gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques in 2008.....	20
Tabel 8: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen op het eind van het jaar naar gewest (op maatschappelijke zetel) .....	22
Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers in 2008 volgens RVA en RSZ/RSZPPO.....	23
Tabel 10: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2008 volgens RSZ/RSZPPO .....	24
Tabel 11: Aantal dienstencheque-werknemers naar regio (volgens woonplaats van de werknemer) en banen gecreëerd (volgens exploitatie zetel) ..	25
Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar provincie en vergelijking met alle Belgische werknemers (volgens woonplaats van de werknemer) .....	26
Tabel 13: Overzicht profielkenmerken dienstencheque-werknemers .....	27
Tabel 14: Van welk soort diensten maakt(e) u gebruik via het systeem van dienstencheques? (meerdere antwoorden mogelijk) (N= 4.856).....	32
Tabel 15: Soorten diensten per leeftijd (N= 4.856) .....	33
Tabel 16: Erkende dienstencheque-ondernemingen (december 2008-2007) .....	42
Tabel 17: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques naar juridische vorm .....	45
Tabel 18: Verdeling aantal bedrijven en tewerkgestelde werknemers naar erkenningen van dienstencheque-bedrijven .....	47
Tabel 19: Verdeling van de erkende bedrijven naar juridische vorm.....	48
Tabel 20: Overzicht dienstencheque-bedrijven naar paritair comité .....	49
Tabel 21: Indicatoren met betrekking tot het aantal werknemers per bedrijf (2008) .....	50
Tabel 22: Hoe hebt u de onderneming(en) gekozen die deze diensten levert(leveren)? (N= 4.830).....	51
Tabel 23: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2008 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens .....	56
Tabel 24: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (nieuwe typologie) (2008) .....	60
Tabel 25: Indicatoren met betrekking tot de contracten per bedrijf (2008) .....	61
Tabel 26: Overzicht bevoegd paritair comité .....	63

Tabel 27: Indicatoren tijdelijke werkloosheid 2008 .....	67
Tabel 28: Verdeling van de terugbetaalde bedragen in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques in 2007 naar ondernemingstype ....	75
Tabel 29: Instroom in het stelsel van de dienstencheques in 2008.....	78
Tabel 30: Aantal werknemers per bedrijf in de loop van 2008 en eind 2008.....	82
Tabel 31: Uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques tussen 2007 en 2008.....	83
Tabel 32: Evolutie aankoopprijs dienstencheques .....	89
Tabel 33: Wat heeft de recente prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2009 (tot 7,50 euro) als gevolg gehad op uw gebruik van dienstencheques? (N=4.473) .....	91
Tabel 34: Kunt u een indicatie geven van de prijs die in uw buurt betaald wordt in het zwarte circuit (dwz. Huishoudhulp zonder contract)? (N=869).....	91
Tabel 35: Hoeveel zou u maximaal bereid zijn te betalen voor de aankoop van een dienstencheque (zonder rekening te houden met de fiscale aftrek) voor de verschillende soorten diensten die u gebruikt? .....	92
Tabel 36: Evolutie aankoopprijs, federale tegemoetkoming en inruilwaarde .....	96
Tabel 37: Welke extra vergoedingen worden aangerekend? (N= 284) (meerdere antwoorden mogelijk).....	97
Tabel 38: Wordt er door de dienstencheque-onderneming een franchise aangerekend in geval van schade?(N= 4.547) (enkel gebruikers van minder dan 65 jaar).....	98
Tabel 39: Impact van het gebruik van dienstencheques op de gebruikers.....	128
Tabel 40: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2008 .....	130
Tabel 41: Profiel van de respondenten (N= 4.856) .....	152
Tabel 42: Profiel van de actieve gebruikers van dienstencheques in 2008 (N= 548.557) .....	152
Tabel 43: Overzicht bevraagde dienstencheque-ondernemingen.....	153
Tabel 44: Overzicht bevraagde federaties/stakeholders.....	154
Tabel 45: Netto gezinsinkomen van de respondenten (N= 4.766).....	157
Tabel 46: Aantal aangekochte cheques per actieve gebruikers (N= 555.203)...	157
Tabel 47: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met een federale erkenning als inschakelingsbedrijf.....	158
Tabel 48: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met een gewestelijke erkenning als sociale economie.....	158
Tabel 49: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven met beide erkenningen.....	159
Tabel 50: Aantal bedrijven, werknemers en terugbetaalde cheques van bedrijven zonder erkenning van de sociale economie .....	159
Tabel 51: Soorten diensten per regio (N= 4.856) .....	160
Tabel 52: Aantal gebruikers op de hoogte van het terugbetaalbaar belastingkrediet (N= 4.839).....	160



Tabel 53: Kunt u een indicatie geven van de prijs die in uw buurt betaald wordt in het zwarte circuit (dwz. Huishoudhulp zonder contract)? (N=4.520) .....	160
Tabel 54: Wat zou u doen indien de prijs van de dienstencheques de maximale waarde die u bereid bent te betalen overschrijdt? (N=4.427) .....	161
Tabel 55: Worden er extra vergoedingen (bvb. voor verplaatsing) aangerekend door de dienstencheque-ondernemingen? (N= 4.856)	162
Tabel 56: Hoeveel bedraagt de franchise in geval van schade? (N= 159) .....	162
Tabel 57: Heeft de economische crisis uw gebruik van dienstencheques verlaagt of voorziet u in de toekomst een verlaging van uw gebruik van dienstencheques ten gevolge van de economische crisis? (N=4.530) .....	162
Tabel 58: Heeft de economische crisis uw gebruik van dienstencheques verlaagd of voorziet u in de toekomst een verlaging van uw gebruik van dienstencheques ten gevolge van de economische crisis per regio? (N=4.527) .....	162
Tabel 59: Percentage gebruikers die voor het systeem van dienstencheques bestond ook al beroep op iemand anders deden (N= 4.856) .....	163
Tabel 60: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten dan uit voor het systeem van dienstencheques bestond per leeftijd? (N=1.232) .....	163
Tabel 61: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten dan uit voor het systeem van dienstencheques bestond per regio? (N= 1.232) .....	163
Tabel 62: Percentage gebruikers die van dienstencheque-onderneming veranderd is omdat ze ontevreden waren van de dienstverlening van het bedrijf (N= 4.856) .....	164
Tabel 63: Bent u van plan om in 2009 het systeem van de dienstencheques te blijven gebruiken? (N= 4.856) .....	164
Tabel 64: Door wie wordt het huishouden nu verricht? (N=202).....	164
Tabel 65: Door wie zou het huishouden verricht worden? (N=86).....	165
Tabel 66: Slechts 2% van de dienstencheque-werknemers is een man. Zou u of uw partner er een probleem mee hebben indien de dienstenchequewerknemer die voor u of bij u werkt een man zou zijn? (N= 4.847) .....	165



## BIJLAGE 4: LIJST FIGUREN

Figuur 1: Maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2008.....	15
Figuur 2: Aantal erkende en actieve ondernemingen (2004-2008).....	21
Figuur 3: Aantal dienstencheque-werknemers met resp. 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers.....	85
Figuur 4: Evolutie aantal aangekochte cheques (januari 2008-april 2009) .....	90
Figuur 5: Wat is het belangrijkste motief dat u overtuigd heeft om in te stappen in het systeem van dienstencheques? (N=4.813) .....	101
Figuur 6: Belangrijkste motief naar leeftijd (N=4.813).....	102
Figuur 7: Aan wie of wat soort van organisatie besteedde u deze diensten uit voor het systeem van dienstencheques bestond? (N= 1.232).....	103
Figuur 8: Tevredenheid van de gebruiker over de dienstverlening naar type onderneming (N=4.547) (enkel voor gebruikers van minder dan 65 jaar) .....	104
Figuur 9: Tevredenheid van de gebruiker over de dienstverlening naar type activiteit (N=4.547) (enkel voor gebruikers van minder dan 65 jaar) .....	108
Figuur 10: Waarom bent u van dienstencheque-onderneming veranderd? (N= 875) .....	109
Figuur 11: Waarom bent u gestopt met het gebruik van dienstencheques? (N=211) (Meerdere antwoorden mogelijk).....	110
Figuur 12: Waarom bent u van plan om te stoppen met het gebruik van dienstencheques? (N=86).....	110
Figuur 13: Hoe tevreden bent u over een aantal punten i.v.m. de dienstverlening van Sodexo? .....	111
Figuur 14: Componenten van de netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques.....	117