



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

**E  
i  
n  
drapport**

**In opdracht van:**

**Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en  
Sociaal Overleg  
Algemene Directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt**

**Uitgevoerd door:**

**IDEA Consult: Ann Gevers  
An Van Pelt  
Dr. Anneleen Peeters**

**Brussel, 29 april 2005**

## Inhoudsopgave

p.

<b>DEEL 1: HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES VOOR BUURTDIENSTEN EN –BANEN: INLEIDING</b>		<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Korte schets van het stelsel van de dienstencheques</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Doel van de studie</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Aanpak van de studie</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Opbouw van dit rapport</b>	<b>12</b>
<b>DEEL 2: BEVRAGING BIJ DE GEBRUIKERS VAN DE DIENSTENCHEQUES</b>		<b>14</b>
<b>1</b>	<b>Aantal bereikte gebruikers</b>	<b>15</b>
1.1	Totaal aantal dienstencheque-gebruikers .....	15
1.2	Steekproefsamenstelling gebruikers dienstencheques .....	16
1.2.1	<i>Verdeling van de steekproef gebruikers naar regio</i> .....	16
1.2.2	<i>Verdeling van de steekproef gebruikers naar type dienst</i> .....	16
1.2.3	<i>Verdeling van de steekproef gebruikers naar type onderneming</i> .....	17
<b>2</b>	<b>Profiel van de bereikte gebruikers</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Omvang en typering van het gebruik</b>	<b>22</b>
3.1	Omvang van het gebruik in aantal uren .....	22
3.2	Evolutie van gebruik .....	23
<b>4</b>	<b>Motieven om beroep te doen op het systeem van dienstencheques</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Kanaal waarlangs de gebruikers op de hoogte zijn van systeem van dienstencheques</b>	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>Tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques</b>	<b>27</b>
6.1	Tevredenheid over de inschrijvingsprocedure .....	27
6.2	Tevredenheid over de aankoopprocedure .....	28
6.3	Tevredenheid over het vinden van een erkende onderneming .....	29
6.4	Tevredenheid over de geboden service van de onderneming .....	30
6.5	Tevredenheid over de geboden service van de werknemer .....	30
6.6	Tevredenheid over de kostprijs van de dienstencheques .....	31
6.7	Tevredenheid over de betaalprocedure .....	32
6.8	Tevredenheid over mogelijkheden tot omruilen van cheques .....	33
6.9	Samenvatting van tevredenheidsindicatoren .....	34
<b>7</b>	<b>Toegevoegde waarde (additionaliteit) van de dienstencheques voor de gebruikers</b>	<b>36</b>
7.1	Analyse situatie zonder en met dienstencheques .....	36
7.1.1	<i>Werden de taken uitbesteed voor het bestaan van de dienstencheques?</i> .....	36
7.1.2	<i>Aan welke instantie werden de taken uitbesteed?</i> .....	36
7.1.3	<i>Verschilpunten tussen vroeger gebruikt systeem en dienstencheques</i> .....	37
7.2	Analyse scenario zonder systeem van dienstencheques .....	39
<b>8</b>	<b>Toekomstvisie van de dienstencheque-gebruikers</b>	<b>41</b>

**DEEL 3: BEVRAGING VAN DE WERKNEMERS TEWERKGESTELD ONDER HET  
STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES 42**

<b>1</b>	<b>Aantal tewerkgestelde personen in stelsel van dienstencheques</b>	<b>43</b>
1.1	Totaal aantal dienstencheque-werknemers .....	43
1.2	Steekproefsamenstelling werknemers dienstencheques.....	44
1.2.1	<i>Verdeling van steekproef werknemers naar regio .....</i>	<i>44</i>
1.2.2	<i>Verdeling van de steekproef werknemers naar type dienst.....</i>	<i>45</i>
1.2.3	<i>Verdeling van de steekproef werknemers naar type onderneming.....</i>	<i>46</i>
<b>2</b>	<b>Profiel van de dienstencheque-werknemer</b>	<b>48</b>
<b>3</b>	<b>Omvang en typering van de arbeid via dienstencheques</b>	<b>51</b>
3.1	Plaats van tewerkstelling.....	51
3.2	Arbeidsduur.....	51
3.3	Type arbeidscontract.....	53
<b>4</b>	<b>Loonvoorwaarden</b>	<b>56</b>
<b>5</b>	<b>Motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>Kanalen waarlangs de werknemers op de hoogte zijn van het systeem van dienstencheques</b>	<b>61</b>
<b>7</b>	<b>Tevredenheid van de werknemers over het stelsel van de dienstencheques</b>	<b>62</b>
7.1	Algemene tevredenheid over werken in stelsel van dienstencheques.....	62
7.2	Tevredenheid over de arbeidsinhoud.....	64
7.3	Tevredenheid over loon .....	65
7.4	Tevredenheid over de arbeidsduur en het werkrooster .....	66
7.5	Tevredenheid over de verplaatsing naar het werk .....	67
7.6	Tevredenheid over type van contract en statuut .....	70
7.7	Tevredenheid over het contact met verschillende partijen.....	72
7.8	Tevredenheid over de geboden opleidingsfaciliteiten .....	73
7.9	Samenvatting van tevredenheidsindicatoren.....	75
<b>8</b>	<b>Toegevoegde waarde (additionaliteit) van de dienstencheques voor de werknemers</b>	<b>77</b>
8.1	Vroegere beroepssituatie werknemers dienstencheques .....	77
8.2	Verschil in netto-maandinkomen .....	79
<b>9</b>	<b>Toekomstvisie van de dienstencheque-werknemers</b>	<b>81</b>

**DEEL 4: BEVRAGING VAN DE ERKENDE ONDERNEMINGEN 82**

<b>1</b>	<b>Aantal dienstencheque-ondernemingen</b>	<b>83</b>
1.1	Totaal aantal erkende dienstencheque-ondernemingen .....	83
1.2	Steekproefsamenstelling erkende dienstencheque-ondernemingen.....	84
1.2.1	<i>Verdeling van de steekproef ondernemingen naar type dienst .....</i>	<i>84</i>
1.2.2	<i>Verdeling van de steekproef ondernemingen naar type bedrijf.....</i>	<i>85</i>
1.2.3	<i>Aantal ondernemingen in steekproef speciaal opgericht voor dienstencheques.....</i>	<i>86</i>
<b>2</b>	<b>Tewerkstelling in ondernemingen uit steekproef</b>	<b>87</b>
2.1	Tewerkstelling naar categorie A en B.....	87
2.2	Tewerkstelling naar arbeidscontract.....	88
2.3	Tewerkstelling naar arbeidsduur .....	89
<b>3</b>	<b>Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques</b>	<b>91</b>

<b>4</b>	<b>De loon- en arbeidsvoorwaarden</b>	<b>93</b>
<b>5</b>	<b>Tevredenheid van de bedrijven over het stelsel van de dienstencheques</b>	<b>97</b>
5.1	Tevredenheid over de erkenningsprocedure	97
5.1.1	<i>Erkenningsvoorwaarden</i>	97
5.1.2	<i>Oprichting sui-generis afdeling</i>	98
5.1.3	<i>Samenstelling erkenningsdossier en erkenningsformulier</i>	98
5.1.4	<i>Snelheid van de erkenningsprocedure</i>	98
5.2	Tevredenheid over de uitbetalingsprocedure	99
5.3	Tevredenheid over de rapportageverplichting	100
5.4	Tevredenheid over de arbeidsovereenkomst dienstencheques	101
5.5	Tevredenheid over de inruilwaarde	102
5.6	Tevredenheid over het vinden van werknemers	105
<b>6</b>	<b>Toekomstvisie van de erkende ondernemingen</b>	<b>108</b>
6.1	Hefbomen voor verdere groei van het systeem van de dienstencheques	108
6.2	Verwachte tewerkstellingsgroei in stelsel dienstencheques	109

## **DEEL 5: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES 110**

<b>1</b>	<b>Effectiviteit van het stelsel van dienstencheques</b>	<b>112</b>
1.1	Creëren van meer werkgelegenheid	112
1.2	Creëren van werkgelegenheid voor kansengroepen op de arbeidsmarkt	112
1.2.1	<i>Activering van langdurig werkzoekenden en stille arbeidsreserve</i>	113
1.2.2	<i>Werkgelegenheid voor laaggeschoolden</i>	113
1.2.3	<i>Werkgelegenheid voor allochtonen</i>	113
1.3	Creëren van duurzame jobs	113
1.3.1	<i>Contracttype</i>	113
1.3.2	<i>Grote versus kleine jobs</i>	114
1.4	Omzetten van zwartwerk in reguliere arbeid	115
1.5	Omzetten van PWA statuten in volwaardige werknemers-statuten	115
1.6	Vergemakkelijking van de combinatie arbeid en huishouden voor de gebruiker	115
<b>2</b>	<b>De afstemming van het stelsel van dienstencheques op de behoeften van gebruikers, werknemers en bedrijven</b>	<b>117</b>
2.1	Afstemming op behoeften van gebruikers	117
2.2	Afstemming op behoeften van werknemers	117
2.3	Afstemming op behoeften van ondernemingen	118
<b>3</b>	<b>Toegevoegde waarde van de dienstencheques voor de betrokken actoren</b>	<b>119</b>
3.1	Meerwaarde voor de maatschappij	119
3.2	Meerwaarde voor de dienstencheque-werknemer	119
3.3	Meerwaarde voor de gebruikers	120
<b>4</b>	<b>Duurzaamheid van het stelsel van dienstencheques</b>	<b>121</b>
4.1	Rechtszekerheid van stelsel als belangrijkste hefboom	121
4.2	Blijvend gebruik bestendigen via effectieve promotie	121
4.3	Verwachte tewerkstellingsgroei	122
<b>5</b>	<b>Bruto- en netto-effecten van stelsel dienstencheques</b>	<b>123</b>
5.1	Het effect op de werkgelegenheid	123
5.2	De bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques	123
	<b>Bibliografie</b>	<b>126</b>
	<b>Lijst van tabellen</b>	<b>127</b>
	<b>Lijst van figuren</b>	<b>129</b>

## **Deel 1: HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES VOOR BUURTDIENSTEN EN –BANEN: INLEIDING**

# 1 Korte schets van het stelsel van de dienstencheques

De dienstencheque is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen<sup>1</sup>. Alvorens het stelsel van de dienstencheques sinds 1 januari 2004 federale materie werd, bestond dit systeem in de gewesten sinds 2003. Het federale stelsel van de dienstencheques maakt het mogelijk voor particuliere personen om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard (zie box 1 voor een beknopte typering van het stelsel). De doelstelling van de maatregel is meervoudig: het creëren van nieuwe werkgelegenheid (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 de dienstencheque de combinatie arbeid en gezin voor de gebruiker ervan die op deze manier 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. Het is dit evaluatieonderzoek dat het voorwerp vormt van deze studie.

## *Box 1: Technische fiche dienstencheques*

De dienstencheque is een betalingsbewijs dat een financiële tegemoetkoming van de federale overheid omvat en dat *particulieren* de kans biedt buurtwerken of –diensten verricht door een *werknemer* met een arbeidsovereenkomst, te betalen aan een *erkende onderneming*. Bij het stelsel van de dienstencheques zijn 3 betrokken partijen:

### **Gebruikers**

Alle particulieren gedomicilieerd in België kunnen dienstencheques kopen om hiermee huishoudelijke hulp te betalen. Het kan zowel gaan over activiteiten bij de gebruiker thuis (bijv. schoonmaken, wassen en strijken, bereiden van maaltijden) als activiteiten buiten het huis van de gebruiker (bijv. boodschappendienst, strijkatelier). Per gewerkt uur betaalt de gebruiker met een gedateerde en getekende dienstencheque aan de werknemers van een erkende onderneming. Een dienstencheque kost 6,70 €<sup>2</sup> en is 8 maanden geldig. Op de dienstencheques aangekocht vanaf 1 januari 2004 is een forfaitaire belastingvermindering van 30% van toepassing. Een gebruiker kan dienstencheques bestellen bij de uitgiftemaatschappij Accor (zie [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be)).

### **Erkende ondernemingen**

De activiteiten betaald met dienstencheques worden uitgevoerd door een werknemer van een bedrijf dat specifiek erkend werd door de federale overheid. Bedrijven die kunnen toetreden tot het systeem van dienstencheques zijn ondernemingen met of zonder commerciële activiteit zoals schoonmaak- en interimbedrijven, VZW's, PWA's, ziekenfondsen, OCMW's, ondernemingen met een sociaal doel en zelfstandige werkgevers die arbeiders aanwerven. De onderneming ontvangt vanaf 20 juli 2004 per dienstencheque 21 € van het uitgiftebedrijf Accor dat verantwoordelijk is voor het terugbetalen van de dienstencheques aan de bedrijven.

### **Werknemers**

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

<sup>2</sup> Vóór 20 november 2004 kostte een dienstencheque 6,20 €, vanaf 20 november 2004 kost een dienstencheque 6,70 €

De werknemers die door een erkende onderneming tewerkgesteld zijn in het kader van de dienstencheques kunnen ingedeeld worden in twee categorieën:

1. Werknemers van categorie A

Dit zijn de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die tijdens hun tewerkstelling aanspraak maken op een 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 onder 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 werkloosheidsuitkering en kunnen zich kandidaat stellen voor een zeer beperkt aantal arbeidsuren per week.

De werknemer van categorie A en B is 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. De loonvoorwaarden en arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst dienstencheques worden – net als voor gewone werknemers - beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die gesloten zijn in het paritair comité waaronder de erkende onderneming ressorteert of door de overeenkomsten die gesloten worden op ondernemingsniveau. Er gelden wel specifieke regelingen voor de minimumduur van de arbeidsprestaties die verschillen naargelang de werknemer tot categorie A of B behoort.

In de volgende tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques.

*Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques (situatie 31.12.2004)*

Aantal ingeschreven gebruikers in 2004	120.247
Aantal gebruikers die vóór 31.12.2004 minimum één bestelling plaatsten	98.814
Aantal gebruikers die vóór 31.12.2004 minimum twee bestellingen plaatsten	67.005
Aantal aangekochte cheques in 2004	8.111.261
Aantal terugbetaalde cheques in 2004	5.619.745
Aantal erkende ondernemingen op 31.12.2004	785
Aantal actieve ondernemingen op 31.12.2004	504
Aantal werknemers	15.077 <sup>3</sup>

*Bron: IDEA Consult op basis van bestanden RVA en Accor*

<sup>3</sup> Dit cijfer werd berekend op 426 bedrijven die hun werkgelegenheidscijfer doorgaven aan Accor en/of RVA (enquête 4<sup>de</sup> kwartaal 2004)

## 2 Doel van de studie

Het doel van deze studie is de realisatie van het eerste 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.

Hiertoe worden drie partijen bevraagd: de natuurlijke personen die gebruik maken van de dienstencheques, de werknemers tewerkgesteld onder het stelsel van de dienstencheques en tenslotte de erkende ondernemingen.

Op basis van de bevraging zal een antwoord geformuleerd worden op volgende vragen:

- Wie zijn de gebruikers van de dienstencheques en de werknemers tewerkgesteld via de dienstencheques?
- Welke zijn de voornaamste motieven voor de gebruikers om gebruik te maken van het systeem van de dienstencheques en voor de werknemers om te werken in het stelsel van de dienstencheques?
- Welke zijn de sterke punten en pijnpunten van het systeem van de dienstencheques voor gebruikers, werknemers en erkende ondernemingen?
- Hoe wordt de kostprijs van de dienstencheque ervaren door de gebruikers en de inruilwaarde door de erkende onderneming?
- Hoe worden de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques ervaren door werknemers en erkende ondernemingen?
- Wat zijn de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden binnen het stelsel van de dienstencheques?
- Wat is het werkgelegenheidseffect van de maatregel dienstencheques?
- Wat is de globale bruto en netto kostprijs van de maatregel, met bijzondere aandacht voor de terugverdieneffecten, onder meer inzake werkloosheidsuitkeringen?
- Welke zijn de verwachtingen inzake het gebruik van de dienstencheques en de evolutie van de tewerkstelling via dienstencheques?



### 3 Aanpak van de studie

Het evaluatieonderzoek van het stelsel van de dienstencheques gebeurde op basis van meerdere methoden:

1. *Desk-research aan de hand van een analyse van de beschikbare gegevens over het stelsel van de dienstencheques*

Beschikbare databestanden van Accor Services en RVA werden geanalyseerd om een idee te krijgen van de macro-impact van het stelsel van de dienstencheques op de Belgische arbeidsmarkt. Daarnaast werden tevens kwalitatieve informatiebronnen als informatiebladen, tussentijdse verslagen en wetteksten geraadpleegd.

2. *Een telefonische enquête bij een representatief staal van gebruikers en werknemers in gans België*

Deze telefonische enquête had als doel om een grondig inzicht te krijgen in de betrokken partijen bij het werkgelegenheidstelsel van de dienstencheques. De gebruikers zijn de natuurlijke personen die gebruik maken van de dienstencheques. Met de werknemers bedoelen we de personen die tewerkgesteld zijn via het stelsel van de dienstencheques.

3. *Een web-based bevraging bij de populatie van de erkende ondernemingen*

Voor ondernemingen erkend in het kader van de dienstencheques, namelijk de ondernemingen die prestaties leveren betaald via dienstencheques en die hiervoor erkend werden, werd geopteerd voor een web-based bevraging. Een telefonische bevraging biedt immers onvoldoende mogelijkheden om ook kwantitatieve gegevens te verzamelen van deze ondernemingen zoals aantal werknemers, aantal gewerkte uren, aantal en soorten van contracten, ...

Er werd beoogd om 200 gebruikers, 600 werknemers en 200 erkende ondernemingen te bevragen. In totaal werden van 233 gebruikers, 627 werknemers en 197 bedrijven antwoorden verkregen.

Tabel 2 geeft meer inzicht in de grootte van de totale populatie en van de gerealiseerde steekproef van gebruikers, werknemers en erkende ondernemingen in het stelsel van dienstencheques.

Tabel 2: Populatie- en steekproefgegevens dienstencheques

	Populatie (op 31.12.2004)	Steekproef beoogd	Steekproef gerealiseerd
Actieve gebruikers dienstencheques	98814 <sup>4</sup>	200	233
Werknemers dienstencheques	15077	600	627
Actieve erkende ondernemingen dienstencheques	504	200	197

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en op basis van RVA-statistieken (2005)

Tabel 3 geeft een overzicht van de behaalde respons van de telefonische enquête bij gebruikers en werknemers in het stelsel van de dienstencheques. De netto-respons voor de gebruikers van de dienstencheques bedraagt 9,5 %. Ruim een derde van de gebruikers die opgebeld werden bleek onbereikbaar (bv. namen de telefoon niet op, het nummer was foutief of afgesloten). Bijna 7 % van de gecontacteerde gebruikers weigerde deel te nemen aan het onderzoek, terwijl een kleine helft niet in aanmerking kwam. Dit kan om allerlei redenen zijn: niet in overeenstemming met de te behalen quota, persoon heeft nog geen dienstencheques gebruikt, persoon heeft al deelgenomen aan een ander marktonderzoek tijdens de laatste 4 maanden, enz. Voor de werknemers werd een netto-respons bereikt van 28,8 %. De hogere netto-respons bij de werknemers houdt verband met het feit dat op voorhand het type dienst en onderneming gekend was zodat minder oproepen dienden gedaan te worden om de vooropgestelde quota te halen. Slechts een kleine 2 % van de gebelde werknemers weigerde deel te nemen aan de enquête. Iets meer dan een kwart kwam niet in aanmerking voor de enquête.

Tabel 3: Responsoverzicht gebruikers en werknemers dienstencheques

	Aantal	Percentage
<i>Gebruikers</i>		
Volledige enquête (netto-respons)	233	9,5 %
Onbereikbaar	875	35,4 %
Weigering	168	6,8 %
Niet in aanmerking	1193	48,3 %
Totaal	2469	100,0 %
<i>Werknemers</i>		
Volledige enquête (netto-respons)	627	28,8 %
Onbereikbaar	921	42,3 %
Weigering	40	1,8 %
Niet in aanmerking	590	27,1 %
Totaal	2178	100,0 %

Bron: IDEA Consult (2005)

<sup>4</sup> Het gaat hier om het aantal gebruikers dat minimum 1 bestelling plaatste voor 31 december 2004.

Om de representativiteit van de steekproef te garanderen, werden een aantal quota opgelegd aan de te behalen netto-respons. Door het opleggen van deze quota streven we naar eenzelfde frequentieverdeling van deze kenmerken in de netto-respons als in het totale bestand. Deze quota hadden betrekking op regio, soort diensten en type van onderneming. Voor de regio werden de quota gebaseerd op het aandeel in de bevolking van elke regio. Voor de werknemers konden we de soort van dienstverlening die ze leveren afleiden uit de dienstverlening die het bedrijf, waar ze tewerkgesteld zijn, levert. Voor de werknemers beschikken we dan ook over een vrij accurate frequentieverdeling omtrent de soort van diensten. Ook de frequentieverdeling omtrent het type onderneming was op dezelfde manier af te leiden voor de werknemers. Voor de soort van de dienstverlening en het type van onderneming beschikten we voor de gebruikers van dienstencheques niet over een frequentieverdeling in de populatie. We baseerden ons in de quota op dezelfde verdeling als voor de werknemers. Tabel 4 geeft aan dat de verdeling van de netto-respons vrij goed overeenstemt met de opgelegde quota.

*Tabel 4: Gewest, soort diensten en onderneming volgens bestand en enquête (in %)*

	Gebruikers		Werknemers	
	Bestand	Enquête	Bestand	Enquête
<b>Regio</b>				
Vlaanderen	56,0 % <sup>5</sup>	57,5 %	56,0 %	57,6 %
Wallonië	34,0 %	29,6 %	34,0 %	32,5 %
Brussel	10,0 %	12,9 %	10,0 %	9,9 %
<b>Soort diensten</b>				
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	Onbekend	79,4 %	73,0 %	76,6 %
Boodschappendienst	Onbekend	5,1 %	10,0 %	9,6 %
Mindermobielen centrale	Onbekend	6,9 %	8,0 %	6,0 %
Strijken buitenshuis	Onbekend	8,6 %	9,0 %	7,8 %
<b>Type onderneming</b>				
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	Onbekend	31,8 %	23,0 %	22,0 %
Interimbedrijf	Onbekend	32,6 %	40,0 %	39,1 %
Gemeente, OCMW en PWA	Onbekend	18,4 %	10,0 %	11,3 %
Non-profit onderneming of sociale economie	Onbekend	17,2 %	27,0 %	27,6 %

*Bron: IDEA Consult op basis van bestanden Accor en RVA en enquête (2005)*

<sup>5</sup> Het gaat hier om het bevolkingsaandeel in elk gewest en dus niet over het aandeel van elk gewest in het gebruik van de dienstencheques.

## 4 Opbouw van dit rapport

In dit rapport zal een deel gewijd worden aan elke bevraagde stakeholder. Deel 2 zal ingaan op de evaluatie van het systeem van de dienstencheques door de gebruikers. Deel 3 zal inzoomen op de beoordeling door een representatief staal van dienstencheque-werknemers. Deel 4 zal de resultaten van de bevraging onder erkende ondernemingen weergeven.

In een afsluitend deel zullen we een evaluatie opmaken van het stelsel van de dienstencheques gebaseerd op de bevindingen van de drie betrokken actoren. In deze evaluatie zullen we een uitspraak doen over de vier begrippen effectiviteit, afstemming op behoeften, toegevoegde waarde (additionaliteit) en duurzaamheid. Het aspect effectiviteit gaat na of de maatregelen de vooropgezette doelstellingen bereikt. Het gaat hier zowel om kwalitatieve als kwantitatieve doelstellingen. Wat de afstemming op behoeften betreft kijken we of met de maatregel en vooral de procedures erbinnen voldoende aan de behoeften van de betrokken actoren is tegemoet gekomen. De additionaliteit van een maatregel doelt op de meerwaarde van een maatregel. We gaan na of het stelsel van de dienstencheques geleid heeft tot een ander, beter of sneller resultaat dan wat in de afwezigheid van de maatregel zou gerealiseerd zijn. De duurzaamheid tenslotte peilt er naar of de voortgebrachte veranderingen bij de betrokken partijen blijven bestaan onder de vorm van een blijvende gedragsverandering. Tabel 5 toont de aspecten waarop in elk van de delen zal ingegaan worden. Naast deze vier evaluatie-aspecten zal in het afsluitend deel tevens ingegaan worden op de bruto- en netto-effecten van het stelsel van de dienstencheques.

Tabel 5: Bevraagde topics naar doelgroep

	Gebruikers ( <i>deel 2</i> )	Werknemers ( <i>deel 3</i> )	Werkgevers ( <i>deel 4</i> )
Effectiviteit	Aantal en profiel gebruikers bereikt (gezinssamenstelling, leeftijd, inkomensgroep, ...) Redenen voor uitbesteding Typering gebruik (activiteit, type onderneming, ...) Kanaal via hetwelk op de hoogte gebracht van systeem	Aantal en type werknemers bereikt (geslacht, opleidingsniveau, nationaliteit, ...) Type contracten Arbeidsduur Loon en arbeidsvoorwaarden Hoofdredeken voor aanvatten tewerkstelling via DCH Kanaal via hetwelk op de hoogte van systeem	Evolutie tewerkstelling vanaf erkenning Type contracten Arbeidsduur Loon en arbeidsvoorwaarden Gebruik van specificiteiten arbeidsovereenkomst DCH
Afstemming behoeften	Tevredenheid dienstverlening Gemak zoektocht erkende onderneming Tevredenheid procedure verkrijgen en omruilen DCH <sup>6</sup> Ervaring met kostprijs	Tevredenheid met arbeidsvoorwaarden en procedures Verplaatsing naar werk	Tevredenheid erkenningsprocedure en betalingsprocedure (+/-) Proces vinden kandidaten (+/-) Ervaring met specificiteiten arbeidsovereenkomst DCH Regeling verplaatsing werknemer Wettelijke verplichting oprichting sui generis afdeling Ervaring met inruilwaarde
Additionaliteit	Gebruik andere kanalen vroeger / indien geen DCH Verschillen met PWA (+/-)	Toestand voor DCH (werkloos, inactief, zwartwerk, werknemer, ...)	Inschatting toestand werkgever zonder DCH
Duurzaamheid	Toekomstig gebruikspatroon	Verwachtingen op KT en MLT inzake duur tewerkstelling, ...	Aanbieden van arbeidsovereenkomsten onbepaalde duur Verwachtingen inzake evolutie tewerkstelling
Succes- en faalfactoren stelsel dienstencheques			

Bron: IDEA Consult (2005)

<sup>6</sup> DCH is de afkorting van dienstencheques.

## **Deel 2: BEVRAGING BIJ DE GEBRUIKERS VAN DE DIENSTENCHEQUES**

# 1 Aantal bereikte gebruikers

## 1.1 Totaal aantal dienstencheque-gebruikers

Uit data van de RVA (2005) blijkt dat 120247 gebruikers zich in 2004 inschreven bij Accor Services als gebruiker van dienstencheques. Onderstaande tabel toont hoe deze ingeschreven gebruikers verdeeld zijn over de drie gewesten. De data over gebruikers zijn gebaseerd op de woonplaats van de gebruikers.

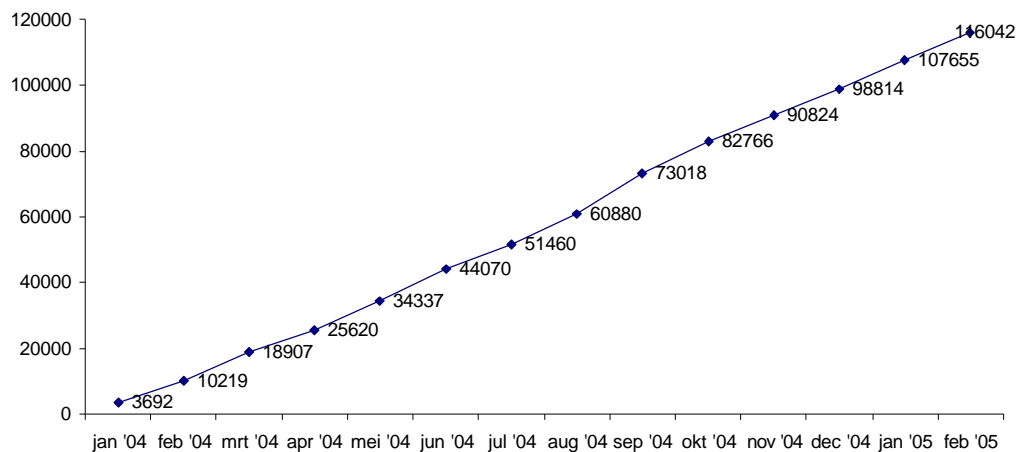
*Tabel 6: Verdeling van de ingeschreven gebruikers van dienstencheques over de drie gewesten (situatie 31.12.2004)*

	Aantal	Percentage
Vlaanderen	86541	72,0 %
Wallonië (inclus. Duitstalige Gemeenschap)	29288 (inclus. 333 Duitstalige Gemeenschap)	24,3 %
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	4418	3,7 %
Totaal België	120247	100,0 %

*Bron: RVA (2005)*

Onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal unieke gebruikers dat ingeschreven is bij Accor en minimum één bestelling heeft geplaatst sinds januari 2004. Op het eind van 2004 hadden reeds 98814 gebruikers ten minste één bestelling geplaatst bij Accor Services. 67005 gebruikers hadden op het eind van 2004 reeds minstens twee bestellingen voor dienstencheques geplaatst.

*Figuur 1: Evolutie van unieke gebruikers die minimum 1 bestelling plaatsten*



*Bron: Accor Services (2005)*

## 1.2 Steekproefsamenstelling gebruikers dienstencheques

Voor de bevraging van de gebruikers van dienstencheques werd een steekproef getrokken van gebruikers uit een bestand van Accor Services. We hebben enkel gebruikers bevroegd die dienstencheques hebben aangekocht en effectief reeds gebruik maakten van de diensten van een erkende onderneming. Gebruikers die cheques aankochten, doch nog geen gebruik maakten van de dienstverlening zijn aldus niet opgenomen in de steekproef. Het aantal gebruikers in de steekproef bedroeg 233.

Om een representatieve steekproef van gebruikers te verkrijgen, werkten we met een gestratificeerde steekproef naar drie quota-variabelen. Deze betroffen de regio, het type van dienstverlening en het type onderneming. Door het opleggen van deze quota streven we naar eenzelfde frequentieverdeling van deze kenmerken in de netto-respons (de steekproef) als in het totale bestand. In wat volgt bespreken we de samenstelling van de steekproef naar de quotavariabelen.

### 1.2.1 Verdeling van de steekproef gebruikers naar regio

Om voldoende representatief te zijn naar de drie gewesten, werd geopteerd om quota op te leggen voor regio op basis van het aandeel in de bevolking van elk gewest. Vlaanderen is goed voor een bevolkingsaandeel van 56 procent, Wallonië 34 procent en Brussel 10 procent.

Vertrekkend van deze quota op basis van bevolkingsaandeel toont Tabel 7 de resulterende verdeling van de bevroegde dienstencheque-gebruikers over de drie gewesten. We zien dat meer dan de helft van de bevroegde gebruikers, namelijk 57,5 procent, in Vlaanderen gedomicilieerd zijn. Een kleine 30 procent is in Wallonië gedomicilieerd en 13 procent in Brussel.

*Tabel 7: Opgelegde verdeling van de bevroegde gebruikers over de drie gewesten*

Gewest	Aantal	Percentage
Vlaanderen	134	57,5 %
Wallonië	69	29,6 %
Brussel	30	12,9 %
Totaal	233	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

### 1.2.2 Verdeling van de steekproef gebruikers naar type dienst

Een tweede quotavariabele die we gebruikten om de steekproef te trekken betrof het type dienst dat gebruikt werd door de dienstencheque-gebruikers. We hadden echter voor de gebruikers vooraf geen informatie over het type dienst dat ze gebruikten in het kader van de dienstencheques. Voor de werknemers konden we de soort van dienstverlening die ze leveren afleiden uit de dienstverlening die het bedrijf dat hen tewerkstelt levert. Bij gebrek aan een frequentieverdeling over het type dienst bij de populatie van gebruikers, baseerden we ons op dezelfde verdeling naar type dienst als bij de werknemers (cfr. infra).



De meerderheid van de gebruikers laat met de dienstencheques huishoudelijke taken uitvoeren. Dit betreft schoonmaak van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, klein naaiwerk en het bereiden van maaltijden. Volgende tabel geeft de verdeling van de steekproef weer over de verschillende activiteiten waarvoor men een beroep kan doen op dienstencheques.

*Tabel 8: Opgelegde verdeling activiteiten dienstencheques voor bevraagde gebruikers*

Activiteiten	Aantal	Percentage
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	185	79,4 %
Mindermobielen centrale	16	6,9 %
Boodschappendienst	12	5,1 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	20	8,6 %
Totaal	233	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

8 op de 10 gebruikers doet een beroep op het systeem van de dienstencheques voor de uitvoering van huishoudelijke taken bij de gebruiker (185 van de 233 bevraagde gebruikers). Van deze 185 gebruiken 174 personen dienstencheques voor de schoonmaak van de woning, 9 voor wassen en strijken, en telkens 1 voor kleine occasionele naaiwerken, respectievelijk bereiden van maaltijden. Deze laatste indeling werd niet opgenomen in de tabel.

Opmerkelijk was dat gebruikers bij de telefonische enquête vaak aangaven niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om via dienstencheques ook een boodschappendienst en strijken buitenshuis aan te vragen. Men was vooral op de hoogte van de mogelijkheid om huishoudelijke taken ten huize van de gebruiker uit te besteden. Dit kan een mogelijke verklaring bieden voor het hoge percentage gebruikers in de eerste categorie.

44 van de 233 bevraagde respondenten maakt bovendien gebruik van meer dan één type activiteit onder het stelsel van de dienstencheques.

### 1.2.3 Verdeling van de steekproef gebruikers naar type onderneming

Gebruikers dienen een beroep te doen op een onderneming erkend voor het soort diensten dat ze willen laten verrichten. Erkende ondernemingen kunnen volgende vorm hebben:

- Handelsvennootschappen of burgerlijke verenigingen van commerciële aard;
- Verenigingen zonder winstoogmerk;
- Invoegbedrijven of ondernemingen in de sector van de sociale economie;
- Natuurlijke personen;
- Ziekenfondsen;
- Interimbedrijven;
- Gemeenten;
- PWA's;

- Openbare centra voor maatschappelijk welzijn en verenigingen van openbare centra voor maatschappelijk welzijn;

Het type erkende onderneming was de derde quotavariabele voor de opmaak van de steekproef. Ook hier hadden we vooraf geen informatie over het type onderneming dat de gebruikers inschakelden voor het leveren van de diensten in het kader van de dienstencheques. Bij gebrek aan een frequentieverdeling over het type onderneming bij de populatie van gebruikers, baseerden we ons op dezelfde verdeling naar type onderneming als bij de werknemers (cfr. infra).

Tabel 9 geeft de verdeling van de 233 bevraagde gebruikers weer over de verschillende categorieën van ondernemingen. Uiteraard is deze verdeling het resultaat van de opgelegde quota met betrekking tot het type onderneming. Sommige categorieën werden samengevoegd in de bevraging. 1 op 3 van de bevraagde gebruikers doet beroep op een interimbedrijf voor het laten verrichten van taken via het stelsel van de dienstencheques. Een ander derde van de bevraagde respondenten doet beroep op een andere private commerciële onderneming (inclusief natuurlijke personen). In onze steekproef koopt 18 procent van de gebruikers diensten aan bij een gemeente, OCMW of PWA, en 17 procent bij een onderneming uit de non-profit en sociale economie (bijvoorbeeld vzw's, invoegbedrijven, mutualiteit, ...).

*Tabel 9: Opgelegde verdeling type onderneming waar gebruikers diensten kochten*

	Aantal	Percentage
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	74	31,8 %
Gemeente, OCMW en PWA	43	18,4 %
Non-profit onderneming of sociale economie	40	17,2 %
Interimbedrijf	76	32,6 %
Totaal	322	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Meer dan 8 op 10 gebruikers doet beroep op één onderneming voor het verlenen van de dienstverlening via het stelsel van de dienstencheques. 14 procent van de gebruikers deed reeds beroep op twee ondernemingen. Slechts 2 procent deed in de loop van 2004 beroep op meer dan 2 verschillende ondernemingen voor het uitvoeren van buurtdiensten en -taken.

In wat volgt bespreken we de resultaten van de enquête afgenomen bij het zojuist geschetst representatief staal van gebruikers van dienstencheques.

## 2 Profiel van de bereikte gebruikers

Uit de telefonische bevraging van 233 gebruikers van dienstencheques bleek dat ongeveer 70% van de gebruikers vrouwen zijn. Eveneens 70% van de gebruikers is gehuwd of samenwonend. Dat wil zeggen dat het, ook in koppels, vaak de vrouw is die de dienstencheques aankoopt.

*Tabel 10: Geslacht van de gebruikers*

	Aantal	Percentage
Man	72	30,9 %
Vrouw	161	69,1 %
Totaal	233	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

*Tabel 11: Burgerlijke stand van de gebruikers*

	Aantal	Percentage
Alleenstaand	69	29,6 %
Gehuwd of samenwonend	164	70,4 %
Totaal	233	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Wanneer we kijken naar de leeftijd van de gebruikers van dienstencheques, dan merken we op dat een derde ouder is dan 60 jaar. Ook de dertigers en veertigers maken een aanzienlijk deel uit van de gebruikers van dienstencheques. Er blijken relatief gezien minder vijftigers gebruik te maken van het systeem van de dienstencheques. Een mogelijke verklaring is dat deze categorie misschien minder op de hoogte is van het bestaan van het systeem en ook nog te jong is om het door hun kinderen aanbevolen te krijgen.

*Tabel 12: Leeftijd van de gebruikers van dienstencheques*

	Aantal	Percentage
Jonger dan 30 jaar	8	3,4 %
30-39 jaar	65	27,9 %
40-49 jaar	51	21,9 %
50-59 jaar	30	12,9 %
60 jaar of ouder	79	33,9 %
Totaal	233	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Ongeveer de helft van de gebruikers van de dienstencheques is loontrekkende of ambtenaar. Iets meer dan een kwart van de gebruikers is reeds met pensioen. Opvallend is dat werkzoekenden of personen die nog onderwijs of een opleiding volgen nauwelijks als gebruiker beroep doen op het systeem van de dienstencheques.

*Tabel 13: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques*

	Aantal	Percentage
Loontrekkende of ambtenaar	110	47,2 %
Zelfstandige	27	11,6 %
In onderwijs/opleiding	7	3,0 %
Werkzoekend	2	0,9 %
Gepensioneerd	65	27,9 %
Overige niet-beroepsactieven	22	9,4 %
Totaal	233	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Een gelijkaardig beeld krijgen we indien we kijken naar de beroepssituatie van de partner. Iets meer dan de helft van de partners van gebruikers van de dienstencheques zijn loontrekkende of ambtenaar.

Kruisen we de beroepssituatie van gebruiker en zijn/haar partner dan merken we op dat de koppels die gebruik maken van het systeem van dienstencheques in de meeste gevallen tweeverdieners zijn.

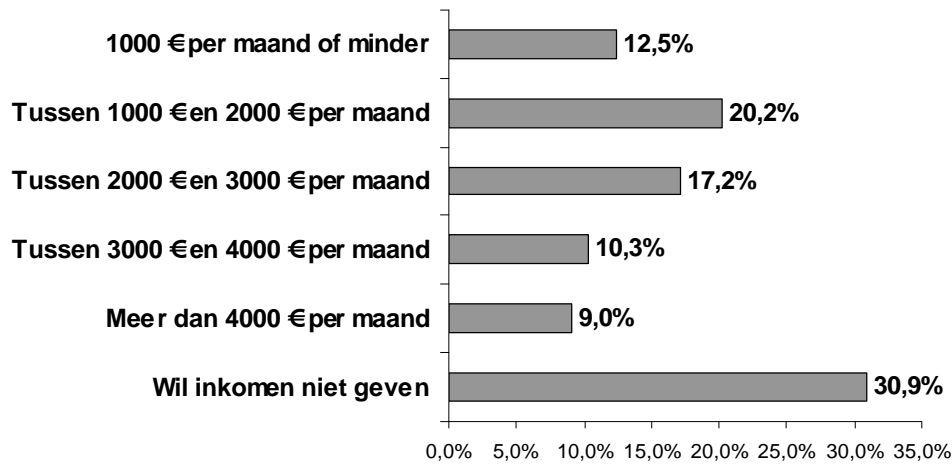
*Tabel 14: Beroepssituatie van de partner van de gebruikers van dienstencheques*

	Aantal	Percentage
Loontrekkende of ambtenaar	89	54,3 %
Zelfstandige	20	12,2 %
In onderwijs/opleiding	3	1,8 %
Werkzoekend	3	1,8 %
Gepensioneerd	35	21,3 %
Overige niet-beroepsactieven	14	8,5 %
Totaal	164	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

In de bevraging werd tevens gepolst naar het netto-gezinsinkomen van de gebruikers van dienstencheques. 30,9 procent van de bevroagde gebruikers weigerde echter het netto-gezinsinkomen door te geven. Eén vijfde van de gebruikers blijkt een netto-gezinsinkomen te hebben tussen de 1000 en 2000 euro per maand. 9 procent geeft aan een netto-gezinsinkomen te hebben van meer dan 4000 euro per maand.

*Figuur 2: Verdeling gebruikers dienstencheques naar inkomensgroepen*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

We hebben tevens gepolst naar het aantal personen ten laste van de gebruiker van de dienstencheques. Het kan hier zowel om kinderen als (al dan niet zorgbehoevende) ouders gaan. De reden waarom hiernaar gevraagd werd, houdt verband met één van de doelstellingen van het systeem van dienstencheques, namelijk het vergemakkelijken van de combinatie van werk en gezinsleven.

*Tabel 15: Gezinslast van gebruikers van dienstencheques*

Aantal personen ten laste	Aantal	Percentage
Geen personen ten laste	103	44,2 %
1 persoon ten laste	37	15,9 %
2 personen ten laste	54	23,2 %
3 personen ten laste	28	12,0 %
4 of meer personen ten laste	11	4,7 %
Totaal	233	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Opvallend is dat ruim veertig procent van de gebruikers van dienstencheques geen personen ten laste heeft. Een bijna even grote groep gebruikers heeft twee of meer personen ten laste.

### 3 Omvang en typering van het gebruik

#### 3.1 Omvang van het gebruik in aantal uren

Uit de telefonische bevraging blijkt dat de gebruiker van dienstencheques gemiddeld 16,6 uren per maand beroep doet op het systeem van de dienstencheques. Met andere woorden doet de gebruiker gemiddeld vier uur per week beroep op de dienstencheque. Onderstaande tabel toont de verdeling over het aantal uren dat per maand beroep gedaan wordt op het systeem van de dienstencheques.

*Tabel 16: Aantal uren per maand dat beroep gedaan wordt op dienstencheques*

Aantal uren	Aantal	Percentage
4 uur of minder	21	9,0 %
Tussen 5 en 9 uur	54	23,2 %
Tussen 10 en 14 uur	19	8,2 %
Tussen 15 en 19 uur	83	35,6 %
Tussen 20 en 29 uur	24	10,3 %
Tussen 30 en 39 uur	21	9,0 %
40 uur of meer	11	4,7 %
Totaal	233	100 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Iets meer dan een derde van de gebruikers kent een maandelijks gebruik tussen 15 en 19 uur. Een klein kwart van de gebruikers heeft een maandelijks gebruik tussen 5 en 9 uur. Dat komt overeen met een wekelijks gebruik van tussen de 1,5 en 2 uur.

We merken tevens grote verschillen in het gemiddeld maandelijks gebruik naargelang de soort van dienstverlening. Zo blijkt iemand die dienstencheques gebruikt voor het laten verrichten van huishoudelijke taken bij de gebruiker thuis gemiddeld 16,1 uur per maand gebruik te maken van het systeem van dienstencheques. Een gebruiker van de mindermobielen centrale doet gemiddeld 23,4 uren per maand beroep op het systeem van de dienstencheques. Het maandelijks gebruik van de boodschappendienst ligt gemiddeld op 21,5 uren en dat van strijken buiten het huis van de gebruiker (bijvoorbeeld in een strijkatelier) op 13,4 uren.

### 3.2 Evolutie van gebruik

Bij de meerderheid van de gebruikers is het gebruik van de dienstencheques constant gebleven in de loop van 2004.

*Tabel 17: Evolutie van het gebruik van de dienstencheques in de loop van 2004*

	Aantal	Percentage
Mijn gebruik van de dienstencheques is gestegen	30	12,9 %
Mijn gebruik van de dienstencheques bleef constant	183	78,5 %
Mijn gebruik van de dienstencheques is gedaald	20	8,6 %
Totaal	233	100 %

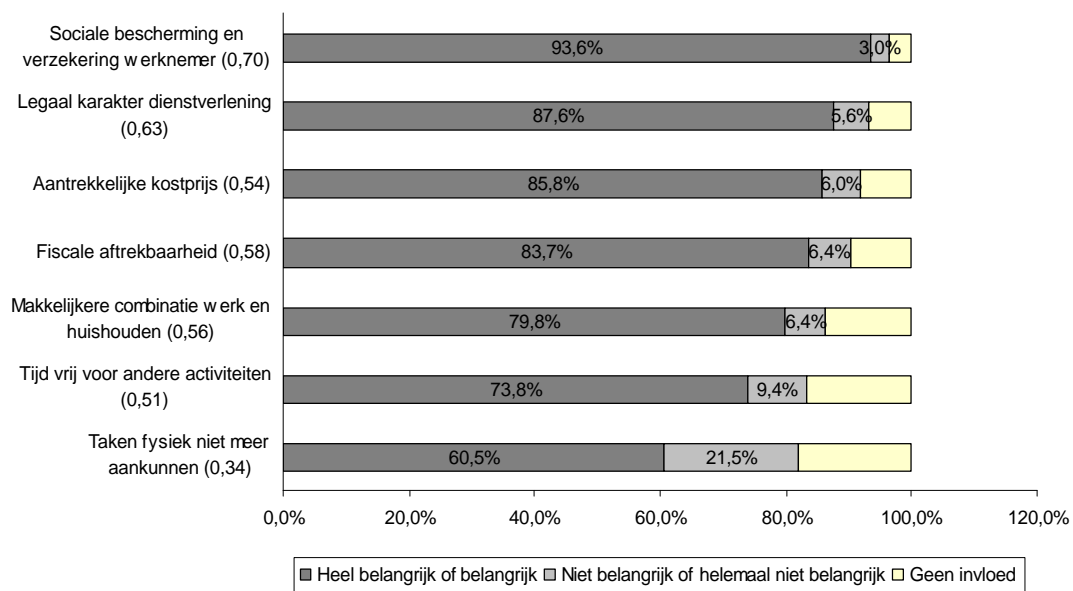
*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

## 4 Motieven om beroep te doen op het systeem van dienstencheques

Bij de aanvang van het systeem van dienstencheques werden een aantal doelstellingen vooropgesteld. Zo wilde men via het systeem van dienstencheques nieuwe werkgelegenheid creëren (25000 bijkomende banen tegen eind 2007). Daarnaast was de maatregel eveneens bedoeld om zwartwerk om te zetten in arbeid in loondienst (vooral in de sector van de poetsbushulp). Het systeem van de dienstencheques biedt aan PWA-werknemers de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Tenslotte werd gepoogd om via de dienstencheques de combinatie arbeid en huishouden te vergemakkelijken doordat een aantal huishoudelijke taken zouden kunnen uitbesteed worden.

Via de telefonische bevraging werd gepolst naar de motieven die voor de gebruikers een rol speelden om beroep te doen op het systeem van de dienstencheques. In onderstaande figuur staan de verschillende motieven gerangschikt volgens graad van belangrijkheid voor de gebruikers.

*Figuur 3: Motieven om beroep te doen op dienstencheques*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Uit Figuur 3 leiden we af dat de drie belangrijkste motieven voor gebruikers om een beroep te doen op het stelsel van de dienstencheques de volgende zijn:

- Sociale bescherming en verzekering voor de werknemer;
- Legaal karakter van de dienstverlening;
- Aantrekkelijke kostprijs.

Het feit dat de werknemer sociale bescherming en verzekering geniet wordt door de gebruikers als belangrijkste motief naar voor geschoven voor het gebruik van



dienstencheques. De gemiddelde score<sup>7</sup> van dit motief bedraagt 0,70. 94 procent van de gebruikers vindt deze sociale bescherming en verzekering belangrijk tot zeer belangrijk. Binnen deze groep vond meer dan de helft dit motief zeer belangrijk.

Naast de sociale bescherming en verzekering van de werknemer, scoort ook het feit dat het om legale dienstverlening gaat hoog als motief. 88 procent van de gebruikers vindt het officiële statuut van de dienstverlening belangrijk tot zeer belangrijk. Binnen deze groep vindt opnieuw iets meer dan de helft dit motief zeer belangrijk.

Als derde belangrijkste motief werd de aantrekkelijke kostprijs van de dienstencheque vernoemd. 86 procent van de gebruikers vindt dit motief belangrijk tot zeer belangrijk bij de beslissing om dienstencheques aan te kopen. Van deze 86 procent vond ongeveer twee derde dit motief belangrijk en één derde zeer belangrijk. Dat iets minder gebruikers dit motief zeer belangrijk vond, verklaart de lagere gemiddelde score van dit motief.

De fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques is voor meer dan 80 procent van de gebruikers eveneens een belangrijk tot zeer belangrijk motief geweest om dienstencheques aan te kopen.

Een betere combinatie van arbeid en huishouden en het hebben van meer vrije tijd voor andere activiteiten zijn op zich eveneens belangrijke motieven geweest bij de beslissing van de gebruikers om dienstencheques aan te kopen. De percentages van de gebruikers die deze motieven belangrijk tot zeer belangrijk vonden liggen wat minder hoog. Voor de oudere, reeds gepensioneerde, gebruikers van de dienstencheques speelt een factor als “makkelijker combinatie werk en huishouden” uiteraard geen rol meer.

Het feit dat men de taken die men uitbesteedt fysiek niet meer aankan speelt toch ook een rol bij de beslissing om dienstencheques aan te kopen. 60 procent van de gebruikers vindt dit een belangrijk tot zeer belangrijk motief. Dit is eveneens een interessante bevinding als we ze plaatsen naast de leeftijd van de gebruikers van dienstencheques. Eén derde van de gebruikers is immers 60 jaar of ouder.

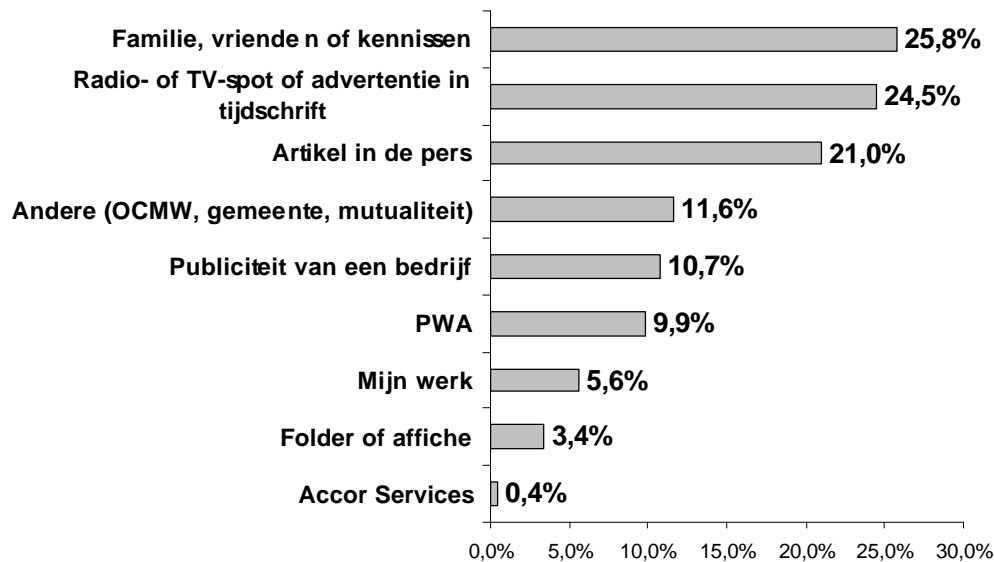
---

<sup>7</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 belangrijk”, -0,5 voor “niet belangrijk”, 0,5 voor “belangrijk”, 1 voor “heel belangrijk” en 0 voor geen invloed.

## 5 Kanaal waarlangs de gebruikers op de hoogte zijn van systeem van dienstencheques

Er werd via verscheidene kanalen promotie gemaakt voor het systeem van de dienstencheques. We vroegen aan de gebruikers via welke kanalen zij op de hoogte zijn van het systeem van de dienstencheques.

*Figuur 4: Kanalen waarlangs gebruikers dienstencheques kennen*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Uit Figuur 4 blijkt dat iets meer dan een kwart van de bevroegde gebruikers van dienstencheques op de hoogte is van het systeem via familie, vrienden of kennissen. De mond-aan-mond-reclame lijkt dan ook zeer effectief voor het promoten van het systeem. Daarnaast zijn zowel spots op radio en TV, advertenties in tijdschriften als artikels in de pers belangrijke kanalen waarlangs potentiële gebruikers het systeem van de dienstencheques leren kennen. Eén op vier van de gebruikers kent het systeem van de dienstencheques via een advertentie in een tijdschrift of een radio-/TV-spot, ruim 20 procent van een artikel in de pers.

Het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap en publiciteit van bedrijven zijn eveneens niet onbelangrijk als kanaal. Beiden zijn goed voor een aandeel van circa 10 procent. Slechts 0,4% van de 233 bevroegde gebruikers leerde het systeem van de dienstencheques kennen via Accor Services.

Bij de andere kanalen waarlangs men op de hoogte was van het systeem van de dienstencheques werden de gemeente, het ziekenfonds en het OCMW vernoemd. Ook vernamen we dat in een aantal gevallen de persoon die in het zwart werkte bij iemand zelf vroeg om over te schakelen op een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Gebruiker en werknemer gingen dan bijvoorbeeld samen naar een interimkantoor om de werknemer in te schrijven.

## 6 Tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques

Het is belangrijk om na te gaan of het systeem van de dienstencheques afgestemd is op de behoeften van de gebruikers. Hiervoor bestuderen we de tevredenheid van de gebruikers over de dienstencheques.

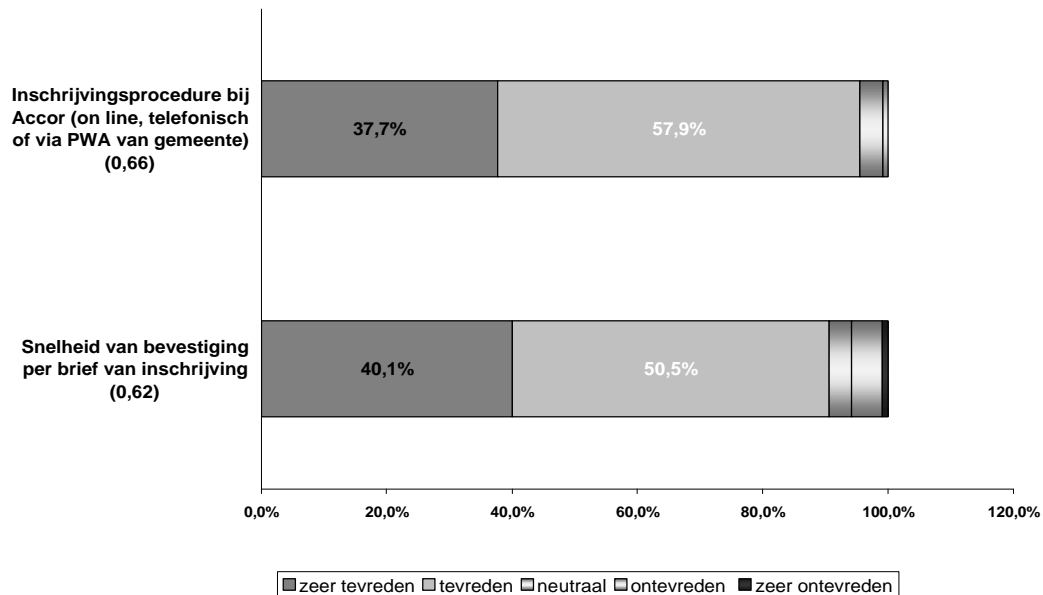
We bevragen de tevredenheid over volgende aspecten:

- De inschrijvingsprocedure als gebruiker;
- De procedure voor het aankopen van de dienstencheques;
- De procedure voor het omruilen of terugbetalen van ongebruikte cheques;
- Het makkelijk vinden van een erkende onderneming voor de dienstverlening;
- De service van de onderneming;
- De service van de werknemer;
- De prijs betaald voor de dienstverlening;

### 6.1 Tevredenheid over de inschrijvingsprocedure

Onderstaande tabel geeft de tevredenheid weer over de inschrijvingsprocedure.

*Figuur 5: Tevredenheid van gebruikers over inschrijvingsprocedure*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

We merken op dat 38 procent van de gebruikers zeer tevreden is over de inschrijvingsprocedure bij Accor. Gebruikers kunnen zich on line of telefonisch inschrijven ofwel langsgaan bij het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap van hun gemeente. Ook over de snelheid van de bevestiging van inschrijving heerst een grote

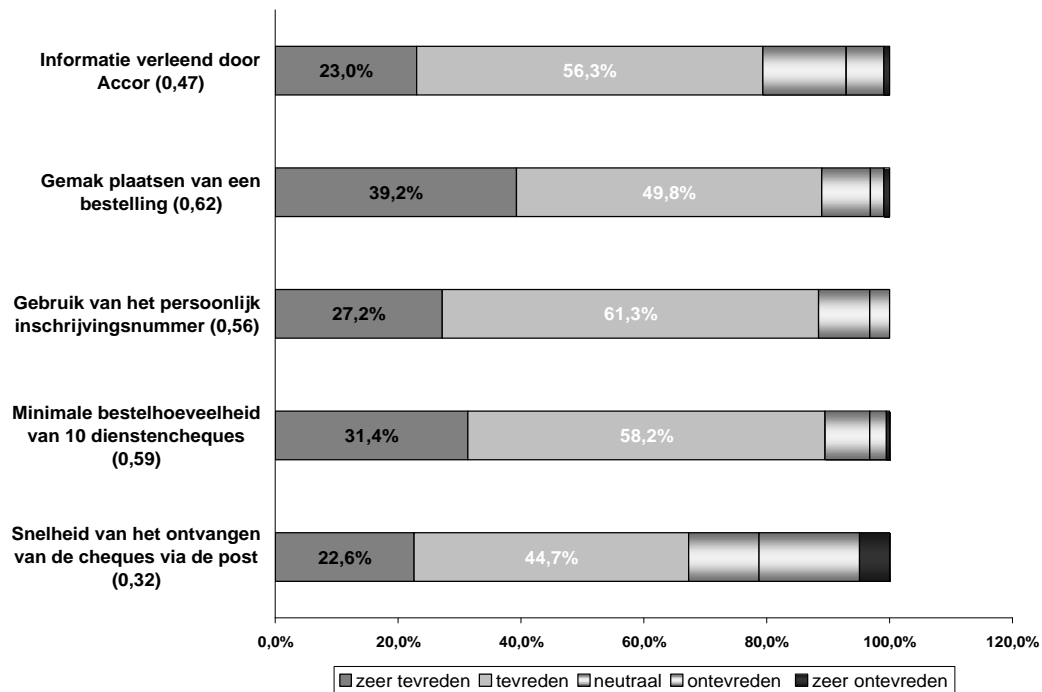
tevredenheid. Ruim 90 procent van de gebruikers zijn tevreden tot zeer tevreden over de snelheid van bevestiging.

De cijfers tussen haakjes in de figuur geven de gemiddelde score<sup>8</sup> van een item weer. Ook uit de gemiddelde scores 0,66 en 0,62 blijkt de tevredenheid over de procedure van inschrijving als gebruiker.

## 6.2 Tevredenheid over de aankoopprocedure

In onderstaande figuur bestuderen we de tevredenheid van de gebruikers over de procedure voor het aankopen van dienstencheques.

*Figuur 6: Tevredenheid van gebruikers over aankoopprocedure*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

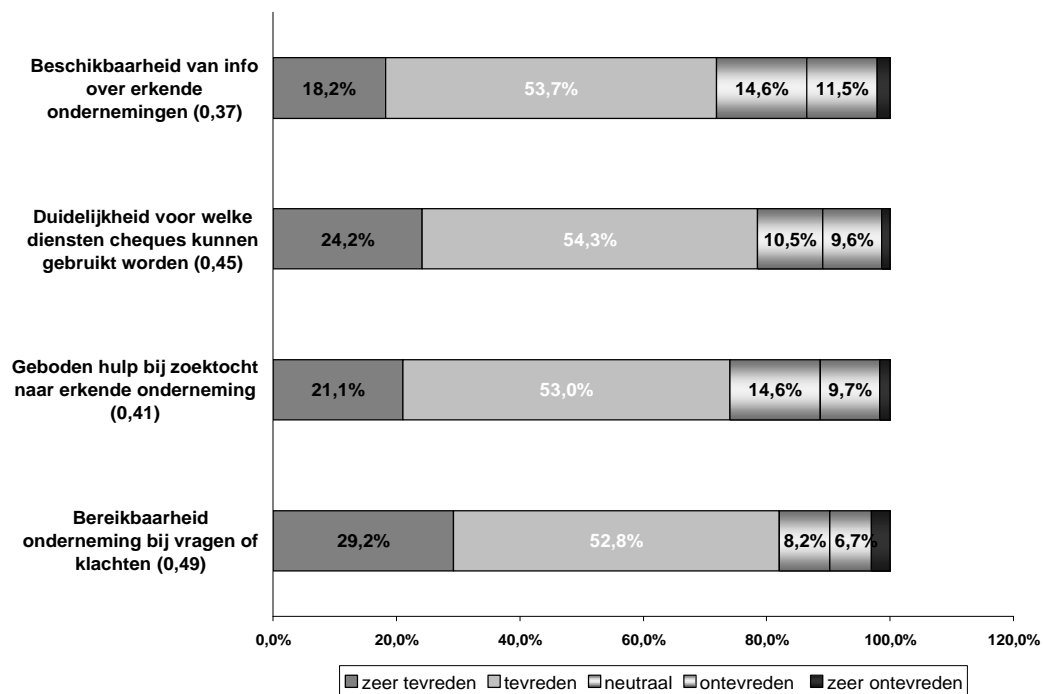
23 procent van de gebruikers is zeer tevreden over de informatie die Accor verstrekt inzake het stelsel van de dienstencheques. 56 procent noemt zich tevreden hierover. Ook het plaatsen van een bestelling voor dienstencheques, het gebruik van het persoonlijk inschrijvingsnummer en het moeten bestellen van een pakket van minimaal tien dienstencheques wordt positief beoordeeld door bijna 90 % van de gebruikers. Over de snelheid van het ontvangen van de cheques via de post is echter 21,3 % van de gebruikers ontevreden tot zeer ontevreden. Dit komt eveneens tot uiting in een lagere gemiddelde score (0,32) voor dit aspect.

<sup>8</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".

### 6.3 Tevredenheid over het vinden van een erkende onderneming

De gebruikers dienen een beroep te doen op een onderneming erkend voor het soort diensten dat ze willen laten verrichten. De lijst van erkende ondernemingen per sector en per postcode is beschikbaar bij de RVA, bij de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen en bij Accor Services. Ze kunnen tevens geraadpleegd worden op de websites [www.dienstencheques.be](http://www.dienstencheques.be) of [www.rva.fgov.be](http://www.rva.fgov.be). In de telefonische enquête werd gepolst naar de tevredenheid van de gebruikers met betrekking tot hun zoektocht naar een erkende onderneming die de gewenste diensten aanbiedt. Onderstaande figuur geeft weer in hoeverre de gebruikers tevreden zijn met de beschikbaarheid van informatie over erkende ondernemingen, de duidelijkheid voor welke diensten de cheques kunnen gebruikt worden, de hulp die geboden wordt bij het zoeken naar een erkende onderneming en tenslotte de bereikbaarheid van de onderneming bij vragen of klachten.

Figuur 7: Tevredenheid van gebruikers over het vinden van een erkende onderneming



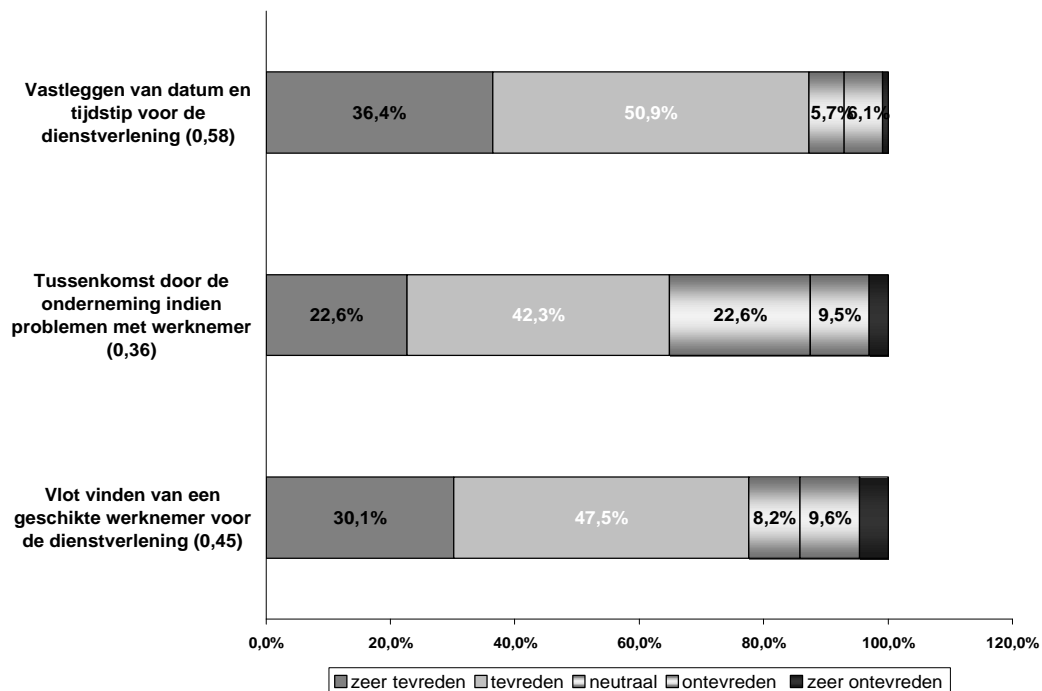
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Uit deze figuur blijkt dat 14 procent van de gebruikers ontevreden tot zeer ontevreden is over de beschikbaarheid van informatie over de erkende ondernemingen. Toch is 18 procent zeer tevreden en 54 procent tevreden over de informatie. De gebruikers van de dienstencheques zijn over het algemeen vrij tevreden over de bereikbaarheid van de onderneming bij vragen of klachten. Iets meer dan 10 % van de gebruikers is niet tevreden of helemaal niet tevreden over de duidelijkheid voor welke diensten de cheques kunnen gebruikt worden. We haalden eerder al aan dat verschillende gebruikers aan de telefoon melden dat ze niet op de hoogte waren van de mogelijkheid van een boodschappendienst.

## 6.4 Tevredenheid over de geboden service van de onderneming

We peilden eveneens naar de tevredenheid van de gebruikers over de geboden service van de onderneming waar ze hun diensten aankochten. Onderstaande figuur toont dat bijna 80% van de respondenten tevreden tot zeer tevreden is over de vlotheid om een geschikte werknemer te vinden voor de dienstverlening<sup>9</sup>. We registreren een lagere tevredenheid over de tussenkomst door de onderneming indien er problemen zijn met de werknemer. Wel dienen we hierbij te vermelden dat 65 van de 233 respondenten aangaven hier nog geen ervaring mee te hebben. Met andere woorden, dit aspect werd slechts door de resterende 168 gebruikers beoordeeld. Over het vastleggen van datum en tijdstip voor de dienstverlening is ruim één derde van de gebruikers zeer tevreden en de helft tevreden.

*Figuur 8: Tevredenheid van gebruikers over de service van de onderneming*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

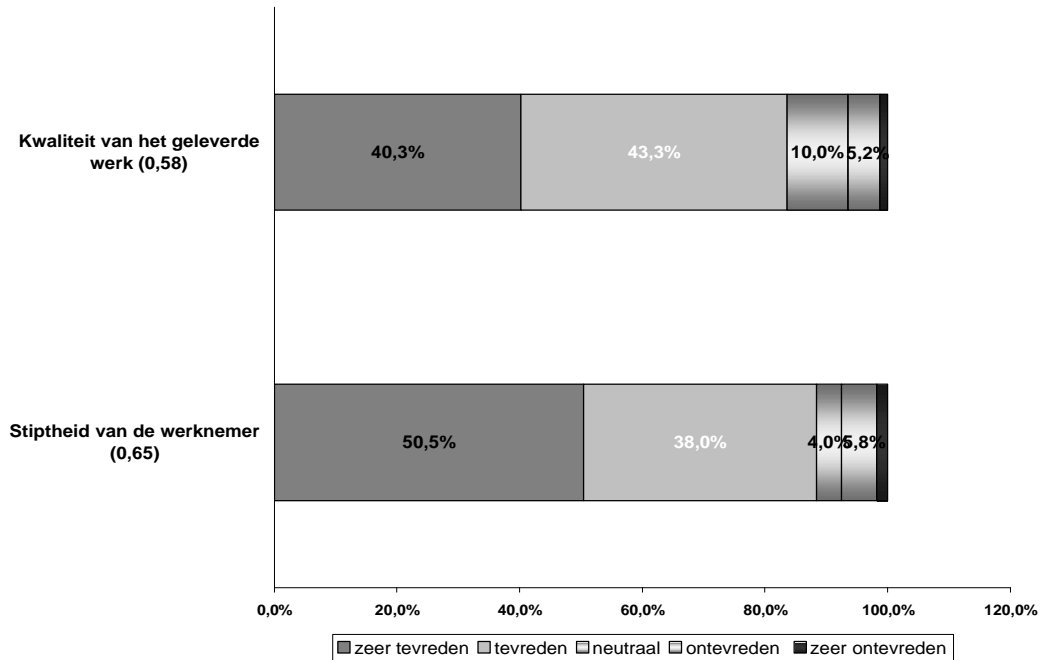
## 6.5 Tevredenheid over de geboden service van de werknemer

Naast de service geleverd door de onderneming werd aan de gebruikers gevraagd naar hun tevredenheid met betrekking tot de service geboden door de dienstencheque-werknemer. Meer specifiek polsten we naar de stiptheid van de werknemer en de kwaliteit van het geleverde werk. Figuur 9 toont dat meer dan 80 procent van de gebruikers tevreden tot zeer tevreden is over de kwaliteit van het geleverde werk.

<sup>9</sup> We willen hier opmerken dat in de enquête enkel gebruikers bevestigd werden die effectief reeds hebben gebruik gemaakt van diensten via het stelsel van dienstencheques. Gebruikers die er niet in slaagden om een werknemer te vinden voor de te leveren diensten zitten diensgevolge niet in de steekproef.

Ongeveer 90 procent van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de stiptheid van de werknemer.

Figuur 9: Tevredenheid van gebruikers over de service van de werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 6.6 Tevredenheid over de kostprijs van de dienstencheques

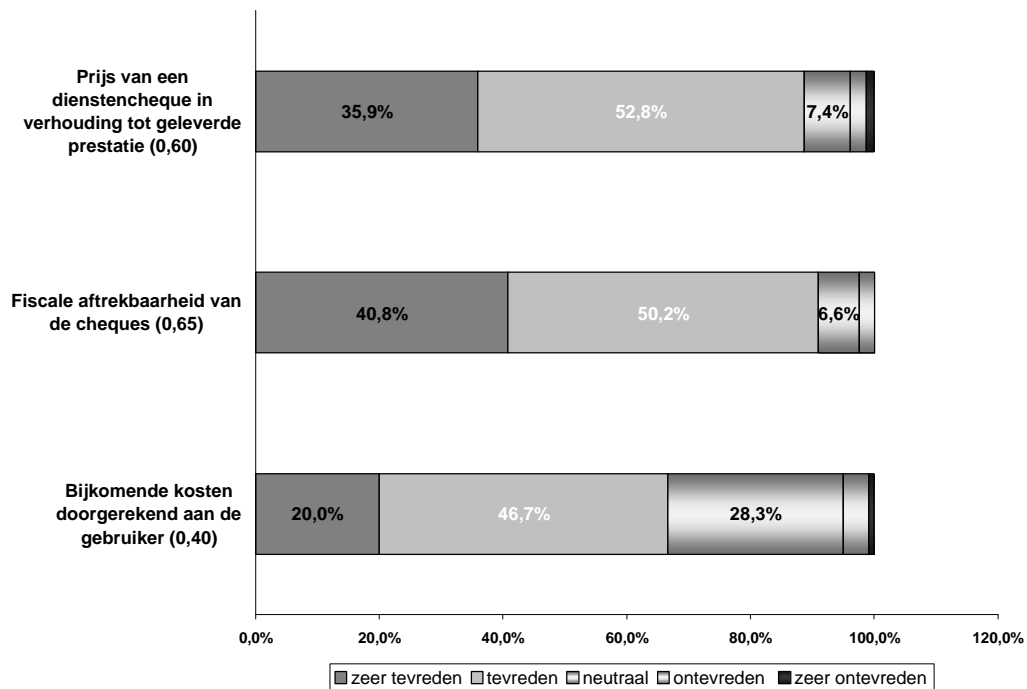
Een ander belangrijk aspect in de beoordeling van de dienstencheques betreft de kostprijs ervan voor de gebruikers. Per gewerkt uur geeft de gebruiker één dienstencheque van 6,70 euro aan de werknemer. De dienstencheques kunnen enkel gebruikt worden voor het betalen van de gepresteerde arbeidstijd en dus niet voor het betalen van verplaatsingskosten.

Vanaf 1 januari 2004 geniet de gebruiker tevens een forfaitaire fiscale aftrek van 30%. Dat betekent dat een cheque 4,69 euro per uur kost voor gebruikers die belastingen betalen.

Uit Figuur 10 blijkt een grote tevredenheid over de prijs van een dienstencheque in verhouding tot de geleverde prestatie. Bijna 90 % van de gebruikers is tevreden tot zeer tevreden over de prijs. De tevredenheid blijkt ook uit de gemiddelde score van dit item (0,60) op een schaal van -1 tot +1. Ruim 9 op de 10 gebruikers is tevens tevreden tot zeer tevreden over de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques.

113 gebruikers hadden nog geen ervaring gehad met bijkomende kosten (bijvoorbeeld van verplaatsing) die aan hen werden doorgerekend. Slechts 120 gebruikers beoordeelden dit aspect. Over bijkomende kosten bestaat in het algemeen geen grote ontevredenheid.

Figuur 10: Tevredenheid van gebruikers over de prijs van de dienstencheque



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

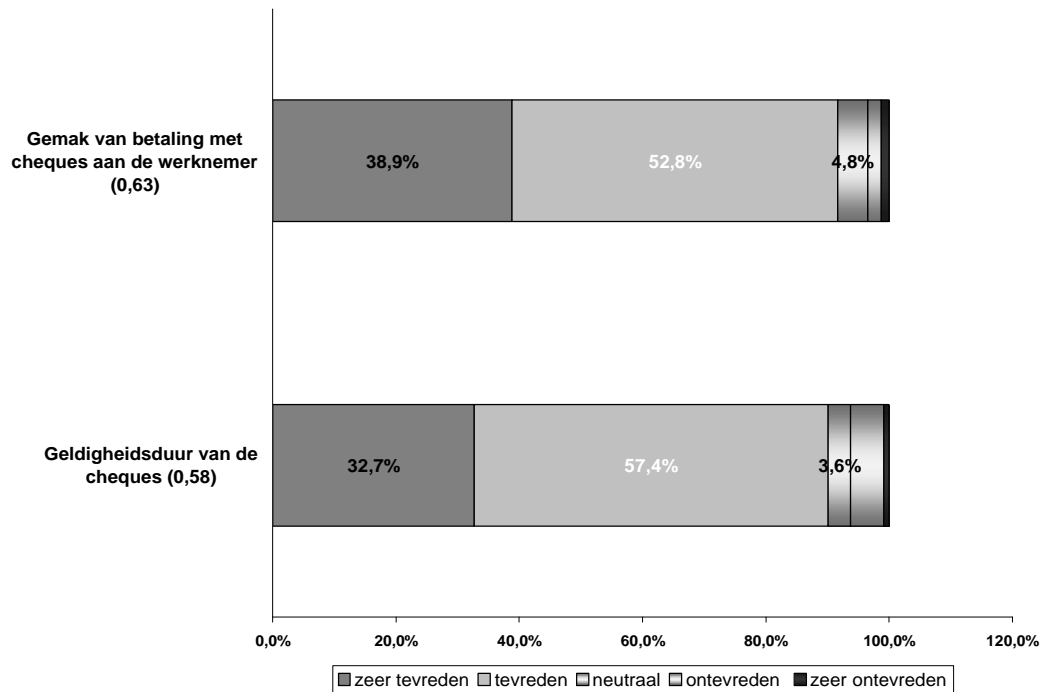
## 6.7 Tevredenheid over de betaalprocedure

Per gepresteerd uur geeft de gebruiker een dienstencheque aan de werknemer, op het ogenblik dat de buurtwerken en –diensten verricht worden. De werknemer ondertekent de dienstencheque. De dienstencheques dienen gebruikt te worden vóór de afloop van hun geldigheidsduur. Deze bedraagt acht maanden vanaf de uitgiftedatum van de cheques.

In de enquête werd gepolst naar de tevredenheid van de gebruiker over deze procedure van betaling. Uit Figuur 11 blijkt dat de tevredenheid over het gemak van de betaalwijze (0,63) en over de geldigheidsduur van de cheques (0,58) goed is. Slechts 3,5 % van de gebruikers is niet tevreden tot helemaal niet tevreden over de betaalwijze.



Figuur 11: Tevredenheid van gebruikers over de betaalprocedure



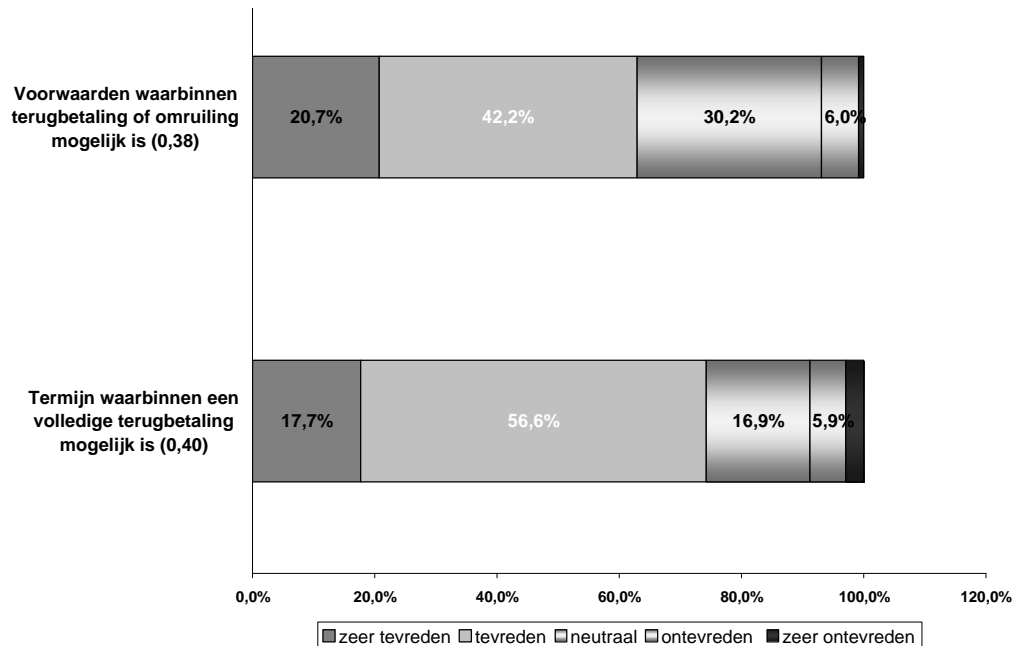
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 6.8 Tevredenheid over mogelijkheden tot omruilen van cheques

In bepaalde gevallen kunnen de dienstencheques omgeruild of terugbetaald worden, mits betaling van verwerkingskosten van 0,25 euro per dienstencheque. Alle aanvragen om terugbetaling moeten gebeuren tijdens de geldigheidsperiode van de dienstencheques. Dienstencheques waarvoor de terugbetaling gevraagd werd na 31 december van het jaar van aankoop kunnen slechts ten belope van 70% van de aankoopprijs terugbetaald worden door de uitgiftemaatschappij.

Er werd tevens gepolst naar de tevredenheid van de gebruikers over de mogelijkheid tot het omruilen of terugbetalen van ongebruikte dienstencheques. Slechts de helft van de 233 bevraagde gebruikers had hier reeds ervaring mee en kon een beoordeling geven. Deze beoordeling valt vrij positief uit. Al zien we hier ook een grote groep respondenten die deze aspecten neutraal beoordeelde.

Figuur 12: Tevredenheid van gebruikers over omruilen of terugbetalen cheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 6.9 Samenvatting van tevredenheidsindicatoren

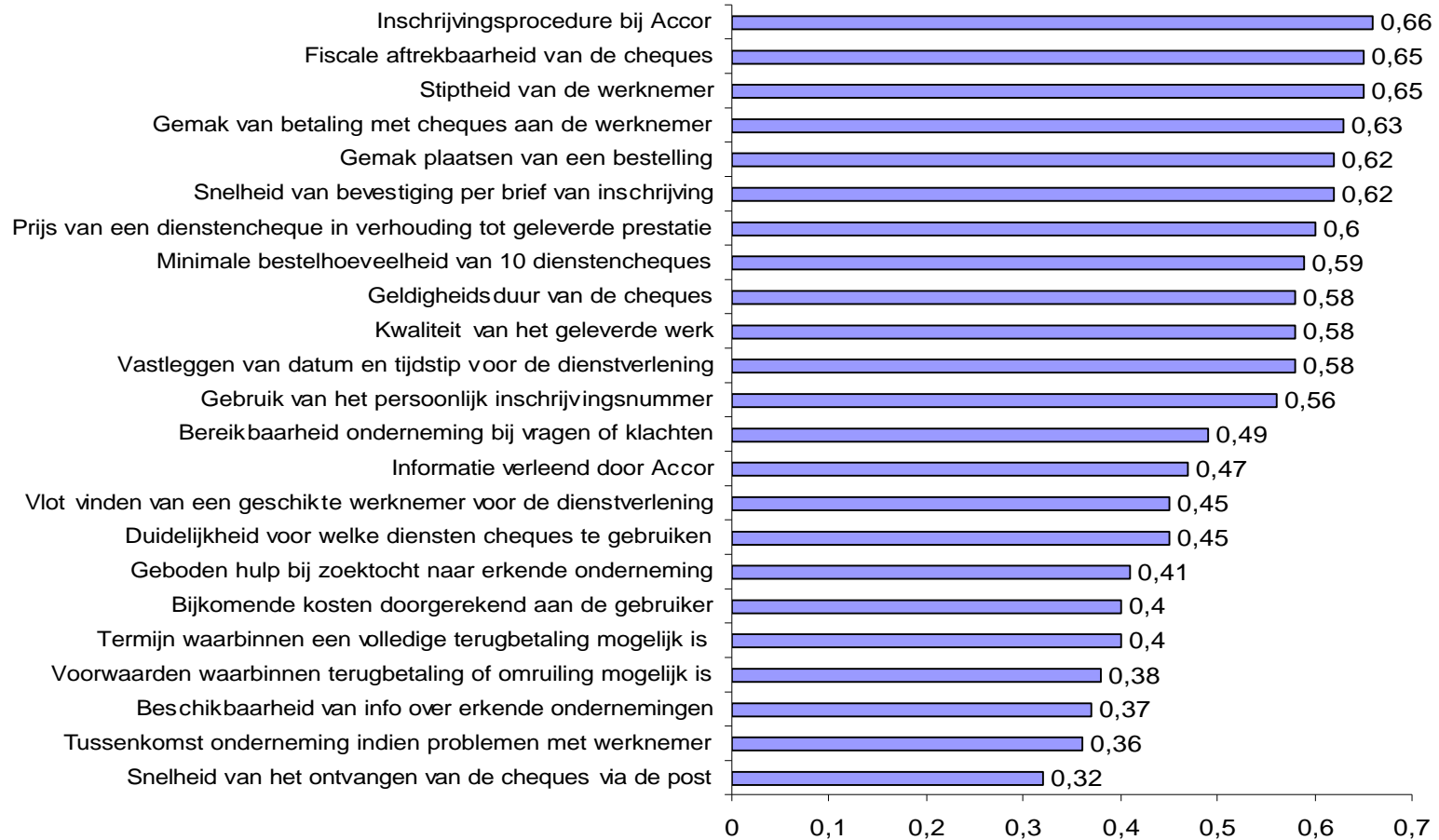
Figuur 13 brengt de verschillende deelaspecten samen die in de vorige paragrafen afzonderlijk werden besproken. In deze figuur wordt voor de 23 aspecten de gemiddelde tevredenheidsscore<sup>10</sup> getoond. We merken op dat de verschillende deelaspecten allemaal vrij positief worden beoordeeld. Alle gemiddelde scores liggen tussen 0,3 en 0,7 op een vijfpuntenschaal van -1 tot +1.

De aspecten die het hoogst scoren bij de gebruikers betreffen de inschrijvingsprocedure bij Accor, de fiscale aftrekbaarheid van de cheques en de stiptheid van de werknemer. De factoren waarover meer gebruikers ontevreden zijn, betreffen de snelheid van het ontvangen van de cheques via de post, de tussenkomst van de onderneming in het geval van problemen met de werknemer, het omruilen en terugbetalen van cheques en de beschikbaarheid van informatie over de erkende ondernemingen. Toch oordeelt de meerderheid van de gebruikers nog positief over deze aspecten.

Tenslotte werd aan de gebruikers gevraagd of ze het systeem van de dienstencheques zouden aanbevelen aan familie en vrienden. 95 procent of 221 van de gebruikers zouden het systeem aanbevelen, 5 procent niet. Deze cijfers wijzen eveneens op de grote tevredenheid onder de gebruikers over het systeem van de dienstencheques.

<sup>10</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"

Figuur 13: Gemiddelde tevredenheidsscores over het systeem van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 7 Toegevoegde waarde (additionaliteit) van de dienstencheques voor de gebruikers

Onder toegevoegde waarde of additionaliteit van een maatregel verstaan we dat die maatregel een duidelijke meerwaarde biedt, of met andere woorden geleid heeft tot een ander (beter, sneller) resultaat dan wat in de afwezigheid van de maatregel zou gerealiseerd zijn.

Om de additionaliteit van de maatregel van de dienstencheques na te gaan hebben we volgende vragen gesteld:

- Of de gebruikers op vergelijkbare diensten beroep deden vooraleer het stelsel van de dienstencheques in voege was. Zo ja, welke diensten gebruikten ze en vonden ze deze vergelijkbare diensten beter, slechter of even goed dan de dienstverlening via het stelsel van de dienstencheques;
- Of ze op vergelijkbare diensten beroep zouden gedaan hebben via een ander kanaal, als er geen systeem van dienstencheques was geweest.

### 7.1 Analyse situatie zonder en met dienstencheques

#### 7.1.1 Werden de taken uitbesteed voor het bestaan van de dienstencheques?

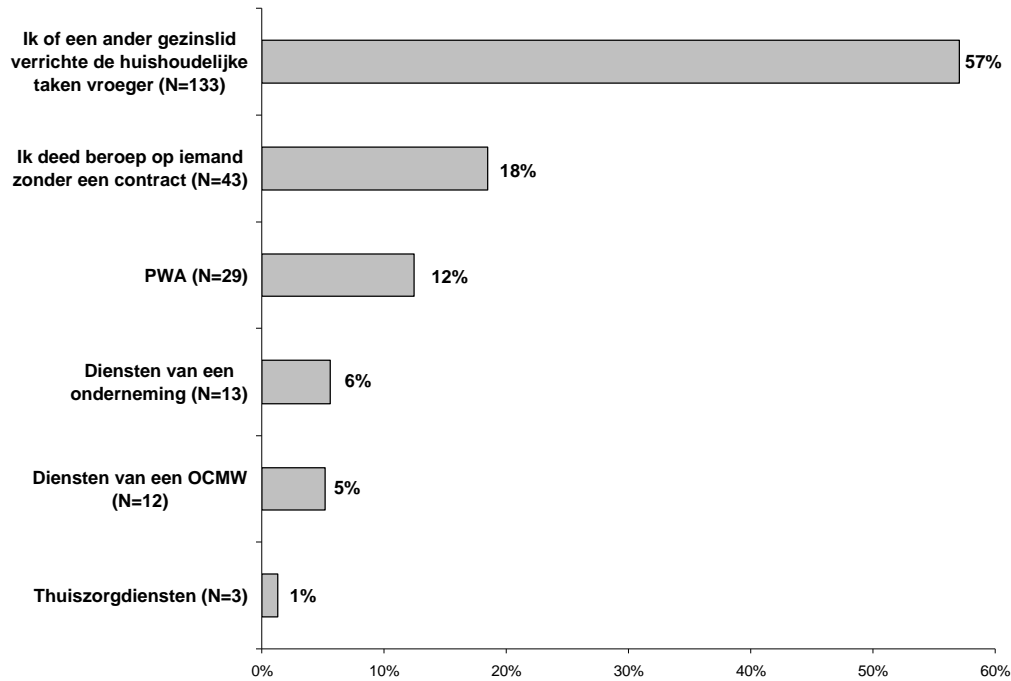
Van de 233 bevroegde gebruikers deden 100 gebruikers ook reeds een beroep op derden voor de uitvoering van buurtdiensten vooraleer het systeem van de dienstencheques in voege was. De overige 133 gebruikers (of 57 procent) verrichtten de nu uitbesteede taken vroeger zelf of lieten ze verrichten door een ander gezinslid. We gingen tevens na aan wie deze 100 gebruikers de huishoudelijke taken en buurtdiensten vroeger uitbesteedden.

#### 7.1.2 Aan welke instantie werden de taken uitbesteed?

Figuur 14 geeft aan dat 18% van de bevroegde gebruikers vóór het bestaan van de dienstencheques beroep deden op iemand zonder een contract. De uitvoering van deze taken gebeurde met andere woorden in het zwarte circuit. Dit is een indicatie van de meerwaarde die het stelsel van de dienstencheques levert in het terugdringen van het zwartwerk.

12 % van de bevroegde gebruikers deed vroeger een beroep op de dienstverlening van een Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap. Er werd in 6%, respectievelijk 5%, van de gevallen beroep gedaan op de diensten van een onderneming (bijvoorbeeld een schoonmaakbedrijf) en de diensten van een OCMW. Thuiszorgdiensten werden in 1% van de gevallen gebruikt.

Figuur 14: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

### 7.1.3 Verschilpunten tussen vroeger gebruikt systeem en dienstencheques

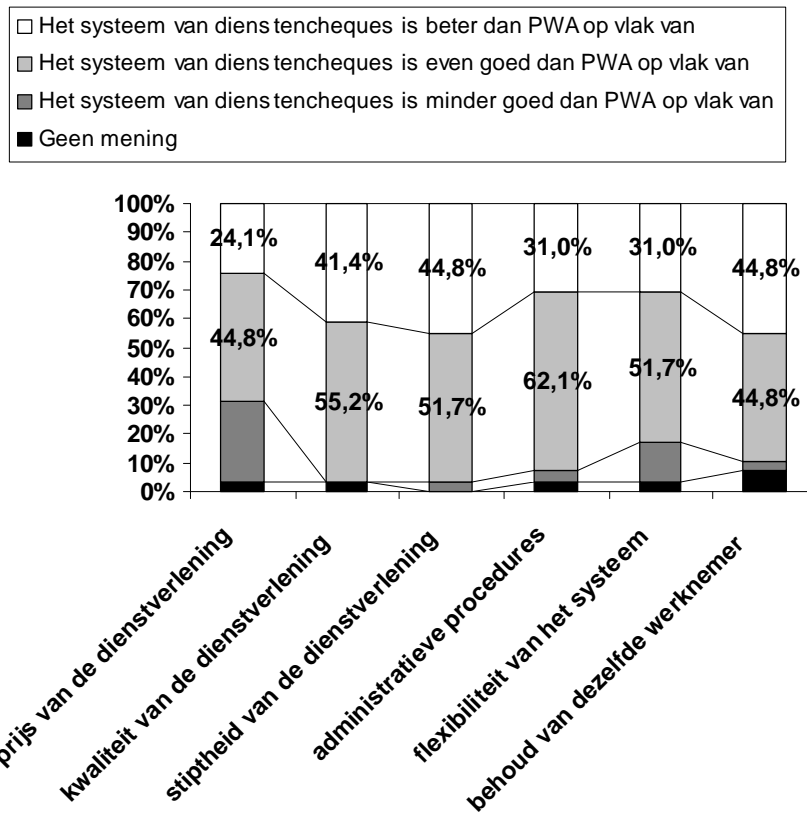
In het voorgaande hebben we gezien dat degenen die de huishoudelijke taken en buurtdiensten uitbestedden vóór het systeem van de dienstencheques in voege was vooral beroep deden op zwartwerk en PWA-dienstverlening. We vroegen aan deze respondenten tevens op welke punten het systeem van de dienstencheques en hun vroeger systeem verschilden.

In vergelijking met PWA<sup>11</sup> scoort het systeem van de dienstencheques vrij goed op vlak van de kwaliteit van de dienstverlening, de stiptheid van de dienstverlening en het behoud van dezelfde werknemer. Een kleine 45 procent van de vroegere gebruikers van PWA (die nu dienstencheques gebruiken) geeft aan het systeem van dienstencheques beter te vinden dan PWA wat de stiptheid van de dienstverlening en het behoud van de werknemer betreft. Wat de prijs van de dienstverlening betreft, meent een kleine 30 procent van de vroegere gebruikers van PWA dat het systeem van de dienstencheques minder goed is dan PWA.

Een meerderheid vindt echter beide systemen even goed wat betreft kwaliteit, stiptheid, flexibiliteit en administratieve procedure.

<sup>11</sup> Omwille van het kleine aantal respondenten dat voordien een beroep deed op PWA, willen we er op wijzen dat de cijfers over de verschillen tussen PWA en dienstencheques met de nodige voorzichtigheid dienen geïnterpreteerd te worden.

Figuur 15: Verschilpunten tussen dienstencheques en PWA (N=29)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

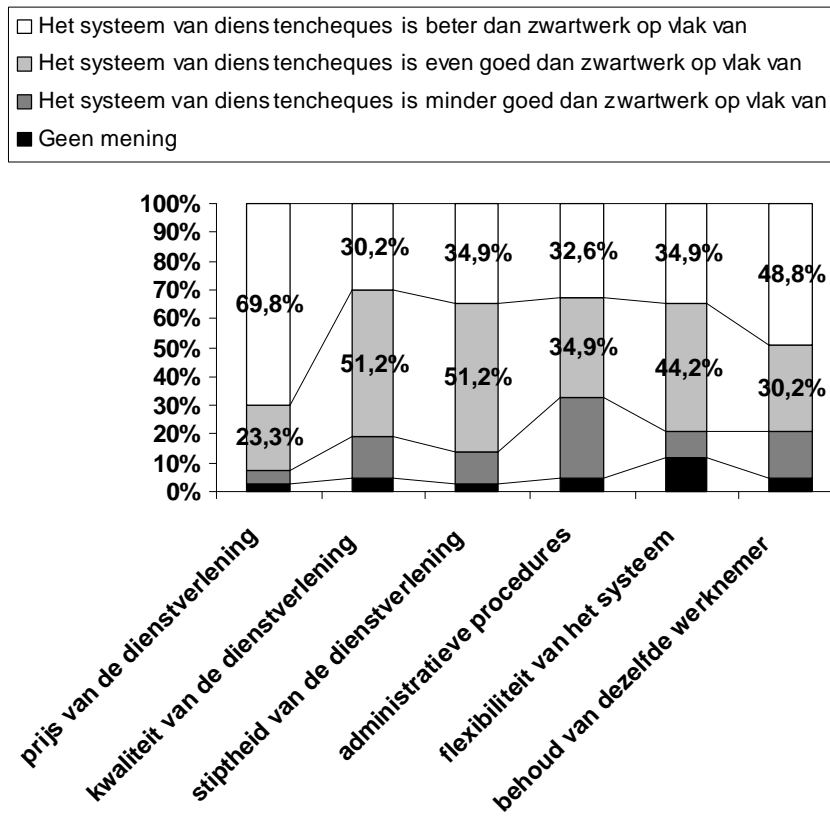
Een ander beeld krijgen we bij de vergelijking tussen zwartwerk en het systeem van de dienstencheques. De resultaten van deze vergelijking zijn opgenomen in Figuur 16. Hier merken we dat ongeveer 70 procent van de vroegere gebruikers van zwartwerk, die overschakelden op dienstencheques, dit laatste systeem verkiezen op vlak van de prijs van de dienstverlening. In Figuur 15 zagen we hoe slechts een kwart van de vroegere gebruikers van PWA dit systeem interessanter vond qua prijs.

Verrassend is wel de score van dienstencheques op het behoud van dezelfde werknemer. Bijna de helft van de vroegere gebruikers van zwartwerk die overschakelden op dienstencheques vindt het systeem van de dienstencheques beter als het gaat om het behoud van dezelfde werknemer. Ongeveer 16 procent vond zwartwerk dan weer beter voor wat betreft het behoud van dezelfde werknemer.

28 procent van de vroegere gebruikers van zwartwerk vond dit systeem beter wat de administratie betrof, terwijl 1 op 3 het systeem van de dienstencheques beter vindt. Deze resultaten lijken er op te wijzen dat het systeem van dienstencheques niet slechter scoort op administratieve procedures.

Wat de kwaliteit, stiptheid en flexibiliteit van de dienstverlening betreft, vindt circa 80 procent van de vroegere gebruikers van zwartwerk het systeem van dienstencheques even goed of beter dan het vroegere systeem.

Figuur 16: Verschilpunten tussen dienstencheques en zwartwerk (N=43)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

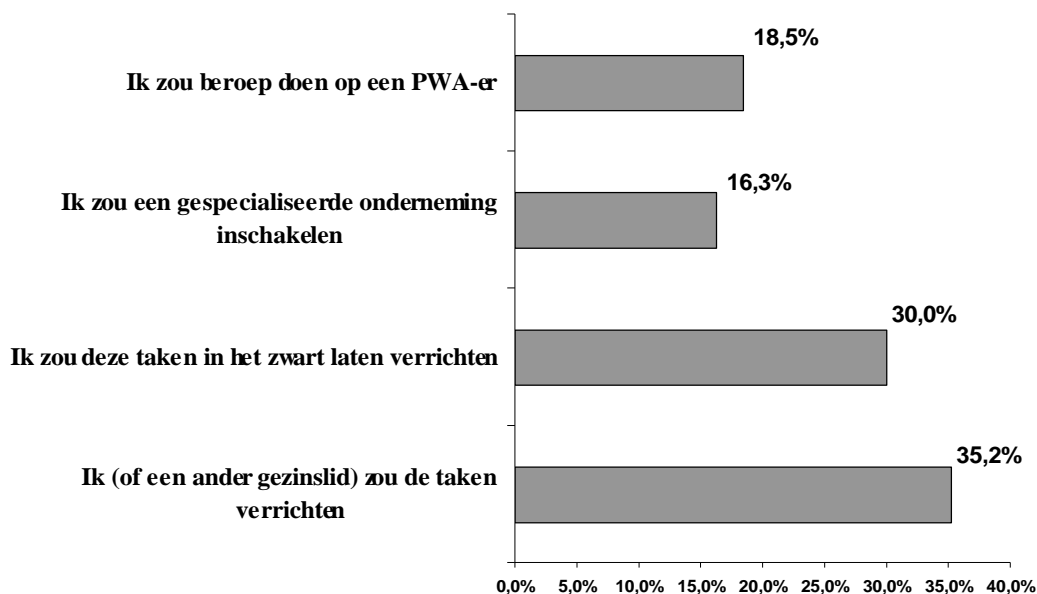
## 7.2 Analyse scenario zonder systeem van dienstencheques

We gaan nu in op de vraag op wie de gebruikers van dienstencheques een beroep zouden hebben gedaan voor de uitvoering van de nu uitbestede taken in het geval het systeem van dienstencheques niet had bestaan.

Uit Figuur 17 kunnen we besluiten dat ruim 1 op 3 van de huidige gebruikers de taken die ze nu uitbesteedt via het systeem van dienstencheques hetzij zelf zou uitvoeren, hetzij door een ander lid van het gezin zou laten uitvoeren.

Opvallend is dat 30 procent van de huidige gebruikers aangeeft dat ze deze huishoudelijke taken of buurtdiensten, in geval van het niet bestaan van de dienstencheques, in het zwart zouden laten verrichten. Uit dit hoge percentage blijkt de additionaliteit of meerwaarde van het systeem van dienstencheques voor het terugdringen van het zwartwerk.

*Figuur 17: Op wie zouden gebruikers van dienstencheques beroep doen indien de dienstencheques niet bestonden?*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

19 procent van de huidige gebruikers van dienstencheques zou een beroep doen op PWA voor het laten verrichten van de uitbestede taken, en 16 % zou een gespecialiseerde onderneming (bijvoorbeeld een schoonmaakbedrijf, een organisatie voor thuishulp, enz). inschakelen.



## 8 Toekomstvisie van de dienstencheque-gebruikers

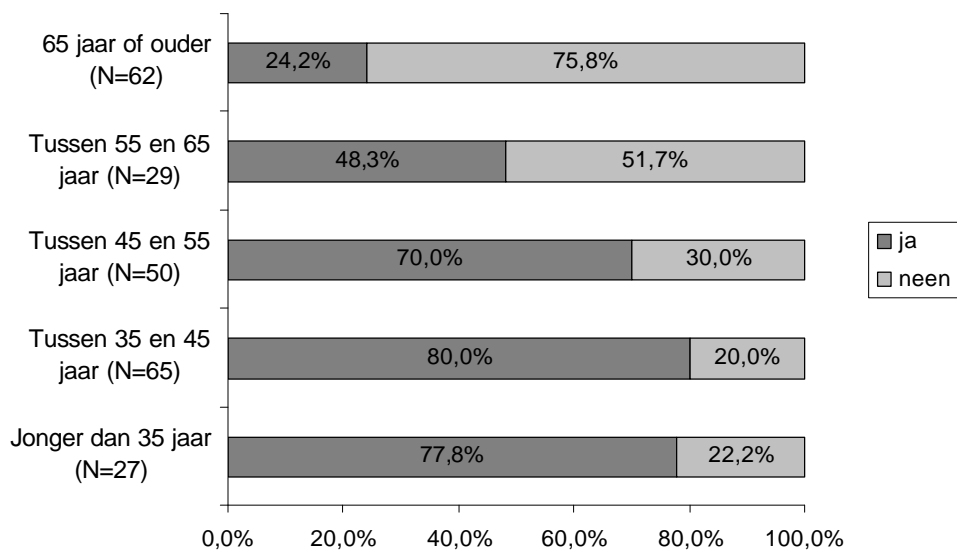
In deze evaluatiestudie van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en –banen schenken we eveneens aandacht aan de duurzaamheid van de maatregel. We gaan na of de voortgebrachte veranderingen bij de betrokken partijen blijven bestaan onder de vorm van een blijvende gedragsverandering.

In het geval van de gebruikers gaan we na of ze ook in de toekomst van plan zijn om het systeem van de dienstencheques te blijven gebruiken.

96,6 procent of 225 van de 233 gebruikers zijn van plan om ook in 2005 een beroep te blijven doen op het systeem van de dienstencheques. Slechts 3,4 procent of 8 gebruikers zullen het systeem in 2005 niet meer gebruiken. Deze cijfers kunnen uiteraard niet los gezien worden van de hoge tevredenheidsscores (Deel 2:6.9).

Meer en meer stemmen gaan op om de dienstencheques te dematerialiseren (cfr. recente persberichten). De manuele behandeling van de cheques vormt een grote werklast. Via een invoering van elektronische cheques zou deze administratieve last kunnen verminderd worden. In dat kader werd aan de gebruikers in de steekproef eveneens gevraagd of zij bereid zouden zijn om over te stappen op een eenvoudig papierloos systeem, waarbij bijvoorbeeld de hele afhandeling van de dienstencheque telefonisch of via computer gebeurt. 58,8 procent van de gebruikers staat hier positief tegenover, 41,2 procent is niet bereid om de overstap naar een papierloos systeem te maken. De bereidheid van de gebruiker om over te stappen op een papierloos systeem neemt bovendien af met de leeftijd zoals Figuur 18 illustreert.

*Figuur 18: Bereidheid om over te stappen op papierloos systeem, analyse per leeftijdscategorie*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

**Deel 3: BEVRAGING VAN DE WERKNEMERS  
TEWERKGESTELD ONDER HET STELSEL VAN DE  
DIENSTENCHEQUES**

# 1 Aantal tewerkgestelde personen in stelsel van dienstencheques

## 1.1 Totaal aantal dienstencheque-werknemers

Het aantal werknemers dat in een bepaalde maand effectief tewerkgesteld is in het stelsel van de dienstencheques is tot hiertoe niet uit een administratieve bron af te leiden aangezien er hierover nog geen RSZ-statistieken beschikbaar zijn.

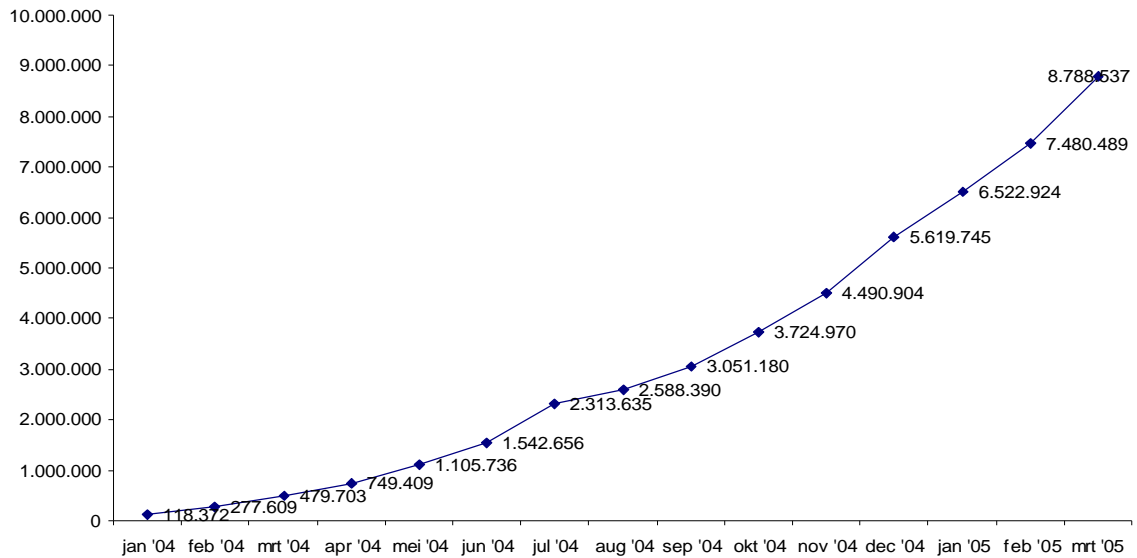
Er bestaat echter een alternatieve methode om een inschatting te maken van het totaal aantal werknemers tewerkgesteld via het stelsel van de dienstencheques. We lichten ze hier kort toe.

Tot november 2004 dienden de bedrijven bij het terugsturen van de cheques naar Accor een overzicht te geven van de werknemers. Deze werknemersoverzichten werden verwerkt door Accor. Sinds december is de rapportageplicht gewijzigd. Vanaf december dienen de erkende ondernemingen het aantal in dienstencheques tewerkgestelde werknemers door te geven aan de RVA via een kwartaalenquête. Een kruising van de bestanden van Accor en RVA geeft aan dat op het einde van 2004 15077 werknemers tewerkgesteld zijn via dienstencheques in 426 ondernemingen.

Dit lijkt een betrouwbare inschatting van de werkgelegenheid via dienstencheques op het einde van 2004. Weliswaar hebben nog 78 van het totaal aantal actieve dienstencheque-ondernemingen (504) op 31 december 2004 geen werkgelegenheidscijfers doorgegeven. Anderzijds zijn bepaalde werknemers geregistreerd bij meerdere bedrijven (zeker relevant voor de interimsector). Rekening houdend met beide opmerkingen mogen we ervan uitgaan dat de werkgelegenheidscijfers doorgegeven door 85 procent van de actieve ondernemingen een vrij goede inschatting geven van de dienstencheque-werkgelegenheid eind 2004.

We merken tevens op dat het stelsel van de dienstencheques een dynamische groei heeft gekend in het vierde kwartaal van 2004 en het eerste kwartaal van 2005. Figuur 19 illustreert de sterke groei in het aantal terugbetaalde cheques. Dit aantal geeft bovendien –mits rekening te houden met een vertragingseffect- een indicatie van het aantal gewerkte uren. We verwachten dan ook dat het werkgelegenheidscijfer in april 2005 al heel wat hoger ligt dan 15077.

*Figuur 19: Evolutie van aantal terugbetaalde dienstencheques*



Bron: RVA op basis van Accor (2005)

## 1.2 Steekproefsamenstelling werknemers dienstencheques

Voor de bevraging van de dienstencheque-werknemers werd een representatieve steekproef van werknemers getrokken uit een bestand dat werd samengesteld uit werknemerslijsten doorgegeven door erkende ondernemingen. In totaal gaven 186 bedrijven werknemerslijsten door. In totaal werden 627 werknemers bevestigd.

Om een representatieve steekproef van dienstencheque-werknemers te verkrijgen, stratificeerden we naar aantal quota-variabelen op. Deze betroffen de regio, het type van dienstverlening en het type onderneming. Door het opleggen van deze quota streven we naar eenzelfde frequentieverdeling van deze kenmerken in de netto-respons (de steekproef) als in het totale bestand.

In wat volgt bespreken we de samenstelling van de steekproef naar de quotavariabelen.

### 1.2.1 Verdeling van steekproef werknemers naar regio

Onderstaande tabel geeft de verdeling weer van de respondenten op de enquête over de drie gewesten. We zien dat meer dan de helft van de bevestigde werknemers, namelijk 57,6 procent, in Vlaanderen tewerkgesteld is. 32,5 procent is tewerkgesteld in Wallonië en 9,9 procent in Brussel.

*Tabel 18: Oplegde verdeling van de bevestigde werknemers over de drie gewesten*

Gewest	Aantal	Percentage
Vlaanderen	361	57,6 %
Wallonië	204	32,5 %

Brussel	62	9,9 %
Totaal	627	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

### 1.2.2 Verdeling van de steekproef werknemers naar type dienst

Een tweede quotavariabele die we gebruikten om de steekproef te trekken betrof het type dienst dat geleverd werd door de dienstencheque-werknemers. We konden de soort van dienstverlening die de werknemers leverden afleiden uit de dienstverlening die het bedrijf, dat hen tewerkstelt, levert.

De overgrote meerderheid (3 op 4) van de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van de dienstencheques verricht als hoofdtaak huishoudelijke taken bij de gebruiker. Dit betreft schoonmaak van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, klein naaiwerk en het bereiden van de maaltijden. Onderstaande tabel geeft de verdeling van de steekproef van werknemers over de quotavariabele “type dienst die geleverd wordt in het kader van de dienstencheques”.

Ongeveer één tiende van de bevroegde werknemers doet, als hoofdactiviteit, boodschappen voor een particulier om in diens dagdagelijkse behoeften te voorzien. 7,8 procent van de werknemers uit de steekproef verricht de strijk van een particulier persoon, maar in een lokaal van de werkgever, en niet bij de particulier thuis. 6 procent van de bevroegden helpt tenslotte bij verplaatsingen van een mindermobiel of een bejaard persoon, georganiseerd door een mindermobielen centrale (bijvoorbeeld de mindermobiele persoon naar de dokter of de winkel brengen en terug naar huis).

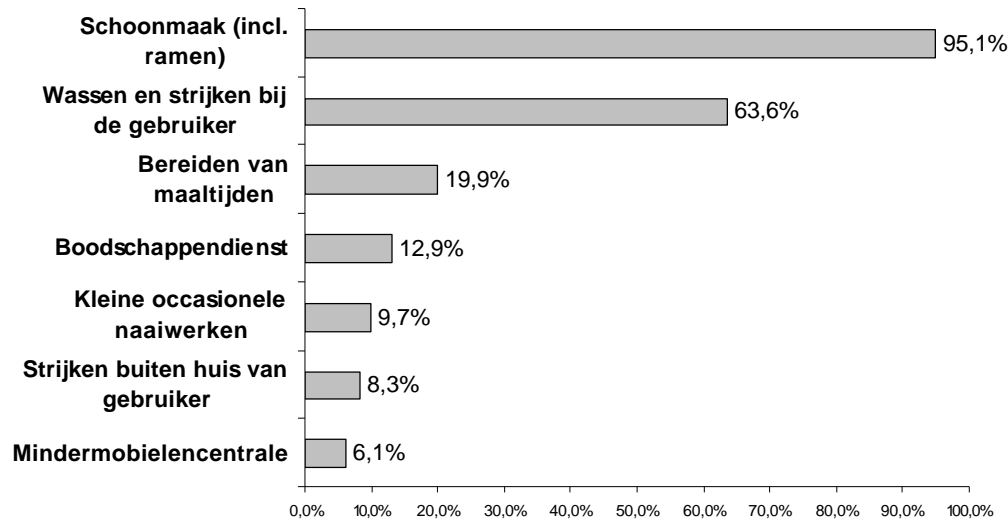
Tabel 19: *Opgelegde verdeling hoofdactiviteit dienstencheque-werknemers*

Activiteiten	Aantal	Percentage
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	480	76,6 %
Mindermobielen centrale	38	6,0 %
Boodschappendienst	60	9,6 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	49	7,8 %
Totaal	627	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Onderstaande figuur geeft in meer detail weer in hoeverre de verschillende activiteiten die toegelaten zijn binnen het stelsel van de dienstencheques verricht worden door de bevroegde werknemers. Hieruit blijkt dat schoonmaak en wassen/strijken bij de gebruiker thuis de activiteiten zijn die het meest frequent verricht worden door de bevroegde werknemers.

Figuur 20: Frequentieverdeling van soorten van activiteiten verricht in het kader van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

### 1.2.3 Verdeling van de steekproef werknemers naar type onderneming

Wie wil werken in het systeem van de dienstencheques, wordt in dienst genomen door een onderneming die hiervoor erkend is. Om die erkenning te kunnen krijgen, moet die onderneming aan een hele reeks voorwaarden voldoen. De onderneming moet zich engageren om geen werknemers te discrimineren, ze moet de werknemers laten werken tegen billijke voorwaarden (loon, verlof, ...), ze mag geen werk laten verrichten in een omgeving met grote gevaren of risico's voor de werknemers, ...

De ondernemingen die kunnen erkend worden zijn ondernemingen met of zonder commerciële activiteit, zoals bijvoorbeeld schoonmaakbedrijven, uitzendkantoren, vzw's, ziekenfondsen, PWA's, OCMW's, ondernemingen in de sector van de sociale economie, ...

Het type erkende onderneming was de derde quotavariabele voor de opmaak van de steekproef. We konden het type onderneming waar de werknemers tewerkgesteld waren afleiden uit de karakteristieken van het bedrijf.

Tabel 20: Type onderneming waar dienstencheques-werknemers tewerkgesteld zijn

	Aantal	Percentage
<i>Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)</i>	138	22,0 %
Commerciële private ondernemingen	113	18,0 %
Natuurlijke personen	25	4,0 %
<i>Interimbedrijf</i>	245	39,1 %
<i>Gemeente, OCMW en PWA</i>	71	11,3 %
Gemeente	7	1,1 %

	OCMW	21	3,3 %
	PWA	43	6,9 %
<i>Non-profit onderneming of sociale economie</i>		<i>173</i>	<i>27,6 %</i>
	Non-profit organisatie	119	19,0 %
	Sociale sector	54	8,6 %
<i>Totaal</i>		<i>627</i>	<i>100,0 %</i>

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

In Tabel 20 zien we dat ongeveer 40 procent van de bevroagde werknemers tewerkgesteld is via een interimbedrijf. Bijna 30 procent van de werknemers uit onze steekproef werkt in een non-profit onderneming (bijvoorbeeld een vzw, een mutualiteit, ...) of een onderneming uit de sociale economie (bijvoorbeeld een invoegbedrijf).

22% van de bevroagde werknemers verrichten activiteiten in het kader van de dienstencheques voor een private commerciële onderneming of een natuurlijk persoon. 11 procent tenslotte werkt als werknemer voor een gemeente, OCMW of PWA in het kader van de dienstencheques.

## 2 Profiel van de dienstencheque-werknemer

Op basis van onze bevraging onder werknemers tewerkgesteld onder het stelsel van de dienstencheques brengen we het profiel in kaart van deze werknemers. In totaal werden 627 werknemers die tewerkgesteld zijn onder het stelsel van de dienstencheques bevroegd. Het betrof 615 vrouwen en slechts 12 mannen.

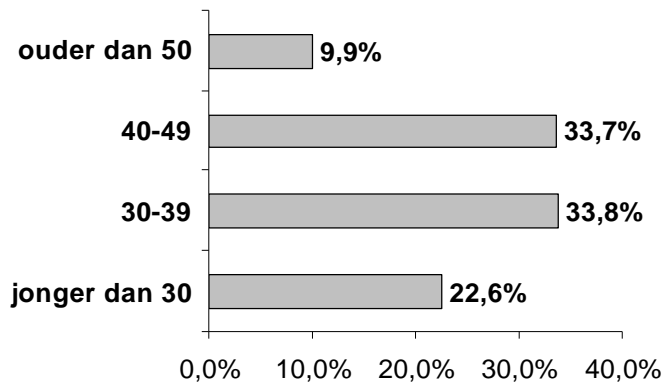
*Tabel 21: Geslacht van de werknemers*

	Aantal	Percentage
Man	12	1,9 %
Vrouw	615	98,1 %
Totaal	627	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Figuur 21 geeft de leeftijd weer van de bevroegde werknemers die tewerkgesteld zijn via het stelsel van de dienstencheques. Iets minder dan een kwart van de 627 werknemers is jonger dan 30 jaar. Eén derde is dertiger. Opvallend is dat meer dan 40 procent van de werknemers veertig jaar of ouder is. Via het stelsel van de dienstencheques zijn heel wat veertigplussers aan de slag. Een tiende van de bevroegde werknemers is zelfs ouder dan 50 jaar.

*Figuur 21: Leeftijd van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques*

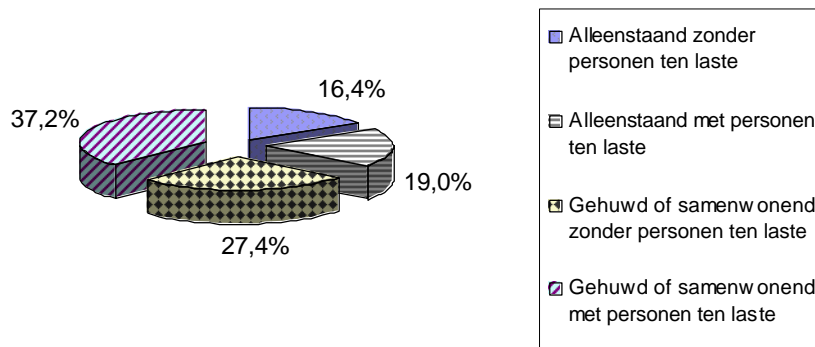


*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Wat de familiale situatie van de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van de dienstencheques betreft, merken we dat 37 procent van de dienstencheque-werknemers gehuwd is of samenwoont en personen ten laste heeft. Meer dan een kwart van de werknemers is gehuwd of samenwonend zonder personen ten laste. Ongeveer 35 procent van de werknemers is alleenstaand, met of zonder kinderen ten laste.



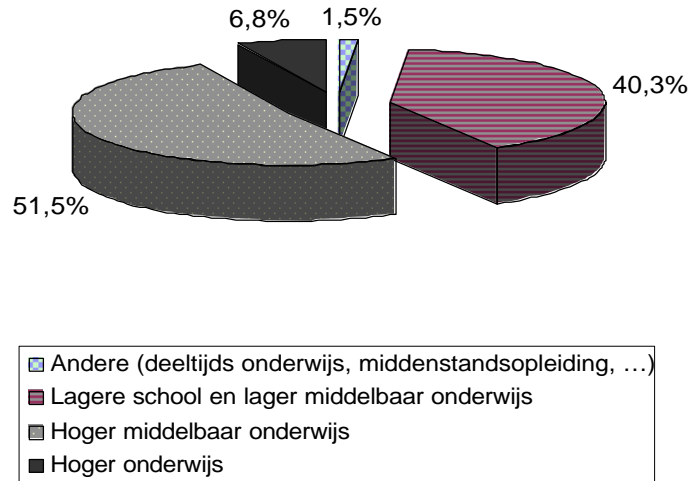
Figuur 22: Familiale situatie van de dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

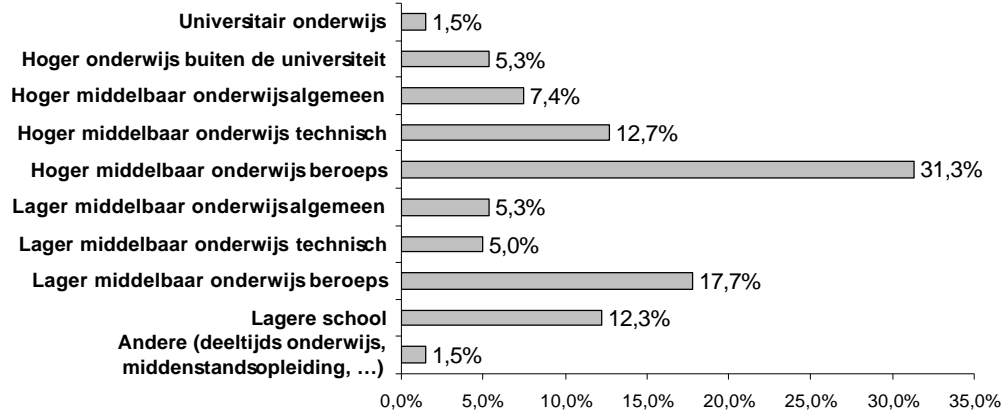
Wanneer we kijken naar het hoogste onderwijsdiploma dat de bevroegde werknemers behaalden, dan merken we in Figuur 23 dat 40 procent laaggeschoold is (d.w.z. ten hoogste een diploma van lagere school of lager middelbare school heeft). Dat percentage ligt hoog als we het vergelijken met het aandeel laaggeschoolden in de werkende bevolking in België. Deze laatste bedroeg immers 27,7 procent (Hoge Raad voor de Werkgelegenheid, 2004). Iets meer dan de helft van de bevroegde werknemers heeft een diploma van hoger middelbaar onderwijs.

Figuur 23: Hoogst behaalde diploma werknemers tewerkgesteld via dienstencheques (hoofdcategorieën)



We splitsen de hoofdcategorieën nu verder op en stellen in Figuur 24 vast dat bijna één derde van de bevroegde werknemers een diploma hoger middelbaar beroepsonderwijs op zak heeft. Een kleine twintig procent haalde een diploma van lager middelbaar beroepsonderwijs en een achtste een diploma van hoger middelbaar technisch onderwijs. Evenveel hebben enkel een diploma van lager onderwijs verworven. De maatregel van de dienstencheques is met andere woorden effectief in het verschaffen van volwaardige arbeid aan laaggeschoolden.

Figuur 24: Hoogst behaalde diploma werknemers tewerkgesteld via dienstencheques (subcategorieën)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Op vlak van profiel werd tenslotte gepeild naar de nationaliteit en afkomst van de werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. Onderstaande tabel toont dat 87 % van de bevroegde werknemers de Belgische nationaliteit heeft. 7% komt uit andere EU-landen en 6 procent uit niet EU-landen. Ter vergelijking, 8 procent van de totale Belgische beroepsbevolking heeft een vreemde nationaliteit. Wanneer ook rekening gehouden wordt met genaturaliseerde vreemdelingen, stijgt de vreemde arbeidsvertegenwoordiging in België tot 13%. De meeste vreemde arbeidskrachten zijn EU-onderdanen, niet-EU-burgers vertegenwoordigen slechts 2% van de totale beroepsbevolking (Okkerse & Termote, 2004). Bijkomende analyses op de enquêtedata wezen er op dat 12,3 % van de bevroegde dienstencheque-werknemers een niet-EU etniciteit heeft. Hun ouders of grootouders zijn afkomstig van een niet EU-land. Dit laatste wijst er op dat het stelsel van de dienstencheques toch een aanzienlijk deel personen met een andere etniciteit tewerkstelt.

Tabel 22: Nationaliteit van dienstencheque-werknemers

	Aantal	Percentage
<b>Belg</b>	<b>544</b>	<b>86,8 %</b>
<b>Andere EU</b>	<b>46</b>	<b>7,3 %</b>
Buurlanden	18	2,9 %
Zuid-Europa	17	2,7 %
Oost- en Midden-Europa	11	1,7 %
<b>Buiten EU</b>	<b>37</b>	<b>5,9 %</b>
Maghreb-landen en Turkije	10	1,6 %
Andere niet EU	27	4,3 %
<b>Totaal</b>	<b>627</b>	<b>100,0 %</b>

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

### 3 Omvang en typering van de arbeid via dienstencheques

In wat volgt gaan we inzoomen op het aantal uren dat dienstencheque-werknemers gemiddeld werken per week en het type contract dat hen is aangeboden binnen hun arbeidsovereenkomst dienstencheques.

#### 3.1 Plaats van tewerkstelling

Aansluitend bij de activiteit(en) die de werknemer verricht in het stelsel van de dienstencheques en het type onderneming waar de werknemer is tewerkgesteld, onderzoeken we vervolgens op welke plaats de werknemer zijn/haar werk verricht.

Tabel 23 geeft telkens het percentage werknemers weer dat bij de klant, bij de werkgever, bij zichzelf thuis of op variabele, moeilijk te definiëren locaties werkt.

*Tabel 23: Plaats van tewerkstelling onder het stelsel van de dienstencheques*

	Aantal	Percentage
Bij de klant thuis (thuishulp)	602	96,0 %
Bij de werkgever (bijv. in een atelier)	16	2,6 %
Ik werk thuis (thuiswerk)	25	4,0 %
Variabele locaties (bvb. boodschappendienst, mindermobielen centrale)	20	3,2 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

De plaats waar meer dan 90 procent van de bevraagde werknemers zijn/haar werk in het kader van de dienstencheques verricht is bij de klant thuis. In bovenstaande tabel werd rekening gehouden met het feit dat werknemers tewerkgesteld kunnen zijn op meerdere locaties (bijvoorbeeld bij de werkgever, bij de klant thuis, ...). We willen er dan ook op wijzen dat de vier percentages bijgevolg niet tot honderd optellen.

#### 3.2 Arbeidsduur

Zoals bij de gewone werknemers wordt de maximale wekelijkse arbeidsduur voor werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die zijn gesloten in het paritaire comité waaronder de erkende onderneming valt of die op ondernemingsvlak worden gesloten.

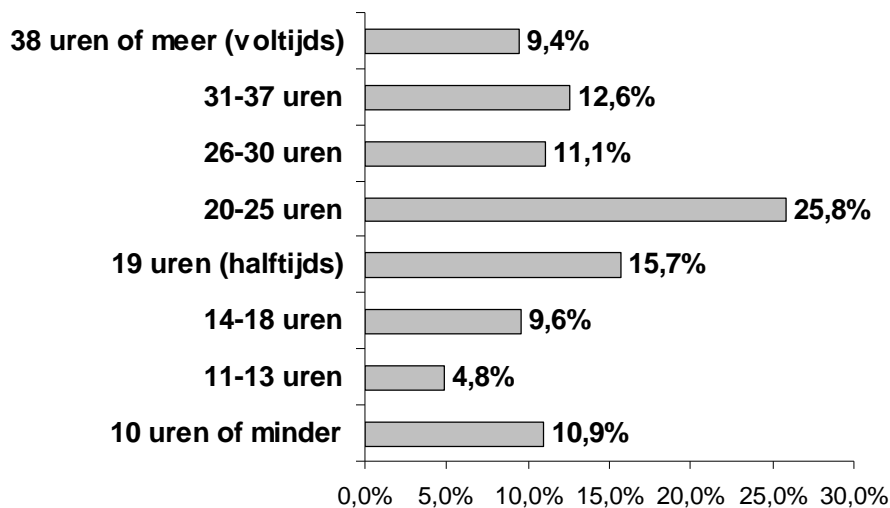
Voor de werknemers die ressorteren onder het nieuw paritair subcomité 322.01, dat op basis van de wetgeving dienstencheques kan worden opgericht, wordt in afwachting van het vastleggen van een eigen regeling, de wekelijkse arbeidsduur begrensd op 38 uren.

Gemiddeld werken de werknemers uit de steekproef 22,6 uren per week. In Figuur 25 zien we dat 16 procent van de bevraagde werknemers 19 per week werken onder het stelsel van de dienstencheques. Dit komt overeen met een halftijdse baan. 26 procent van de ondervraagden werkt tussen de 20 en de 25 uren per week. 9 procent van de ondervraagden werkt voltijds, dat wil zeggen 38 uren of meer per week. Ongeveer een tiende van de werknemers blijkt 10 uren of minder per week te werken.

De werknemers die vervoer voorzien voor mindermobielen werken gemiddeld 25,9 uur per week. De personen die huishoudelijke diensten leveren in het huis van de gebruiker werken gemiddeld 22,3 uren per week. De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van de personen die strijken buiten het huis van de gebruiker bedraagt 21,3 uren; deze van de leveranciers van de boodschappendienst 23,1 uren. Er zijn met andere woorden geen grote verschillen in de gemiddelde arbeidsduur tussen de verschillende soorten van activiteiten.

De dienstencheque-werknemers tewerkgesteld via een interimbedrijf werken gemiddeld het laagst aantal uren per week, namelijk 19,7 uren. De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers tewerkgesteld door een gemeente, OCMW of PWA bedraagt 21,6 uren, deze voor dienstencheque-werknemers van commerciële private niet-interim bedrijven 24,5 uren. De dienstencheque-werknemers van de non-profitbedrijven en sociale economiebedrijven werken gemiddeld het langst per week, namelijk 25,6 uren.

*Figuur 25: Arbeidsduur in het stelsel van de dienstencheques*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

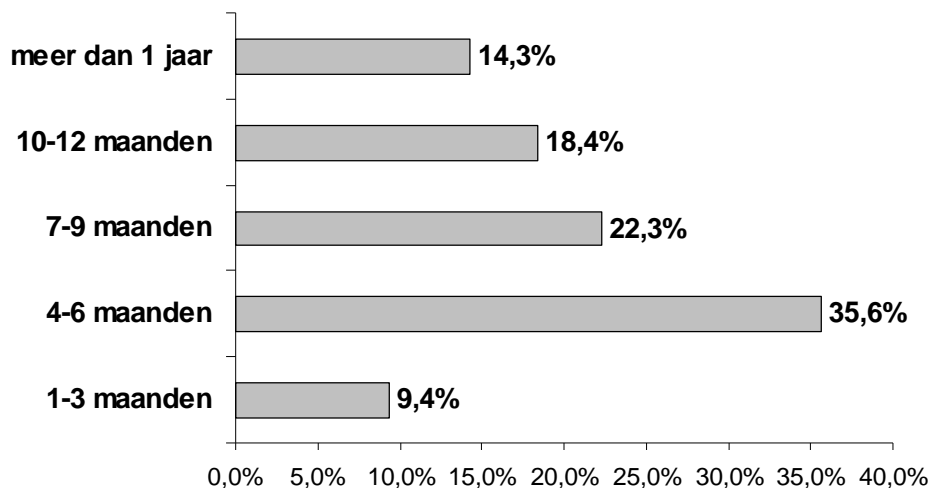
Uit analyse blijkt dat 36 procent van de bevroegde werknemers nu meer uren per week werkt dan in het begin van de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Dit is in 72 procent van de gevallen een persoonlijke keuze. 24 procent geeft aan nu meer uren te werken omdat er meer werk is dan toen ze begonnen te werken via de dienstencheques. Voor iets minder dan 5 procent was meer werken een verplichting die voortvloeide uit hun arbeidscontract.

De helft van de bevroegde dienstencheques-werknemers werkt evenveel uren als in het begin. 14 procent werkt nu minder uren dan in het begin. Voor 67 procent van deze laatsten was minder uren werken een persoonlijke keuze, voor de overigen was het een gevolg van een kleinere vraag.

### 3.3 Type arbeidscontract

Gemiddeld werkt de werknemer uit onze steekproef reeds 8,2 maanden in het stelsel van de dienstencheques<sup>12</sup>. Meer dan één derde van de bevroegde werknemers werkt al 4 tot 6 maanden onder het stelsel van de dienstencheques. 22 procent werkt tussen 7 en 9 maanden onder het stelsel en 18 procent tussen 10 en 12 maanden. 14 procent geeft aan reeds meer dan een jaar actief te zijn in het stelsel van de dienstencheques. Dit is mogelijk aangezien de dienstencheques reeds werden opgestart in de gewesten in 2003, maar sinds 1 januari 2004 overgedragen werden naar het federale beleidsniveau. Verder blijkt er geen significant verband te zijn tussen de termijn dat men reeds in het stelsel van de dienstencheques werkt en de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur.

*Figuur 26: Hoelang werken werknemers al onder stelsel dienstencheques?*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Bijna 80 procent van de ondervraagde werknemers die tewerkgesteld zijn in het stelsel van de dienstencheques heeft momenteel een contract van onbepaalde duur. De overigen hebben een contract van bepaalde duur. Van alle bevroegde werknemers had de helft reeds bij aanvang een contract van onbepaalde duur.

*Tabel 24: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques*

	Aantal	Percentage
Contract van onbepaalde duur	489	78,0 %
Van in het begin contract van onbepaalde duur	315	50,2 %
Eerst contract(en) van bepaalde duur	174	27,8 %
Contract van bepaalde duur	138	22,0 %

<sup>12</sup> Hoelang men reeds in het stelsel van de dienstencheques werkt varieert al naargelang het type dienst, gaande van 7,4 maanden (strijken buitenshuis) tot 10,4 maanden (mindermobielencentrale).

Contract bepaalde duur van meer dan 1 week	44	7,0 %
Contract bepaalde duur van 1 week of minder	94	15,0 %
Totaal	627	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Tabel 25 illustreert dat bijna alle bevroegde werknemers tewerkgesteld in een commerciële onderneming, die geen interimonderneming is, een contract van onbepaalde duur krijgen. Ook de werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques in een non-profit onderneming, een sociaal economie-bedrijf, een gemeente, OCMW of PWA krijgen in meer dan 90 procent van de gevallen een contract van onbepaalde duur. Zelfs de dienstencheque-werknemers tewerkgesteld via een interimbedrijf krijgen in de helft van de gevallen een contract van onbepaalde duur.

Tabel 25: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques naar soort van organisatie

	Contract van onbepaalde duur	Contract van bepaalde duur > 1 week	Contract van bepaalde duur • 1 week	Totaal
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	98,6 %	1,4 %	0,0 %	100,0 % (N=138)
Interimbedrijf	51,8 %	11,1 %	37,1 %	100,0 % (N=245)
Non-profit onderneming of sociale economie	93,1 %	5,2 %	1,7 %	100,0 % (N=173)
Gemeente, OCMW of PWA	91,6 %	8,4 %	0,0 %	100,0 % (N=71)

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Kruisen we het soort van dienstverlening met het contracttype in Tabel 26, dan merken we op dat de personen die via dienstencheques een boodschappendienst leveren of in een mindermobielencentrale werken, de hoogste kans hebben op een contract van onbepaalde duur. Maar liefst 85 procent van de werknemers die deze diensten leveren hebben een contract van onbepaalde duur. Wat de huishoudelijke taken bij de gebruiker thuis betreft, heeft eveneens meer dan drie kwart een contract van onbepaalde duur. De werknemers die via de dienstencheques strijkdiensten leveren buiten het huis van de gebruiker, krijgen in één derde van de gevallen een contract van bepaalde duur (vaker een contract van 1 week of minder).

Tabel 26: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques naar soort van dienstverlening

	Contract van onbepaalde duur	Contract van bepaalde duur > 1 week	Contract van bepaalde duur • 1 week	Totaal
--	------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------

---

Huishoudelijke taken bij de gebruiker	77,9 %	6,7 %	15,4 %	100,0 % (N=480)
Mindermobielencentrale	84,2 %	10,5 %	5,3 %	100,0 % (N=38)
Boodschappendienst	85,0 %	3,3 %	11,7 %	100,0 % (N=60)
Strijken buiten het huis van gebruiker (bv. in atelier)	65,3 %	12,2 %	22,5 %	100,0 % (N=49)

---

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

## 4 Loonvoorwaarden

Net zoals bij de gewone werknemers worden de loonvoorwaarden met een arbeidsovereenkomst dienstencheques beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die zijn gesloten in het paritair comité waaronder de erkende onderneming valt of die op ondernemingsvlak worden gesloten. Voor de werknemers die ressorteren onder het nieuw paritair subcomité 322.01 wordt in afwachting van de door het subcomité vastgestelde loonvoorwaarden, het uurloon vastgelegd op ten minste:

- 8,32 euro voor werknemers met minder dan 1 jaar anciënniteit;
- 8,66 euro voor werknemers met ten minste 1 jaar anciënniteit;
- 8,77 euro voor werknemers met ten minste 2 jaar anciënniteit.

Uit onze telefonische enquête bij werknemers blijkt dat het gemiddeld bruto uurloon in het stelsel van de dienstencheques 8,76 euro bedraagt. Dit gemiddelde werd berekend op basis van de antwoorden van 178 respondenten.

We vroegen bovendien aan de dienstencheque-werknemers uit onze steekproef of ze ook loon ontvingen wanneer de gebruiker afwezig was. Tabel 27 geeft ons meer inzicht in wat er gebeurt wanneer deze situatie zich voordoet.

Ongeveer de helft van de bevroegde werknemers heeft nog nooit te maken gehad met deze situatie of is niet afhankelijk van de aanwezigheid van de gebruiker omdat hij/zij steeds bij de werkgever werkt. 15 procent wordt bij afwezigheid van de gebruiker wel betaald ook al kan er dan niet gewerkt worden. Ongeveer evenveel krijgt echter geen loon als er door de afwezigheid van de gebruiker niet gewerkt kan worden.

In een beperkt aantal gevallen wordt voor een vervangende opdracht gezorgd. Ongeveer 7 procent van de werknemers vermeldt dat ze een sleutel van het huis van de gebruiker hebben waardoor het probleem zich niet stelt.

*Tabel 27: Krijgt werknemer loon wanneer gebruiker afwezig is?*

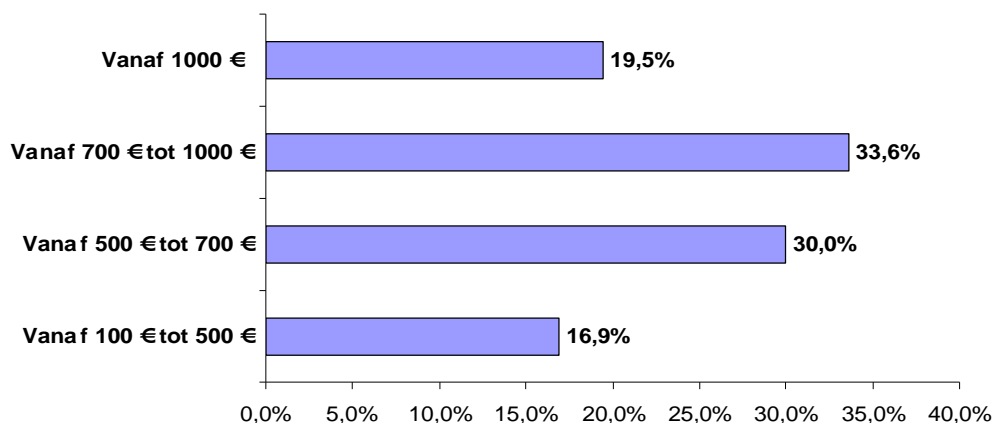
	Aantal	%
Werknemer kan niet werken, maar wordt wel betaald	94	15,0 %
Werknemer kan niet werken en wordt niet betaald	86	13,7 %
Werknemer is verplicht dan verlof te nemen	23	3,7 %
Werknemer wordt in tijdelijke werkloosheid geplaatst	27	4,3 %
Er wordt voor een vervangende opdracht gezorgd	48	7,7 %
Werknemer heeft sleutel van huis gebruiker	45	7,2 %
Werknemer heeft dit nog nooit meegemaakt of is niet van toepassing (bvb. werkt altijd bij werkgever)	292	46,6 %
Andere (bvb. er wordt enkel een vergoeding gegeven voor de verplaatsing, maar geen loon)	12	1,8 %
Totaal	627	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*



In tegenstelling tot de lage respons met betrekking tot het bruto-uurloon, deelden 503 werknemers hun netto-maandinkomen mee. Eén derde van de bevroegde werknemers heeft een netto-maandinkomen tussen 700 en 1000 euro. 30 procent heeft een netto-maandinkomen tussen 500 en 700 euro.

*Figuur 27: Netto-maandinkomen van dienstencheques-werknemers*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

We gingen tevens na hoeveel werknemers uit onze steekproef naast hun brutoloon uit hun arbeid binnen het stelsel van de dienstencheques nog een aanvullende uitkering ontvingen. De werknemers die nog aanspraak blijven maken op een aanvullende uitkering tijdens hun tewerkstelling in de dienstencheques betreffen de werknemers van categorie A. Zij ontvingen een werkloosheidsuitkering, leefloon of financiële sociale hulp vóór toetreding tot het stelsel van de dienstencheques.

*Tabel 28: Aandeel dienstencheques-werknemers dat naast loon uitkering ontvangt*

Ontvangen naast loon ook	Aantal	Percentage
Een aanvullende werkloosheidsuitkering (van RVA)	110	17,5 %
Een leefloon of financiële sociale hulp (bvb. van OCMW)	14	2,2 %
Een RIZIV-uitkering (bvb. ziekte- of invaliditeitsuitkering)	4	0,6 %
Pensioen	4	0,6 %
Overige (bvb. aanmoedigingspremie, activaplan)	4	0,6 %
Geen bijkomende uitkering	491	78,3 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Uit Tabel 28 blijkt dat 18 procent van de bevroagde werknemers tewerkgesteld in dienstencheques nog een aanvullende werkloosheidsuitkering krijgen. 78 procent krijgt geen bijkomende uitkering naast het loon dat ze ontvangen uit hun dienstencheques-arbeid. 4 procent van de ondervraagden krijgt een andere soort uitkering dan een aanvullende werkloosheidsuitkering, bijvoorbeeld een leefloon, een RIZIV-uitkering, enz.

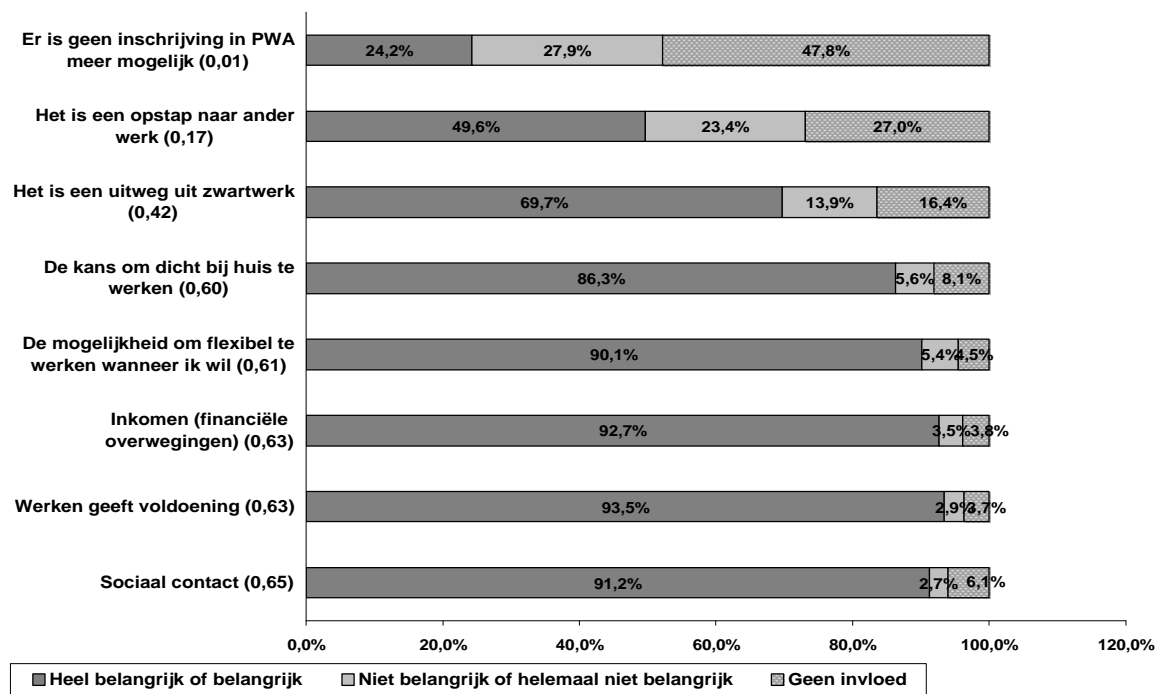
## 5 Motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques

Net zoals we bij de gebruikers polsten naar de motieven voor hun gebruik van de dienstencheques, vroegen we de werknemers naar hun motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques. Onderstaande figuur geeft ons meer inzicht in de redenen waarom men een arbeidsovereenkomst dienstencheques afsluit. Naast de motieven wordt telkens de gemiddelde score<sup>13</sup> weergegeven.

Uit Figuur 28 leiden we af dat de drie belangrijkste motieven voor werknemers om te werken in het stelsel van de dienstencheques de volgende zijn:

- Het hebben van sociaal contact
- Werken geeft voldoening
- Inkomen (financiële overwegingen)

Figuur 28: Motieven om te werken via dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Gemiddeld scoort het hebben van sociaal contact via het werk het hoogst. 47 procent van de bevroegde werknemers vond dit een belangrijk motief om aan het werk te gaan via de dienstencheques, 44 procent vond dit zeer belangrijk. Werken brengt enerzijds voldoening en anderzijds een inkomen. Deze twee motieven zijn eveneens belangrijk tot zeer belangrijk voor de meerderheid van de bevroegde werknemers. Voor 55

<sup>13</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 belangrijk", -0,5 voor "niet belangrijk", 0,5 voor "belangrijk", 1 voor "heel belangrijk" en 0 voor "geen invloed".

procent van de bevroagden was de voldoening van werken een belangrijk motief om een job te aanvaarden via het systeem van de dienstencheques, voor 38 procent was het zelfs een zeer belangrijk motief. Financiële overwegingen waren voor 93 procent van de werknemers uit onze steekproef belangrijk tot zeer belangrijk in hun beslissing om te werken via dienstencheques.

De mogelijkheid hebben om flexibel te werken wanneer men wil, of met andere woorden, een werkrooster hebben dat flexibel inspeelt op de behoeften van de werknemer (rekening houdend met de combinatie arbeid en privéleven) wordt eveneens door meer dan 90 procent van de bevroagde werknemers opgenoemd als belangrijk tot zeer belangrijk motief voor het werken via dienstencheques.

86 procent van de bevroagde werknemers gaf aan dat dicht bij huis kunnen werken een belangrijke tot zeer belangrijke reden was om te werken in het stelsel van de dienstencheques.

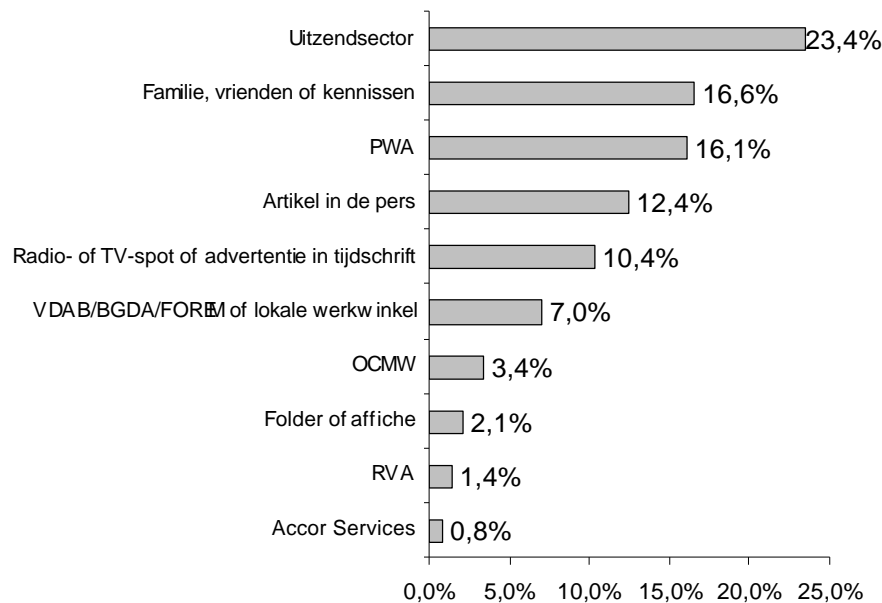
Voor bijna 70 procent van de bevroagde werknemers was een belangrijk tot zeer belangrijk motief om te starten als dienstencheque werknemer de uitweg uit zwartwerk. Deze toch niet lage score staat in schril contrast met het bijzonder lage percentage werknemers dat vóór hun tewerkstelling in dienstencheques in het zwart werkte. Het lijkt nogmaals te wijzen op de onderschatting van dit laatste cijfer. Niettemin scoort het motief 'uitweg uit zwartwerk' toch behoorlijk lager dan de vier voorgaande motieven. 16 procent van de bevroagde werknemers vindt dit motief niet tot helemaal niet belangrijk, 14 procent geeft het een neutrale score.

Dienstencheques als opstap naar een ander werk was voor minder dan 50 procent een belangrijk tot zeer belangrijk motief om een arbeidsovereenkomst dienstencheques af te sluiten. Ook de onmogelijkheid om zich in te schrijven als PWA-er bleek geen doorslaggevend motief om aan de slag te gaan binnen het stelsel van de dienstencheques.

## 6 Kanalen waarlangs de werknemers op de hoogte zijn van het systeem van dienstencheques

Net zoals bij de gebruikers vroegen we tevens aan de werknemers via welk kanaal zij op de hoogte kwamen van de mogelijkheid om in het stelsel van de dienstencheques te werken. Uit Figuur 29 blijkt dat ongeveer een kwart van de bevroegde werknemers op de hoogte is van de mogelijkheid om via dienstencheques te werken via een uitzendkantoor. Daarnaast zijn familie en vrienden en het plaatselijk werkgelegenheidsagentschap belangrijke kanalen waarlangs potentiële werknemers het systeem van de dienstencheques leren kennen.

*Figuur 29: Kanalen waarlangs werknemers dienstencheques kennen*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

## **7 Tevredenheid van de werknemers over het stelsel van de dienstencheques**

Hier gaan we na of het stelsel van de dienstencheques afgestemd is op de behoeften van de werknemers die via het stelsel tewerkgesteld zijn. Daarvoor meten we de tevredenheid van de werknemers over hun tewerkstelling via de dienstencheques.

Naast de algemene tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques, bevragen we de tevredenheid over volgende aspecten:

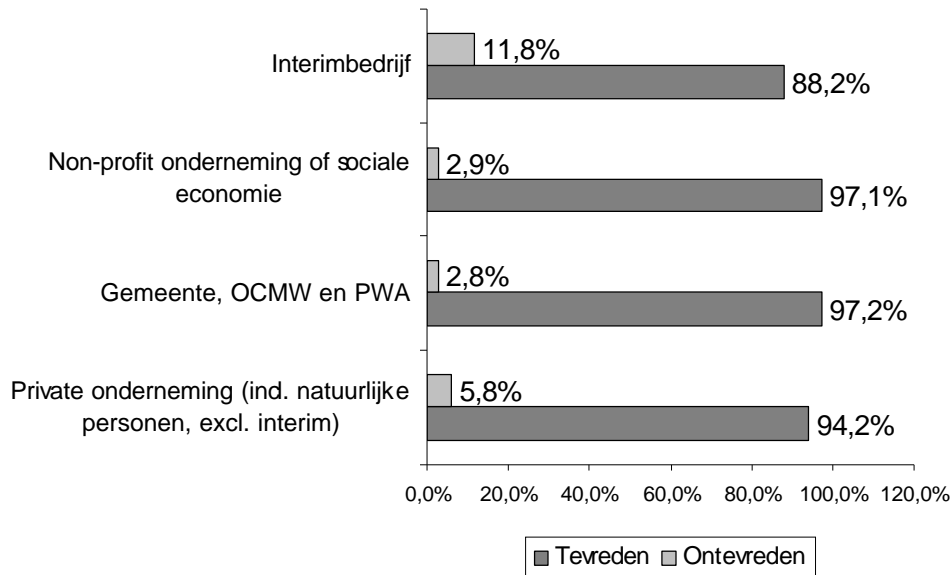
- Hun arbeidsinhoud en de duidelijkheid over het soort werk dat ze mogen verrichten onder het stelsel van de dienstencheques;
- De hoogte van het loon dat ze ontvangen en de betalingsprocedure;
- De duidelijkheid over het sociaal statuut en de bescherming op het werk;
- De arbeidsduur en uurregeling en de tijdigheid van de informatie hieromtrent;
- De afstand die ze afleggen om te gaan werken en de vergoeding die ze hiervoor eventueel krijgen;
- Het type contract dat ze kregen en de snelheid van het afsluiten van het contract;
- Hun contact met de gebruiker, de onderneming die hen tewerkstelt (bijvoorbeeld bij tussenkomst in geval van problemen met de gebruiker) en instanties als VDAB/BGDA, PWA, de lokale werkwinkel en het OCMW;
- De opleidingsfaciliteiten die ze al dan niet aangeboden krijgen.

### **7.1 Algemene tevredenheid over werken in stelsel van dienstencheques**

Aan de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques werd niet enkel gepolst naar hun tevredenheid over verschillende deelaspecten van de tewerkstelling, zoals loon, arbeidsinhoud, sociaal statuut, enz. Er werd hen tevens gevraagd of ze over het algemeen tevreden zijn over hun beslissing om in het stelsel van de dienstencheques te werken.

93 procent van de bevroegde werknemers is tevreden over zijn/haar beslissing om via dienstencheques te werken, 7 procent niet. We kijken bovendien naar de tevredenheidsscores van werknemers tewerkgesteld in verschillende types van ondernemingen.

Figuur 30: Algemene tevredenheid over werken via dienstencheques naar type onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

De algemene tevredenheid over het werken via dienstencheques is in alle types van organisaties zeer hoog. Bijna 90 procent van de bevraagde werknemers tewerkgesteld via een interimkantoor is tevreden over de beslissing om te werken in het stelsel van de dienstencheques. In een andere private onderneming, gemeente, PWA, OCMW, non-profitorganisatie of sociale economie-onderneming is nog een hoger aandeel van de werknemers tevreden over de beslissing om te werken via dienstencheques.

We onderzochten tevens de tevredenheid van de werknemers over hun beslissing om via dienstencheques te werken per type activiteit. Voor de vier types van activiteiten gold dat meer dan 90 % van de werknemers tevreden was over zijn/haar beslissing om een job te aanvaarden binnen het stelsel van de dienstencheques.

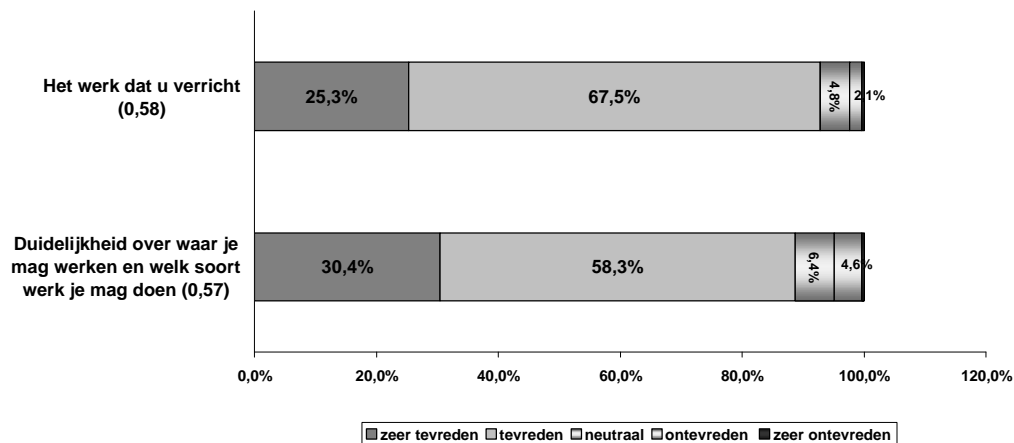
## 7.2 Tevredenheid over de arbeidsinhoud

De activiteiten die werknemers mogen verrichten onder het stelsel van de dienstencheques zijn begrensd. Zoals we reeds eerder opsomden, gaat het om hulp in het huishouden van in België woonachtige particulieren die ofwel verricht wordt ten huize van de particulier, ofwel verricht wordt buiten het huis van die particulier. Meer concreet vallen volgende huishoudelijke taken onder de toegelaten activiteiten: schoonmaken, wassen, strijken en bereiden van maaltijden ten huize van de particulier, boodschappendienst, vervoer van minder mobiele en strijken buiten het huis van de gebruiker.

Uit Figuur 31 kunnen we besluiten dat het voor de werknemers die werken onder het stelsel van de dienstencheques zeer duidelijk is welke activiteiten zij wel of niet mogen verrichten. 89 procent van de bevraagde werknemers is tevreden tot zeer tevreden over de duidelijke communicatie hieromtrent.

Nog een hoger aandeel werknemers, namelijk 93 procent, is tevreden tot zeer tevreden over het type arbeid dat ze verrichten. Deze hoge tevredenheid over het werk dat men verricht vinden we terug bij alle types activiteiten (huishoudelijke taken bij de gebruiker, mindermobielen centrale, boodschappendienst en strijken buiten het huis van de gebruiker). De hoogste tevredenheid over het werk vinden we echter bij de mindermobielen centrale. 42 procent geeft er aan zeer tevreden te zijn over het werk.

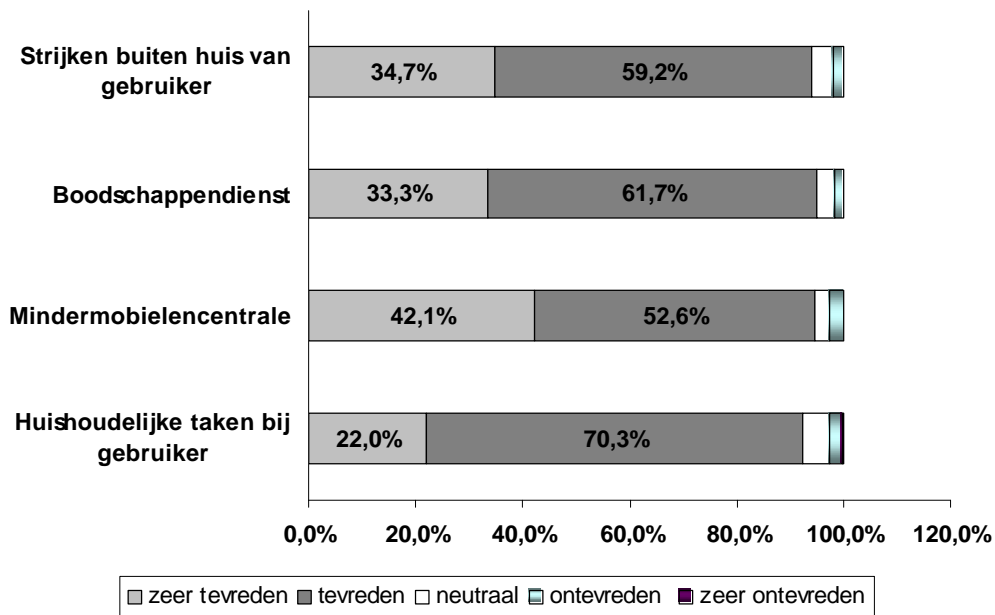
*Figuur 31: Tevredenheid van werknemers over arbeidsinhoud en duidelijkheid hieromtrent*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)



Figuur 32: Tevredenheid van werknemers over arbeidsinhoud per type activiteit



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

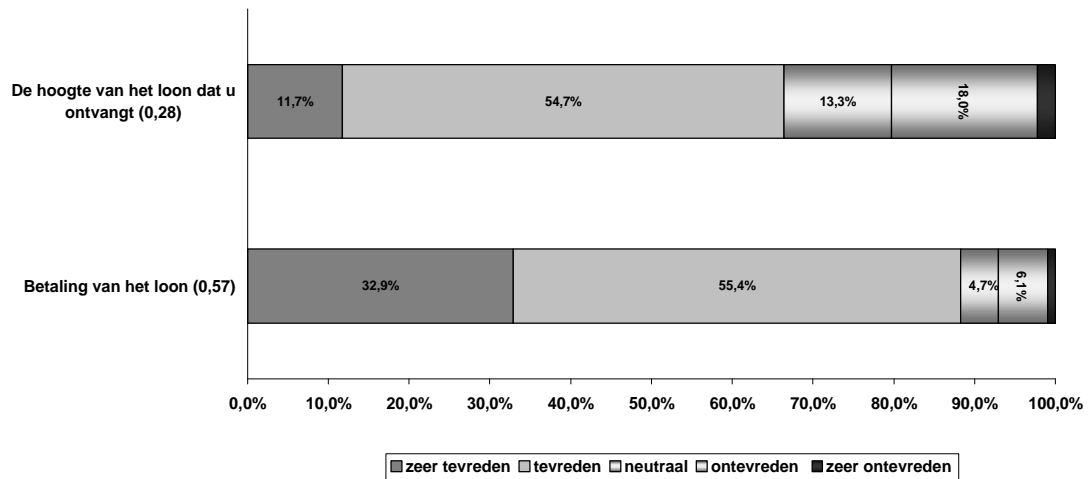
### 7.3 Tevredenheid over loon

Aan de werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques werd tevens gevraagd hoe tevreden ze zijn met de hoogte van hun loon, alsook met de procedure van de betaling van het loon.

Twee derde van de bevroegde werknemers is tevreden tot zeer tevreden over het loon dat ze ontvangen (55 % is tevreden en 12 % is zeer tevreden). Toch merken we op dat ruim een vijfde van de ondervraagden ontevreden tot zeer ontevreden is over het loon.

Wat de procedure van de uitbetaling van het loon betreft, heerst een grotere tevredenheid onder de bevroegde werknemers. 88 procent is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop ze hun loon ontvangen. Slechts 7 procent is ontevreden tot zeer ontevreden over de uitbetalingsprocedure.

Figuur 33: Tevredenheid van werknemers over het loon



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 7.4 Tevredenheid over de arbeidsduur en het werkrooster

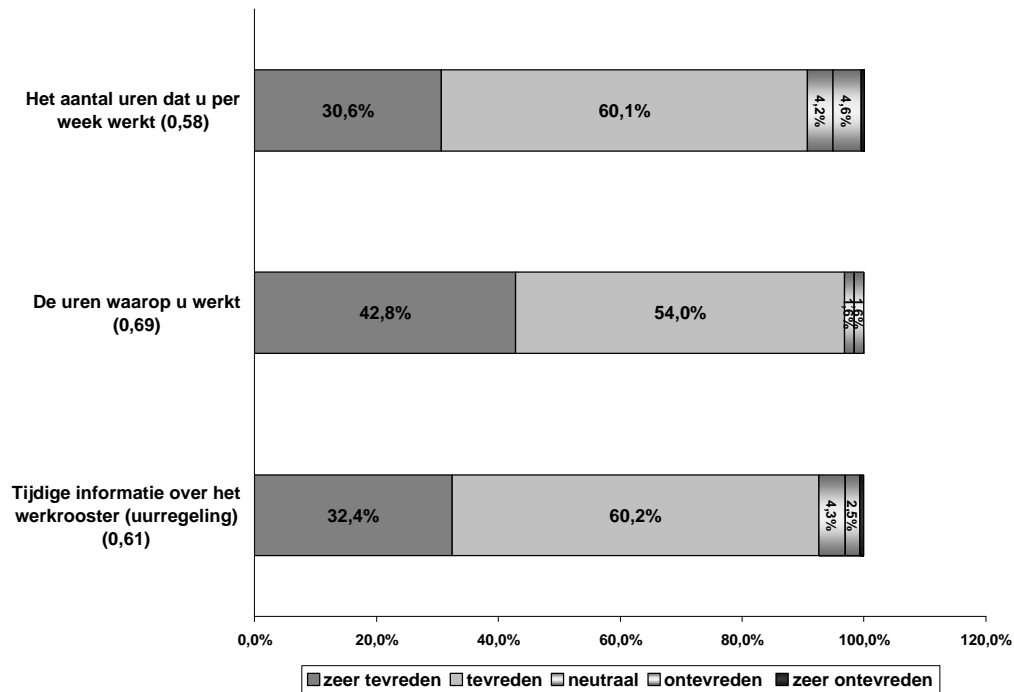
Een ander belangrijk aspect in de beoordeling van de mate waarin de dienstencheques zijn afgestemd op de behoeften van de werknemers betreft hun tevredenheid met betrekking tot de arbeidsduur en het werkrooster.

Figuur 34 geeft de grote tevredenheid weer inzake het aantal uren dat per week gewerkt wordt. Meer dan 90 procent van de bevroagde werknemers is tevreden tot zeer tevreden over het aantal uren dat men werkt per week. Zoals eerder aangegeven werken de bevroagde werknemers gemiddeld 22,6 uren per week in het stelsel van de dienstencheques (cfr. 3.2).

Over de uren waarop men werkt in het stelsel van de dienstencheques zijn de bevroagde werknemers nog meer tevreden. 54 procent onder hen geeft aan hierover tevreden te zijn, 43 procent is zelfs heel tevreden.

Tenslotte blijkt ook meer dan 90 procent van de ondervraagden tevreden tot zeer tevreden te zijn over de tijdigheid van de informatie over het werkrooster. Indien de arbeidsovereenkomst gesloten is voor onbepaalde duur, bepaalt deze hoe en binnen welke termijn de werknemer zal geïnformeerd worden over zijn uurrooster. Indien er in de overeenkomst voor onbepaalde duur geen bepaling voorkomt, moeten de uren ten minste zeven dagen op voorhand ter kennis gebracht worden van de werknemer. Slechts 3 procent is ontevreden tot zeer ontevreden over het tijdig communiceren van het werkrooster.

Figuur 34: Tevredenheid van werknemers over arbeidsduur en werkrooster



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 7.5 Tevredenheid over de verplaatsing naar het werk

In de vraag naar de afstemming van het stelsel van dienstencheques op de behoeften van de werknemer willen we de aandacht ook vestigen op het mobiliteitsaspect. Onderzoek heeft uitgewezen dat de woon-werkverplaatsing een belangrijke factor is in de jobtevredenheid. Tabel 29 toont ons dat ruim de helft van de woon-werkverplaatsingen minder dan 10 kilometer bedragen. Een kleine dertig procent van de bevraagde werknemers verplaatst zich gemiddeld 15 kilometer of meer om naar het werk te gaan.

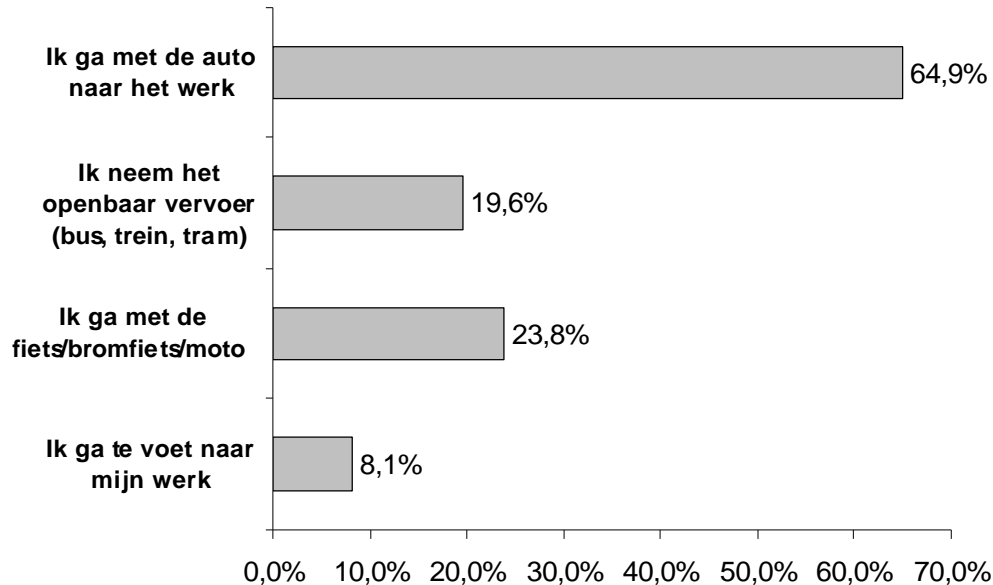
Tabel 29: Gemiddelde woon-werkafstand van dienstencheque-werknemers

Gemiddelde afstand in km	Aantal	Percentage
Minder dan 5 km	150	23,9 %
5 km of meer maar minder dan 10 km	184	29,4 %
10 km of meer maar minder dan 15 km	118	18,8 %
15 km of meer	175	27,9 %
Totaal	627	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

We polsten tevens naar de vervoersmiddelen die de werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques gebruiken, alsook naar de vergoedingen die ze eventueel krijgen voor hun verplaatsingen.

*Figuur 35: Verplaatsingsmiddelen gebruikt door dienstencheque-werknemers*

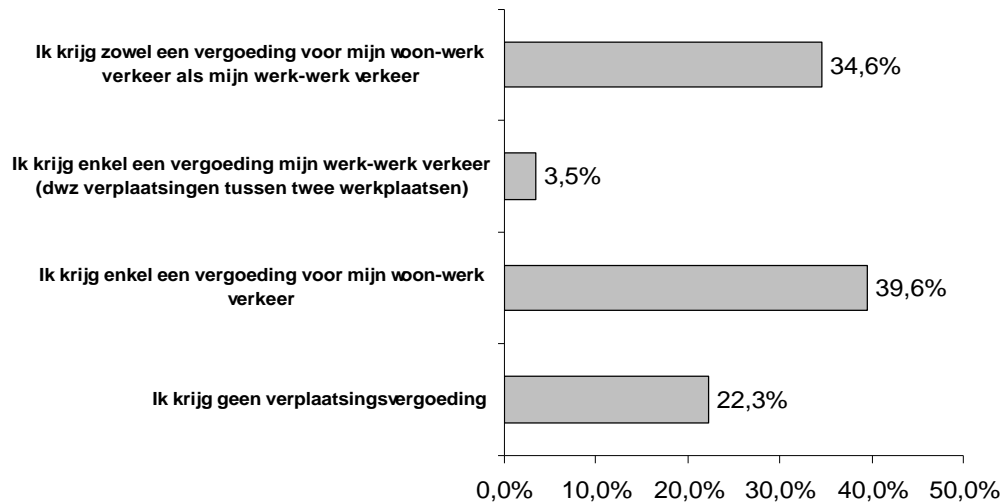


*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Figuur 35 geeft aan dat de overgrote meerderheid van de bevraagde dienstencheque-werknemers met de wagen naar het werk gaat. Toch gaat ongeveer één vijfde met het openbaar vervoer, en bijna 1 op 4 met de (brom)fiets of moto.

40 procent van de bevraagde dienstencheque-werknemers krijgt een vergoeding van de werkgever voor het woon-werkverkeer. 35 procent wordt daarbovenop eveneens vergoed voor alle professionele verplaatsingen tussen meerdere werkplaatsen. Uiteraard maken niet alle werknemers verplaatsingen tussen werkplaatsen. Iets meer dan één vijfde van de werknemers uit de steekproef krijgt helemaal geen vergoeding voor de gemaakte verplaatsingen, noch voor de woon-werk verplaatsing, noch voor de werk-werk verplaatsing.

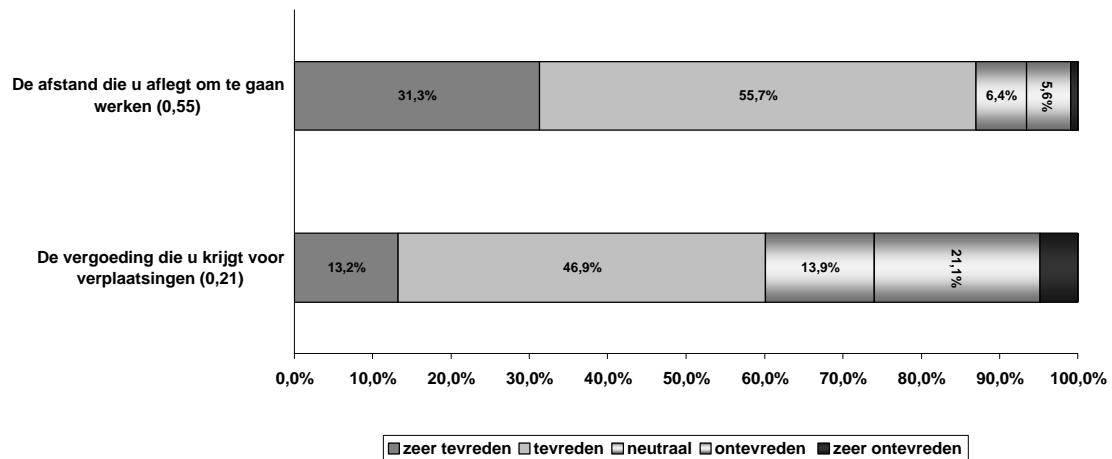
Figuur 36: Vergoedingen voor verplaatsingen voor dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Wanneer we polsen naar de tevredenheid omtrent de verplaatsing, dan leert Figuur 37 ons dat 87 procent van de bevraagde werknemers tevreden tot zeer tevreden is over de afstand die ze per dag gemiddeld afleggen om naar het werk te gaan (56 % is tevreden, 31 % is zeer tevreden).

Figuur 37: Tevredenheid over verplaatsing en verplaatsingsvergoeding



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Ongeveer 60 procent van de bevraagde werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques is tevreden tot zeer tevreden over de vergoeding die ze krijgen voor hun verplaatsingen. 26 procent is ontevreden tot zeer ontevreden over dit aspect. Uit verdere analyse blijkt dat de werknemers die ontevreden zijn hierover precies diegenen zijn die geen of slechts een gedeeltelijke verplaatsingsvergoeding krijgen.

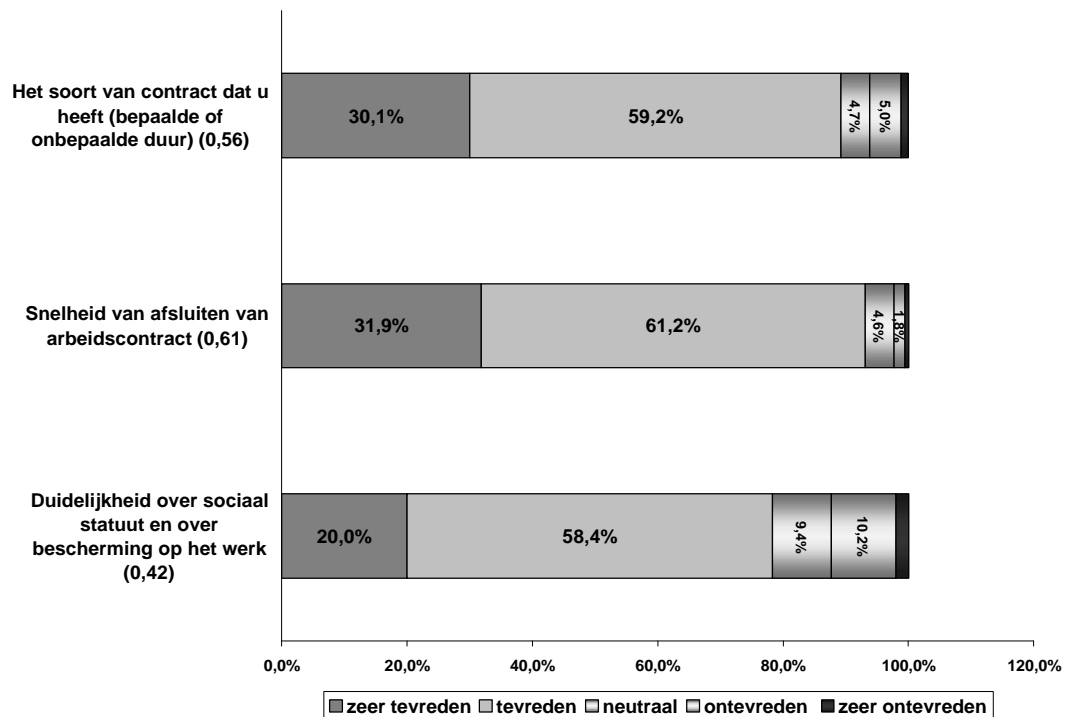
## 7.6 Tevredenheid over type van contract en statuut

De vraag of het stelsel van de dienstencheques beantwoordt aan de behoeften van de werknemers die er in tewerkgesteld zijn houdt tevens verband met de tevredenheid van de werknemer over zijn/haar arbeidscontract en sociaal statuut.

9 op 10 werknemers is tevreden tot zeer tevreden over het contract dat hen werd aangeboden (hetzij een arbeidscontract dienstencheques van onbepaalde duur, hetzij van bepaalde duur). Bijna 60 % onder hen is tevreden over het type arbeidscontract en ruim 30 % is zeer tevreden. Dezelfde conclusie kan getrokken worden voor wat betreft de tevredenheid over de snelheid van afsluiten van een arbeidscontract dienstencheques.

Ruim driekwart van de bevroegde werknemers vindt het sociaal statuut en de mate van bescherming op het werk voldoende duidelijk. 12 procent is hierover echter ontevreden tot zeer ontevreden.

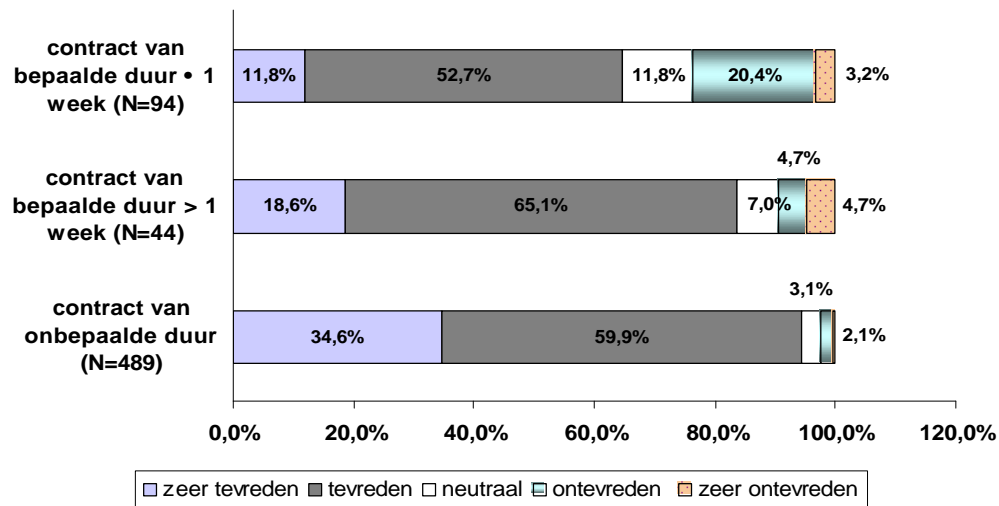
Figuur 38: *Tevredenheid van werknemers over contract en statuut*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

De tevredenheid over het arbeidscontract hangt echter sterk samen met het arbeidscontract dat men heeft.

Figuur 39: Tevredenheid van werknemers over arbeidscontract volgens type contract

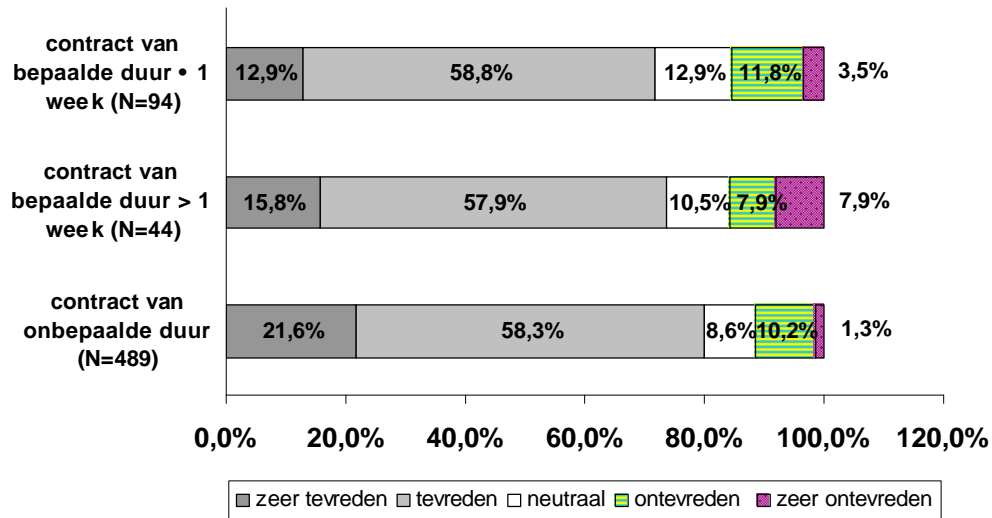


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

In Figuur 39 stellen we een hogere tevredenheid vast bij de werknemers met een contract van onbepaalde duur. Ruim 94 procent is tevreden tot zeer tevreden over het contract dat men heeft. Bij diegenen met een contract van bepaalde duur van meer dan een week is 84% tevreden tot zeer tevreden. De werknemers met een arbeidscontract van 1 week of minder tonen zich relatief minder tevreden over hun contract. Een kwart onder hen is ontevreden tot zeer ontevreden over het arbeidscontract.

Ook over de duidelijkheid van hun sociaal statuut en de bescherming op het werk zijn de werknemers met kortlopende contracten enigszins minder tevreden. Terwijl ongeveer 80 procent van de werknemers met een contract van onbepaalde duur tevreden tot zeer tevreden is over de duidelijkheid omtrent sociaal statuut en bescherming op het werk, is iets meer dan 70 procent van de werknemers met een contract van een week of minder hierover tevreden tot zeer tevreden.

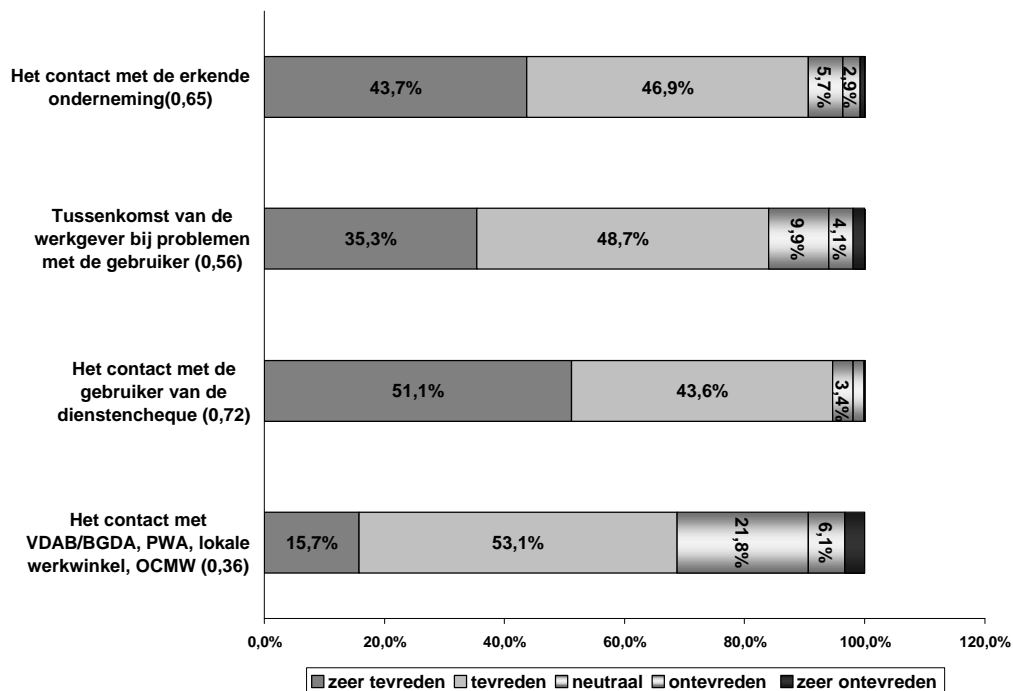
Figuur 40: Tevredenheid van werknemers over sociaal statuut en bescherming op het werk volgens type contract



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 7.7 Tevredenheid over het contact met verschillende partijen

Figuur 41: Tevredenheid van werknemers over contacten



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

De werknemers die tewerkgesteld zijn via het stelsel van de dienstencheques komen met verschillende partijen in contact: in eerste instantie met de onderneming die hen



tewerkstelt, ten tweede met de gebruiker en eventueel ook met instanties als de VDAB/BGDA/Forem, de lokale werkwinkel, het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap enz.

Uit Figuur 41 leiden we af dat de meerderheid van de bevroegde werknemers tevreden tot zeer tevreden is over de contacten met al deze partijen. Het meest positief wordt het contact met de gebruiker beoordeeld. Één vijfde van de ondervraagden beoordeelt het contact met instanties als VDAB, PWA, ... neutraal. Niet alle respondenten hebben immers contact gehad met deze instanties, waardoor de tevredenheid ten opzichte van dit aspect moeilijker in te schatten is.

## 7.8 Tevredenheid over de geboden opleidingsfaciliteiten

Om de uitvoering van het werk en de integratie van de werknemers in hun job te optimaliseren, is een goede opleiding voor de werknemer een extra troef. Zeker indien werknemers niet over voldoende kwalificaties zouden beschikken, zijn opleidingsfaciliteiten vereist.

Via de enquête gingen we na hoeveel dienstencheque-werknemers ook effectief een opleiding kregen en of ze tevreden waren over het aanbod aan opleiding. Slechts 13 procent van de bevroegde werknemers gaf aan een opleiding gekregen te hebben voor ze begonnen te werken in het stelsel van de dienstencheques of tijdens hun tewerkstelling. We polsten bovendien naar de duurtijd van de opleidingen die de dienstencheque-werknemers volgden. Een derde van de bevroegde werknemers kreeg een opleiding van 5 dagen of minder. 30 procent volgde een opleiding die tussen 6 en 10 dagen duurde en voor 37 procent van de werknemers die een opleiding aangeboden kregen duurde deze langer dan 10 dagen.

*Tabel 30: Opleidingsduur van opleidingen dienstencheque-werknemers*

	Aantal werknemers	Aandeel werknemers
Tussen 1 en 5 dagen	26	32,1 %
Tussen 6 en 10 dagen	25	30,9 %
Meer dan 10 dagen	30	37,0 %
Totaal opleidingen	81	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

We bestudeerden tevens of de dienstencheque-werknemers uit de verschillende types van erkende organisaties evenveel opleidingsfaciliteiten kregen. Het aandeel van de dienstencheque-werknemers dat een opleiding kreeg verschilt aanzienlijk tussen de types van onderneming. De dienstencheque-werknemers tewerkgesteld door gemeenten, OCMW's en PWA's hebben de grootste kans om een opleiding te krijgen in het kader van hun tewerkstelling via dienstencheques. Bijna 40 procent van de bevroegde werknemers uit dit type onderneming kreeg een opleiding vooraleer te beginnen werken in het stelsel van de dienstencheques of tijdens de tewerkstelling.

*Tabel 31: Opleidingsfaciliteiten voor dienstencheque-werknemers per type onderneming*

	Aandeel dat opleiding kreeg	Aandeel dat geen opleiding kreeg
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim) (N=138)	10,9 %	89,1 %
Gemeente, OCMW, PWA (N=71)	38,0 %	62,0 %
Non-profit onderneming of sociale economie (N=173)	18,5 %	81,5 %
Interimbedrijf (N=245)	2,9 %	97,1 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Van de bevroegde werknemers uit non-profitondernemingen en de sociale economie kreeg 19 procent een opleiding. Het aandeel dienstencheque-werknemers dat een opleiding genoot tijdens of net voor de tewerkstelling in dienstencheques ligt het laagst in de interimbedrijven waar het minder dan 3 procent bedraagt.

Het aandeel van de dienstencheque-werknemers dat een opleiding kreeg verschilt niet alleen tussen types van ondernemingen, maar ook tussen types van diensten. Dienstencheque-werknemers hebben de grootste kans om een opleiding te krijgen binnen de boodschappendienst. In deze dienst kreeg bijna 30 procent van de bevroegde dienstencheque-werknemers een opleiding. Binnen de dienst 'huishoudelijke taken bij de gebruiker' kreeg 10 procent van de bevroegde dienstencheque-werknemers een opleiding net voor of tijdens de tewerkstelling.

*Tabel 32: Opleidingsfaciliteiten voor dienstencheque-werknemers per type dienst*

	Aandeel dat opleiding kreeg	Aandeel dat geen opleiding kreeg
Huishoudelijke taken bij de gebruiker (N=480)	10,4 %	89,6 %
Mindermobielenentrale (N=38)	18,4 %	81,6 %
Boodschappendienst (N=60)	28,3 %	71,7 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker (N=49)	14,3 %	85,7 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Van de 627 bevroegde werknemers beoordeelden 477 werknemers tevens de geboden opleidingsfaciliteiten. Iets meer dan 60 procent is tevreden tot zeer tevreden over de opleidingsmogelijkheden, een kleine 15 procent is ontevreden tot zeer ontevreden. Gegeven deze tevredenheidsscore lijkt het er op dat de werknemers het zelf niet als een probleem ervaren dat er slechts in een beperkt aantal gevallen (13%) opleiding wordt geboden.

## 7.9 Samenvatting van tevredenheidsindicatoren

Figuur 42 brengt de verschillende deelaspecten samen die in de vorige paragrafen afzonderlijk werden besproken. In deze figuur wordt voor de 17 aspecten de gemiddelde tevredenheidsscore<sup>14</sup> getoond. We merken op dat de verschillende deelaspecten allemaal vrij positief worden beoordeeld door de dienstencheque-werknemers. Alle gemiddelde scores liggen tussen 0,2 en 0,8 op een vijfpuntenschaal van -1 en +1.

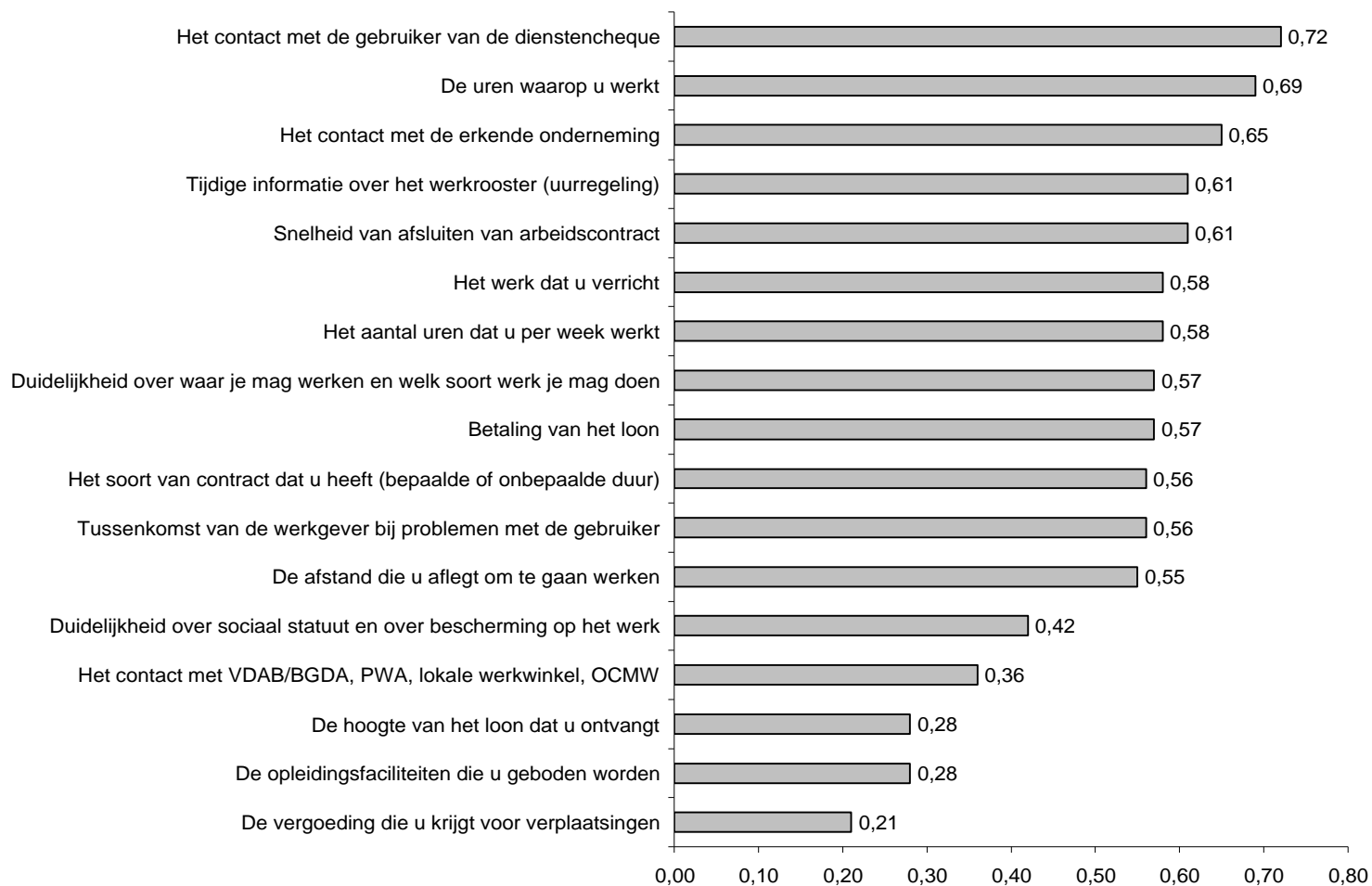
De aspecten die waarover de dienstencheque-werknemers het meest hun tevredenheid uiten betreffen het contact met de gebruiker van de dienstencheque, de uren waarop ze werken, het contact met de erkende onderneming, de tijdige informatie die ze krijgen over hun werkrooster en de snelheid van het afsluiten van een arbeidscontract.

Aspecten waarover de dienstencheque-werknemers nog steeds tevreden doch iets minder uitgesproken tevreden over zijn betreffen het loon dat ze ontvangen, de vergoeding voor verplaatsingen en de opleidingsfaciliteiten.

---

<sup>14</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".

Figuur 42: Gemiddelde tevredenheidsscores over het systeem van dienstencheques bij de werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 8 Toegevoegde waarde (additionaliteit) van de dienstencheques voor de werknemers

We willen nagaan of de maatregel van de dienstencheques een duidelijke meerwaarde biedt voor de werknemers die via deze maatregel tewerkgesteld zijn. Er dient met andere woorden te worden nagegaan of deze maatregel tot een beter resultaat leidt dan wat in afwezigheid van de maatregel zou gerealiseerd zijn.

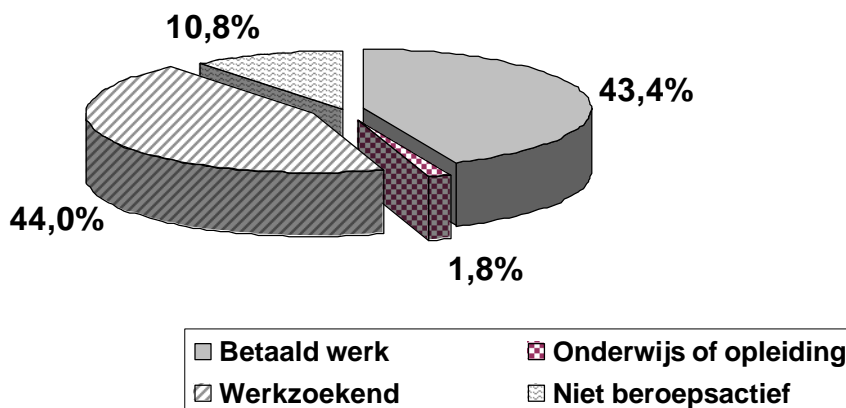
Het is bijzonder moeilijk om in te schatten wat de beroepssituatie zou zijn voor een via de dienstencheques tewerkgesteld persoon indien het stelsel van de dienstencheques niet zou bestaan. Dit hangt namelijk af van talrijke factoren zoals de situatie op de arbeidsmarkt, de jobaanbiedingen, enz.

Om toch tegemoet te komen aan de vraag naar additionaliteit, kijken we in eerste instantie naar de beroepssituatie die de dienstencheque-werknemer had vlak voordat hij/zij begon te werken in het stelsel van de dienstencheques en in tweede instantie naar het verschil in netto-maandinkomen dat resulteert uit het werken via dienstencheques.

### 8.1 Vroegere beroepssituatie werknemers dienstencheques

Uit Figuur 43 blijkt dat 44 procent van de 627 bevroegde werknemers werkzoekend was vlak voordat ze startte in het stelsel van de dienstencheques. Eenzelfde percentage zat in betaalde arbeid en 11 procent was niet beroepsactief. Het stelsel van de dienstencheques lijkt geen instroomkanaal voor personen die net zijn afgestudeerd. Minder dan 2 procent van de dienstencheque-werknemers zat voor de tewerkstelling via dienstencheques nog op de schoolbanken of in een beroepsopleiding. Voor werkzoekenden en niet beroepsactieven blijken de dienstencheques wel een toegangsweg te zijn naar de arbeidsmarkt.

*Figuur 43: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

In wat volgt gaan we dieper in op de vroegere beroepssituatie. Tabel 33 toont deze vroegere beroepssituatie in detail. We stellen vast dat van de huidige dienstencheque-

werknemers 35 procent als loontrekkende of ambtenaar aan het werk was alvorens te starten in het stelsel van de dienstencheques. Deze groep wisselde met andere woorden van job. 4 procent was voordien als uitzendkracht actief.

*Tabel 33: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail*

	Aantal	Percentage
<b>Betaald werk</b>	<b>272</b>	<b>43,4%</b>
Loontrekkende of ambtenaar	217	34,6%
Uitzendopdracht	26	4,1%
Ander tijdelijk werk	5	0,8%
Zelfstandige, vrij beroep, helper	18	2,9%
Werk in het niet-legale circuit	6	1,0%
<b>Onderwijs of opleiding</b>	<b>11</b>	<b>1,8%</b>
Onderwijs (bvb. humaniora, hogeschool, universiteit)	7	1,1%
Beroepsopleiding (bvb. bij VDAB)	4	0,6%
<b>Werkzoekend</b>	<b>276</b>	<b>44,0%</b>
Werkzoekend met uitkering	136	21,7%
Werkzoekend zonder uitkering	57	9,1%
Werkloosheid en PWA-activiteit	83	13,2%
<b>Niet beroepsactief</b>	<b>68</b>	<b>10,8%</b>
Brugpensioen	0	0,0%
Pensioen	2	0,3%
Huishoudelijke taken, opvang van kinderen of anderen	46	7,3%
Onbetaald werk als vrijwilliger	0	0,0%
Leefloon	12	1,9%
Sociale bijstand (OCMW-uitkering)	7	1,1%
Invaliditeitsuitkering	1	0,2%
<b>TOTAAL</b>	<b>627</b>	<b>100,0%</b>

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

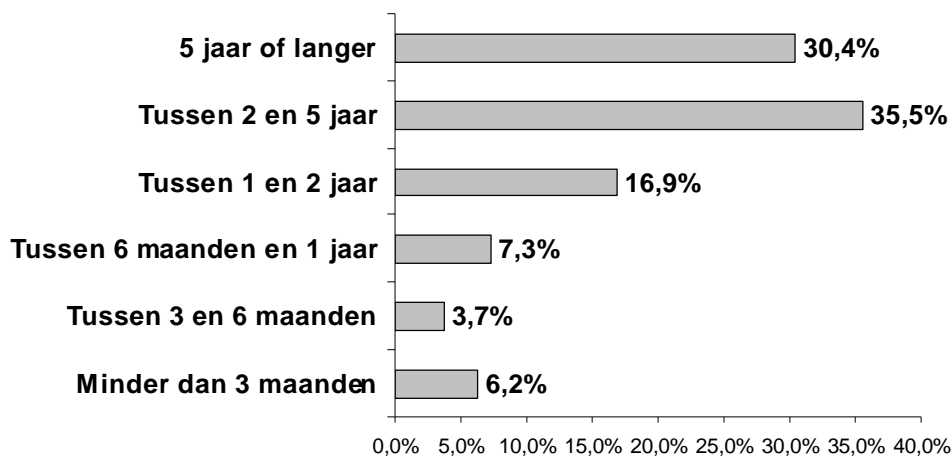
Slechts 1 procent van de huidige dienstencheque-werknemers verklaart in het zwart gewerkt te hebben alvorens gestart te zijn in het stelsel van de dienstencheques. In contrast met het eerder hoge aandeel zwartwerk waarvan de gebruikers verklaarden te

hebben gebruik gemaakt alvorens over te schakelen op dienstencheques (cfr. Deel 2:7.1.2) en het feit dat dienstencheques voor de helft van de werknemers beschouwd wordt als een uitweg uit zwartwerk (cfr. Deel 3:5 ), lijkt deze 1 procent wel laag. Dit zou een onderschatting kunnen zijn. Een deel van de vroegere zwartwerkers zit wellicht in de percentages werkzoekenden en niet beroepsactieven.

Zoals reeds vermeld was 44 procent van de huidige dienstencheque-werknemers vlak voor hun tewerkstelling via dienstencheques werkzoekend. In voorgaande tabel zien we dat 22 procent van de bevroegde werknemers een werkloosheidsuitkering ontvingen vlak vóór ze startten in het stelsel van de dienstencheques; 9 procent was werkzoekend zonder uitkering en 13 procent verrichte een PWA-activiteit.

Van deze werkzoekenden gingen we tevens de duur van hun werkloosheid na. Figuur 44 geeft duidelijk weer dat het vooral langdurig werklozen (met een werkloosheidsduur van twee jaar en langer) waren die nu aan de slag zijn gegaan in het stelsel van de dienstencheques. Ruim één derde van de dienstencheque-werknemers die voordien werkzoekend waren, waren tussen de twee en de vijf jaar werkloos. 30 procent was zelfs vijf jaar of langer werkzoekend.

*Figuur 44: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

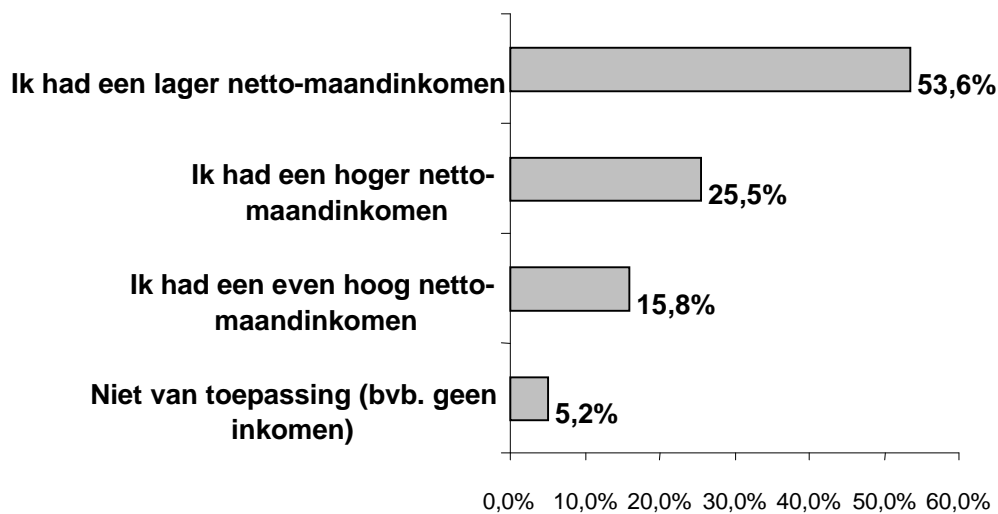
Opvallend in Tabel 33 is ook dat 7 procent van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques voordien huishoudelijke taken verrichtte en bijgevolg niet beroepsactief was op de arbeidsmarkt.

We kunnen uit voorgaande cijfers besluiten dat het stelsel van de dienstencheques zeker een meerwaarde biedt in die zin dat het werkzoekenden, en dan in de eerste plaats de langdurig werkzoekenden, maar ook de stille reserve aan een job helpt.

## 8.2 Verschil in netto-maandinkomen

Om na te gaan of de tewerkstelling via dienstencheques voor de werknemers een financiële meerwaarde betekent ten opzichte van hun vroegere beroepssituatie, polsten we naar het verschil in netto-maandinkomen.

*Figuur 45: Verschil in netto-maandinkomen tussen vroegere en huidige beroepssituatie*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Bijna 54 procent van de bevraagde werknemers is er financieel op vooruit gegaan door een job te aanvaarden via het stelsel van de dienstencheques. Een kwart verdient echter netto minder per maand dan vooraleer ze startte met werken via de dienstencheques. Voor 16 procent maakt de overstap naar het systeem van de dienstencheques financieel geen verschil uit.



## 9 Toekomstvisie van de dienstencheque-werknemers

Het aantal werknemers dat tewerkgesteld wordt via dienstencheques kent een enorme groei. Men kan verwachten dat deze groei ook in de toekomst zal blijven bestaan omwille van verschillende redenen. De vraag naar dergelijke diensten zal ongetwijfeld hoog blijven. De tevredenheid van de werknemers over het werken in het stelsel van de dienstencheques is zeer hoog.

Om dit hard te maken werd tevens aan de werknemers uit de steekproef gevraagd of ze van plan zijn om in 2005 in het stelsel van de dienstencheques te blijven werken. 601 van de 627 ondervraagden, of 96 procent, geeft aan in het stelsel te willen blijven werken. Van de 26 die in 2005 niet meer willen werken via de dienstencheques gaan 13 personen op zoek naar een andere voltijdse job en 7 naar een andere deeltijdse job. De overigen gaan ofwel stoppen met werken, ofwel een bijkomende opleiding volgen. Het gaat hier echter over zeer kleine aantallen. Cruciaal is dat bijna alle werknemers in het systeem willen blijven. Dit geldt bovendien voor de werknemers uit alle soorten van ondernemingen zoals Tabel 34 aangeeft. Enkel van de werknemers tewerkgesteld via een interimbedrijf wil ongeveer 7 procent in de toekomst niet meer werken via dienstencheques. De bereidheid om in in 2005 in het stelsel van de dienstencheques te blijven werken blijkt tevens nauwelijks te verschillen naar de activiteit die men verricht.

*Tabel 34: Toekomstplannen dienstencheque-werknemers per type van organisatie*

	Aandeel werknemers dat in 2005 wil blijven werken via dienstencheques	Aandeel werknemers dat in 2005 niet meer wil werken via dienstencheques	Totaal
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	96,4 %	3,6 %	100,0 % (N=138)
Interimbedrijf	93,1 %	6,9 %	100,0 % (N=245)
Non-profit onderneming of sociale economie	97,7 %	2,3 %	100,0 % (N=173)
Gemeente, OCMW of PWA	100,0 %	0,0 %	100,0 % (N=71)
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	95,0 %	5,0 %	100,0 % (N=480)
Mindermobielen centrale	100,0 %	0,0 %	100,0 % (N=38)
Boodschappendienst	98,3 %	1,7 %	100,0 % (N=60)
Strijken buiten het huis van gebruiker (bv. in atelier)	98,0 %	2,0 %	100,0 % (N=49)

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

## **Deel 4: BEVRAGING VAN DE ERKENDE ONDERNEMINGEN**

# 1 Aantal dienstencheque-ondernemingen

## 1.1 Totaal aantal erkende dienstencheque-ondernemingen

Uit het Jaarverslag van de RVA blijkt dat op het einde van 2004 785 dienstencheque-ondernemingen erkend zijn. 504 bedrijven hiervan zouden reeds (of nog steeds) actief zijn op 31 december 2004. Eind maart 2005 zijn er in totaal reeds 838 dienstencheque-ondernemingen erkend. In Tabel 35 geven we de frequentieverdeling weer van de populatie van erkende ondernemingen naar type onderneming.

*Tabel 35: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf, situatie eind 2004*

	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming	162	21,4 %
Private onderneming uit de non-profit	141	18,6 %
Onderneming uit de sociale economie, invoegbedrijf	25	3,3 %
Openbare instelling (bijv. OCMW, gemeente)	181	23,9 %
PWA (Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap)	186	24,5 %
Interimbedrijven (uitzendsector)	25	3,3 %
Natuurlijke personen	38	5,0 %
Totaal	758 <sup>15</sup>	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van bestand RVA erkende ondernemingen (2005)*

Volgende tabel geeft de frequentieverdeling weer van de populatie van erkende ondernemingen naar type dienst waarvoor men een erkenning verkreeg. Bijna 60 procent van de ondernemingen heeft een erkenning gekregen om meer dan één type dienst aan te bieden via het stelsel van de dienstencheques.

*Tabel 36: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar soort dienst situatie eind 2004*

	Aantal	Percentage
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	215	28,4 %
Boodschappendienst	3	0,4 %
Mindermobielen centrale	9	1,2 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	96	12,7 %
Gemengd (combinatie van bovenstaande)	435	57,3 %
Totaal	758	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van bestand RVA erkende ondernemingen (2005)*

<sup>15</sup> Het bestand waarop de analyses gebeurden naar type bedrijf en type activiteit telde slechts 758 records.

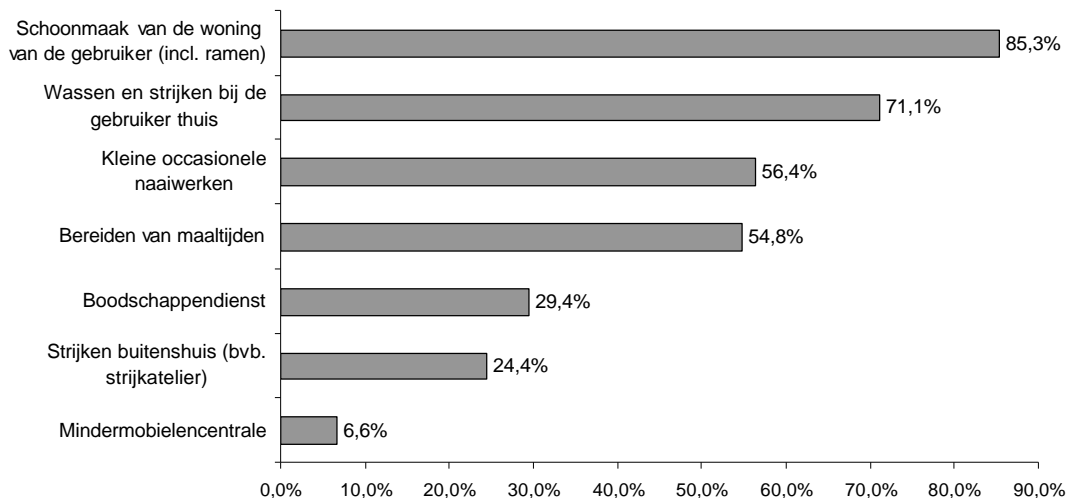
## 1.2 Steekprofsamenstelling erkende dienstencheque-ondernemingen

Voor de bevraging van de erkende ondernemingen in het stelsel van de dienstencheques werd een mailenquête verstuurd naar alle erkende ondernemingen waarvan de RVA over de contactgegevens beschikte. Aan de ondernemingen werd gevraagd om de enquête on-line in te vullen. In totaal vulden 197 erkende ondernemingen de enquête in<sup>16</sup>. In wat volgt geven we inzicht in het profiel van deze ondernemingen.

### 1.2.1 *Verdeling van de steekproef ondernemingen naar type dienst*

Figuur 46 geeft weer in hoeverre de ondernemingen uit de steekproef de verschillende diensten voorzien in het stelsel van de dienstencheques aanbieden. Uiteraard kunnen erkende ondernemingen meerdere diensten aanbieden. Daarom tellen de percentages uit Figuur 46 niet op tot 100 %. Schoonmaak van de woning en wassen en strijken bij de gebruiker thuis zijn de activiteiten die door het grootste aantal ondernemingen worden aangeboden. Slechts 7 procent van de ondernemingen in de steekproef bieden mindermobielenvervoer aan als dienst.

*Figuur 46: Diensten geleverd door de dienstencheque-ondernemingen (N=197)*



*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Tabel 37 geeft weer welke types van ondernemingen welke diensten aanbieden. 12 van de erkende ondernemingen in de steekproef waren interimbedrijven, 99 gemeenten, OCMW's of PWA's, 22 private ondernemingen met een winstoogmerk (uitgezonderd de interimbedrijven) en 35 non-profit ondernemingen of sociale economiebedrijven. Tabel 38 geeft een gedetailleerder beeld van de verschillende types van ondernemingen vertegenwoordigd in de steekproef. Alle interimbedrijven uit de steekproef bieden schoonmaak en wassen en strijken bij de gebruiker aan.

<sup>16</sup> Een aantal erkende ondernemingen liet weten dat ze nog niet of niet meer actief waren.

Strijken buiten het huis van de gebruiker en mindermobielen centrale worden vooral aangeboden door een aantal private profit ondernemingen en non-profit ondernemingen.

*Tabel 37: Verdeling ondernemingen naar type onderneming en type dienst (in absolute aantallen)*

	Interim (N=12)	Gemeente, OCMW en PWA (N=102)	Private onderneming (incl. nat. pers., excl. interim) (N=38)	Non-profit onderneming of sociale economie (N=45)
Schoonmaak van de woning	12	99	22	35
Wassen en strijken bij gebruiker	12	81	19	28
Kleine occasionele naaiwerken	8	65	15	23
Bereiden van maaltijden	8	66	14	20
Mindermobielen centrale	0	2	7	4
Boodschappendienst	6	30	10	12
Strijken buiten huis gebruiker	2	8	22	15

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

### *1.2.2 Verdeling van de steekproef ondernemingen naar type bedrijf*

In Tabel 38 zien we dat 34,5 procent van de ondernemingen die de mailenquête beantwoordden Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen zijn. 17 procent zijn OCMW's of gemeenten en 16 procent commerciële private ondernemingen. Een andere vrij omvangrijke groep van ondernemingen betreffen de private ondernemingen zonder winstoogmerk.

*Tabel 38: Type van dienstencheque-ondernemingen in de steekproef*

	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming	32	16,2 %
Private onderneming uit de non-profit	29	14,7 %
Onderneming uit de sociale economie, invoegbedrijf	16	8,1 %
Openbare instelling (bijv. OCMW, gemeente)	34	17,3 %
PWA (Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap)	68	34,5 %
Interimbedrijven (uitzendsector)	12	6,1 %
Natuurlijke personen	6	3,1 %
Totaal	197	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Vergelijken we deze verdeling naar type bedrijf uit de steekproef met de populatieverdeling, dan zien we dat er in de steekproef verhoudingsgewijs wat meer Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen zitten. De ondernemingen uit de sociale

economie en invoegbedrijven alsook de interimbedrijven zijn verhoudingsgewijs iets sterker vertegenwoordigd dan in de populatie.

### 1.2.3 Aantal ondernemingen in steekproef speciaal opgericht voor dienstencheques

Een onderneming die reeds personeelsleden tewerkstelt voor andere activiteiten en die eveneens werknemers wil tewerkstellen in het kader van de dienstencheques, moet in haar schoot een sui-generis-afdeling oprichten. Deze voorwaarde geldt niet voor de ondernemingen (of filialen) die uitsluitend met dienstencheques werken. In onze enquête was een derde van de ondernemingen specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques (zie Tabel 39). Het gaat hier in de meeste gevallen om Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen (47 van de 64 organisaties).

*Tabel 39: Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques*

Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques?	Aantal	Percentage
Ja	64	32,5 %
Nee	133	67,5 %
Totaal	197	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

## 2 Tewerkstelling in ondernemingen uit steekproef

Aan de dienstencheque-ondernemingen werd in de enquête gevraagd om een inschatting te geven van hun huidige tewerkstelling in het kader van de dienstencheques in termen van aantal personen, aantal gewerkte uren per week en aantal voltijds equivalenten.

Van de 197 ingevulde enquêtes hebben 145 ondernemingen deze drie indicatoren ingevuld. We stellen vast dat deze 145 ondernemingen in totaal 7370 werknemers tewerkstellen. In FTE's bedroeg dit aantal 4820 en in gewerkte uren per week 159392 uren. Indien we de verhouding FTE's ten opzichte van aantal personen plaatsen, dan blijkt de werknemer in deze ondernemingen gemiddeld 65,4% van een voltijdse job te werken. Beschouwen we de verhouding personen en uren, dan stellen we vast dat een werknemer in deze ondernemingen gemiddeld 21,6 uren per week werkt. Dit stemt vrij goed overeen met de bevinding in de werknemersenquête, namelijk dat een werknemer gemiddeld 22,6 uren werkt.

In wat volgt speciëren we voor de ondernemingen uit de steekproef de verdeling van de tewerkstelling naar categorie (A en B), naar type contract en naar arbeidsduur.

### 2.1 Tewerkstelling naar categorie A en B

Uit de enquêteresultaten blijkt dat 38 procent van het totaal van alle dienstencheque-werknemers tewerkgesteld door de ondernemingen in onze steekproef categorie A-werknemers zijn. De overige 62 procent behoren tot categorie B.

Tabel 40: Verdeling van de tewerkstelling naar categorieën A en B (N=191)

	Aantal	Percentage
Categorie A	3004	38,2 %
Categorie B	4858	61,8 %
Totaal	7862	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Wanneer we deze verdeling bekijken naar type bedrijf, dan concluderen we dat bij de gemeentes, OCMW's en PWA's verhoudingsgewijs meer categorie-A dienstencheque-werknemers tewerkgesteld zijn dan bij de andere types ondernemingen. De non-profit ondernemingen en sociale economie-ondernemingen hebben verhoudingsgewijs een kleiner aandeel categorie A-werknemers.

Tabel 41: Verdeling van de tewerkstelling naar categorieën A en B, naar type bedrijf

	Categorie A		Categorie B		Totaal	
	N	%	N	%	N	%
Private onderneming (incl. nat. pers., excl. interim)	269	33,1	543	66,9	812	100,0
Gemeente, OCMW en PWA	680	56,8	518	43,2	1198	100,0
Non-profit onderneming of sociale economie	508	23,7	1632	76,3	2140	100,0
Interimbedrijf	1547	41,7	2165	58,3	3712	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 2.2 Tewerkstelling naar arbeidscontract

Tabel 42: Tewerkstelling naar type arbeidscontract, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers (N=191)

	Aantal	%
Contract van onbepaalde duur	4993	63,5 %
Contract van bepaalde duur van meer dan 1 maand	512	6,5 %
Contract van 1 maand of minder, doch meer dan 1 week	35	0,4 %
Contract van 1 week of minder, doch meer dan 1 dag	2123	27,0 %
Dagcontract	199	2,5 %
Totaal aantal werknemers	7862	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Tabel 42 toont dat 64 procent van de werknemers in de ondernemingen uit de steekproef<sup>17</sup> een contract van onbepaalde duur heeft. 27 procent van deze werknemers heeft een contract van 1 week of minder, doch meer dan 1 dag. 6,5 procent van deze werknemers heeft een contract van bepaalde duur van meer dan één maand. Uit de werknemersenquête besloten we dat 78 procent van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur had. De bevindingen uit de RVA-enquête van het vierde kwartaal van 2004, dit is de verplichte rapportage door de bedrijven, wees op een aandeel van 73 procent van de werknemers die een contract van onbepaalde duur hebben. Wellicht door de samenstelling van de steekproef van de ondernemingen vinden we in Tabel 42 een aandeel van 64 procent van werknemers met een contract van onbepaalde duur. Aangezien we vermoeden dat er grote verschillen bestaan in het aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur naar bedrijfstype, bestuderen we in Tabel 43 het gemiddelde aandeel van de verschillende contracttypes tevens per soort onderneming. Hierbij stellen we vast, in overeenstemming met de bevindingen uit de werknemersenquête, dat er tussen de types van ondernemingen grote verschillen bestaan inzake de contractvormen. We zien bijvoorbeeld dat de interimbedrijven uit de enquête slechts 36% van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur geven. In de andere types van erkende ondernemingen ligt dat percentage veel hoger: daar heeft 85 à 92 procent van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur. Uit een meer gedetailleerde analyses (niet in tabel) blijken echter zelfs tussen de interimbedrijven grote verschillen te bestaan in aandeel van werknemers met een contract van onbepaalde duur. Dit aandeel varieert bij de interimbedrijven van 10,3 procent tot 89,5 procent. Terwijl de private commerciële dienstencheque-ondernemingen (uitgez. interim), de gemeenten, OCMW's, PWA's en de non-profit-ondernemingen nauwelijks contracten van 1 maand of minder bieden aan hun dienstencheque-werknemers, merken we dat meer dan 60 procent van de dienstencheque-werknemers in de interimbedrijven een contract van 1 maand of minder aangeboden krijgen.

<sup>17</sup> 191 ondernemingen beantwoorden de vraag naar de tewerkstelling per contracttype. Deze 191 bedrijven stellen in totaal 7862 dienstencheque-werknemers te werk op het moment van de enquête.



Tabel 43: Verdeling van de tewerkstelling naar contracttype, volgens soort bedrijf

	Private onderneming (excl. interim)	Gemeente, OCMW en PWA	Non-profit onderneming of sociale economie	Interim-bedrijf
Contract onbep duur	92,1%	84,6%	87,8%	36,4%
Contract bep duur meer dan 1 maand	6,9%	13,7%	11,7%	1,1%
Contract 1 maand of minder, meer dan 1 week	0,2%	1,7%	0,5%	0,1%
Contract 1 week of minder, meer dan 1 dag	0,7%	0,0%	0,0%	57,0%
Dagcontract	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

We hebben tevens de categorie van werknemers gekruist met het contracttype in Tabel 44. We merken dat iets meer dan de helft van de werknemers van categorie A een contract van onbepaalde duur heeft, tegenover ongeveer 70 procent van de werknemers van categorie B. Contracten van bepaalde duur van meer dan 1 week (maar niet meer dan 1 maand) en dagcontracten komen relatief weinig voor, zowel bij de werknemers van categorie A als B.

Tabel 44: Tewerkstelling naar categorie en type arbeidscontract, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers

	Categorie A		Categorie B	
	Aantal	%	Aantal	%
Contract van onbepaalde duur	1598	53,2 %	3395	69,9 %
Contract van bepaalde duur van meer dan 1 maand	213	7,1 %	299	6,2 %
Contract van 1 maand of minder, doch meer dan 1 week	23	0,8 %	12	0,2 %
Contract van 1 week of minder, doch meer dan 1 dag	1052	35,0 %	1071	22,0 %
Dagcontract	118	3,9 %	81	1,7 %
Totaal aantal werknemers	3004	100,0 %	4858	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 2.3 Tewerkstelling naar arbeidsduur

Wanneer we de gemiddelde aandelen bekijken over het totaal van alle werknemers tewerkgesteld in de ondernemingen in de steekproef<sup>18</sup>, dan zien we dat 64 procent van deze werknemers meer dan een halftijds, doch minder dan voltijds tewerkgesteld is in het stelsel van de dienstencheques. Bijna 9% van de werknemers werkt voltijds. 16 procent werkt minder dan 1/3 van een voltijdse betrekking. Deze aandelen stemmen overeen met de bevindingen uit de werknemersenquête (cfr. blz. 51).

<sup>18</sup> Niet alle ondernemingen beantwoordden de vraag over de verdeling van de werknemers naar arbeidsduur. We bekomen hier dan ook een kleiner totaal aantal werknemers, namelijk 7026 werknemers.

*Tabel 45: Tewerkstelling naar arbeidsduur, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers (N=189)*

	Aantal	%
Volijds	618	8,8 %
Van ½ tot minder dan volijds	4504	64,1 %
Vanaf 1/3 tot minder dan ½	749	10,7 %
Minder dan 1/3	1155	16,4 %
Totaal	7026	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

We bestuderen dit gemiddelde aandeel van de verschillende arbeidsduurtijden tevens per soort onderneming. Hierbij vallen vooral de verschillen tussen de interimbedrijven en de andere soorten van ondernemingen op. In de interimbedrijven werkt gemiddeld een kleiner aandeel van de werknemers tussen ½ en minder dan een voltijdse baan dan in de andere types van organisaties. Bovendien werkt ruim 40 procent van de dienstencheque-werknemers in de interimbedrijven minder dan een derde van een voltijdse baan, terwijl dat in de andere types bedrijven nauwelijks 2 à 3 procent is. Het grootst aandeel volijds werkende dienstencheque-werknemers vindt men in de private erkende ondernemingen (uitgezonderd interimbedrijven).

*Tabel 46: Verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur, volgens soort bedrijf*

	Private onderneming (excl. interim)	Gemeente, OCMW en PWA	Non-profit onderneming of sociale economie	Interimbedrijf
Volijds	17,8%	6,6%	13,0%	3,0%
Van ½ tot minder dan volijds	72,9%	86,6%	82,0%	36,1%
Vanaf 1/3 tot minder dan ½	6,5%	5,2%	3,4%	20,6%
Minder dan 1/3	2,9%	1,6%	1,5%	40,4%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

### 3 Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques

Een arbeidsovereenkomst dienstencheques is een arbeidsovereenkomst via dewelke een werknemer zich ertoe verbindt om, onder leiding van een erkende werkgever en tegen vergoeding, arbeidsprestaties te verrichten die recht geven op de toekenning van een dienstencheque. Deze overeenkomst wordt geregeld door de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten, behalve inzake de specifieke bepalingen voorzien door de wetgeving op de dienstencheques.

In wat volgt wordt weergegeven in welke mate de 197 organisaties uit de steekproef de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepassen en hoe ze deze beoordelen.

De intentie om een arbeidsovereenkomst dienstencheques te sluiten, moet schriftelijk door beide partijen worden vastgesteld, voor elke werknemer individueel en ten laatste op het moment van de eerste prestatie van de werknemer bij de erkende onderneming in het kader van de dienstencheques. Uit de enquête blijkt echter dat minder dan 60 procent van de ondernemingen deze verplichting volgt. 42 procent van de ondernemingen beoordeelt deze verplichting positief, 12 procent negatief en de overige 46 procent neutraal (zie Figuur 47).

*Tabel 47: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast*

Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques	%
Het verplicht aanbieden van een contract van onbepaalde duur na 3 of 6 maanden	71,6%
De voorafgaande verplichting om de intentie tot het sluiten van een arbeidsovereenkomst DCH vooraf schriftelijk vast te leggen	57,9%
Mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden	34,5%
Mogelijkheid tot verkorte opzegging	32,5%
De mogelijkheid om in de eerste 6 maanden van de tewerkstelling een werknemer van categorie A minder dan 1/3 van een voltijdse baan te werk te stellen	32,0%
De mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken	26,4%
Mogelijkheid van een verkorte proefperiode (3 dagen)	21,8%

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

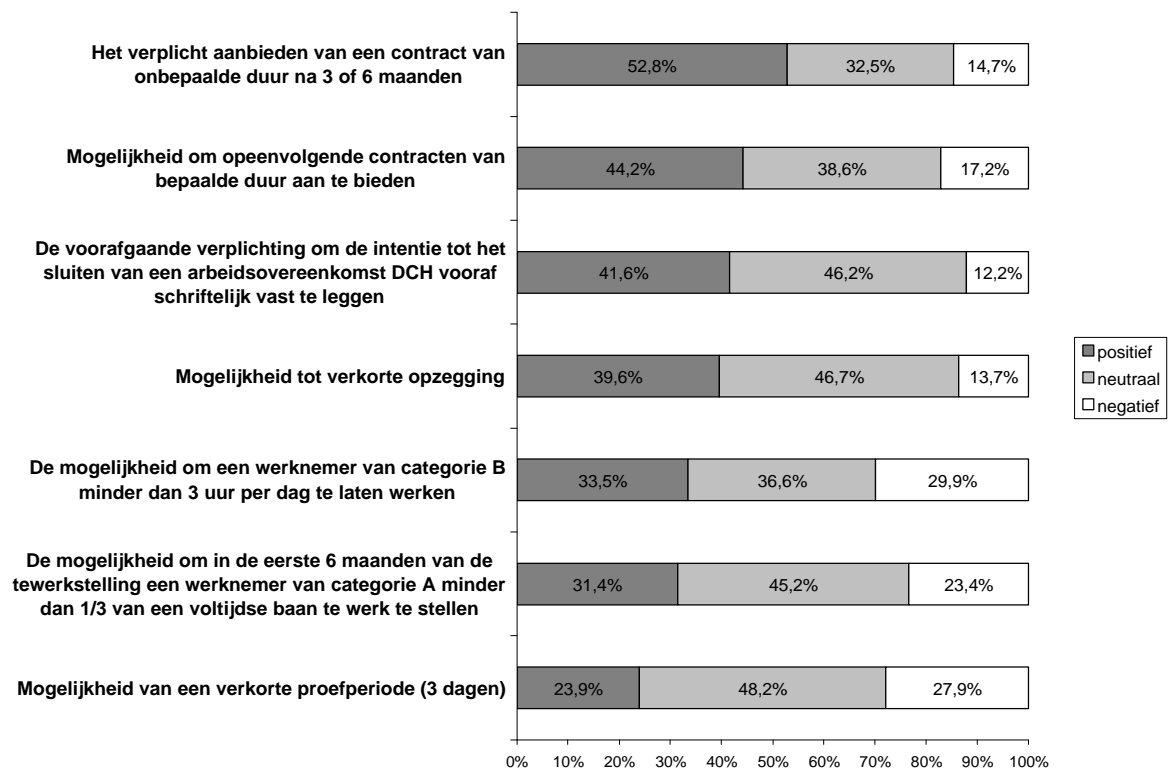
Slechts een derde van de dienstencheque-ondernemingen uit de steekproef maakt gebruik van de mogelijkheid om in de eerste 6 maanden van de tewerkstelling een werknemer van categorie A minder dan 1/3 van een voltijdse baan te werk te stellen. Nog minder ondernemingen gebruiken de mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken. Een derde van de ondernemingen beoordeelt deze laatste mogelijkheid positief, bijna evenveel beoordeelt dit negatief.

Een derde van de ondernemingen maakt gebruik van de mogelijkheid tot een verkorte opzeggingsperiode. Slechts 22 procent van de ondernemingen past de mogelijkheid van een verkorte proefperiode van 3 dagen toe.

35 procent van de dienstencheque-ondernemingen uit de steekproef maakt gebruik van de mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden. 44 procent beoordeelt deze mogelijkheid tevens positief.

De verplichting om na 3 maanden aan categorie B-werknemers en na 6 maanden aan categorie A-werknemers een contract van onbepaalde duur aan te bieden wordt door 72 procent toegepast. Een aantal ondernemingen bestaat mogelijks nog niet lang genoeg om de verplichting reeds toegepast te hebben.

*Figuur 47: Beoordeling specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 4 De loon- en arbeidsvoorwaarden

Net zoals voor de gewone werknemers worden de loonvoorwaarden in het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die gesloten zijn in het paritair comité waaronder de erkende ondernemingen ressorteert of door de overeenkomsten die worden gesloten op ondernemingsniveau.

In de enquête werd aan de dienstencheque-ondernemingen gevraagd of ze zich beperken tot de verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde paritaire comité. Volgende tabel toont aan dat 57 procent van de ondernemingen zich niet beperkt tot deze opgelegde minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden en dus ruimere voorwaarden biedt.

*Tabel 48: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC?*

Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC?	Aantal	Percentage
Ja	84	42,6 %
Neen	113	57,4 %
Totaal	197	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Meer dan 80 procent van de interimbedrijven die dienstencheque-werknemers tewerkstellen bieden ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden dan de minima die voorgeschreven zijn. Bij de overige private profit ondernemingen biedt slechts 32 procent ruimere voorwaarden (zie Tabel 49).

*Tabel 49: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC? Analyse volgens type bedrijf*

	Beperking tot verplichte minima	Ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden
Private onderneming (incl. nat. pers., excl. interim)	68,4 %	31,6 %
Gemeente, OCMW en PWA	40,2 %	59,8 %
Non-profit onderneming of sociale economie	33,3 %	66,7 %
Interimbedrijf	16,7 %	83,3 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Tevens werd gepolst naar het ‘gemiddelde aanvangsbrutoloon van een werknemer’ voor de verschillende activiteiten die de dienstencheque-onderneming aanbiedt via het stelsel van de dienstencheques.

*Tabel 50: Gemiddelde aanvangsbrutourlonen per organisatie voor de verschillende activiteiten binnen het stelsel van de dienstencheques*

Activiteiten	Gemiddeld aanvangsbrutourloon
Schoonmaak van de woning van de gebruiker (N=147)	8,84 €
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis (N=123)	8,74 €
Kleine occasionele naaiwerken (N=95)	8,75 €
Bereiden van maaltijden (N=91)	8,71 €
Mindermobielen centrale (N=7)	8,95 €
Boodschappendienst (N=7)	8,95 €
Strijken buitenshuis (bvb. strijkatelier) (N=6)	9,03 €

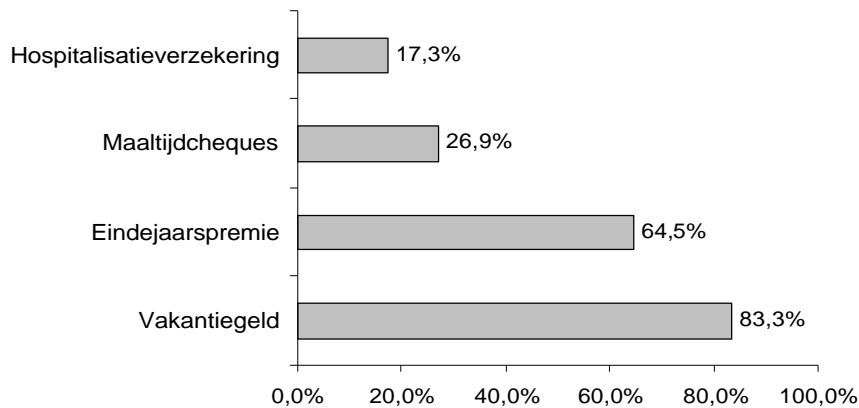
*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Tabel 50 geeft aan dat het aanvangsbrutourloon van een werknemer het hoogst ligt voor de activiteit “strijken buiten het huis van de gebruiker”. Gegeven dat het minimum brutourloon voor een werknemer met minder dan een jaar anciënniteit, vallend onder het “paritair subcomité opgericht op basis van artikel 27 van de wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers” 8,32 euro<sup>19</sup> bedraagt, mogen we besluiten dat de ondernemingen uit de steekproef een hoger brutourloon bieden. De bedragen in Tabel 50 liggen bovendien in dezelfde lijn als de bevindingen uit de werknemersenquête (zie blz. 56).

We polsten tevens naar de sociale voordelen die de erkende ondernemingen uit de steekproef aan dienstencheque-werknemers boden. Meer dan 80 procent van de erkende ondernemingen geeft vakantiegeld aan de dienstencheque-werknemers. 65 procent schenkt tevens een eindejaarpremie en 27 procent maaltijdcheques. 17 procent van de ondernemingen biedt een hospitalisatieverzekering aan de werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. Enkele andere voordelen die een aantal ondernemingen vernoemden betroffen geschenkcheques, werkkledij, syndicale premie, extra verlofdagen, personeelskortingen, autoverzekering en productiviteitspremie.

<sup>19</sup> Dit minimum bruto-uurloon bedraagt na indexering 8,49 euro vanaf 1 december 2004.

Figuur 48: Sociale voordelen geboden door erkende dienstencheque-ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

42 procent van de erkende ondernemingen uit de steekproef bieden aan de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques zowel een vergoeding voor het woon-werk verkeer als voor de verplaatsingen tussen werkplaatsen. 27 procent van de erkende ondernemingen voorziet enkel een vergoeding voor woon-werk verkeer. Bijna een kwart van de erkende ondernemingen biedt helemaal geen compensatie voor verplaatsingen (zie Tabel 51).

Interessant is ook om vast te stellen dat 18,8 procent van de erkende ondernemingen extra vergoedingen aan de gebruikers aanreken (bijvoorbeeld voor verplaatsing, verzekering, ...) <sup>20</sup>.

Tabel 51: Biedt de erkende onderneming een verplaatsingsvergoeding?

De onderneming biedt ...	Aantal	Percentage
een vergoeding voor woon-werk verkeer	54	27,4 %
Een vergoeding voor verplaatsingen tussen werkplaatsen	13	6,6 %
Een vergoeding voor woon-werk verkeer en voor verplaatsingen tussen werkplaatsen	83	42,1 %
Geen vergoeding voor verplaatsingen	47	23,9 %
Totaal	197	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Tenslotte kijken we binnen de loon- en arbeidsvoorwaarden nog naar de opleidingsfaciliteiten die de onderneming biedt aan werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques. Bijna zestig procent van de ondernemingen geeft aan

<sup>20</sup> Dit cijfer is niet opgenomen in Tabel 51.

opleiding te voorzien voor de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van dienstencheques. Dit cijfer staat in schril contrast met de bevinding uit de werknemersenquête waarin slechts 13 procent van de dienstencheque-werknemers aangaf een opleiding gekregen te hebben.

*Tabel 52: Opleidingsfaciliteiten voorzien door de erkende ondernemingen*

Voorziet de erkende onderneming opleidingsfaciliteiten voor de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van dienstencheques?	Aantal	Percentage
Ja	116	58,9 %
Neen	81	41,1 %
Totaal	197	100,0 %

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Of de dienstencheque-werknemers al dan niet een opleiding krijgen vóór of tijdens hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques hangt in zekere mate af van het type onderneming waarin ze tewerkgesteld zijn. 41,7 procent van de interimbedrijven voorziet opleidingen voor dienstencheque-werknemers. 52,9 procent van de gemeenten, OCMW's en PWA's geeft aan opleidingen te verschaffen en 63,2 procent van de profitondernemingen (uitgezonderd interimbedrijven). De non-profitondernemingen en sociale economie-bedrijven verschaffen het vaakst opleiding: 73,3 procent onder hen voorziet opleidingsfaciliteiten voor de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van dienstencheques.



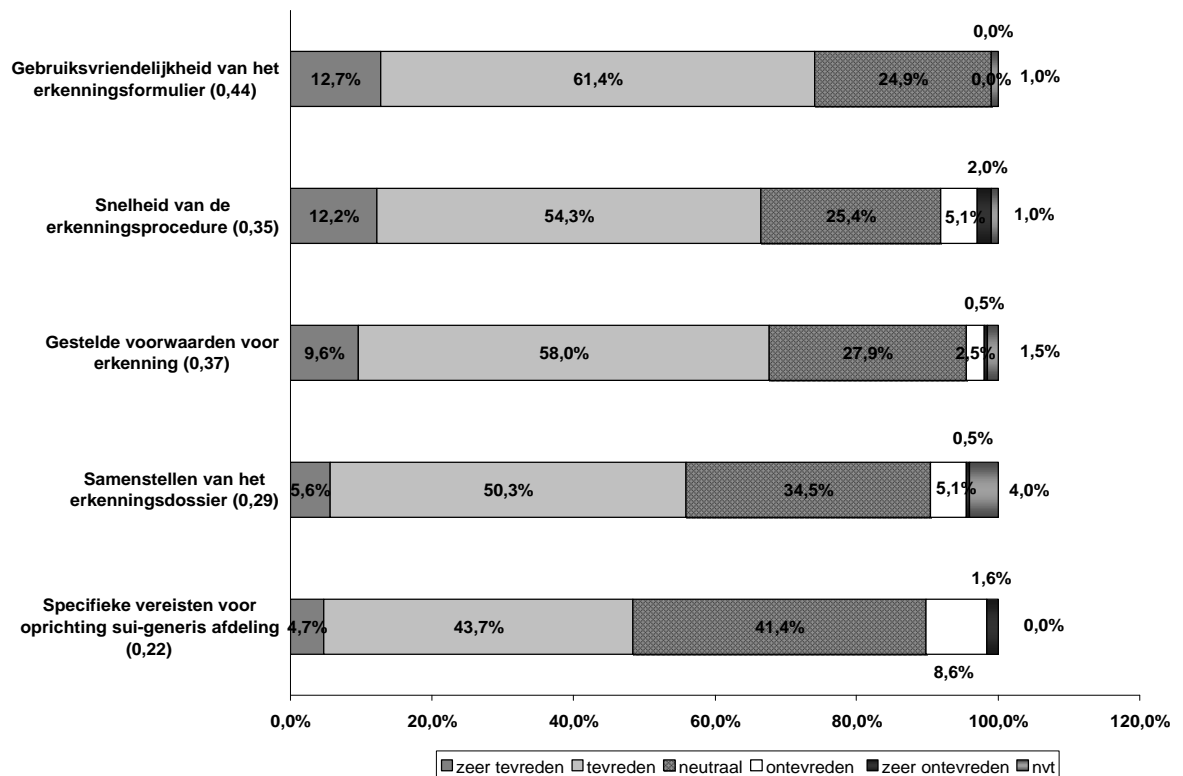
## 5 Tevredenheid van de bedrijven over het stelsel van de dienstencheques

Net zoals bij de gebruikers en werknemers gaan we ook voor de ondernemingen na in hoeverre het stelsel van de dienstencheques is afgestemd op de behoeften van de ondernemingen. Hiervoor bestuderen we onder meer de tevredenheid van de ondernemingen over de procedure tot het verkrijgen van een erkenning, over de procedure van de uitbetaling van de dienstencheques, over de rapportageverplichtingen ten aanzien van de RVA, over de arbeidsovereenkomst dienstencheques en over de inruilwaarde van de dienstencheque. We bevragen tevens of de ondernemingen in de steekproef voldoende werknemers vinden voor het uitvoeren van de diensten in het stelsel van de dienstencheques.

### 5.1 Tevredenheid over de erkenningsprocedure

We geven hier de tevredenheid weer van de erkende ondernemingen omtrent de verschillende aspecten van de procedure tot het bekomen van een erkenning als dienstencheque-onderneming.

*Figuur 49: Tevredenheid van ondernemingen over erkenningsprocedure*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

#### 5.1.1 Erkenningsvoorwaarden

Aan de erkenning als dienstencheque-onderneming zijn een aantal voorwaarden verbonden zoals onder andere:

- Een activiteit of een maatschappelijk voorwerp hebben dat minstens gedeeltelijk bestaat uit het leveren van huishulp van huishoudelijke aard;
- Op het ogenblik van de aanvraag geen achterstallen verschuldigd zijn inzake belastingen of sociale bijdragen;
- In verband met de privé-ondernemingen, zich niet in staat van faillissement bevinden.

68 % van de ondernemingen zijn tevreden tot zeer tevreden over de erkenningsvoorwaarden.

### 5.1.2 Oprichting sui-generis afdeling

Een onderneming die reeds andere activiteiten verricht en eveneens activiteiten wenst te ontwikkelen in het kader van de dienstencheques, moet in haar schoot een sui-generisafdeling oprichten voor deze nieuwe bedrijfstak. Deze voorwaarde geldt niet voor de ondernemingen (of filialen) die uitsluitend met dienstencheques werken. 67,5 procent van de bedrijven uit de steekproef hebben een sui-generisafdeling moeten oprichten. In Figuur 49 is enkel de mening van deze ondernemingen weergegeven over de verplichting tot de oprichting van een sui-generisafdeling. 48 procent van deze ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over deze procedure.

### 5.1.3 Samenstelling erkenningsdossier en erkenningsformulier

Om de erkenning aan te vragen dient een erkenningsformulier te worden ingediend. Bij het erkenningsformulier dient de onderneming een dossier te voegen dat bestaat uit:

- het uniek ondernemingsnummer, de identiteit/de handelsnaam en de woonplaats/maatschappelijke zetel;
- in voorkomend geval, de meest recente versie van de statuten;
- een verklaring op eer die vermeldt dat de onderneming zich ertoe verbindt de erkenningsvoorwaarden na te leven;
- het financieel plan, indien het gaat om een onderneming in oprichting;
- de identiteit en de volledige gegevens van de specifieke verantwoordelijke van de afdeling, wanneer de aanvraag betrekking heeft op een sui-generis-afdeling.

56 procent van de ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de gestelde vereisten voor het samenstellen van het erkenningsdossier. Driekwart is tevreden tot zeer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het erkenningsformulier. Geen enkel bedrijf is ontevreden over dit laatste aspect.

### 5.1.4 Snelheid van de erkenningsprocedure

Het secretariaat van de adviescommissie Erkenningen-Dienstencheques stuurt een ontvangstbewijs van de erkenningsaanvraag. Indien de aanvraag of het dossier onvolledig is, brengt het secretariaat de onderneming daarvan in dezelfde brief op de hoogte. Zodra het dossier volledig is, onderzoekt het secretariaat het dossier en maakt het over aan de Adviescommissie Erkenningen. Binnen een termijn van 2 maanden na ontvangst van het volledige dossier, verstrekt de Commissie een advies aan de minister over elke erkenningsaanvraag. De Minister of zijn afgevaardigde doet uitspraak ten laatste 2 maanden na ontvangst van het advies. Het secretariaat geeft kennisgeving van de beslissing tot toekenning of weigering van de erkenning via de

post aan de vragende onderneming. Dit betreft de maximale duur van de erkenningsprocedure voorzien in de regelgeving; in praktijk is deze procedure vaak binnen een kortere termijn afgerond.

67 procent van de erkende ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de snelheid van de erkenningsprocedure, 7 procent is ontevreden tot zeer ontevreden hierover.

## 5.2 Tevredenheid over de uitbetalingsprocedure

De geldigheidsduur voor de terugbetaling voor de onderneming staat duidelijk op de dienstencheque vermeld en bedraagt 9 maanden na uitgifte. 54 procent van de ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de geldigheidsduur voor terugbetaling. 16 procent is hier ontevreden tot zeer ontevreden over.

De dienstencheques moeten volledig ingevuld zijn vooraleer ze binnen de voorziene termijnen verstuurd worden naar Accor Services. De dienstencheques moeten naar ACCOR Services teruggestuurd worden (minstens per 20 dienstencheques) via een gewone of een aangetekende zending. De erkende onderneming houdt voor elke teruggestuurde cheque de afscheurbare strook bij. Bij elke verzending van dienstencheques hoort een volledig ingevuld afgifteborderel. De dienstencheques moeten geklasseerd zijn per werknemer en vergezeld zijn van een overzichtsdokument dat de naam van alle werknemers bevat voor wie dienstencheques worden teruggestuurd<sup>21</sup>. De helft van de erkende ondernemingen die de enquête beantwoordde, is tevreden tot zeer tevreden over de procedure van verzending van de cheques naar Accor.

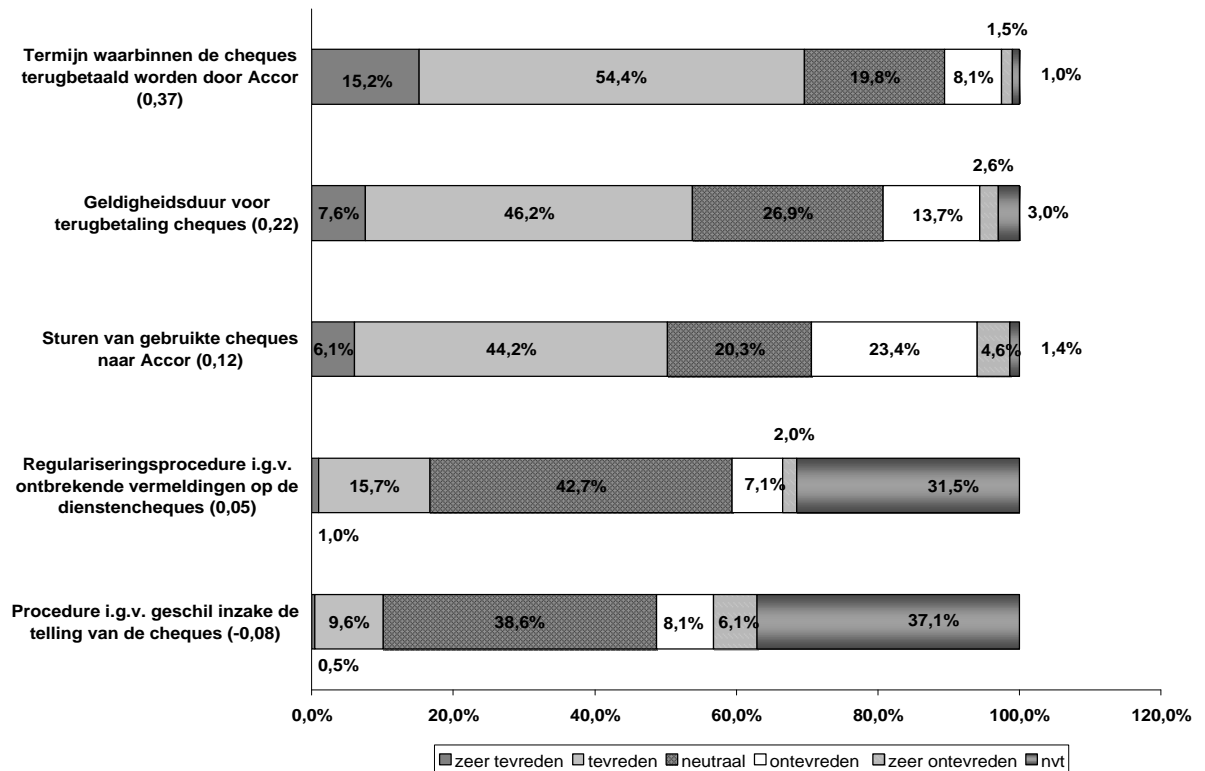
Na validering van de cheques (onder meer verificatie van de vermeldingen en van de geldigheid), gebeurt de terugbetaling binnen een termijn van 10 werkdagen, via storting op het bankrekeningnummer vermeld op het afgifteborderel. 70 procent van de ondernemingen uit de steekproef is tevreden tot zeer tevreden over de termijn waarbinnen de cheques terugbetaald worden door Accor. Iets minder dan 10 procent is hierover ontevreden tot zeer ontevreden.

Elke ontbrekende vermelding op een dienstencheque geeft aanleiding tot een regulariseringsprocedure. Slechts 68,5 procent van de ondernemingen gaf een oordeel over deze regularisatieprocedure. Het merendeel onder hen beoordeelde deze procedure neutraal. Hetzelfde besluit kan getrokken worden omtrent de procedure in geval van geschil inzake de telling van de dienstencheques.

---

<sup>21</sup> Sinds 1 januari 2005 geldt deze verplichting niet meer.

Figuur 50: Tevredenheid van ondernemingen over uitbetalingsprocedure



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

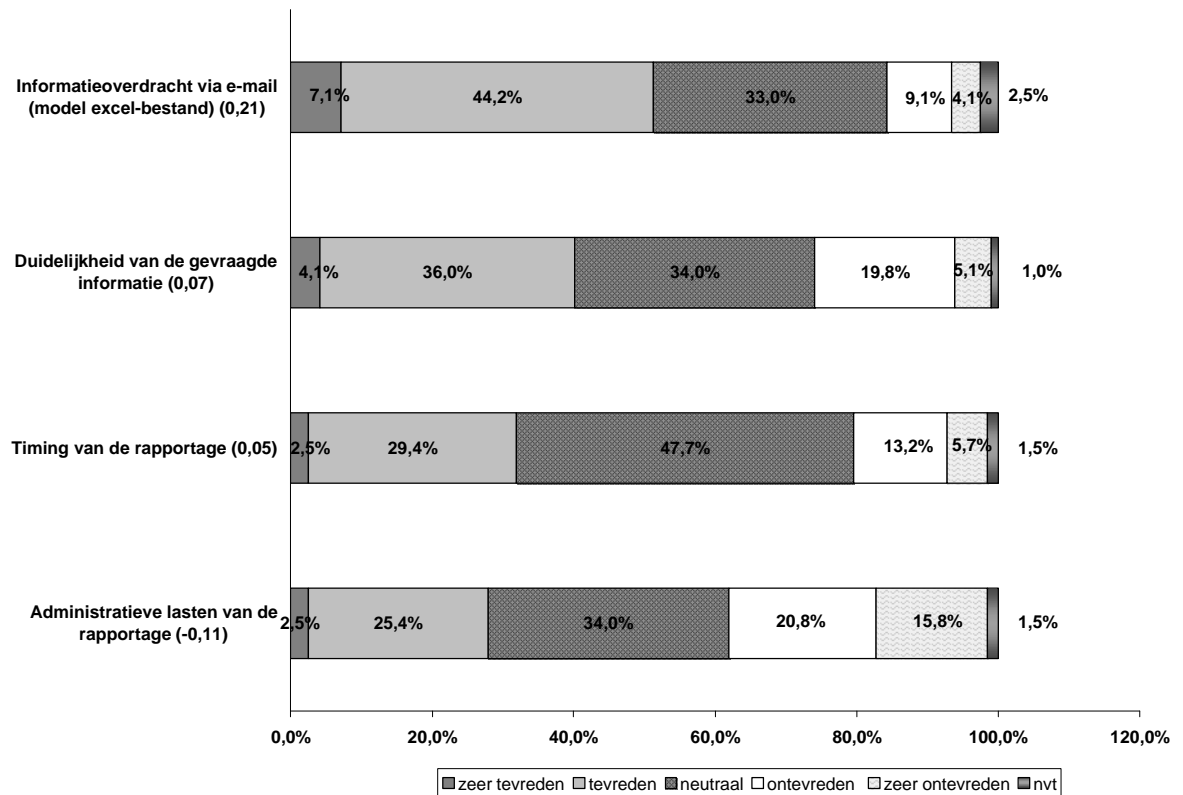
### 5.3 Tevredenheid over de rapportageverplichting

Artikel 12 van het Koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques schrijft voor dat de onderneming aan de RVA de door deze Rijksdienst gevraagde gegevens betreffende de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques, die noodzakelijk zijn voor de evaluatie zoals voorzien in hoofdstuk III van de Wet van 20 juli 2001, bezorgt.

De door de RVA gevraagde gegevens betreffen inzonderheid:

- het in de loop van het kwartaal aantal afgesloten arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft en naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- het op de laatste dag van het kwartaal aantal lopende arbeidsovereenkomsten dienstencheques, opgesplitst naargelang het arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur dan wel andere types arbeidsovereenkomsten betreft en naargelang het werknemers van categorie A dan wel werknemers van categorie B betreft;
- het aantal gepresteerde uren in het kwartaal gedekt door een arbeidsovereenkomst dienstencheques.

Figuur 51: Tevredenheid van ondernemingen over rapportageplicht



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Het valt op dat 37 procent van de ondernemingen uit de steekproef ontevreden tot zeer ontevreden is over de administratieve lasten verbonden aan de rapportage. Een kwart is hierover echter tevreden. Bijna de helft van de ondernemingen staat neutraal tegenover de timing van de verplichte rapportage, een kleine 30 procent is hierover tevreden.

Iets meer dan de helft van de ondernemingen uit de steekproef is tevreden tot zeer tevreden over de procedure voor de informatieoverdracht via e-mail aan de RVA. 40 procent is tevreden tot zeer tevreden over de duidelijkheid van de gevraagde informatie, terwijl een kwart hierover ontevreden tot zeer ontevreden is.

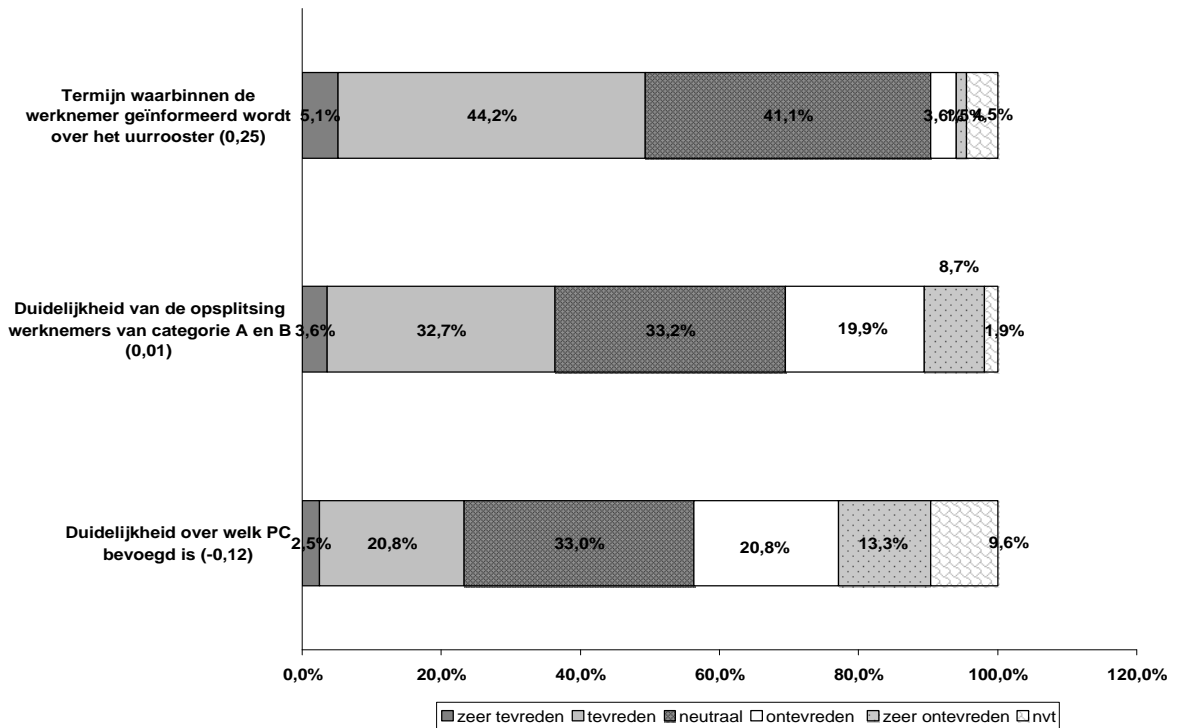
## 5.4 Tevredenheid over de arbeidsovereenkomst dienstencheques

Op bladzijde 91 gingen we reeds in op hoe de ondernemingen uit de steekproef de specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques beoordelen. Hier bespreken we hun tevredenheid over drie aanvullende aspecten:

- De duidelijkheid van de opsplitsing van werknemers in categorie A en B;
- De termijn waarbinnen de werknemer geïnformeerd moet worden over zijn/haar werkrooster;

- De duidelijkheid over welk paritair comité bevoegd is.

*Figuur 52: Tevredenheid van ondernemingen over arbeidsovereenkomst dienstencheques*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Over de duidelijkheid welk paritair comité bevoegd is, is 34 procent ontevreden tot zeer ontevreden.. Minder dan een kwart van de ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over dit aspect. Dit lijkt naast de administratieve last van de rapportage een tweede zwakker punt van het stelsel van de dienstencheques volgens de ondernemingen.

Ongeveer de helft van de ondernemingen in de steekproef is tevreden tot zeer tevreden over de termijn waarbinnen de werknemers geïnformeerd dienen te worden over hun werkrooster.

29 procent van de ondernemingen is ontevreden tot zeer ontevreden over de duidelijkheid van de opsplitsing van de werknemers in de categorie A en B.

## 5.5 Tevredenheid over de inruilwaarde

97 van de ondernemingen uit de steekproef of 49 procent vindt de inruilwaarde van 21 euro voor een dienstencheque toereikend. De overige 51 procent van de ondernemingen vindt de inruilwaarde te laag gegeven de te dragen kosten. De ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend vonden, werden bovendien gevraagd om dit te argumenteren. In de volgende box zijn enkele argumentaties van ondernemingen opgenomen.

*Box1: Argumentaties van erkende ondernemingen omtrent de ontoereikendheid van de inruilwaarde van de dienstencheques*

*“Als men strikt de waarde van 21 € bekijkt met de loonkosten, dan is de inruilwaarde toereikend. Wanneer we opleidingen, allerlei verzekeringen, administratiekosten,...allemaal in rekening moeten brengen dan komen wij tot de conclusie dat de inruilwaarde ontoereikend is.”*

*“Inschakeling van gemotiveerde werknemers die niet in aanmerking komen voor bijkomende lastenvermindering via tewerkstellingsmaatregelen (activa, sine, plan+1...) is te duur voor onze vzw. Indien de inruilwaarde stijgt, kan het belang van tewerkstellingsmaatregelen minder doorslaggevend worden.”*

*“Het zou goed zijn mochten er bijkomende subsidies verkregen kunnen worden indien de onderneming opleidingen voorziet voor de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques.”*

*“Alle kosten samen per uur per werknemer bedragen ongeveer 18 euro. Daarvoor worden we 21 euro terugbetaald. Ik vind onze winst wel heel miniem, vooral aangezien bij deze kost de administratietijd nog niet meegerekend is.”*

*“Opleiding vergt een groot gedeelte van de kosten, alsook de kosten verbonden aan inactiviteit en ziekte.”*

*“Deze inruilwaarde is enkel voldoende zolang de werknemer geniet van RSZ-voordelen. Zo gauw deze er niet (meer) zijn, kost de werknemer meer dan dat hij opbrengt. Dit komt o.a. doordat de werkgever (deels) moet opdraaien voor ziekte dagen (gedurende de eerste weken) en het verplicht betalen van een minimum aantal uren volgens het contract. Stel bvb. dat een klant de dag ervoor afbelt, en dit komt frequent voor, dus er kan niet gepoetst worden gedurende een halve dag. Dit is onmogelijk in te vullen met een andere opdracht. M.a.w. het bedrijf moet 4 uur betalen aan de werknemer terwijl deze nooit gepresteerd zijn. Terwijl ALLE werknemers ermee akkoord zouden gaan dat ze deze uren niet betaald krijgen !!! Zo is het namelijk altijd geweest in het zwarte circuit.”*

*“Het loon dat wij betalen (€ 9.27) ligt hoger dan voorzien in het PC voor thuishulp. We geven de werknemers bovendien een wagen en benzine. Ook niet te vergeten zijn de omkadering en het enorme werk aan de planning die steeds wijzigt. En tenslotte bestaat het grote probleem dat indien de gebruiker gedurende bepaalde periodes geen diensten wenst, wij de poetsvrouwen wel dienen verder te betalen.”*

*“Momenteel werken we met personeelsleden die voldoen aan de voorwaarden voor activa (nl. tussenkomst in het loon en in RSZ-vermindering). Eénmaal het personeel niet meer aan de voorwaarden van activa voldoet, dan valt de loonkosten integraal ten laste van het OCMW en zal de 21 euro onvoldoende zijn om de kosten te dekken.”*

*“Indien men na 3,4,5 jaar geen tussenkomst van de tewerkstellingsmaatregelen meer geniet, is er geen ruimte meer voor vb. opleidingen...”*

*“Wij bieden de strikdienst-dienstencheques aan in aanvulling van onze hoofdactiviteit droogkuis en dit als dienst aan onze klanten. We bieden dit aan omwille van de complementariteit, maar na zorgvuldige berekening kan vastgesteld worden dat de strikdienstactiviteit - dienstencheques een nuloperatie is (terugbetaling dienstencheques net voldoende om personeelskosten te dekken van personeel indienst gekomen in het systeem van dienstencheques).”*

*“Wanneer men kan gebruik maken van een subsidie uit een tewerkstellingsmaatregel, zou de 21 € toereikend kunnen zijn. Het feit dat de subsidiëring (sine, activa) beperkt is in tijd is verlamrend en doet de werkgever sparen om het wegvallen van de subsidie in de toekomst op te vangen. Het werkt ook als een rem op betere loonsvoorwaarden (maaltijdcheques, enz...) Tenslotte weet de werkgever ook niet of tewerkstellingsmaatregelen duurzaam zullen zijn of na enkele jaren worden afgeschaft. Deze onzekerheid is een rem op expansie.”*

*“Het systeem van de dienstencheques brengt veel administratie met zich mee, waardoor er een extra arbeidskracht moet ingezet worden, enkel voor de administratieve verwerking, behandelen van aanvragen,..... Hier is echter geen budget voor voorzien.”*

*“Er zijn een hele hoop kosten verbonden aan de tewerkstelling. Bijv. indien een gebruiker geen hulp hoeft en er geen andere werkplaats gevonden wordt, moeten de werknemers, logisch, uitbetaald worden. Een hogere inruilwaarde zou de financiële meerkost van die verloren uren mee kunnen dragen. Een indexaanpassing lijkt me ook aan te raden, er vallen immers geen kosten weg, maar komen er steeds bij. Bij een hogere inruilwaarde kunnen we ook een hoger loon bieden, wat dan ook weer betere poetsvrouwen kan aantrekken.”*

*“Wij hebben arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur en als werknemers ziek zijn of in klein verlet, dienen wij hen wel te vergoeden maar ontvangen wij geen cheques dus ook geen inkomsten.”*

*“Onze organisatie probeert (vanuit ons eigen specifieke visie op sociale economie) zijn poetspersoneel zoveel mogelijk begeleiding, omkadering en vorming te geven. We hebben nu 2 omkaderingsleden op 30 poetsvrouwen. Dit geeft ons weinig ruimte om onze visie uit te werken.”*

*“Kosten laten geen goede begeleiding toe wat zeker noodzakelijk is voor deze doelgroep van werknemers. Zonder aanpassing in de toekomst (index, anciënniteit) van het bedrag is de exploitatie van een dienst met dienstencheques niet leefbaar.”*

*“Gezien wij als sociale werkplaats werknemers in dienst moeten nemen die minimum 5 jaar inactief zijn en laaggeschoold met een psychosociale problematiek, kennen wij een enorm rendementsverlies en een omkaderingsplicht, binnen de erkenning als sociale werkplaats van 1 instructeur per 5 werknemers! Daar wij om voornoemde reden geen interimarbeiders kunnen aanwerven, dienen wij steeds te werken met contracten van bepaalde duur of onbepaalde duur, ook als de verwachte groei uitblijft.”*

*“Indien er geen loonsubsidies zijn, is het bedrag ontoereikend, rekening houdend met alle andere kosten buiten de loonkosten. De administratieve kost is in verhouding ook zeer hoog. Dit heeft te maken met de manuele verwerking van de cheques.”*

De ondernemingen die de inruilwaarde van 21 euro ontoereikend achten, verwijzen vooral naar de hoge omkaderings- en administratieve kosten verbonden aan het systeem van de dienstencheques. De werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques hebben nood aan een gedegen opleiding en begeleiding en dat leidt tot een verhoging van de kosten. Ook de kosten voor de onderneming in geval van niet-gepresteerde uren (bijvoorbeeld door afwezigheid of annulering van de gebruiker) lopen op. Vele ondernemingen maken zich bovendien zorgen over de kost van het systeem wanneer loonsubsidies zouden wegvallen.

We vroegen tevens aan de ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend vonden welke pistes zij het meest realistisch achten om deze inruilwaarde wel toereikend te maken. Tabel 53 geeft weer in hoeverre de verschillende pistes om de inruilwaarde toereikend te maken genoemd worden als eerste, tweede en derde belangrijkste piste.

47 procent van de ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend achten, vinden dat er in eerste instantie een eenduidige verhoging van de federale tegemoetkoming moet komen. De vermindering van de kost van een werknemer wordt door 30 procent vernoemd als meest realistische piste voor het toereikend maken van de inruilwaarde.

Een verhoging van de prijs voor de gebruiker ten voordele van de onderneming en een afschaffing of vermindering van de fiscale aftrekbaarheid voor de gebruiker ten voordele van de onderneming worden nauwelijks als belangrijkste piste naar voor geschoven.

Opgemerkt dient te worden dat de missing values in Tabel 53 te maken hebben met het feit dat 14 ondernemingen slechts één piste als realistisch opnoemden en 25 ondernemingen maar twee pistes opnoemden.



Tabel 53: Drie belangrijkste pistes voor toereikend maken van inruilwaarde

	1 <sup>ste</sup> piste		2 <sup>de</sup> piste		3 <sup>de</sup> piste	
	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
Eenduidige verhoging van federale tegemoetkoming	47	<b>47,0</b>	28	32,6	10	16,4
Verhoging van de prijs voor de gebruiker ten voordele van onderneming	1	1,0	8	9,3	10	16,4
Afschaffing of vermindering van fiscale aftrekbaarheid voor gebruiker ten voordele van onderneming	6	6,0	8	9,3	20	32,8
Vermindering van de kost van een werknemer	30	<b>30,0</b>	31	36,0	8	13,1
Overige	16	16,0	11	12,8	13	21,3
Totaal	100	100,0	86	100,0	61	100,0
<i>Missing value</i>	<i>0</i>		<i>14</i>		<i>39</i>	

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

## 5.6 Tevredenheid over het vinden van werknemers

De erkende ondernemingen werden tevens bevroegd over de beschikbaarheid van voldoende arbeidskrachten om te werken in het stelsel van de dienstencheques. 45,2 procent van de ondernemingen uit de steekproef geeft aan dat er een voldoende groot aanbod is van geschikte werknemers om een arbeidsovereenkomst dienstencheques af te sluiten. Evenveel oordeelt echter dat het aanbod aan geschikte werknemers ontoereikend is. 9,6 procent geeft aan dat het al dan niet toereikend zijn van het aanbod verschilt naargelang de regio. Zo melden enkele ondernemingen de moeilijkheid om in de grote steden Brussel, Antwerpen en Gent geschikte arbeidskrachten te vinden voor het werken via dienstencheques. Het gemakkelijk vinden van geschikte dienstencheque-werknemers wordt echter verschillend ervaren door de verschillende types van ondernemingen. Minder dan 20 procent van de interimbedrijven actief op het dienstencheque-segment vindt het aanbod aan kandidaat-werknemers toereikend. Bijna 60 procent ervaart moeilijkheden om geschikte arbeidskrachten te vinden, een kwart geeft aan dat het regionaal afhankelijk is of er voldoende kandidaat-dienstencheque-werknemers gevonden worden. 42 procent van de private commerciële bedrijven (uitgezonderd interimbedrijven) en non-profitondernemingen en 46 procent van de gemeenten / OCMW's / PWA's vindt het aanbod van geschikte dienstenchequewerknemers ontoereikend.

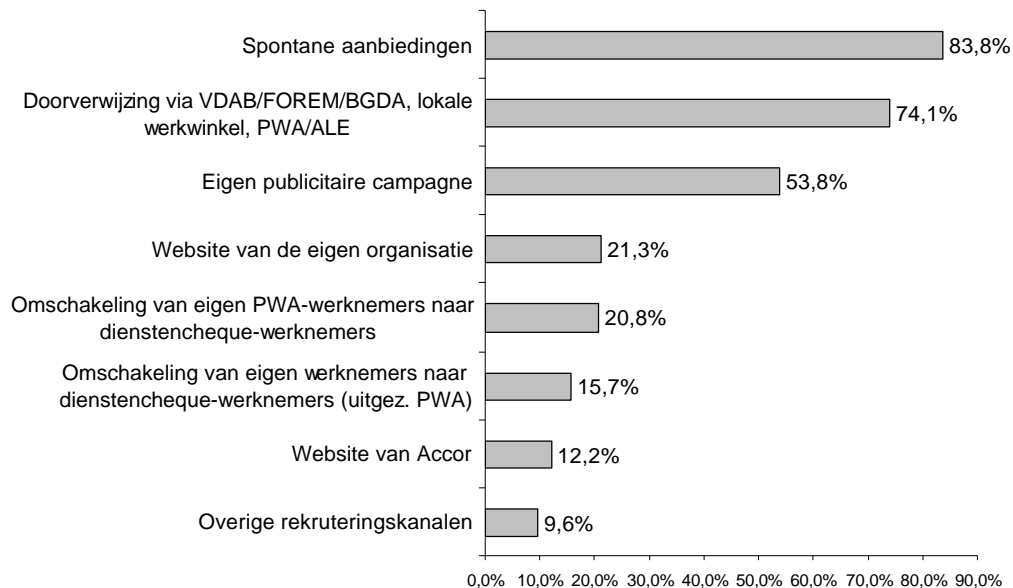
*Tabel 54: Toereikendheid aanbod van dienstencheque-werknemers per type van onderneming*

	Voldoende aanbod	Onvoldoende aanbod	Regionaal verschillend
Private onderneming (incl. nat. pers., excl. interim) (N=38)	44,7 %	42,1 %	13,2 %
Gemeente, OCMW en PWA (N=102)	49,0 %	46,1 %	4,9 %
Non-profit onderneming of sociale economie (N=45)	44,4 %	42,2 %	13,3 %
Interimbedrijf (N=12)	16,7 %	58,3 %	25,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

De ondernemingen uit de steekproef vinden hun dienstencheque-werknemers via verschillende kanalen. 84 procent van de bedrijven vindt zijn kandidaten voor een job binnen de dienstencheques via spontane aanbiedingen van kandidaten. Doorverwijzingen via VDAB, Forem, BGDA, de lokale werkwinkel en/of PWA (ALE) zijn voor bijna driekwart van de erkende ondernemingen ook een belangrijk recruiteringskanaal. Iets meer dan de helft van de ondernemingen verspreidt vacatures via een eigen publicitaire campagne.

*Figuur 53: Rekruteringskanalen gebruikt door erkende dienstencheque-ondernemingen*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

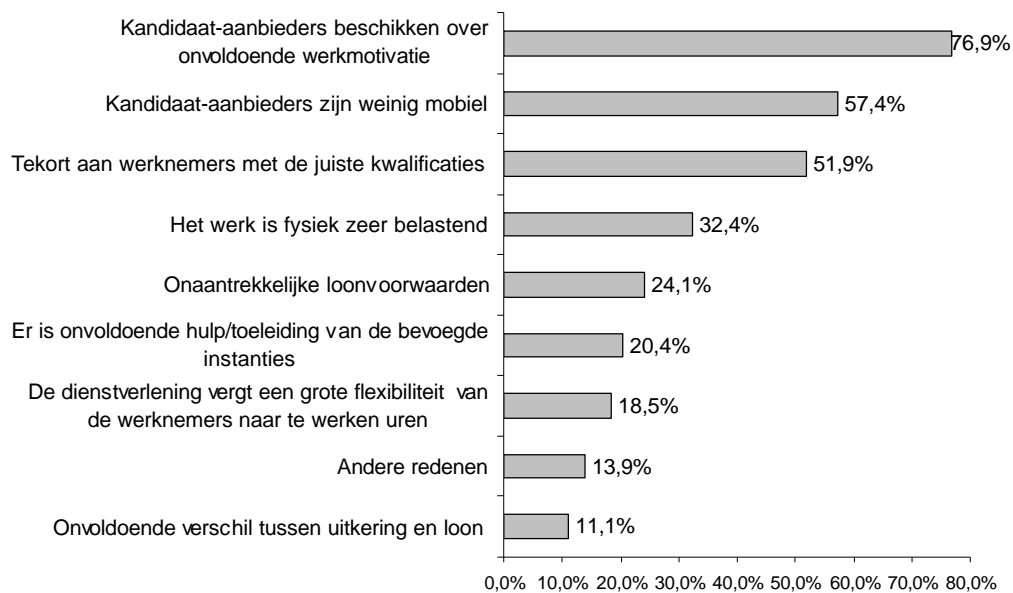
Vele ondernemingen zien wel knelpunten in de toekomst op het vlak van het vinden van voldoende werkrachten. Momenteel worden veel personen doorgestuurd vanuit de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen, maar men verwacht dat dit in de toekomst zal afnemen.

Bij de vraag naar de reden voor een onvoldoende aanbod van geschikte werknemers werd vooral gewezen op het gebrek aan werkmotivatie bij de kandidaat-aanbieders. Ruim drie kwart van de 108 bedrijven die aangeven dat ze kampen met een onvoldoende aanbod aan werknemers vermelden deze reden. Ook de geringe mobiliteit van kandidaat-werknemers vormt een knelpunt. Er wordt vaak gevraagd dat de dienstencheque-werknemer zich met eigen vervoer kan verplaatsen. Een tekort aan de juiste kwalificaties wordt door iets meer dan de helft van de ondernemingen die onvoldoende werknemers vinden als reden hiervoor opgegeven.

De fysieke belasting van het werk en het financieel aspect (hetzij de onaantrekkelijke loonvoorwaarden, hetzij het minimale verschil tussen uitkering en loon) zijn eveneens niet onbelangrijke redenen voor een onvoldoende aanbod aan arbeidskrachten. Andere redenen die vernoemd werden betroffen het imago van het type werk dat onder het systeem van dienstencheque wordt verricht, de wens van individuen om in het zwarte circuit te blijven werken en te hoge aanwervingscriteria.

Het is opvallend dat vooral werknemerskenmerken, eerder dan arbeidsvoorwaarden, als reden voor de ontoereikendheid van het aanbod aan werknemers, genoemd worden.

*Figuur 54: Redenen voor onvoldoende aanbod dienstencheque-werknemers (N=108)<sup>22</sup>*



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

<sup>22</sup> Meerdere antwoorden waren mogelijk.

## 6 Toekomstvisie van de erkende ondernemingen

Net zoals bij de gebruikers en werknemers werd eveneens bij de erkende ondernemingen gepolst naar hun toekomstvisie met betrekking tot het stelsel van de dienstencheques. Zo werd hen gevraagd naar de belangrijkste hefboomen voor de verdere groei van het systeem. Daarnaast hebben de erkende ondernemingen ook een inschatting gemaakt van de evolutie van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques.

### 6.1 Hefbomen voor verdere groei van het systeem van de dienstencheques

Als belangrijkste hefboom voor de verdere groei van het systeem van de dienstencheques duidt 38 procent van de erkende ondernemingen de rechtszekerheid voor het systeem van de dienstencheques aan. Men vindt het met andere woorden belangrijk dat het voortbestaan van het systeem van de dienstencheques verzekerd is en dat de wetgeving behouden zal blijven, mede aangezien er nu reeds is geïnvesteerd in middelen en personeel.

*Tabel 55: Drie belangrijkste hefboomen voor groei systeem dienstencheques*

	1 <sup>ste</sup> hefboom		2 <sup>de</sup> hefboom		3 <sup>de</sup> hefboom	
	aantal	%	aantal	%	Aantal	%
Een voldoende aanbod van kandidaat-werknemers	<b>52</b>	<b>26,4</b>	<b>49</b>	<b>24,9</b>	24	12,2
Bijkomende opleiding voor kandidaat-werknemers zodat ze over de juiste kwalificaties beschikken	14	7,1	<b>34</b>	<b>17,3</b>	<b>35</b>	<b>17,8</b>
Voldoende rechtszekerheid voor het systeem van de dienstencheques	<b>75</b>	<b>38,1</b>	<b>42</b>	<b>21,3</b>	<b>37</b>	<b>18,8</b>
Het optimaliseren van de uitbetaling van de dienstencheques	3	1,5	5	2,5	13	6,6
Het overschakelen op een electronisch systeem voor de afhandeling van de dienstencheques	11	5,6	31	15,7	29	14,7
Het uitbreiden van de toegelaten activiteiten binnen het systeem van de dienstencheques	<b>30</b>	<b>15,2</b>	26	13,2	<b>39</b>	<b>19,8</b>
Het optimaliseren van de procedures bij schade of ongeval	3	1,5	3	1,5	6	3,1
Andere	9	4,6	7	3,6	14	7,1
Totaal	197	100	197	100	197	100

*Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)*

Een tweede belangrijke hefboom voor verdere groei van het systeem betreft het toereikend zijn van het aanbod van kandidaat-werknemers. Dit wordt door ruim een kwart van de erkende ondernemingen als belangrijkste hefboom aangeduid en door ongeveer evenveel als tweede belangrijkste hefboom.

Het uitbreiden van de toegelaten activiteiten binnen het systeem van de dienstencheques wordt door 15 procent van de erkende ondernemingen naar voor geschoven als zijnde de belangrijkste hefboom voor de verdere groei van het systeem van de dienstencheques. Het wordt tevens vaak als tweede en derde belangrijkste hefboom vernoemd.

Het voorzien van bijkomende opleiding voor kandidaat-werknemers wordt misschien niet zo vaak als belangrijkste hefboom voor verdere groei vernoemd, doch wel als tweede of derde belangrijkste. We zagen reeds dat heel wat bedrijven het probleem vernoemden om werknemers te vinden die de nodige kwalificaties bezitten. Om tegemoet te komen aan dit tekort aan gekwalificeerde werknemers, is de uitbouw van voldoende opleidingsfaciliteiten onontbeerlijk.

Hoewel heel wat gebruikers geen voorstander zijn van een elektronisch systeem voor de afhandeling van de dienstencheques, noemt toch een 30 procent van de erkende ondernemingen dit als tweede of derde belangrijkste hefboom voor verdere groei.

Andere belangrijke factoren voor het de verdere groei van het systeem van de dienstencheques vernoemd door de ondernemingen zijn de volgende:

- Verruimen van toegelaten gebruikers van dienstencheques in het algemeen (onder meer naar VZW's) en verruimen van gebruikers die mogen beroep doen op mindermobielencentrale in het bijzonder;
- Bieden van garanties voor economische leefbaarheid na wegvallen van loonsubsidies;
- Sociale correctie voor gebruikers met een laag inkomen;
- Controle op tewerkstellingsvoorwaarden private dienstencheque-ondernemingen;
- Versoepeling procedure inzake tijdelijke werkloosheid voor economische redenen voor de uren waarop de werknemers geen werk hebben.

## **6.2 Verwachte tewerkstellingsgroei in stelsel dienstencheques**

Aan de erkende ondernemingen werd gevraagd om een inschatting te geven van de verwachte tewerkstelling in dienstencheques op het eind van 2005. 158 ondernemingen gaven een beeld van hun huidige tewerkstelling en hun verwachte tewerkstelling, dit in personen en werkuren. Gemiddeld verwachten deze 158 dienstencheque-ondernemingen een groei van 58,3 procent in personen en een groei van 57,6 procent in werkuren. Deze groei zal zich doorzetten in alle types van dienstencheque-ondernemingen en in alle activiteitsdomeinen.

## **Deel 5: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES**

In dit evaluatiedeel maken we een evaluatie op van het stelsel van de dienstencheques gebaseerd op de bevindingen van de betrokken actoren en op een aantal verzamelde statistieken.

In deze evaluatie doen we een uitspraak over volgende aspecten:

- De effectiviteit van de maatregel, of met andere woorden de mate waarin de vooropgezette doelstellingen van het stelsel van dienstencheques werden bereikt;
- De mate waarin het stelsel van de dienstencheques is afgestemd op de behoeften van de verschillende betrokken actoren: gebruikers, werknemers en erkende ondernemingen;
- De toegevoegde waarde van het stelsel van de dienstencheques voor de verschillende betrokken actoren;
- De duurzaamheid van het stelsel van de dienstencheques bekeken vanuit de toekomstvisie van de betrokken actoren;
- De uiteindelijke bruto- en netto-effecten van het stelsel van de dienstencheques, hierbij een onderscheid makend tussen het werkgelegenheidseffect en de kostprijs van de maatregel.

# 1 Effectiviteit van het stelsel van dienstencheques

Zoals vermeld in deel 1 van deze studie poogt men verscheidene doelstellingen te bereiken via het stelsel van de dienstencheques. We zetten ze hier kort op een rij:

- Creëren van meer werkgelegenheid;
- Creëren van werkgelegenheid voor kansengroepen op de arbeidsmarkt;
- Creëren van duurzame jobs;
- Omzetten van zwartwerk in reguliere arbeid;
- Omzetten van PWA-statuten in volwaardige werknemersstatuten;
- Vergemakkelijken van de combinatie arbeid en huishouden voor de gebruiker.

In wat volgt geven we weer in hoeverre het stelsel van de dienstencheques deze doelstellingen reeds heeft bereikt.

## 1.1 Creëren van meer werkgelegenheid

De doelstelling die de Federale Overheid zichzelf stelde betrof de creatie van 25000 jobs tegen het eind van 2007 via het stelsel van de dienstencheques. Op 31 december 2004 waren reeds 15077 werknemers tewerkgesteld via het stelsel van de dienstencheques<sup>23</sup>. Dit betreft de *bruto jobcreatie in personen*. Wetende dat een dienstencheque-werknemer gemiddeld 65,4 % van een voltijdse job werkt<sup>24</sup>, bedroeg de bruto jobcreatie 9860 in voltijds equivalenten.

Om de netto jobcreatie in aantal personen te berekenen, verminderen we het aantal bruto personen tewerkgesteld via dienstencheques met het aantal dienstencheque-werknemers dat vroeger reeds een reguliere job had. Uit Tabel 33 halen we dat 42,4 procent van de dienstencheque-werknemers vóór de tewerkstelling via dienstencheques een andere reguliere job had. De *netto jobcreatie in personen* van het stelsel van de dienstencheques bedroeg eind 2004 bijgevolg 8684 werknemers. Dit betekent dat 8684 personen die voorheen werkzoekend of niet-beroepsactief waren of in het zwarte circuit werkten, een job vonden via dienstencheques. In FTE's uitgedrukt bedroeg de netto jobcreatie 5679.

## 1.2 Creëren van werkgelegenheid voor kansengroepen op de arbeidsmarkt

Het stelsel van de dienstencheques slaagt er tevens in jobs te creëren voor kansengroepen op de arbeidsmarkt. Zo hebben heel wat langdurig werkzoekenden en niet-beroepsactieven een job gevonden via het stelsel van de dienstencheques. Het stelsel van de dienstencheques is tevens effectief in het verschaffen van volwaardige arbeid aan laaggeschoolden en allochtonen.

---

<sup>23</sup> Zie bladzijde 43.

<sup>24</sup> Zie bladzijde 87



### 1.2.1 Activering van langdurig werkzoekenden en stille arbeidsreserve

Het stelsel van de dienstencheques slaagt er in heel wat langdurig werkzoekenden en niet beroepsactieven te activeren.

Uit de werknemersenquête blijkt dat 44 procent van de dienstencheque-werknemers werkzoekend was alvorens te starten via het stelsel van de dienstencheques. Twee derde onder hen was bovendien meer dan 2 jaar werkzoekend. Dertig procent was zelfs meer dan 5 jaar werkzoekend. Het stelsel van de dienstencheques helpt dus heel wat langdurig werkzoekenden aan een job.

Dienstencheques betekenen ook voor de stille arbeidsreserve een toegangsweg tot de arbeidsmarkt. 11 procent van de huidige dienstencheque-werknemers was niet beroepsactief alvorens een job te aanvaarden via dienstencheques.

### 1.2.2 Werkgelegenheid voor laaggeschoolden

De maatregel van de dienstencheques is effectief in het verschaffen van volwaardige arbeid aan laaggeschoolden.

Wanneer we immers kijken naar het hoogste onderwijsdiploma dat de bevroegde dienstencheque-werknemers behaalden, dan stellen we vast dat 40 procent laaggeschoold is, of met andere woorden, ten hoogste een diploma van lagere school of lager middelbaar onderwijs heeft. Het percentage laaggeschoolden in het stelsel van dienstencheques ligt hoog als we het vergelijken met het aandeel laaggeschoolden in de werkende bevolking in België. Dat laatste bedraagt immers 27,7 procent (Hoge Raad voor Werkgelegenheid, 2004).

### 1.2.3 Werkgelegenheid voor allochtonen

Het stelsel van de dienstencheques stelt een aanzienlijk aandeel allochtonen te werk. We bekijken achtereenvolgens de nationaliteit en etniciteit van de dienstencheque-werknemers.

13 procent van de dienstencheque-werknemers heeft een niet-Belgische nationaliteit, waarvan 6 procent een nationaliteit van een niet EU-land. Ter vergelijking, 8 procent van de totale Belgische beroepsbevolking heeft een vreemde nationaliteit. De meeste vreemde arbeidskrachten zijn EU-onderdanen, niet EU-burgers vertegenwoordigen slechts 2 procent van de totale beroepsbevolking (Okkerse & Termote, 2004).

Bijkomende analyses op de enquêtedata wezen er op dat 12 procent van de bevroegde dienstencheque-werknemers een niet-EU etniciteit heeft. Hun ouders of grootouders zijn afkomstig van een niet-EU land.

## **1.3 Creëren van duurzame jobs**

Een andere doelstelling van het stelsel van dienstencheques betreft de creatie van volwaardige, duurzame jobs. We bestudeerden zowel het aangeboden contracttype als de arbeidsduur.

### 1.3.1 Contracttype

Uit de enquêtes van werknemers kunnen we besluiten dat bijna 80 procent van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur heeft. Van alle bevroegde werknemers had de helft reeds bij aanvang van de dienstencheque-tewerkstelling een contract van onbepaalde duur.

Dienstencheque-werknemers hebben niet in alle types van ondernemingen evenveel kans op het krijgen van een contract van onbepaalde duur. Zo stellen we vast dat de interimbedrijven uit de enquête slechts 36% van hun dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur geven, al zijn er zelfs tussen de interimbedrijven grote verschillen hieromtrent. In de andere types van erkende ondernemingen ligt dat percentage veel hoger: daar heeft meer dan 80 %, en voor de private ondernemingen uitgezonderd interim zelfs meer dan 90 %, van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur.

### *1.3.2 Grote versus kleine jobs*

Gemiddeld werkt een dienstencheque-werknemer 22,6 uren per week. De bevindingen van zowel de werknemers- als de ondernemingsenquête wijzen er op dat 9 procent van de dienstencheque-werknemers voltijds werkt. Circa 65 procent van de werknemers werkt tussen een halftijdse en een voltijdse werkweek in het stelsel van de dienstencheque. De dienstencheque-werknemers tewerkgesteld via een interimbedrijf werken gemiddeld het laagst aantal uren per week. Over het algemeen kan men in het stelsel van de dienstencheques spreken van eerder ‘grote’ banen. Ruim 20 procent van de werknemers werkt immers 31 uren of meer per week.

Bovendien blijkt dat 36 procent van de bevraagde werknemers nu meer uren per week werkt dan in het begin van de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Dit is in ongeveer driekwart van de gevallen een persoonlijke keuze.

## 1.4 Omzetten van zwartwerk in reguliere arbeid

Het stelsel van de dienstencheques is mede bedoeld voor het omzetten van zwartwerk naar arbeid in loondienst (vooral in de sector van de poetshulp). Een aantal cijfers lijken er op te wijzen dat deze doelstelling bereikt werd.

Zo blijkt dat 18 procent van de bevroegde gebruikers van dienstencheques vóór het bestaan van de dienstencheques beroep deden op iemand zonder een contract. De uitvoering van deze taken gebeurde met andere woorden in het zwarte circuit. Wetend dat eind 2004 reeds 98814 gebruikers actief waren (met andere woorden minimum 1 bestelling geplaatst hadden), werd reeds een groot volume zwartwerk omgezet in arbeid in loondienst.

Van de zijde van de gebruiker zien we tevens dat de sociale bescherming en verzekering van de werknemer het belangrijkste motief was voor de gebruikers om dienstencheques aan te kopen. 94 procent van de gebruikers vindt dit motief belangrijk tot zeer belangrijk. Het legaal karakter van de dienstverlening was voor de gebruikers het tweede belangrijkste motief om zich in te schrijven als gebruiker van dienstencheques.

Bovendien stellen we vast dat voor bijna 70 procent van de bevroegde werknemers de uitweg uit zwartwerk een belangrijk tot zeer belangrijk motief was om te starten als dienstencheque-werknemer. Slechts 1 procent van de bevroegde werknemers gaf echter toe vooraf zwartwerk gedaan te hebben.

## 1.5 Omzetten van PWA statuten in volwaardige werknemersstatuten

Het stelsel van de dienstencheques biedt aan PWA-werknemers de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Tot hiertoe is de omzetting van PWA naar het stelsel van dienstencheques eerder beperkt gebleven.

13 procent van de bevroegde dienstencheque-werknemers verrichtte activiteiten onder het PWA-stelsel alvorens te starten via het stelsel van de dienstencheques. Een vierde van de dienstencheque-werknemers geeft als motief voor de dienstencheque-tewerkstelling het feit dat er geen inschrijving in PWA meer mogelijk is.

We vermoeden dat er in de toekomst nog een ruimere omzetting zal plaatsvinden van PWA-statuten naar het stelsel van dienstencheques. Voor huishulp met huishoudelijk karakter is het PWA-stelsel sinds 1 maart 2004 immers gesloten voor nieuwe gebruikers (natuurlijke personen) en werknemers. Momenteel zijn er nog ongeveer veertigduizend personen actief in het PWA-stelsel. 80 procent onder hen verricht poetshulp. We verwachten dat deze categorie geleidelijk zal omgezet worden in dienstencheque-werknemers.

## 1.6 Vergemakkelijking van de combinatie arbeid en huishouden voor de gebruiker

We kunnen in de gebruikers van de dienstencheques twee grote groepen onderscheiden: enerzijds een grote groep werkenden die zich in het spitsuur van het leven bevinden en al dan niet kinderen ten laste hebben, anderzijds een vrij omvangrijke groep gepensioneerden, die het huishoudelijk werk soms fysiek niet

meer aankunnen. Het stelsel van de dienstencheques vervult de behoeften van de beide groepen.

Een betere combinatie van arbeid en huishouden is voor 80 procent van de gebruikers een belangrijk tot zeer belangrijk motief voor het gebruik van dienstencheques. Dit wil echter niet zeggen dat het hier allemaal om gezinnen met kinderen of inwonende ouderen gaat. 44 procent van de gebruikers heeft immers geen personen ten laste.

De vaststelling dat 60 procent van de gebruikers een beroep doet op dienstencheques omdat ze de huishoudelijke taken fysiek niet meer aankan is eveneens niet onbelangrijk.

## **2 De afstemming van het stelsel van dienstencheques op de behoeften van gebruikers, werknemers en bedrijven**

Uit de enquêtes blijkt dat er een matige tot grote tevredenheid bestaat over het stelsel van de dienstencheques. De gebruikers van het stelsel en de werknemers die er in tewerkgesteld zijn, zijn zeer tevreden over de modaliteiten van het stelsel. De erkende ondernemingen tonen zich matig tevreden. In wat volgt zullen we de sterke punten en pijnpunten belichten die naar voor gebracht werden door de verschillende betrokkenen.

### **2.1 Afstemming op behoeften van gebruikers**

De aspecten die vooral gewaardeerd worden door de gebruikers betreffen de inschrijvingsprocedure bij Accor, de fiscale aftrekbaarheid van de cheques, de stiptheid van de werknemer, het gemak van de betaling met de cheques aan de werknemer, het gemak van het plaatsen van een bestelling, de snelheid van bevestiging van inschrijving en de prijs van een dienstencheque in verhouding tot de geleverde prestatie.

Mogelijke verbeterpunten in de dienstverlening naar de gebruiker toe hebben te maken met de snelheid van het ontvangen van de cheques via de post, de tussenkomst van de onderneming in geval van problemen met de werknemer en de beschikbaarheid van informatie over erkende ondernemingen.

### **2.2 Afstemming op behoeften van werknemers**

De aspecten die door de dienstencheque-werknemers als meest positief worden aangeduid betreffen het contact met de gebruiker van de dienstencheques, de uren waarom men dient te werken, het contact met de erkende onderneming, het tijdig ontvangen van het werkrooster, de snelheid van het afsluiten van een arbeidscontract, het werk dat men verricht en het aantal uren dat men werkt per week.

De tevredenheid van de dienstencheque-werknemers over het type contract dat ze aangeboden krijgen hangt in sterke mate samen met dit type contract. Zo stellen we een hogere tevredenheid vast bij de werknemers met een contract van onbepaalde duur. Ook over de duidelijkheid van het sociaal statuut en de bescherming op het werk tonen werknemers met kortlopende contracten zich minder tevreden.

Een eerder matige tevredenheid bestaat over het ontvangen loon, de vergoeding voor verplaatsingen en de geboden opleidingsfaciliteiten. Zo is bijvoorbeeld ruim een vijfde van de ondervraagde werknemers ontevreden tot zeer ontevreden over het loon. Opleidingen voor dienstencheque-werknemers zijn tevens een pijnpunt. Slechts 13 procent van de werknemers gaf aan een opleiding gekregen te hebben vóór ze begonnen te werken in het stelsel van de dienstencheques of tijdens hun tewerkstelling, terwijl bijna 60 procent van de ondernemingen zegt opleidingsfaciliteiten te voorzien. Mogelijks blijven deze aangeboden opleidingsfaciliteiten beperkt tot een korte introductie, hetgeen door de werknemers niet als een volwaardige opleiding beschouwd wordt.

### 2.3 Afstemming op behoeften van ondernemingen

De erkende ondernemingen tonen zich matig tevreden over de erkenningsprocedure als dienstencheque-onderneming. De gebruiksvriendelijkheid van het formulier voor de erkenningsaanvraag, de snelheid van de erkenningsprocedure en de gestelde voorwaarden voor het verkrijgen van een erkenning worden vrij positief beoordeeld.

Over de uitbetalingsprocedure van de cheques zijn de erkende ondernemingen eveneens neutraal tot matig tevreden. Toch kan onder meer de procedure voor de verzending van de gebruikte cheques verder geoptimaliseerd worden.

De grootste ontevredenheid bij erkende ondernemingen bestaat echter over de administratieve last verbonden aan de rapportageverplichting aan de RVA, evenals over de onduidelijkheid welk paritair comité bevoegd is voor de activiteiten verricht via dienstencheques. Bijna 30 procent van de ondernemingen is tevens ontevreden tot zeer ontevreden over de onduidelijkheid van de opsplitsing van de werknemers in categorieën A en B.

Voor 51 procent van de bedrijven is de inruilwaarde van de dienstencheque ontoereikend gegeven hun kostenstructuur. Hierbij wordt vooral gewezen op de hoge omkaderings- en administratieve kosten verbonden aan het systeem van de dienstencheques, de bijkomende kosten van opleiding, de kosten voor de onderneming in geval van niet-gepresteerde uren en de economische leefbaarheid bij wegvallen van loonsubsidies. Het toereikend maken van de inruilwaarde ziet men vooral te realiseren via een eenduidige verhoging van de federale tegemoetkoming, alsook een vermindering van de kost van een werknemer.

Een rem op het systeem van de dienstencheques voor de erkende ondernemingen betreft het probleem om geschikte werknemers te vinden. 45 procent van de dienstencheque-ondernemingen geeft aan dat het aanbod aan kandidaat-dienstencheque-werknemers ontoereikend is. Vooral in de grotere steden blijkt het moeilijker om geschikte arbeidskrachten te vinden voor het werken via dienstencheques. Het zijn bovendien de uitzendbedrijven die de meeste problemen ervaren om geschikte kandidaten te vinden. Het is tenslotte opvallend dat vooral werknemerskenmerken (gebrekkige motivatie en mobiliteit, alsook onvoldoende kwalificaties), eerder dan arbeidsvoorwaarden, als reden voor de ontoereikendheid van het aanbod aan werknemers, genoemd worden.

### **3 Toegevoegde waarde van de dienstencheques voor de betrokken actoren**

De vraag die hier centraal staat is of het stelsel van de dienstencheques geleid heeft tot een ander, beter of sneller resultaat dan wat in de afwezigheid van de maatregel zou gerealiseerd zijn. Uiteraard is dit moeilijk te meten bij gebrek aan een controlegroep (bijvoorbeeld een regio waar het systeem van dienstencheques niet bestaat).

Toch hebben we meerdere indicaties voorhanden om een antwoord te bieden op de vraag naar de meerwaarde van het systeem van dienstencheques. Deze vraag hangt immers ook nauw samen met de vraag naar de effectiviteit. Het stelsel van de dienstencheques levert een toegevoegde waarde doordat bepaalde doelstellingen gerealiseerd worden.

Het stelsel van de dienstencheques levert een meerwaarde voor de maatschappij als geheel, voor de werknemers en voor de gebruikers.

#### **3.1 Meerwaarde voor de maatschappij**

De meerwaarde voor de maatschappij bestaat er enerzijds in dat een deel van het zwartwerk (vooral dan binnen de poetshulp) werd omgezet in reguliere arbeid. We vermelden reeds op bladzijde 115 dat 18 procent van de bevraagde gebruikers vóór het bestaan van de dienstencheques beroep deed op iemand zonder een contract. Bovendien vernamen we dat 30 procent van de huidige gebruikers van dienstencheques de taken die ze nu uitbesteedt via het systeem van dienstencheques, in geval van het niet bestaan van de dienstencheques, in het zwart zou laten verrichten. Uit dit hoge percentage blijkt de meerwaarde van het systeem van dienstencheques voor het terugdringen van zwartwerk.

Daarenboven is een niet onbelangrijk aantal werkzoekenden en niet-beroepsactieven geactiveerd door de maatregel. Dit laatste heeft ook implicaties naar kosten en opbrengsten (zie infra) voor de maatschappij als geheel.

#### **3.2 Meerwaarde voor de dienstencheque-werknemer**

Ook de personen tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques ervaren een meerwaarde van het systeem. De werkzoekenden en niet-beroepsactieven onder hen, evenals de vroegere PWA'ers hebben een duurzame job gevonden met een volwaardig statuut.

De personen die voorheen huishoudelijke hulp in het zwart verrichtten en momenteel in het stelsel van de dienstencheques werken, zijn bovendien volledig gedekt op het gebied van arbeidsongevallen of ongevallen op weg van en naar het werk. Bij ziekte of ongeval ontvangen ze uitkeringen onder dezelfde voorwaarden als andere werknemers. De gewerkte periodes worden in aanmerking genomen voor het berekenen van hun pensioen en de werknemers hebben recht op jaarlijks verlof.

Voor bijna 54 procent van de bevraagde dienstencheque-werknemers betekende het stelsel van de dienstencheques bovendien een financiële meerwaarde. Zij ontvangen nu een hoger maandelijks netto-inkomen dan voorheen.

### **3.3 Meerwaarde voor de gebruikers**

Via het stelsel van de dienstencheques kan men in belangrijke mate voldoen aan de vraag bij particulieren naar hulp bij een hele reeks huishoudelijke taken, op een administratief eenvoudige manier en tegen een prijs die door de gebruiker heel positief wordt beoordeeld.

Via het stelsel van de dienstencheques kan de gebruiker op een legale manier een aantal taken van huishoudelijke aard uitbesteden. Dit vergemakkelijkt de combinatie tussen arbeid en huishouden en ondersteunt tevens de gebruikers die de huishoudelijke taken zelf fysiek niet meer aankunnen.



## 4 Duurzaamheid van het stelsel van dienstencheques

In de enquêtes werd telkens gepolst naar de toekomstvisie van de verschillende actoren (gebruikers, werknemers, erkende ondernemingen) met betrekking tot het stelsel van de dienstencheques. Hier werd altijd uitgegaan van hun concrete positie in het stelsel. Zo werd aan de gebruikers gevraagd of ze van plan waren om in de toekomst dienstencheques te blijven gebruiken. Bij de werknemers werd gepolst naar hun plannen om al dan niet in het stelsel van de dienstencheques te blijven werken. De ondernemingen tenslotte gaven een aantal hefboomen aan die ze noodzakelijk achten voor de verdere groei van het systeem van de dienstencheques.

Het is duidelijk dat een aantal belangrijke resultaten gerealiseerd werden naar werkgelegenheid toe (in het bijzonder van kansengroepen) en naar de omzetting van zwartwerk naar reguliere arbeid. Ook naar de toekomst toe worden dergelijke positieve resultaten verwacht, onder voorwaarde dat het systeem van de dienstencheques onder de huidige vorm blijft voortbestaan.

### 4.1 Rechtszekerheid van stelsel als belangrijkste hefboom

Heel wat erkende ondernemingen beklemtonen het belang van de rechtszekerheid van het systeem van de dienstencheques. Zeker nu er is geïnvesteerd in middelen personeel wil men dat het voortbestaan van het systeem gegarandeerd wordt.

Weliswaar zijn er wel een aantal verbeterpunten waar verder dient gesleuteld te worden aan het stelsel van de dienstencheques. In de vorige evaluatietopics kwamen reeds een aantal van deze verbeterpunten aan bod. Er dient meer geïnvesteerd te worden in opleiding van de dienstencheque-werknemers, te meer aangezien het aanbod van werknemers met geschikte kwalificaties een pijnpunt is. De inruilwaarde wordt eveneens door meer dan de helft van de erkende ondernemingen als een pijnpunt ervaren. Men maakt zich zorgen om de economische leefbaarheid van het systeem bij het eventueel wegvallen van loonsubsidies en bij het dringender worden van extra investeringen in opleiding van dienstencheque-werknemers.

Een aantal ondernemingen verwijzen ook naar de noodzaak voor het verder uitbreiden van de toegelaten activiteiten binnen het systeem van de dienstencheques, alsook naar het uitbreiden van de toegelaten gebruikers.

### 4.2 Blijvend gebruik bestendigen via effectieve promotie

97 procent van de bevraagde gebruikers zijn van plan om ook in de toekomst een beroep te blijven doen op dienstencheques. Om dit gebruik te garanderen en een toenemend gebruik te stimuleren is het belangrijk dat het stelsel van de dienstencheques via de meest effectieve kanalen bekend gemaakt wordt. Radio- en/of TV-spots, advertenties in tijdschriften en artikels in de pers blijken naast de gewone mond- aan-mond-reclame de meest doeltreffende kanalen.

Opmerkelijk was dat heel wat gebruikers niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om via dienstencheques ook een boodschappendienst of strijken buitenshuis aan te vragen. Men was vooral op de hoogte van de mogelijkheid om huishoudelijke taken ten huize van de gebruiker uit te besteden.

Een aandachtspunt voor het toekomstig gebruik van dienstencheques betreft wel de mogelijke overstap naar een elektronisch systeem voor de afhandeling van de

dienstencheques. 41 procent van de gebruikers zou namelijk niet bereid zijn om over te stappen op een papierloos systeem, waarbij de hele afhandeling van de dienstencheque telefonisch of via de computer gebeurt. De bereidheid van de gebruiker om over te stappen op een papierloos systeem neemt bovendien af met de leeftijd. Wil men in de toekomst het systeem van dienstencheques toch dematerialiseren, onder meer om de administratieve lasten voor erkende ondernemingen te beperken, dan zal men voldoende aandacht moeten besteden aan de gebruiksvriendelijkheid en nodige ondersteuning voor de gebruiker.

### **4.3 Verwachte tewerkstellingsgroei**

Net zoals de gebruikers, zijn ook de dienstencheque-werknemers bijna allemaal geneigd om in de toekomst in het systeem van dienstencheques te blijven werken. De bereidheid om in de toekomst in het stelsel van de dienstencheques te blijven werken blijkt tevens nauwelijks te verschillen naar de activiteit die men verricht.

De erkende ondernemingen verwachten tenslotte een groei van de dienstencheque-tewerkstelling van 58 procent in personen en een even grote groei in werkuren. Deze groei zal zich doorzetten in alle types van dienstencheque-ondernemingen en in alle activiteitsdomeinen.

## 5 Bruto- en netto-effecten van stelsel dienstencheques

Voor de bepaling van de bruto- en netto-effecten van het stelsel van de dienstencheques maken we een onderscheid tussen enerzijds het effect op de werkgelegenheid en anderzijds de kostprijs van het stelsel.

### 5.1 Het effect op de werkgelegenheid

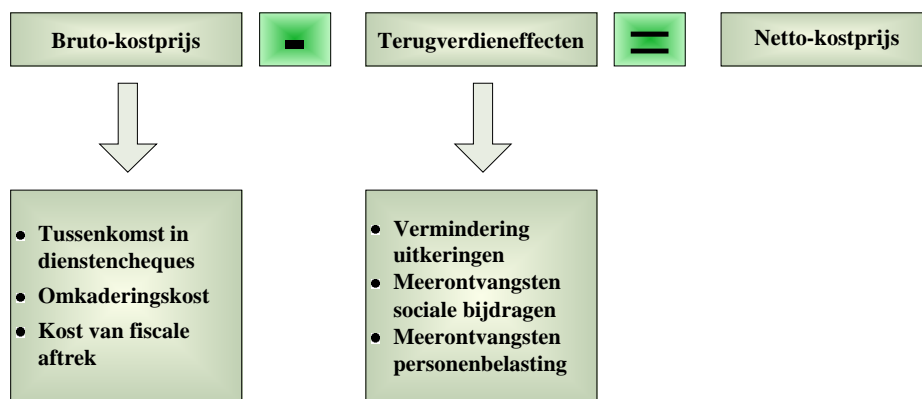
Zoals reeds vermeld op bladzijde 112 bedroeg de bruto jobcreatie van het stelsel van de dienstencheques 15077 in personen op 31 december 2004. Wetende dat een dienstencheque-werknemer gemiddeld 65,4 % van een voltijdse job werkt, bedroeg de bruto jobcreatie 9860 in voltijds equivalenten.

Om de netto jobcreatie te kennen, verminderden we het aantal bruto personen tewerkgesteld via dienstencheques met het aantal dienstencheque-werknemers dat vroeger reeds een reguliere job had. 42,4 procent van de dienstencheque-werknemers had vóór de tewerkstelling via dienstencheques een andere reguliere job. De netto jobcreatie in personen van het stelsel van de dienstencheques bedroeg eind 2004 bijgevolg 8684 werknemers. In FTE's uitgedrukt betekent dit een netto jobcreatie van 5679 voltijds equivalenten.

### 5.2 De bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques

Naast de werkgelegenheidscreatie dient het stelsel van de dienstencheques ook geëvalueerd te worden op zijn budgettaire kostprijs, en dit zowel in bruto als in netto-termen. Figuur 55 geeft een overzicht van de verschillende componenten die meegenomen werden in de kostprijsberekening.

*Figuur 55: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques*



Bron: IDEA Consult

Voor het jaar 2004 wordt de bruto-kostprijs van de maatregel geraamd op 105.113.533 EUR. Dit bedrag omvat zowel de overheidstussenkomst voor de dienstencheques, de omkaderingskosten voor de uitvoering van de maatregel en de kost van de fiscale aftrekbaarheid. De budgettaire impact van de fiscale aftrekbaarheid (12.823.904 EUR) valt echter niet ten laste van 2004. De totale bruto-kostprijs voor de dienstencheques met een budgettaire impact op het jaar 2004 bedraagt aldus 92.289.629 EUR.

Als gevolg van de extra-werkgelegenheidscreatie genereert het dienstenchequesysteem ook extra opbrengsten voor de overheid. Voor de bepaling van de netto-kostprijs dienen we de bruto-kostprijs van de maatregel voor de overheid te verminderen met allerhande terugverdieneffecten.

- Het belangrijkste terugverdieneffect is de besparing in de uitkeringen van uitkeringsgerechtigden die via de dienstencheques geactiveerd werden. Bij de raming van deze besparing werd rekening gehouden met het onderscheid tussen kortdurige en langdurige werkzoekenden. De activeringsuitkeringen en inkomensgarantie-uitkeringen die voor bepaalde werknemers uitbetaald worden tijdens hun tewerkstelling in de dienstencheques werden als kost in rekening gebracht.
- Een tweede terugverdieneffect betreft de meerontvangsten in de sociale bijdragen (RSZ-bijdragen werkgever en werknemer). Bij deze berekening werd rekening gehouden met de substitutie van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van dienstencheques<sup>25</sup>.
- Een derde terugverdieneffect heeft betrekking op de meerontvangsten in de personenbelasting. Ook hier werd rekening gehouden met substitutie van reguliere arbeid.
- Andere terugverdieneffecten zoals meerontvangsten in de BTW (als gevolg van extra welvaart en stijging van de consumptie) en meerontvangsten in de vennootschapsbelasting (als gevolg van nieuwe of uitgebreide economische activiteit) werden niet meegenomen in de berekening. Ook de maatschappelijke baten van het regulariseren van zwartwerk worden niet gekwantificeerd.

Tabel 56 geeft de resultaten van de berekening. Bovenstaande terugverdieneffecten worden geschat op 32.442.461 EUR. Rekening houdend met deze terugverdieneffecten bedraagt de totale netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2004 72.671.072 EUR.

*Tabel 56: Berekening bruto- en netto-kostprijs stelsel van de dienstencheques*

Bruto-kostprijs	Terugverdieneffecten	Netto-kostprijs
<b>105.113.533</b>	<b>32.442.461</b>	<b>72.671.072</b>
	vermindering uitkeringen	19.784.462

<sup>25</sup> Uit de gebruikersenquête blijkt dat 12% van de bevroegde gebruikers vóór het stelsel van de dienstencheques hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie.

---

meerontvangsten sociale bijdragen	10.045.753
meerontvangsten personenbelasting	2.612.246

---

*Bron: IDEA Consult*

## Bibliografie

Federale Overheidsdienst Financiën (2004), Sleutelformule voor het berekenen van de bedrijfsvoorheffing

Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (2004). Tewerkstelling via de dienstencheques, Tussentijds informatieverlag, 01.06.2004.

Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (2004). Wegwijs in ... werken in het stelsel van de dienstencheques.

Hoge Raad voor de Werkgelegenheid (2004), Verslag van de Hoge Raad voor de Werkgelegenheid 2004, Deel I: Structurele aspecten van de ontwikkeling van de arbeidsmarkt in België en in de landen van de Europese Unie.

Okkerse, L. & Termote, A. (2004). Hoe vreemd is vreemd op de arbeidsmarkt? Over de allochtone arbeidskrachten in België. Statistische studie nr 111. Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie.

Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (2004). Infobladen over de dienstencheques voor gebruikers, werknemers en werkgevers.

### *Wetteksten*

Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques (B.S. 22.12.2001)

Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en –banen (B.S. 11 augustus 2001)

Programmawet van 22 december 2003 (B.S. 31.12.2003)

Programmawet van 9 juli 2004 (B.S. 15.07.2004)

## Lijst van tabellen

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques (situatie 31.12.2004) .....	7
Tabel 2: Populatie- en steekproefgegevens dienstencheques .....	10
Tabel 3: Responsoverzicht gebruikers en werknemers dienstencheques.....	10
Tabel 4: Gewest, soort diensten en onderneming volgens bestand en enquête (in %) .....	11
Tabel 5: Bevroegde topics naar doelgroep .....	13
Tabel 6: Verdeling van de ingeschreven gebruikers van dienstencheques over de drie gewesten (situatie 31.12.2004).....	15
Tabel 7: Opgelegde verdeling van de bevroegde gebruikers over de drie gewesten.....	16
Tabel 8: Opgelegde verdeling activiteiten dienstencheques voor bevroegde gebruikers.....	17
Tabel 9: Opgelegde verdeling type onderneming waar gebruikers diensten kochten .....	18
Tabel 10: Geslacht van de gebruikers .....	19
Tabel 11: Burgerlijke stand van de gebruikers .....	19
Tabel 12: Leeftijd van de gebruikers van dienstencheques .....	19
Tabel 13: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques.....	20
Tabel 14: Beroepssituatie van de partner van de gebruikers van dienstencheques .....	20
Tabel 15: Gezinslast van gebruikers van dienstencheques .....	21
Tabel 16: Aantal uren per maand dat beroep gedaan wordt op dienstencheques.....	22
Tabel 17: Evolutie van het gebruik van de dienstencheques in de loop van 2004 .....	23
Tabel 18: Opgelegde verdeling van de bevroegde werknemers over de drie gewesten.....	44
Tabel 19: Opgelegde verdeling hoofdactiviteit dienstencheque-werknemers .....	45
Tabel 20: Type onderneming waar dienstencheques-werknemers tewerkgesteld zijn .....	46
Tabel 21: Geslacht van de werknemers.....	48
Tabel 22: Nationaliteit van dienstencheque-werknemers.....	50
Tabel 23: Plaats van tewerkstelling onder het stelsel van de dienstencheques .....	51
Tabel 24: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques .....	53
Tabel 25: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques naar soort van organisatie .....	54
Tabel 26: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques naar soort van dienstverlening.....	54
Tabel 27: Krijgt werknemer loon wanneer gebruiker afwezig is?.....	56
Tabel 28: Aandeel dienstencheques-werknemers dat naast loon uitkering ontvangt .....	57
Tabel 29: Gemiddelde woon-werkafstand van dienstencheque-werknemers .....	67
Tabel 30: Opleidingsduur van opleidingen dienstencheque-werknemers .....	73
Tabel 31: Opleidingsfaciliteiten voor dienstencheque-werknemers per type onderneming .....	74
Tabel 32: Opleidingsfaciliteiten voor dienstencheque-werknemers per type dienst .....	74
Tabel 33: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail .....	78
Tabel 34: Toekomstplannen dienstencheque-werknemers per type van organisatie.....	81
Tabel 35: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf, situatie eind 2004.....	83
Tabel 36: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar soort dienst situatie eind 2004.....	83

Tabel 37: Verdeling ondernemingen naar type onderneming en type dienst (in absolute aantallen) .....	85
Tabel 38: Type van dienstencheque-ondernemingen in de steekproef.....	85
Tabel 39: Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques .....	86
Tabel 40: Verdeling van de tewerkstelling naar categorieën A en B (N=191) .....	87
Tabel 41: Verdeling van de tewerkstelling naar categorieën A en B, naar type bedrijf.....	87
Tabel 42: Tewerkstelling naar type arbeidscontract, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers (N=191).....	88
Tabel 43: Verdeling van de tewerkstelling naar contracttype, volgens soort bedrijf .....	89
Tabel 44: Tewerkstelling naar categorie en type arbeidscontract, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers .....	89
Tabel 45: Tewerkstelling naar arbeidsduur, gemiddelde van de aandelen over alle werknemers (N=189).....	90
Tabel 46: Verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur, volgens soort bedrijf .....	90
Tabel 47: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast .....	91
Tabel 48: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC?.....	93
Tabel 49: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC? Analyse volgens type bedrijf.....	93
Tabel 50: Gemiddelde aanvangsbrutourlonen per organisatie voor de verschillende activiteiten binnen het stelsel van de dienstencheques .....	94
Tabel 51: Biedt de erkende onderneming een verplaatsingsvergoeding?.....	95
Tabel 52: Opleidingsfaciliteiten voorzien door de erkende ondernemingen .....	96
Tabel 53: Drie belangrijkste pistes voor toereikend maken van inruilwaarde .....	105
Tabel 54: Toereikendheid aanbod van dienstencheque-werknemers per type van onderneming .....	106
Tabel 55: Drie belangrijkste hefboomen voor groei systeem dienstencheques .....	108
Tabel 56: Berekening bruto- en netto-kostprijs stelsel van de dienstencheques .....	124



## Lijst van figuren

Figuur 1: Evolutie van unieke gebruikers die minimum 1 bestelling plaatsten .....	15
Figuur 2: Verdeling gebruikers dienstencheques naar inkomensgroepen .....	21
Figuur 3: Motieven om beroep te doen op dienstencheques.....	24
Figuur 4: Kanalen waarlangs gebruikers dienstencheques kennen .....	26
Figuur 5: Tevredenheid van gebruikers over inschrijvingsprocedure .....	27
Figuur 6: Tevredenheid van gebruikers over aankoopprocedure.....	28
Figuur 7: Tevredenheid van gebruikers over het vinden van een erkende onderneming .....	29
Figuur 8: Tevredenheid van gebruikers over de service van de onderneming.....	30
Figuur 9: Tevredenheid van gebruikers over de service van de werknemer.....	31
Figuur 10: Tevredenheid van gebruikers over de prijs van de dienstencheque .....	32
Figuur 11: Tevredenheid van gebruikers over de betaalprocedure .....	33
Figuur 12: Tevredenheid van gebruikers over omruilen of terugbetalen cheques .....	34
Figuur 13: Gemiddelde tevredenheidsscores over het systeem van dienstencheques .....	35
Figuur 14: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques .....	37
Figuur 15: Verschilpunten tussen dienstencheques en PWA (N=29) .....	38
Figuur 16: Verschilpunten tussen dienstencheques en zwartwerk (N=43).....	39
Figuur 17: Op wie zouden gebruikers van dienstencheques beroep doen indien de dienstencheques niet bestonden? .....	40
Figuur 18: Bereidheid om over te stappen op papierloos systeem, analyse per leeftijdscategorie.....	41
Figuur 19: Evolutie van aantal terugbetaalde dienstencheques .....	44
Figuur 20: Frequentieverdeling van soorten van activiteiten verricht in het kader van de dienstencheques .....	46
Figuur 21: Leeftijd van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques .....	48
Figuur 22: Familiale situatie van de dienstencheque-werknemers.....	49
Figuur 23: Hoogst behaalde diploma werknemers tewerkgesteld via dienstencheques (hoofdcategorieën) .....	49
Figuur 24: Hoogst behaalde diploma werknemers tewerkgesteld via dienstencheques (subcategorieën).....	50
Figuur 25: Arbeidsduur in het stelsel van de dienstencheques .....	52
Figuur 26: Hoelang werken werknemers al onder stelsel dienstencheques?.....	53
Figuur 27: Netto-maandinkomen van dienstencheques-werknemers.....	57
Figuur 28: Motieven om te werken via dienstencheques .....	59
Figuur 29: Kanalen waarlangs werknemers dienstencheques kennen.....	61
Figuur 30: Algemene tevredenheid over werken via dienstencheques naar type onderneming.....	63
Figuur 31: Tevredenheid van werknemers over arbeidsinhoud en duidelijkheid hieromtrent .....	64
Figuur 32: Tevredenheid van werknemers over arbeidsinhoud per type activiteit .....	65
Figuur 33: Tevredenheid van werknemers over het loon .....	66
Figuur 34: Tevredenheid van werknemers over arbeidsduur en werkrooster .....	67
Figuur 35: Verplaatsingsmiddelen gebruikt door dienstencheque-werknemers .....	68
Figuur 36: Vergoedingen voor verplaatsingen voor dienstencheque-werknemers .....	69

Figuur 37: Tevredenheid over verplaatsing en verplaatsingsvergoeding .....	69
Figuur 38: Tevredenheid van werknemers over contract en statuut.....	70
Figuur 39: Tevredenheid van werknemers over arbeidscontract volgens type contract.....	71
Figuur 40: Tevredenheid van werknemers over sociaal statuut en bescherming op het werk volgens type contract .....	72
Figuur 41: Tevredenheid van werknemers over contacten .....	72
Figuur 42: Gemiddelde tevredenheidsscores over het systeem van dienstencheques bij de werknemers.....	76
Figuur 43: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers .....	77
Figuur 44: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers .....	79
Figuur 45: Verschil in netto-maandinkomen tussen vroegere en huidige beroepssituatie.....	80
Figuur 46: Diensten geleverd door de dienstencheque-ondernemingen (N=197).....	84
Figuur 47: Beoordeling specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques .....	92
Figuur 48: Sociale voordelen geboden door erkende dienstencheque-ondernemingen.....	95
Figuur 49: Tevredenheid van ondernemingen over erkenningsprocedure.....	97
Figuur 50: Tevredenheid van ondernemingen over uitbetalingsprocedure.....	100
Figuur 51: Tevredenheid van ondernemingen over rapportageplicht.....	101
Figuur 52: Tevredenheid van ondernemingen over arbeidsovereenkomst dienstencheques .....	102
Figuur 53: Rekruteringskanalen gebruikt door erkende dienstencheque- ondernemingen .....	106
Figuur 54: Redenen voor onvoldoende aanbod dienstencheque-werknemers (N=108).....	107
Figuur 55: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques.....	123