



Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2006

Eindrapport

In opdracht van:

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

Uitgevoerd door:

**IDEA Consult: Dr. Anneleen Peeters
An Van Pelt
Debbie Sanders**

Brussel, 11 mei 2007

Inhoudsopgave

	p.
INLEIDING	5
DEEL 1: ANALYSE DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2006	11
1 Omvang van het dienstencheque-systeem	12
2 Analyse van de gebruikers	14
2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem	14
2.2 Regionale spreiding van de gebruikers	15
2.3 Leeftijdsprofiel van de gebruikers	17
2.4 Intensiteit van gebruik	18
3 Analyse van de erkende ondernemingen	19
3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem	19
3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen	21
3.3 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar type	21
3.4 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar soort activiteit	24
4 Analyse van de werknemers	27
4.1 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren	27
4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren	29
4.3 Verdeling dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar type onderneming	30
4.4 Dienstencheque-werknemers naar leeftijd en geslacht	33
4.5 Dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie	34
DEEL 2: ANALYSE INHOUDELIJKE THEMA'S	35
1 Loon- en arbeidsvoorwaarden in dienstenchequesysteem	36
1.1 Werkuren	36
1.1.1 Aantal werkuren per week	36
1.1.2 Evolutie van het aantal werkuren	36
1.1.3 Gewenste evolutie van het aantal werkuren	38
1.1.4 Combinatie met ander werk	39
1.2 Contracttype	40
1.2.1 Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur	40
1.2.2 Evolutie contracten van bepaalde duur	43
1.3 Verloning	44
1.4 Toepassing van specifieke bepalingen dienstencheques	47

2	Verloop van dienstencheque-werknemers	48
2.1	Instroom van dienstencheque-werknemers	48
2.1.1	<i>Instroom en gemiddelde tewerkstellingsduur in het systeem</i>	48
2.1.2	<i>Vroegere beroepssituatie van de werknemers</i>	49
2.1.3	<i>Snelheid van het vinden van werk</i>	52
2.1.4	<i>Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer</i>	53
2.1.5	<i>Rekrutering van dienstencheque-werknemers</i>	56
2.2	Uitstroom van dienstencheque-werknemers	59
2.2.1	<i>Uitstroom en gemiddelde duurtijd in het systeem</i>	59
2.2.2	<i>Motieven voor uittrede uit het dienstenchequesysteem</i>	61
2.3	Ziekteverzuim	62
3	Opleiding van dienstencheque-werknemers in 2006	63
3.1	Opleidingsbereik volgens de ondernemingen	63
3.2	Opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers	66
4	Dienstverlening door Accor Services	67
4.1	Tevredenheid over de procedures bij Accor Services	67
4.1.1	<i>Tevredenheid over de inschrijvingsprocedure</i>	67
4.1.2	<i>Tevredenheid over de aankoop- en terugbetalingsprocedures</i>	68
4.2	Tevredenheid over de contacten met Accor Services	68
4.3	Tevredenheid over de verleende informatie van Accor Services	69
5	Gebruik van elektronische dienstencheques	70
5.1	Werking van het elektronische systeem	70
5.2	Gebruik van elektronische dienstencheques	71
5.2.1	<i>Elektronische cheques bij ondernemingen</i>	71
5.2.2	<i>Elektronische cheques bij gebruikers</i>	72
5.3	Tevredenheid over het elektronische systeem	73
5.3.1	<i>Tevredenheid bij de bedrijven</i>	73
5.3.2	<i>Tevredenheid bij de werknemers</i>	74
5.3.3	<i>Tevredenheid bij de gebruikers</i>	74
5.4	Motieven van de niet-gebruikers van elektronische cheques	75
5.4.1	<i>Motieven bij de bedrijven</i>	75
5.4.2	<i>Motieven bij de gebruikers</i>	76

DEEL 3: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES 78

1	Het werkgelegenheidseffect van het dienstencheque-systeem in 2006	79
1.1	Creatie van werkgelegenheid.....	79
1.1.1	<i>Aantal jobs</i>	79
1.1.2	<i>Gepresteerde arbeidsvolume</i>	80
1.2	Creatie van werkgelegenheid voor kansengroepen.....	81
1.3	Creatie van duurzame jobs.....	81
1.3.1	<i>Aantal werkuren</i>	81
1.3.2	<i>Contracttype</i>	82
1.3.3	<i>Uitstroom uit het stelsel</i>	82
1.4	Omzetten van zwartwerk in reguliere jobs.....	83
1.5	Omzetten van PWA-statuten in volwaardige werknemers-statuten.....	83
2	Meerwaarde van het stelsel van de dienstencheques	85
2.1	Meerwaarde voor de gebruikers.....	85
2.2	Meerwaarde voor de werknemers.....	87
3	Kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2006	89
3.1	Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2006.....	89
3.2	Directe terugverdieneffecten.....	90
3.2.1	<i>Terugverdieneffecten in de werkloosheid</i>	90
3.2.2	<i>Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid</i>	90
3.2.3	<i>Terugverdieneffecten in de personenbelasting</i>	91
3.3	Geraamde netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2006.....	91
4	Slotbeschouwingen	93

BIJLAGE 1:	STEEKPROEFSAMENSTELLING EN RESPONS ENQUÊTES	94
BIJLAGE 2:	LIJST MET TABELLEN	100
BIJLAGE 3:	LIJST MET FIGUREN	102

INLEIDING

Korte schets van het dienstenchequesysteem

Het dienstencheque-systeem is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen¹. Het federale stelsel van de dienstencheques, in voege sinds 1 januari 2004², maakt het mogelijk voor particuliere personen om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard. Voor een beknopte typering van het stelsel en een beschrijving van de betrokken partijen verwijzen we naar de technische fiche opgenomen in Box 1.

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

Artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en –banen vermeldt de verplichting vanaf 2005 tot opmaak van een jaarlijks evaluatieverslag over het stelsel van de dienstencheques. In het voorjaar van 2005 en 2006 werd het evaluatie-onderzoek uitgevoerd door IDEA Consult. Dit rapport bevat de resultaten van het derde evaluatie-onderzoek met betrekking tot het jaar 2006.

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 € 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 Services (zie www.dienstencheques.be).

¹ 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.

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

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 interimbedrijven, andere commerciële private ondernemingen, inschakelingsbedrijven, VZW's, gemeenten, OCMW's, PWA's en natuurlijke personen (zelfstandige werkgevers). De onderneming ontvangt vanaf 20 juli 2004 per dienstencheque 21 € van het uitgiftebedrijf Accor Services dat verantwoordelijk is voor het terugbetalen van de dienstencheques aan de bedrijven. Met ingang van januari 2007 werd de inruilwaarde verlaagd van 21 € naar 20 €

Werknemers

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

Uitbreiding van het dienstenchequesysteem in 2006³

Sinds 1 januari 2006 kunnen zelfstandige werkneemsters die pas bevallen zijn⁴ en die na hun bevallingsrust opnieuw aan het werk gaan, genieten van “moederschapshulp”. Deze hulp neemt de vorm aan van 70 dienstencheques⁵ die hen worden toegekend via de sociale verzekeringskassen voor zelfstandige werknemers. Enkel de bestaande activiteiten opgesomd en/of beschreven in het KB van 12 december 2001 als thuishulp van huishoudelijk karakter zijn toegelaten.

In december 2006 waren 1.624 zelfstandige werkneemsters ingeschreven om van deze moederschapshulp te genieten. De eerste cheques werden verspreid in maart 2006 en in de periode maart-december 2006 werden in totaal 167.170 dienstencheques bezorgd aan deze gebruiksters. Door de erkende ondernemingen werden in de loop van 2006 in totaal 62.236 dienstencheques ingediend voor terugbetaling in het kader van de regeling “moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen”. Dit is amper 0,2% van de in 2006 gebruikte dienstencheques.

In dit derde evaluatie-onderzoek van het federale stelsel van de dienstencheques wordt daarom geen onderscheid gemaakt tussen de specifieke regeling moederschapshulp voor vrouwelijke zelfstandigen en de andere activiteitstypes. Alle gegevens verwijzen naar alle activiteiten die kaderen binnen het federale dienstenchequestelsel in 2006.

Internationale belangstelling in het dienstenchequesysteem

In het kader van het Mutual Learning Programme van de EC werd in oktober 2006 een Peer Review Meeting georganiseerd rond het Belgische systeem van dienstencheques. Deelnemers van 12 lidstaten van de EU verdiepten zich in het systeem en gingen samen met het gastland België op zoek naar gelijkenissen en verschilpunten tussen de lidstaten. De groep experts en beleidsafgevaardigden onderzochten ook de mogelijkheden om het Belgische systeem te transfereren naar andere landen. Enkele interessante discussiepunten uit deze bijeenkomst zijn⁶:

- De hoge graad van overheidssubsidiëring in het systeem doet veel deelnemers twijfelen aan de houdbaarheid op langere termijn, gegeven de stijgende vraag naar huishoudelijke hulp.
- Waarom ligt de gebruikersprijs voor een dienstencheque vast? Enkele experts stellen voor de prijs te laten bepalen door vraag en aanbod.
- Kan het dienstenchequesysteem uitgebreid worden met de mogelijkheid om als zelfstandige aan de slag te gaan (in plaats van als werknemer van een erkende onderneming)?
- In welke mate is een dienstenchequejob een opstap naar ander regulier werk?

³ Gebaseerd op RVA Jaarverslag 2006.

⁴ Kinderen die geboren zijn na 31 december 2005.

⁵ Een ontwerp van programmawet voorziet dat het aantal dienstencheques voor moederschapshulp vanaf 1 mei 2007 zal verhoogd worden van 70 naar 105.

⁶ Voor meer informatie omtrent deze Peer Review Meeting verwijzen we naar <http://www.mutual-learning-employment.net>.

Doel van het evaluatie-onderzoek

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

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

- het werkgelegenheidseffect van de maatregel dienstencheques
- de globale bruto en netto kostprijs van de maatregel, met bijzondere aandacht voor de terugverdieneffecten, onder meer inzake werkloosheids-uitkeringen
- de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques
- de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden binnen het stelsel van de dienstencheques

Daarnaast worden ook nog heel wat andere inhoudelijke thema's geanalyseerd, zoals het verloop in en uit het dienstenchequesysteem, pijnpunten in het rekruteringsproces, ziekteverzuim, opleiding van dienstencheque-werknemers en het gebruik van elektronische dienstencheques.

Aanpak van de studie

Voor de uitvoering van dit derde evaluatie-onderzoek werd gebruik gemaakt van diverse databronnen. Administratieve gegevens afkomstig van diverse bronnen werden aangevuld met gegevens verzameld op basis van enquêtes afgenomen bij werknemers, ondernemingen en gebruikers.

Administratieve databronnen

(1) RVA

Vroeger was de RVA belast met het driemaandelijks verzamelen van werknemersgegevens in het kader van de dienstencheques. Sinds begin 2006 gebeurt deze gegevensverzameling op jaarbasis. De erkende ondernemingen zijn wettelijk verplicht via deze bevraging gegevens te verstrekken over het aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques gesloten in de loop van 2006, het aantal arbeidsovereenkomsten lopend op de laatste dag van 2006 en het aantal gepresteerde uren in 2006. Daarnaast bevat deze bevraging ook gegevens over het contracttype (bepaalde versus onbepaalde duur) en de werknemerscategorie (categorie A of B).

De tewerkstellingsgegevens van de RVA⁷ zijn beschikbaar op het niveau van de maatschappelijke zetel van de erkende ondernemingen, maar eveneens op het niveau van de exploitatiezetel van deze ondernemingen.

Naast de jaarenquête werden diverse cijfergegevens door de RVA verzameld met het oog op het berekenen van de bruto- en netto-kostprijs van de dienstencheques in 2006.

⁷ Op het einde van 2006 waren er in totaal 1.438 ondernemingen erkend in het kader van de dienstencheques. 1.082 ondernemingen namen deel aan de RVA-enquête (afgenomen in februari 2007). De non-respons op deze enquête is in belangrijke mate afkomstig van erkende ondernemingen die nog niet actief waren in 2006.

(2) RSZ en RSZPPO

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

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

(3) Accor Services

Voor dit onderzoek werd een bestand opgemaakt van alle actieve gebruikers van 2006. Dit bestand bevat een aantal profielkenmerken van de gebruikers, alsook informatie over het aantal geplaatste bestellingen.

Eigen enquêtes afgenomen in kader van dit onderzoek

In het kader van het evaluatie-onderzoek werden 3 enquêtes uitgevoerd bij de diverse betrokken partijen. Alle bevragingen vonden plaats in februari 2007.

(1) Werknemers

Bij de opstart van het onderzoek werd een schriftelijke vragenlijst verstuurd naar een steekproef van 10.000 dienstencheque-werknemers actief in 2005. De netto-respons op deze bevraging lag onverwacht hoog: in totaal stuurden 3.678 personen een ingevulde vragenlijst terug.

(2) Erkende ondernemingen

Alle ondernemingen erkend in het kader van de dienstencheques werden uitgenodigd om deel te nemen aan een schriftelijke enquêtering. De vragenlijst werd via mail verstuurd door de RVA (samen met de verplichte jaarenquête van de RVA). Deze mailing gebeurde op maatschappelijke zetel van de ondernemingen. In totaal werden 915 ingevulde vragenlijsten teruggestuurd (op een totaal van 1.162 actieve ondernemingen).

(3) Gebruikers

Voor de telefonische bevraging van de gebruikers van dienstencheques werd een steekproef getrokken uit het bestand van actieve gebruikers in 2006. Dit bestand bevat 316.101 gebruikers die in de loop van 2006 minstens 1 bestelling plaatsten voor dienstencheques bij Accor Services. De netto-respons op deze enquête bedraagt 305 gebruikers.

Structuur van dit rapport

Dit rapport bestaat uit 3 delen. In het eerste deel analyseren we het dienstenchequesysteem in 2006 vanuit diverse perspectieven. Eerst schetsen we een algemeen beeld van het stelsel op basis van enkele kernindicatoren. Vervolgens analyseren we achtereenvolgens de gebruikers, erkende ondernemingen en werknemers. In deze hoofdstukken wordt aandacht besteed aan de toestand anno 2006 alsook aan de evolutie van het systeem sinds de opstart. Verder worden de cijfergegevens ook opgesplitst naar een aantal kenmerken (o.a. regio en type onderneming).

In het tweede deel van het rapport behandelen we de volgende 5 thema's: loon- en arbeidsvoorwaarden, verloop van dienstencheque-werknemers, opleiding van dienstencheque-werknemers, dienstverlening door Accor Services en gebruik van elektronisch dienstencheques. Elk thema wordt geanalyseerd op basis van alle beschikbare en relevante gegevens verzameld in het kader van dit onderzoek.

In deel 3 maken we de globale evaluatie op van het dienstenchequesysteem in 2006. Hierin wordt eerst nagegaan in welke mate de doelstellingen van het systeem bereikt werden. Het gaat hier in het bijzonder om de werkgelegenheidseffecten van het stelsel. Vervolgens gaan we dieper in op de meerwaarde van het systeem voor de gebruikers en dienstencheque-werknemers. Tot slot geven we een beeld van de totale bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2006 en enkele slotbeschouwingen.

Bijlage 1 geeft meer uitleg over de enquêtes (steekproefsamenstelling en respons).

Deel 1: ANALYSE DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2006

1 Omvang van het dienstencheque-systeem in 2006

In de volgende tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Deze cijfers geven een beeld van de dienstencheque-activiteit in het jaar 2006 en zijn inclusief het dienstenchequesysteem voor moederschapshulp voor zelfstandigen.

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2006

Doelgroep	Indicator	Bereik
Gebruikers	Aantal ingeschreven gebruikers in 2006	420.007
	Aantal gebruikers die in 2006 minstens 1 bestelling plaatsten	316.101
	Aantal gebruikers die in 2006 minstens 2 bestellingen plaatsten	263.711
	Aantal aangekochte/bezorgde cheques in 2006	36.096.682
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen in 2006	1.479
	Aantal actieve ondernemingen in 2006	1.162
	Aantal terugbetaalde cheques in 2006	32.186.234
Werknemers	Aantal werknemers in 2006	61.759
	Aantal werknemers op 31 december 2006	41.598

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en Accor Services

In Tabel 2 schetsen we de evolutie van enkele kernindicatoren sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem in januari 2004. Deze cijfers wijzen op een spectaculaire groei van het stelsel van de dienstencheques en dit op verschillende vlakken. Het aantal gebruikers steeg van 120.000 eind 2004 naar 420.000 eind 2006. Het aantal erkende ondernemingen steeg in de periode 2005-2006 met 37%, wat ongeveer dezelfde stijging is in vergelijking met de periode 2004-2005.

In 2006 werden er ruim 32 miljoen dienstencheques ingediend door en terugbetaald aan de erkende ondernemingen, wat een significante stijging (87%) is ten opzichte van het volume terugbetaalde cheques in 2005. Deze sterke groei in de dienstencheque-activiteit vertaalde zich verder ook in een opmerkelijke stijging van de tewerkstelling. In de loop van het vierde kwartaal van 2005 werkten 28.933 werknemers in het dienstenchequestelsel. In de loop van 2006 liep het totaal aantal werknemers op tot 61.759. Eind december 2006 hadden 41.598 werknemers nog een lopend arbeidscontract in het kader van de dienstencheques⁸.

⁸ Voor meer uitleg over deze cijfers verwijzen we naar Deel 1, §4.1 (p.27) en Deel 2, §1.2.1 (p.40).

Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2005-2006)

Indicator	2004	2005	2006	evolutie 04-05	evolutie 05-06	evolutie 04-06
Aantal ingeschreven gebruikers	120.247	251.182	420.007	+108,9%	+ 67,2%	+249,3%
Aantal erkende ondernemingen	785	1.083	1.479	+38,0%	+ 36,6%	+88,4%
Aantal terugbetaalde cheques	5.619.745	17.215.123	32.186.234	+206,3%	+ 87,0%	+472,7%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

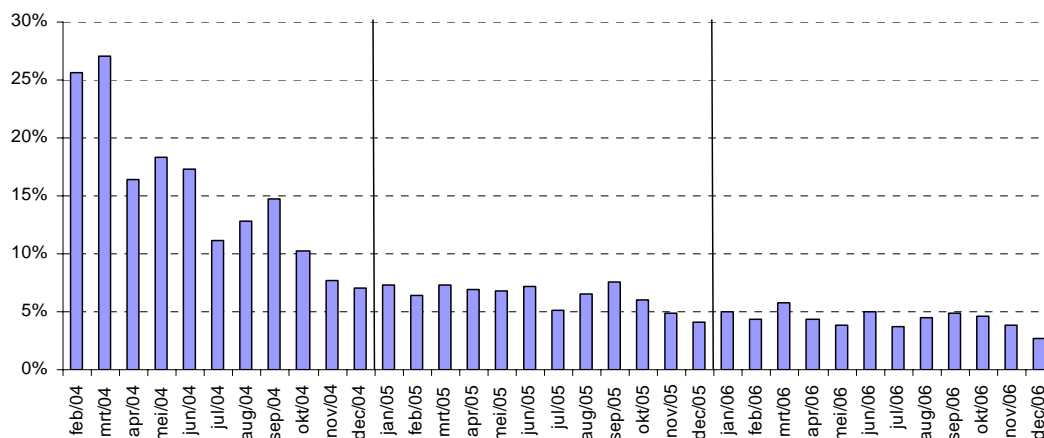
2 Analyse van de gebruikers

2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem

Op het einde van 2006 waren 420.007 particulieren ingeschreven als gebruiker in het dienstenchequesysteem. Eén op vier gebruikers was op dat ogenblik echter niet actief in het systeem en bestelde geen cheques in de loop van 2006. Het aantal gebruikers dat in 2006 minstens één bestelling plaatste bij Accor Services bedraagt 316.101 (actieve gebruikers).

Sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem (januari 2004) kende het aantal gebruikers een spectaculaire groei. Onderstaande figuur geeft een beeld van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers. Het aantal gebruikers stijgt nog altijd, hoewel de groeivoet gemiddeld gezien in 2006 iets lager lag dan in 2005. De recente groeivertraging vanaf oktober 2006 tot december 2006 heeft wellicht met seizoensschommelingen te maken zoals die ook in de twee voorgaande jaren rond dezelfde periode geobserveerd werden.

Figuur 1: Maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2006

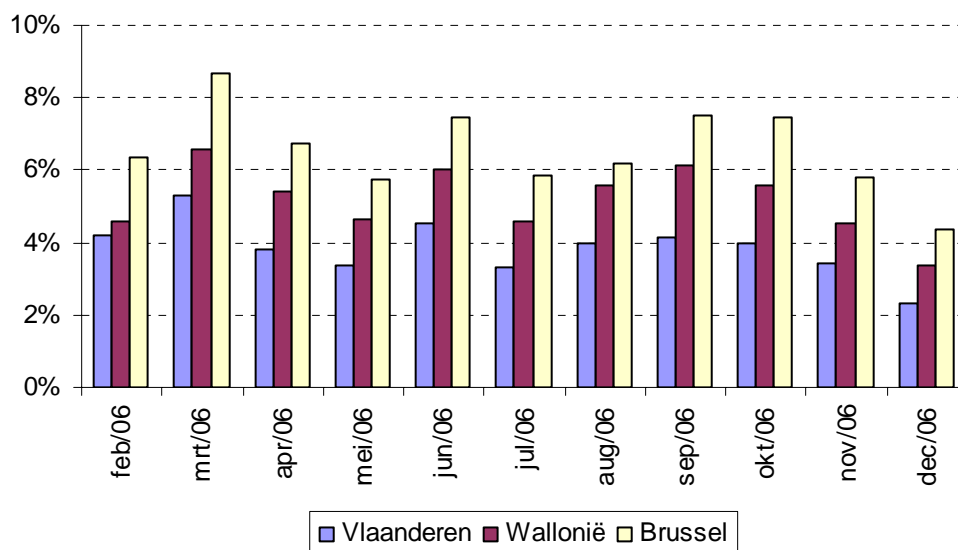


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

De volgende figuur geeft voor elk gewest de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in het jaar 2006. We zien dat Brussel duidelijk aan een inhaalbeweging bezig is tegenover de andere twee gewesten⁹. Het aantal gebruikers stijgt ook in Wallonië sterker dan in Vlaanderen. Verder merken we bij de drie gewesten gelijkaardige seizoensschommelingen over de periode van één jaar (zoals ook op te merken valt in Figuur 1).

⁹ Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat er in 2005 in Brussel in verhouding minder gebruik gemaakt werd van dienstencheques in vergelijking met de 2 andere gewesten, wat een zwakkere startpositie begin 2006 impliceert voor Brussel.

Figuur 2: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in de verschillende gewesten in 2006



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

2.2 Regionale spreiding van de gebruikers

Tabel 3 geeft de regionale verdeling van de ingeschreven gebruikers op basis van de woonplaats van de gebruiker. Hieruit blijkt dat 68% van de gebruikers woonachtig is in Vlaanderen en 27% in Wallonië. Ongeveer 5% van alle dienstencheque-gebruikers woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Indien we deze cijfers vergelijken met de regionale verdeling van de Belgische bevolking¹⁰ merken we dat particulieren in Vlaanderen relatief meer gebruik maken van dienstencheques dan in de andere 2 gewesten. Het regionale aandeel van de gebruikers ligt zowel in Wallonië als in Brussel onder het bevolkingsaandeel, wat wijst op een ondervertegenwoordiging in de dienstencheque-activiteit. In het Vlaams Gewest is 6% van de bevolking (vanaf 20 jaar) ingeschreven als gebruiker van dienstencheques, terwijl dit aandeel 4,5% bedraagt in Wallonië en 2,7% in Brussel.

In vergelijking met het voorgaande evaluatie-onderzoek is er echter sprake van een inhaalbeweging van Wallonië en vooral Brussel. Het aantal ingeschreven gebruikers steeg in Vlaanderen met 59%, terwijl Wallonië een stijging kende met 84% en Brussel zelfs met 114%. Dit laatste wil zeggen dat het aantal ingeschreven gebruikers in Brussel meer dan verdubbelde tussen 2005 en 2006.

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

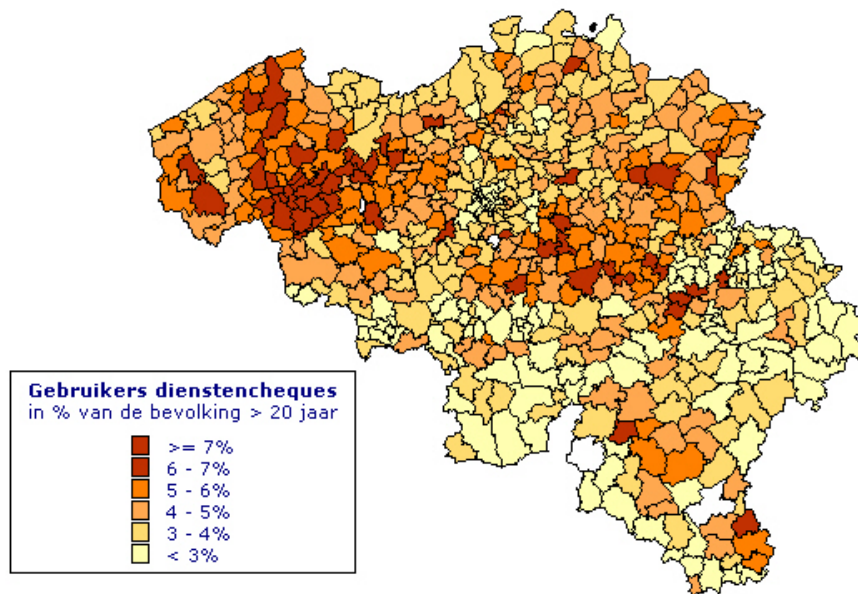
Tabel 3: Aantal ingeschreven gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2006)

	Gebruikers dienstencheques		Totale bevolking (>= 20 jr.)		Aandeel gebruikers in totale bevolking
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Percentage
Vlaams Gewest	283.414	67,5%	4.729.701	58,5%	6,0%
Waals Gewest (incl. Duitstalige Gemeenschap)	115.247	27,4%	2.578.960	31,9%	4,5%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	21.346	5,1%	774.015	9,6%	2,7%
Totaal	420.007	100,0%	8.082.676	100%	5,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, Accor Services en Ecodata

Figuur 3 geeft een gedetailleerd beeld van de relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van de Belgische bevolking vanaf 20 jaar. Vooral Oost- en West-Vlaanderen vallen op door een hoge densiteit aan dienstencheque-gebruikers.

Figuur 3: Relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van Belgische bevolking vanaf 20 jaar



Bron: IDEA Consult op basis van Accor Services en Ecodata

2.3 Leeftijdsprofiel van de gebruikers

Een opdeling van de actieve gebruikers in een aantal leeftijdsgroepen en vergelijking met de verdeling van de Belgische bevolking vanaf 20 jaar is weergegeven in Tabel 4. Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de gebruikers tussen de 30 en 50 jaar is en dat hun aandeel in het dienstenchequesysteem groter is dan hun respectievelijk bevolkingsaandeel. Uit vorig evaluatie-onderzoek bleek dat deze particulieren vooral beroep doen op dienstencheques om arbeid en gezin makkelijker te kunnen combineren.

Een tweede belangrijke leeftijdsgroep zijn de 60-plussers. Bijna 1 op 3 actieve gebruikers van het stelsel van de dienstencheques is 60 jaar of ouder. Opmerkelijk is ook het relatief hoge bereik van de maatregel naar de groep van hoogbejaarden. Ruim 23.000 gebruikers (7,5%) zijn 80 jaar of ouder. Voor deze groep is het uitbesteden van huishoudelijke hulp vooral een noodzaak omwille van gezondheidsredenen (het fysiek niet meer aankunnen van huishoudelijke taken). Het laat hen wellicht toe langer thuis te blijven wonen.

Tabel 4: Leeftijd van de actieve gebruikers van dienstencheques

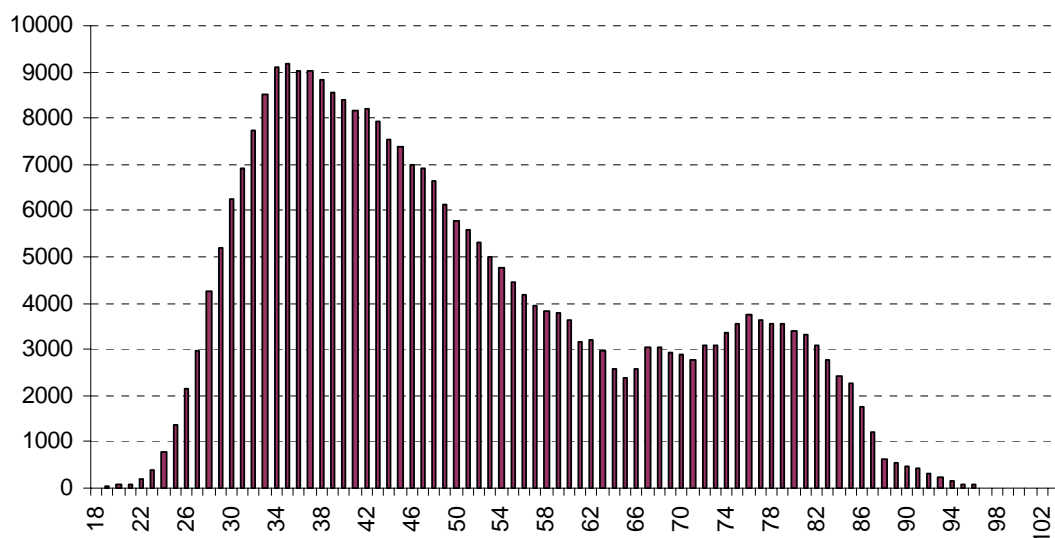
Leeftijdscategorie	Aantal gebruikers	Percentage van de gebruikers	Percentage van de bevolking (vanaf 20 jaar)
Jonger dan 30 jaar	17.521	5,7 %	16,1%
30-39 jaar	83.137	27,0 %	18,2%
40-49 jaar	74.244	24,2 %	19,8%
50-59 jaar	46.637	15,2 %	17,2%
60-79 jaar	62.728	20,4%	22,9%
80 jaar of ouder	23.170	7,5%	5,8%
Totaal	307.437 ¹¹	100,0 %	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007) en Ecodata (2006)

Figuur 4 geeft een meer gedetailleerd beeld van de leeftijdsverdeling van de gebruikers die minstens 1 keer dienstencheques bestelden in 2006. De gemiddelde leeftijd van de actieve gebruikers is ongeveer 50 jaar, maar zoals blijkt uit onderstaande figuur wordt het systeem benut door particulieren met uiteenlopende leeftijden. Het aantal gebruikers piekt rond de leeftijd van 35 jaar (leeftijd waarop vele particulieren een gezin vormen met één of meer jonge kinderen). Daarna neemt het gebruik af met de leeftijd tot men aan een leeftijd komt waarbij hulp in het huishouden voor velen een noodzaak is. Het gebruik piekt opnieuw rond een leeftijd van 75 jaar waarna het opnieuw in dalende lijn gaat.

¹¹ Van 8.664 actieve gebruikers is de leeftijd niet gekend of was deze niet accuraat in het bestand.

Figuur 4: Verdeling van de actieve gebruikers van dienstencheques naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Accor Services

Tussen de gewesten zijn de leeftijdsverschillen van de gebruikers relatief beperkt. In Brussel is de gemiddelde leeftijd ongeveer 49 jaar. In Vlaanderen en Wallonië ligt de gemiddelde leeftijd iets hoger (50 jaar in Vlaanderen en 51 jaar in Wallonië).

2.4 Intensiteit van gebruik

In 2006 kende het stelsel van de dienstencheques 316.101 actieve gebruikers. Het gaat hier om particulieren die in de loop van dat jaar minstens één bestelling plaatsten bij Accor Services. Meer dan 8 op 10 van hen (263.711 gebruikers) bestelde in dat jaar minstens 2 keer dienstencheques.

Over een periode van 12 maanden werden er door alle gebruikers samen ongeveer 36 miljoen dienstencheques aangekocht (zie Tabel 1, p.12). Een actieve dienstenchequegebruiker plaatste in het jaar 2006 gemiddeld 4 keer een bestelling voor dienstencheques.

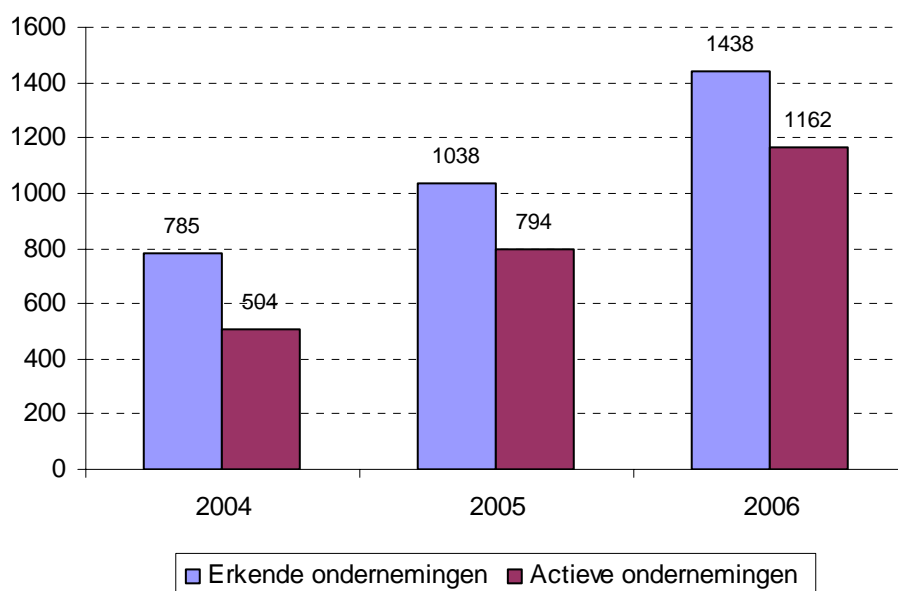
3 Analyse van de erkende ondernemingen

3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem

In 2006 waren er in totaal 1.479 ondernemingen erkend als dienstencheque-onderneming. Bij 41 ondernemingen werd de erkenning in de loop van het jaar ingetrokken¹², waardoor het aantal erkende ondernemingen eind december 2006 gelijk was aan 1.438.

Ongeveer 19% kan beschouwd worden als inactief aangezien zij op geen enkel moment in 2006 cheques indienden voor terugbetaling. Het aantal actieve ondernemingen¹³ wordt geraamd op 1.162 ondernemingen.

Figuur 5: Aantal erkende en actieve ondernemingen¹⁴ (2004-2005-2006)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Ten opzichte van de situatie eind 2005 steeg het aantal actieve ondernemingen met 368 ondernemingen (groei voert van 46%). Dit is opmerkelijk gegeven dat het stelsel van de dienstencheques in de loop van 2006 in zijn derde werkingsjaar was. De spectaculaire groei van het dienstenchequesysteem beperkt zich bijgevolg niet tot de kant van de gebruikers en werknemers. Ook het aantal ondernemingen dat actief is als

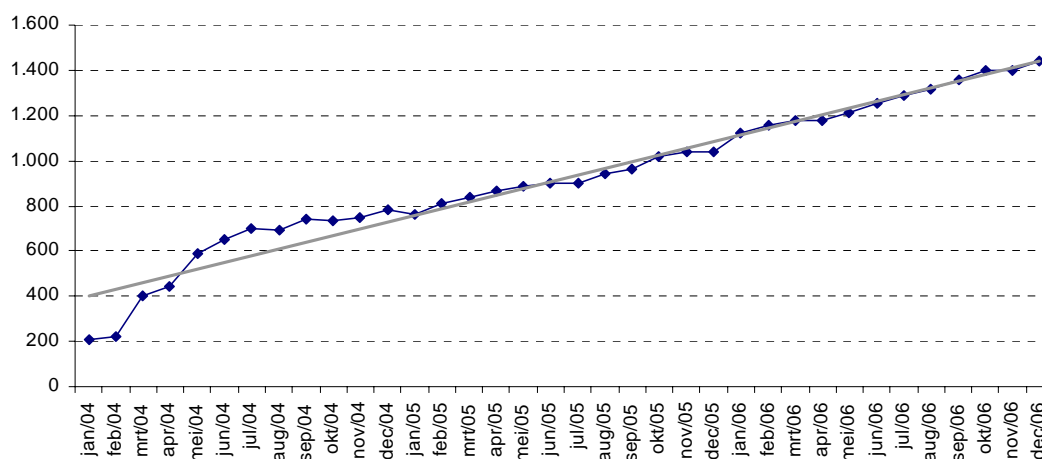
¹² Deze intrekkingen zijn niet altijd het gevolg van een inbreuk. In vele gevallen gaat het om het vrijwillig intrekken van de erkenning (op vraag van de onderneming) of het vervallen van een tijdelijke erkenning (omdat de onderneming zich niet tijdig in regel stelde met de opgelegde voorwaarden, bijvoorbeeld aanpassing van statuten).

¹³ Alle ondernemingen die cheques indienden en terugbetaald kregen in de loop van 2006 worden beschouwd als een actieve onderneming.

¹⁴ Het aantal erkende ondernemingen heeft betrekking op de situatie op 31 december van elk jaar, terwijl het aantal actieve ondernemingen betrekking heeft op het ganse jaar.

dienstencheque-onderneming stijgt nog steeds, zoals te zien is in Figuur 6. Daarbij is tot op heden nog geen groeivertraging merkbaar.

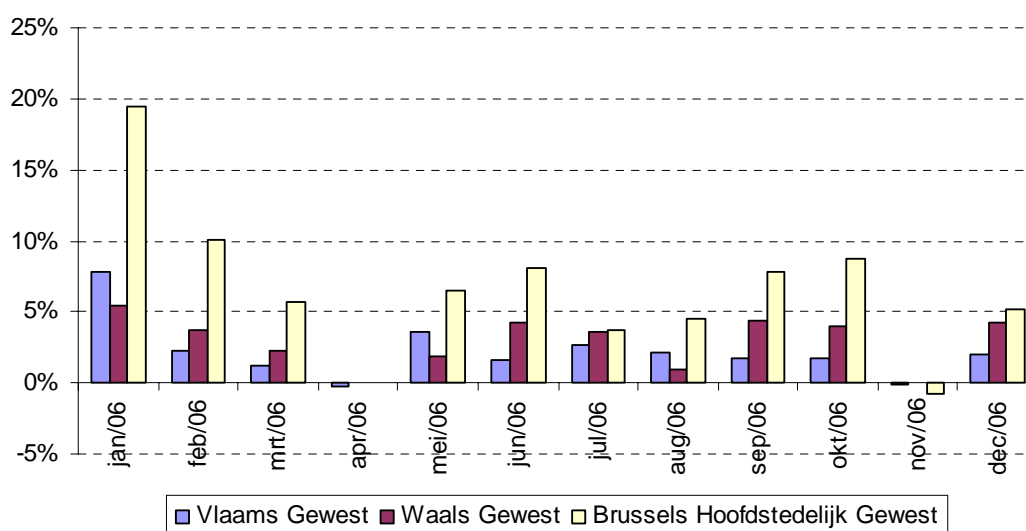
Figuur 6: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen vanaf februari 2004 tot en met december 2006



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Figuur 7 geeft de maandelijkse groeivoeten van het aantal erkende ondernemingen per gewest in het jaar 2006. Zoals bij de gebruikers stijgt het aantal erkende ondernemingen in Brussel sterker dan in Vlaanderen en Wallonië. Het Waalse gewest kent in de meeste maanden ook meestal een groter groeiritme dan het Vlaamse gewest.

Figuur 7: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal erkende ondernemingen in de verschillende gewesten in 2006 (op maatschappelijke zetel)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen

Tabel 5 geeft de regionale verdeling van het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen op basis van de maatschappelijke zetel van de onderneming. Deze verdeling is erg verschillend van de regionale spreiding van de gebruikers. Eén van de verklaringen ligt in het feit dat heel wat grotere dienstencheque-ondernemingen hun maatschappelijke zetel in Brussel gevestigd hebben, terwijl de onderneming ook in Vlaanderen en/of Wallonië actief is. In vergelijking met het voorgaande evaluatie-onderzoek is vooral het aandeel erkende ondernemingen in Brussel gestegen (van 4,9% in 2005 naar 9,9% in 2006).

Tabel 5: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar gewest (op maatschappelijke zetel - 2006)

	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	833	57,9%
Waals Gewest	463	32,2%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	142	9,9%
Totaal	1.438	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

3.3 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar type

In het stelsel van de dienstencheques zijn diverse type bedrijven erkend en actief. Tabel 6 toont de verdeling van alle erkende dienstencheque-ondernemingen¹⁵ van 2006 naar 8 types. Eén derde van de erkende ondernemingen zijn commerciële private ondernemingen (exclusief interimbedrijven). PWA's en VZW's komen op de tweede en derde plaats met elk een aandeel van ongeveer 16%.

Deze cijfers zeggen enkel iets over de verdeling van het aantal ondernemingen (op maatschappelijke zetel) en dit is niet noodzakelijk equivalent aan het belang van elk type in de totale werkgelegenheid gecreëerd door de dienstencheque-activiteit (zie §4.3, p.30).

¹⁵ De gegevens hebben betrekking op het aantal ondernemingen op basis van de maatschappelijke zetel van de ondernemingen.

Tabel 6: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op maatschappelijke zetel - 2006)

	Aantal	Percentage
Private profit ondernemingen	701	47,4%
Commerciële private onderneming (excl.interim)	501	33,9%
Interimbedrijf	35	2,4%
Natuurlijke persoon	165	11,2%
Private non-profit ondernemingen	551	37,3%
Inschakelingsbedrijf	69	4,7%
VZW	240	16,2%
PWA	242	16,4%
Publieke ondernemingen	227	15,3%
Gemeente	9	0,6%
OCMW	218	14,7%
Totaal	1.479 ¹⁶	100,0%

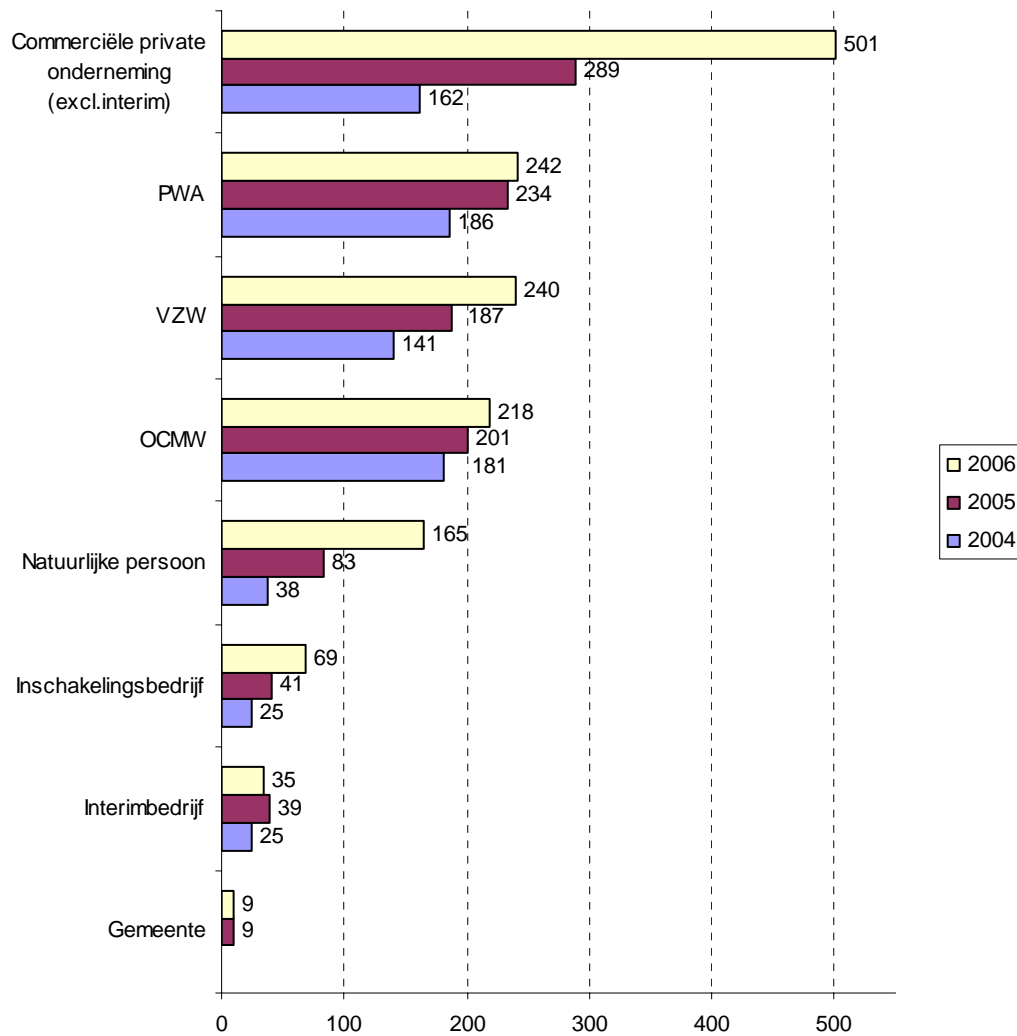
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Hiervoor werd reeds opgemerkt dat het aantal erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen een sterke groei kende in de loop van 2006 (dit is het derde werkingsjaar van het dienstenchequesysteem). Onderstaande figuur geeft een beeld van de evolutie van het aantal erkende ondernemingen per type in de periode 2004-2006¹⁷.

Uit deze cijfers blijken de commerciële private ondernemingen (exclusief interim) de sterkste groeiers te zijn in absolute termen (d.w.z. sterkste aangroei in aantal ondernemingen), terwijl de natuurlijke personen in relatieve termen (d.w.z. hoogste groeivoet) het meeste toenamen. Deze bevinding geldt zowel voor de evolutie tussen 2004 en 2005 als deze tussen 2005 en 2006. Het aantal interimbedrijven kende vooral een groei bij de opstart van het systeem en nam zelfs lichtjes af in 2006. In 2006 kwam er ook geen enkele gemeente bij als dienstencheque-onderneming en ook het aantal PWA's bleef relatief stabiel. Het aantal inschakelingsbedrijven en VZW's nam wel verder toe in 2006.

¹⁶ De verdeling naar type is weergegeven voor alle ondernemingen die een erkenning hadden in 2006 (1.479 ondernemingen). In de loop van het jaar werd de erkenning van enkele ondernemingen ingetrokken waardoor het aantal ondernemingen dat op 31 december 2006 over een erkenning beschikt, lager ligt (1.438 ondernemingen).

¹⁷ Voor meer uitleg over de gegevens van 2004 en 2005 verwijzen we naar het eerste en tweede evaluatieverslag van het stelsel van de dienstencheques (uitgevoerd door IDEA Consult in het voorjaar van 2005 en 2006).

Figuur 8: Aantal erkende ondernemingen naar type (2004-2005-2006)

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

3.4 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar soort activiteit

In het stelsel van de dienstencheques zijn verschillende soorten activiteiten toegelaten. Concreet gaat het om de volgende activiteiten:

- huishoudelijke taken bij de gebruiker: schoonmaak van de woning, wassen en strijken bij de gebruiker, kleine occasionele naaiwerken en bereiden van maaltijden
- begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- boodschappendienst
- strijken buiten het huis van de gebruiker

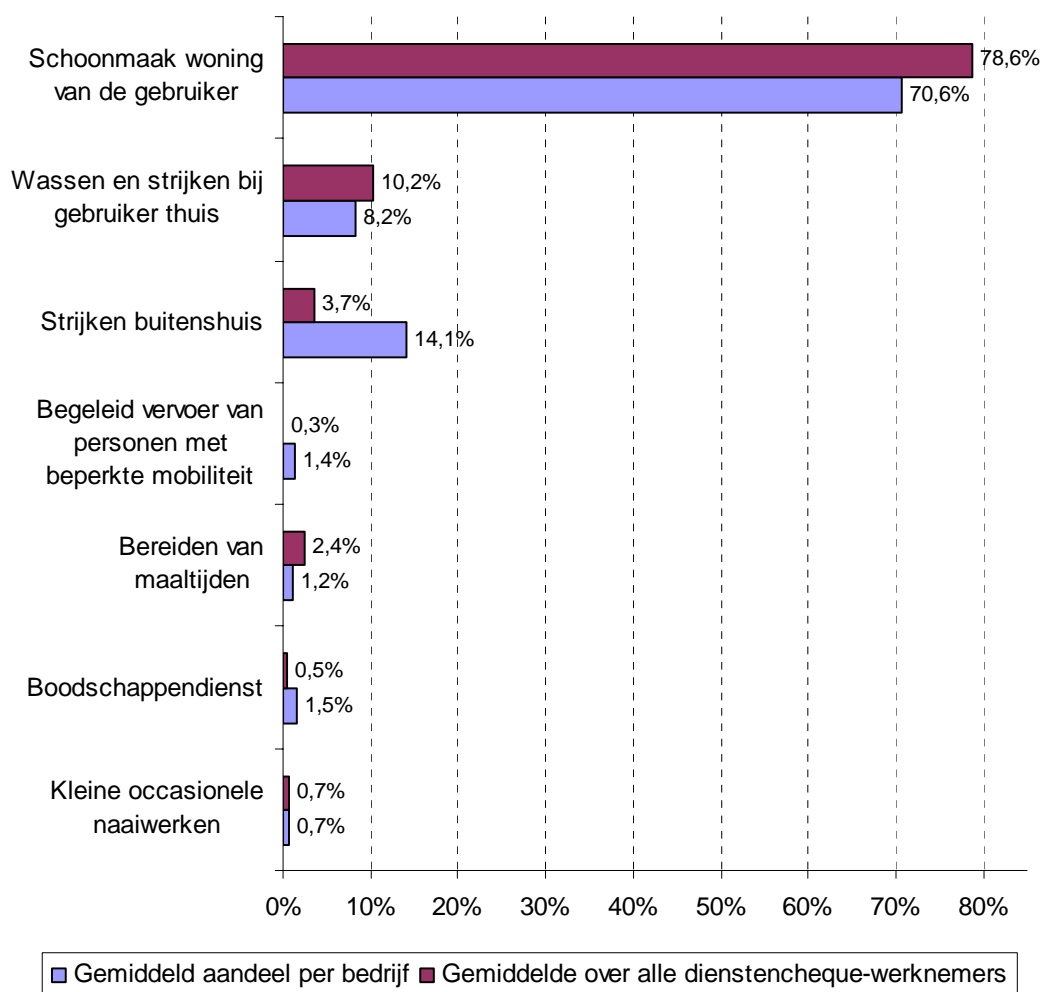
Bij de aanvraag voor een erkenning dient een dienstencheque-onderneming aan te geven voor welk(e) soort dienst(en) ze erkend wil worden. Erkenning voor meerdere activiteiten is eveneens mogelijk. Uit de gegevens van de RVA-enquête voor 2006 blijkt dat meer dan 7 op 10 ondernemingen erkend is om meerdere soorten diensten aan te bieden.

Om een beeld te krijgen van het relatief belang van de diverse dienstencheque-activiteiten werd aan de ondernemingen gevraagd om het gewicht aan te geven van elk van de aangeboden diensten volgens de gepresteerde uren voor die dienst. Bedrijf x geeft bijvoorbeeld het antwoord dat 75% van de gepresteerde uren in zijn bedrijf betrekking hebben op schoonmaak van de woning van de gebruiker en 25% wassen en strijken bij de gebruiker thuis. Bedrijf y is enkel actief als strijkatelier en heeft daarom 100% strijken buitenhuis geantwoord. Op basis van de antwoorden van 915 ondernemingen kunnen 2 ratio's berekend worden.

Vooreerst kunnen we – per soort activiteit - een gemiddelde berekenen van de aandelen van elke onderneming (zie licht gekleurde balkjes in Figuur 9). Deze maatstaf geeft een beeld van de gemiddelde verdeling van de diverse activiteiten, maar heeft het nadeel dat geen rekening gehouden wordt met de omvang van elk bedrijf (gemeten door het aantal werknemers). Een alternatieve maatstaf bestaat erin een gewogen gemiddelde te berekenen van de verdeling naar soort activiteit, rekening houdend met het aantal dienstencheque-werknemers dat tewerkgesteld is in elke onderneming¹⁸ (zie donker gekleurde balkjes in Figuur 9).

¹⁸ Voor de berekening van de tweede maatstaf werd – per onderneming - het aandeel van elke activiteit vermenigvuldigd met de gemiddelde tewerkstelling in het jaar 2006 (gemiddeld aantal dienstencheque-werknemers tussen begin en eind 2006).

Figuur 9: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming en gemiddeld aandeel van elke activiteit over alle dienstencheque-werknemers)

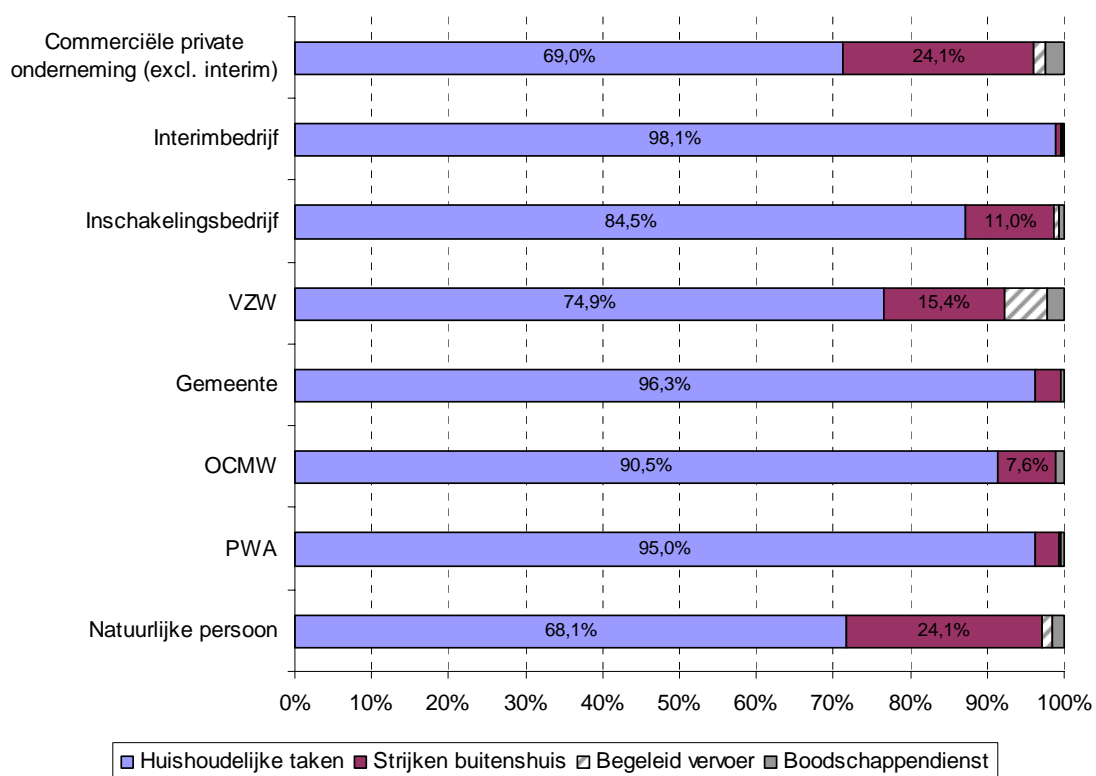


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Op basis van deze berekeningen kunnen we afleiden dat de meeste dienstencheque-ondernemingen actief zijn op het gebied van schoonmaak van woningen van de gebruiker. Het gewicht van dit soort activiteit is gemiddeld 71% van het totaal aantal gepresteerde uren per bedrijf. Strijken buiten het huis van de gebruiker komt op de tweede plaats (14%) en wassen en strijken bij de gebruiker thuis heeft een gemiddeld aandeel van 8%. Indien we rekening houden met de gemiddelde bedrijfsomvang van elke onderneming daalt het aandeel strijken buiten het huis van de gebruiker van 14% naar 4%. Dit is het gevolg van het feit dat heel wat dienstencheque-ondernemingen exclusief aanbieder zijn van dit soort dienstverlening (vb. strijkateliers) en relatief klein zijn in omvang (vb. 2 à 3 werknemers).

Figuur 10 geeft een beeld van het gemiddeld aandeel van elk soort activiteit, berekend over alle ondernemingen van eenzelfde type. Hieruit blijkt dat de dienstverlening van bepaalde types ondernemingen (bv. interim, gemeente en PWA) bijna volledig toegespitst is op het aanbieden van hulp voor huishoudelijke taken. Strijken buitenshuis is een belangrijke activiteit bij commerciële private ondernemingen (exclusief interim) en natuurlijke personen. Ook VZW's en inschakelingsbedrijven zijn aanbieder van dit type dienstverlening.

Figuur 10: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit en type onderneming (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

4 Analyse van de werknemers

4.1 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren

Tabel 7 geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer in 2006 volgens enerzijds RVA en anderszijds RSZ/RSZPPO. Deze twee bronnen geven informatie over het aantal werknemers op een verschillend moment in de tijd.

De *jaarenquête* van de RVA voorgelegd aan de erkende dienstencheque-ondernemingen peilt naar het aantal dienstencheque-werknemers werkzaam in de onderneming in de loop van 2006 én naar het aantal dienstencheque-werknemers met een lopend arbeidscontract in de onderneming op 31/12/2006. In de loop van het jaar 2006 werden in totaal 61.759 personen tewerkgesteld via dienstencheques in de bedrijven die deelnamen aan de RVA-enquête. Hiervan waren er op de laatste dag van 2006 nog 41.598 onder contract.

Dit betekent dat ongeveer 1/3 van de personen die in de loop van 2006 werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques, op het einde van 2006 geen contract meer had. Het kan hier gaan om personen die uit het stelsel zijn gestapt in de loop van 2006, maar ook om werknemers met contracten van bepaalde duur die op het meetmoment (31/12/2006) niet onder contract waren. Het totaal aantal werknemers dat eind 2006 actief was in het dienstenchequestelsel is bijgevolg niet exact te bepalen maar ligt tussen vermoedelijk hoger dan 41.598 (maar lager dan 61.759).

Tabel 7: Aantal dienstencheque-werknemers in 2006 volgens RVA en RSZ/RSZPPO

	2006Q1	2006Q2	2006Q3	2006Q4	Jaar 2006
RVA					
In de loop van 2006					61.759
Op 31/12/2006					41.598
RSZ					
In de loop van het kwartaal	29.620	33.477	36.992	41.221	
Op het einde van het kwartaal	23.159	25.189	25.176	27.058	
RSZPPO					
In de loop van het kwartaal	1.248	1.359	1.416	NB ¹⁹	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, RSZ en RSZPPO (2006)

De statistieken over het aantal dienstencheque-werknemers van RSZ/RSZPPO zijn *kwartaalcijfers* gebaseerd op de kwartaalaangifte van de werkgevers. Ze geven het aantal dienstencheque-werknemers weer in de loop van elk kwartaal of op het einde van elk kwartaal. Zo werden er in de loop van het vierde kwartaal van 2006 in totaal 41.221 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ. Op het einde van het vierde kwartaal van 2006 daalt dit aantal tot 27.058. Een belangrijke kanttekening bij deze

¹⁹ Cijfers over het vierde kwartaal van 2006 zijn nog niet beschikbaar bij RSZPPO.

aantallen is dat werkgevers die niet de correcte betalingswijze (in casu dienstencheque-activiteiten) in hun aangifte gebruiken ook niet worden meegenomen in de cijfers²⁰. Omgekeerd worden werknemers die door werkgevers verkeerdelijk als dienstencheque-werknemer aangegeven worden wel meegenomen (bijv. omkaderingspersoneel dat foutief als dienstencheque-werknemer aangegeven wordt).

De cijfers van RSZPPO hebben steeds betrekking op het aantal werknemers in de loop van het kwartaal en zijn momenteel beschikbaar tot en met het derde kwartaal van 2006. Op het einde van dit derde kwartaal van 2006 werden in totaal 1.416 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZPPO. Ook bij RSZPPO worden niet alle dienstencheque-werknemers als dusdanig aangegeven door hun werkgever (een gemeente of OCMW). Zo heeft in 2006 slechts 40% van het totaal aantal erkende gemeentebesturen en OCMW's dienstencheque-werknemers aangegeven aan RSZPPO.

Tabel 8 hieronder vermeldt het aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2006 volgens RVA en RSZ-RSZPPO. Opnieuw gaat het bij RVA om het aantal uren gepresteerd in de loop van 2006 (jaargegevens), terwijl bij RSZ en RSZPPO de gepresteerde uren betrekking hebben op elk kwartaal van 2006. Een tweede belangrijk verschil is dat de gepresteerde uren van RVA verwijzen naar het totaal aantal uren voorzien in het arbeidscontract in het kader van de dienstencheques. Dit aantal contractuele uren kan ex-post verschillen van het aantal werkelijk gepresteerde uren. De cijfers van RSZ en RSZPPO geven daarentegen wel het werkelijk aantal gepresteerde uren weer zoals aangegeven door de werkgever.

Tabel 8: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2006 volgens RVA en RSZ²¹/RSZPPO

	2006Q1	2006Q2	2006Q3	2006Q4	Jaar 2006
RVA: contractuele uren					40.027.108
RSZ/RSZPPO: werkelijk gepresteerde uren					29.708.393
RSZ	6.150.676	6.953.423	6.788.263	8.721.124	28.613.486
RSZPPO	332.941	384.885	377.081	NB ²²	1.094.907

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, RSZ en RSZPPO (2006)

Contractueel werden er volgens RVA in 2006 in totaal ruim 40 miljoen uren gepresteerd door de dienstencheque-werknemers. Wanneer de som gemaakt wordt van de werkelijk gepresteerde uren aangegeven bij RSZ en RSZPPO²³ over de vier kwartalen van 2006 bekomt men in totaal ongeveer 29,7 miljoen uren.

²⁰ Voor de dienstencheque-werknemers is een speciale zone voorzien in de Dmfa-aangifte. Niet-invulling van deze zone heeft echter geen consequenties voor de werkgever.

²¹ Bij voltijdse tewerkstelling is er bij RSZ-aangifte geen referentie naar het aantal uren dat in een normale werkweek dient gepresteerd te worden. Daarom worden de aangegeven perioden opgesplitst in dagen voor voltijdse prestaties en uren voor deeltijdse tewerkstellingen. Als benadering van het aantal uren voor voltijdse prestaties werd het aantal dagen vermenigvuldigd met 7,6 in de veronderstelling dat elke dag 7u36 zou beslaan. Bij RSZPPO stelt dit probleem zich niet.

²² Cijfers over het vierde kwartaal van 2006 zijn nog niet beschikbaar bij RSZPPO.

²³ Voor RSZPPO werd de som gemaakt over de eerste 3 kwartalen van 2006, aangezien gepresteerde uren voor het vierde kwartaal van 2006 nog niet beschikbaar zijn.

Het totaal aantal contractuele uren van dienstencheque-werknemers volgens RVA ligt duidelijk hoger dan de in totaal 32.186.234 terugbetaalde cheques in 2006 (zie Tabel 1). Hier speelt enerzijds een tijdseffect door de vertraging tussen de uitvoering van de prestatie en terugbetaling van de cheques. Een bijkomende verklaring hiervoor zijn mogelijke verschillen tussen contractuele uren en werkelijk gepresteerde uren.

Het totaal aantal werkelijk gepresteerde uren volgens RSZ/RSZPPO voor de vier kwartalen van 2006 benadert met 29.708.393 uren merkelijk beter het aantal terugbetaalde cheques in 2006. De onderschatting van enkele miljoenen uren wordt voornamelijk veroorzaakt door onvolledige aangiftes van dienstencheque-werknemers als dusdanig bij zowel RSZ als RSZPPO.

4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren

Tabel 9 geeft de regionale verdeling van de dienstencheque-werknemers en hun gepresteerde uren in het jaar 2006. De gepresteerde uren hebben betrekking op het totaal aantal uren voorzien in de arbeidsovereenkomsten afgesloten in het kader van de dienstencheques, wat niet noodzakelijk overeenstemt met de werkelijk gepresteerde uren.

De regionale verdeling is gebaseerd op de vestigingsplaats van de erkende onderneming en niet op basis van de woonplaats van de werknemer. Omdat onderstaande gegevens berekend werden op basis van de exploitatiezetel van de ondernemingen (en niet op basis van de maatschappelijke zetel) kan een betrouwbaar beeld geschetst worden van de regionale spreiding van de tewerkstelling gecreëerd binnen het stelsel van de dienstencheques.

Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar regio (analyse op exploitatiezetel – 2006)

	Werknemers		Gepresteerde uren	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	41.872	67,8%	27.468.550	68,6%
Waals Gewest	14.884	24,1%	9.893.101	24,7%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	5.003	8,1%	2.665.457	6,7%
Totaal	61.759	100,0%	40.027.108	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

In totaal werkten 61.759 personen in het jaar 2006 met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Ruim 2 op 3 van hen was tewerkgesteld bij een erkende onderneming met een vestigingsplaats in Vlaanderen. Ongeveer 1 op 4 werknemers heeft een werkgever uit Wallonië en 8% uit Brussel. Op basis van de afgesloten arbeidscontracten kunnen we afleiden dat er over het ganse jaar 2006 ongeveer 40 miljoen uren gepresteerd werden. De regionale verdeling van de gepresteerde uren kent weinig verschillen met deze van de werknemers.

4.3 Verdeling dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar type onderneming

In Tabel 10 geven we de verdeling van het aantal dienstencheque-werknemers naar type onderneming voor het jaar 2006, inclusief een vergelijking met het jaar 2005. Net zoals de voorgaande jaren kunnen we stellen dat de interimbedrijven de grootste werkgever zijn in het stelsel van de dienstencheques. Van alle werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques waren er ongeveer 36% aan het werk via een interimbedrijf. De tweede grootste werkgever zijn de commerciële private ondernemingen (exclusief interim). Ten opzichte van 2005 is het relatieve werkgelegenheidsaandeel van de interimbedrijven wel afgenomen, terwijl de andere commerciële private ondernemingen relatief sterk gegroeid zijn in termen van tewerkgestelde personen.

Uit Tabel 10 blijkt verder dat bijna 6 op 10 dienstencheque-werknemers aan de slag is via een private profit onderneming en 35% via een private non-profit onderneming. Gemeenten en OCMW's stellen samen 6,5% van alle dienstencheque-werknemers tewerk.

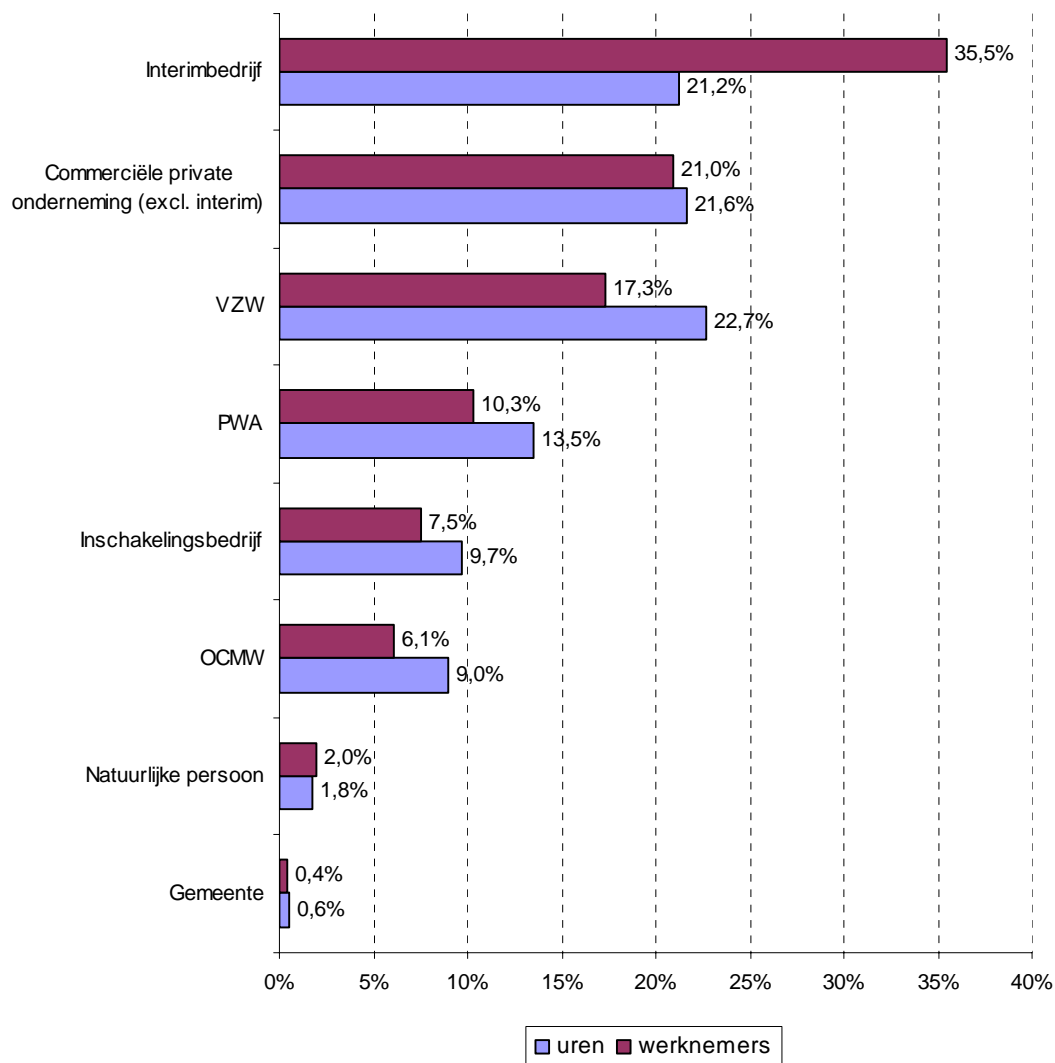
Tabel 10: Aantal dienstencheque-werknemers naar type onderneming (2005 en 2006)

	2006		2005
	Aantal	Percentage	Percentage
Private profit ondernemingen	36.077	58,5%	57,0%
Commerciële private onderneming (excl.interim)	12.943	21,0%	14,2%
Interimbedrijf	21.908	35,5%	41,5%
Natuurlijke persoon	1.226	2,0%	1,3%
Private non-profit ondernemingen	21.692	35,1%	35,3%
Inschakelingsbedrijf	4.644	7,5%	5,2%
VZW	10.668	17,3%	19,3%
PWA	6.380	10,3%	10,8%
Publieke ondernemingen	3.990	6,5%	7,6%
Gemeente	244	0,4%	0,5%
OCMW	3.746	6,1%	7,1%
Totaal	61.759	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Figuur 11 vergelijkt de verdeling van het aantal dienstencheque-werknemers met de verdeling van de gepresteerde uren naar type onderneming. Bij heel wat types van ondernemingen (o.a. VZW, PWA, inschakelingsbedrijf en OCMW) ligt het aandeel in het totaal aantal uren boven het tewerkstellingsaandeel, terwijl dit bij de interimbedrijven omgekeerd is.

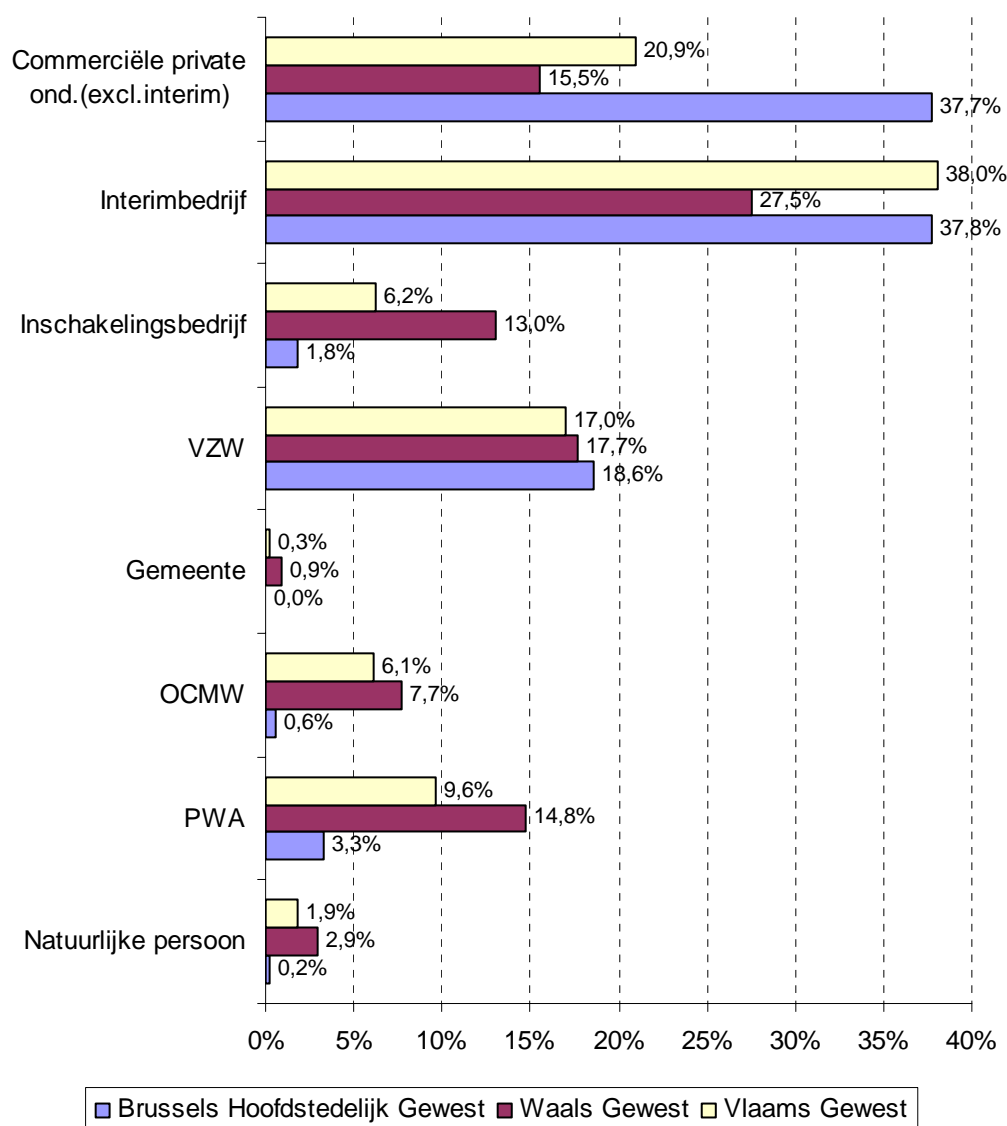
Figuur 11: Verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gewerkte uren naar type onderneming (2006)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

De verschillende types van ondernemingen zijn verder ook niet gelijk gespreid over de 3 gewesten (zie Figuur 12). In Brussel domineren de private profit ondernemingen: in deze regio is 75% van de dienstencheque-werknemers aan het werk via een interimbedrijf of een ander commercieel privaat bedrijf. Inschakelingsbedrijven, OCMW's en PWA's zijn weinig of niet actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In Wallonië is het werkgelegenheidsaandeel van PWA's en inschakelingsbedrijven hoger in vergelijking met de andere gewesten.

Figuur 12: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming per regio (analyse op exploitatiezetel - 2006)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

4.4 Dienstencheque-werknemers naar leeftijd en geslacht

Het stelsel van de dienstencheques stelt voornamelijk vrouwen tewerk. Van de 61.759 dienstencheque-werknemers in 2006 zijn er slechts 1.012 mannen, dit is 1,6% van alle werknemers. Dit aandeel ligt iets boven het niveau van vorig jaar (1,3% in 2005), maar is uiterst beperkt ondanks de vele opportuniteiten die aanwezig zijn omwille van de sterke jobcreatie in het stelsel. De zeer sterke werkgelegenheidsgroei in het dienstencheque-systeem tussen 2005 en 2006 is bijna volledig ingevuld door vrouwen. Het aandeel mannelijke dienstencheque-werknemers ligt in Brussel wel dubbel zo hoog (3,1%) in vergelijking met Vlaanderen (1,5%) en Wallonië (1,4%).

Tabel 11 geeft een beeld van de leeftijdsverdeling van alle dienstencheque-werknemers, alsook de leeftijdsverdeling onder de mannelijke en vrouwelijke werknemers. Deze gegevens zijn afkomstig van de RVA-jaarenquête afgenomen bij de erkende ondernemingen van 2006.

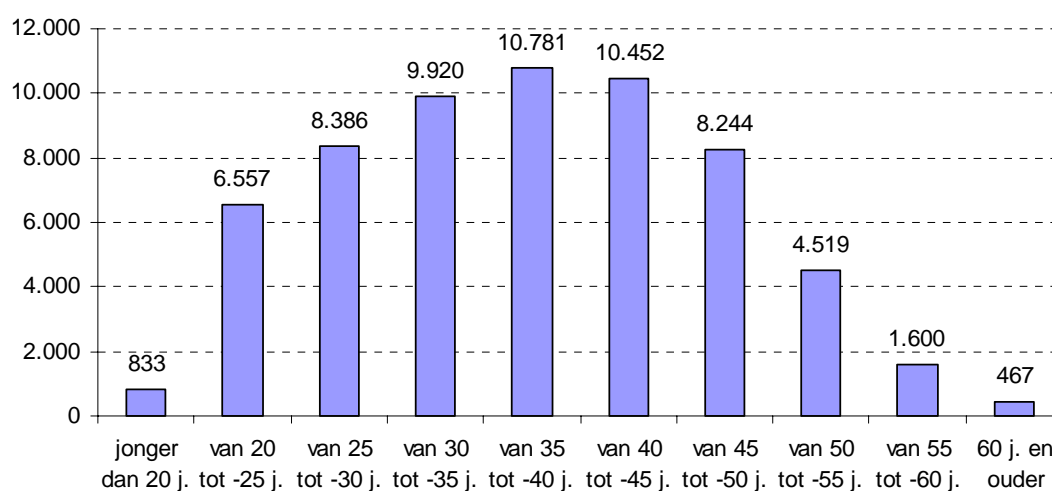
Eén kwart van de dienstencheque-werknemers is jonger dan 30 jaar en bijna 2 op 3 heeft een leeftijd tussen 30 en 50 jaar. De leeftijdsverdeling van de mannen en vrouwen kent weinig verschillen. Een meer gedetailleerde leeftijdsverdeling is visueel weergegeven in Figuur 13.

Tabel 11: Leeftijd en geslacht van dienstencheque-werknemers (2006)

	Totaal (N=61.759)	Mannen (N=1.012)	Vrouwen (N=60.747)
Jonger dan 30 jaar	25,5%	28,8%	25,5%
Van 30 tem 39 jaar	33,5%	31,0%	33,6%
Van 40 tem 49 jaar	30,3%	27,6%	30,3%
50 jaar of ouder	10,7%	12,6%	10,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Figuur 13: Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd (2006)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Uit de werknemersenquête afgenomen in het kader van dit onderzoek kunnen we afleiden dat de gemiddelde leeftijd van de dienstencheque-werknemer 38,8 jaar is. De verschillende types van ondernemingen blijken geen opvallende verschillen te hebben in de gemiddelde leeftijd van hun werknemers.

4.5 Dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie

In de jaarenquête van de RVA dienen de dienstencheque-ondernemingen aan te geven hoeveel werknemers van categorie A en categorie B zij in dienst hebben gehad in 2006. Een werknemer behoort tot categorie A wanneer hij met een arbeidsovereenkomst dienstencheques in dienst genomen wordt en tijdens zijn tewerkstelling recht heeft op een werkloosheidsuitkering, op een leefloon of op financiële maatschappelijke hulp. De werknemer behoort tot categorie B wanneer hij met een arbeidsovereenkomst dienstencheques in dienst genomen wordt en niet tot categorie A behoort. De toestand in de eerste maand van de tewerkstelling als dienstenchequewerknemer bepaalt of een werknemer tot categorie A of categorie B behoort. De toekenning van deze categorie is een complexe materie. Voor de werkgever is het wellicht niet eenvoudig aan te geven tot welke categorie de werknemer behoort.

Tabel 12 geeft weer dat gemiddeld 42% van de dienstencheque-werknemers tot categorie A behoort en dat deze groep instaat voor 39% van het totaal aantal gepresteerde uren. Zoals ook in 2005 het geval was, behoren in Wallonië relatief gezien veel meer werknemers tot categorie A.

Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (2006)

Werknemerscategorie	Werknemers		Gepresteerde uren		
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	
A-categorie					
	Totaal	25.855	41,9%	15.561.091	38,9%
	Vlaanderen	16.069	38,4%	9.629.795	35,1%
	Wallonië	7.886	53,0%	4.984.277	50,4%
	Brussel	1.900	38,0%	947.019	35,5%
B-categorie					
	Totaal	35.904	58,1%	24.466.017	61,1%
	Vlaanderen	25.803	61,6%	17.838.755	64,9%
	Wallonië	6.998	47,0%	4.908.824	49,6%
	Brussel	3.103	62,0%	1.718.438	64,5%
Totaal		61.759		40.027.108	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Deel 2: ANALYSE INHOUDELIJKE THEMA'S

1 Loon- en arbeidsvoorwaarden in dienstenchequesysteem

1.1 Werkuren

1.1.1 *Aantal werkuren per week*

Op basis van het werkelijk aantal gepresteerde uren door dienstencheque-werknemers op weekbasis en het aantal personen werkzaam in het stelsel aangegeven bij RSZ/RSZPPO, werd in onderstaande tabel het gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon berekend voor elk kwartaal van 2006. Dit aantal werkuren per week per persoon schommelt per kwartaal onder invloed van het voorkomen van vakantieperiodes.

In het vierde kwartaal van 2006 presteerde de bij RSZ aangegeven dienstencheque-werknemers gemiddeld ongeveer 16 uren per week. Bij RSZPPO ligt het aantal werkuren per week hoger en schommelt dit rond 20 à 21 uren per week afhankelijk van het kwartaal. Het is belangrijk om op te merken dat de indicator in Tabel 13 wellicht een onderschatting is van het werkelijk aantal werkuren per week, aangezien het mogelijk is dat een werknemer niet gedurende het volledige kwartaal tewerkgesteld was. Het gemiddeld aantal werkuren per week werd daarom ook rechtstreeks bevraagd via de werknemersenquête (zie hieronder in §1.1.2).

Tabel 13: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2006 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens

	1° kwartaal 2006	2° kwartaal 2006	3° kwartaal 2006	4° kwartaal 2006
RSZ	15,97	15,98	14,11	16,19
RSZPPO	20,52	21,79	20,48	NB ²⁴

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en RSZPPO (2007)

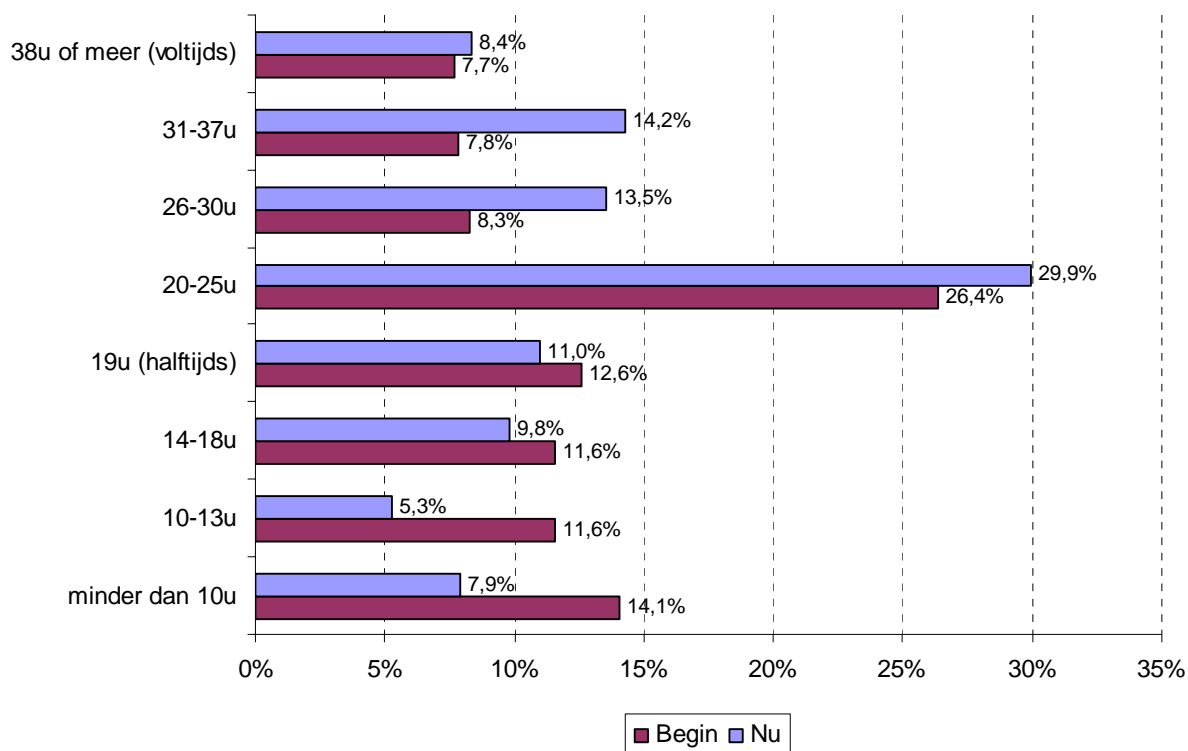
1.1.2 *Evolutie van het aantal werkuren*

Via de werknemersenquête werd nagegaan hoeveel uur de werknemer per week presteerde bij aanvang van zijn dienstenchequetewerkstelling en op dit ogenblik. Als we beide tijdstippen vergelijken, dan zien we dat het gemiddeld aantal werkuren van een werknemer is gestegen van 20 u/week bij aanvang naar 23 u/week op moment van de bevraging. Dit gemiddelde is vergelijkbaar met het resultaat van 2005 van 23,8 u/week.

De volgende figuur toont aan dat er heel wat werknemers aanvankelijk een (minder dan) halftijdse job hadden en ondertussen meer uren werken (tussen halftijds en voltijds). Het aandeel voltijds tewerkgestelden is nauwelijks gestegen.

²⁴ Cijfers over het vierde kwartaal van 2006 zijn nog niet beschikbaar bij RSZPPO.

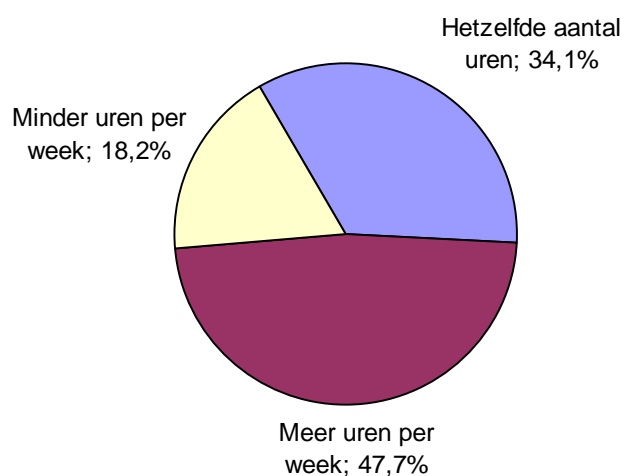
Figuur 14: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de dienstenchequetewerkingstelling en op het ogenblik van enquêtering



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Een vergelijking van het aantal werkuren per werknemer over de tijd toont aan dat bijna de helft van de werknemers nu meer uren presteert dan bij de start van zijn tewerkstelling. Voor één derde bleef het aantal uren gelijk en 18% presteert minder uren dan bij aanvang.

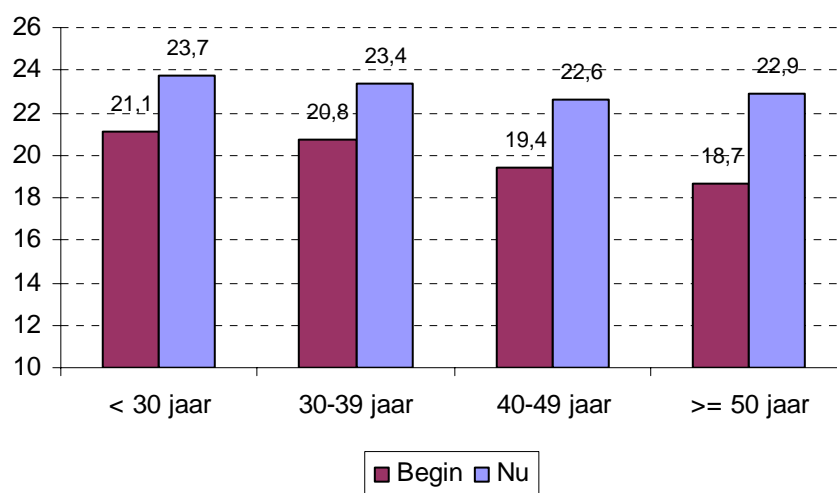
Figuur 15: Evolutie van het aantal werkuren



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Als we in Figuur 16 de vergelijking maken naar leeftijdscategorie, dan valt op dat bij aanvang het gemiddeld aantal werkuren duidelijk daalt in functie van de leeftijd van de dienstencheque-werknemer. Na verloop van tijd worden de leeftijdsverschillen echter kleiner omdat de oudere werknemers relatief meer uren gaan presteren dan hun jongere collega's.

Figuur 16: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de tewerkstelling en op het ogenblik van enquêtering naar leeftijdscategorie

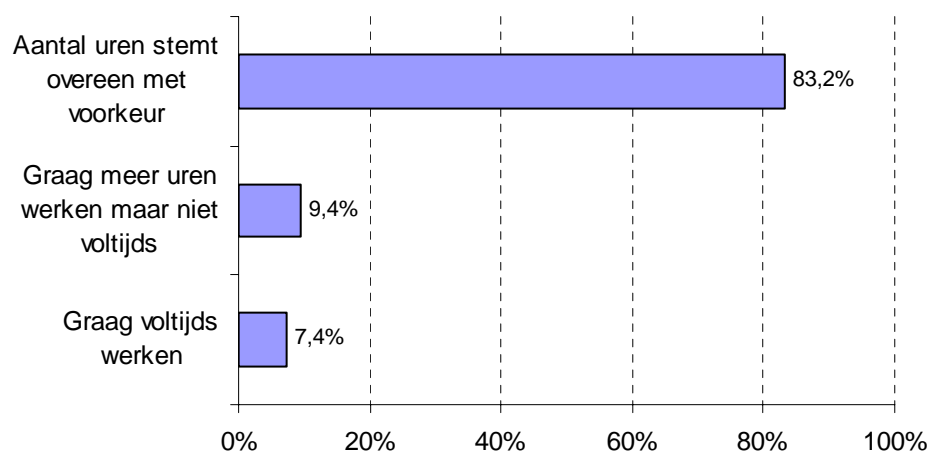


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

1.1.3 Gewenste evolutie van het aantal werkuren

De werknemers die niet voltijds werken, werden gevraagd of ze bewust voor een deeltijds regime hebben gekozen (zie Figuur 17).

Figuur 17: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor de werknemers die deeltijds aan de slag zijn (N=3.053)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Ruim 4 op 5 vindt dat het aantal uren overeenstemt met hun voorkeur. Een kleine 10% zou graag meer uren werken maar niet voltijds, en 7% zou graag overschakelen naar een voltijdse tewerkstelling.

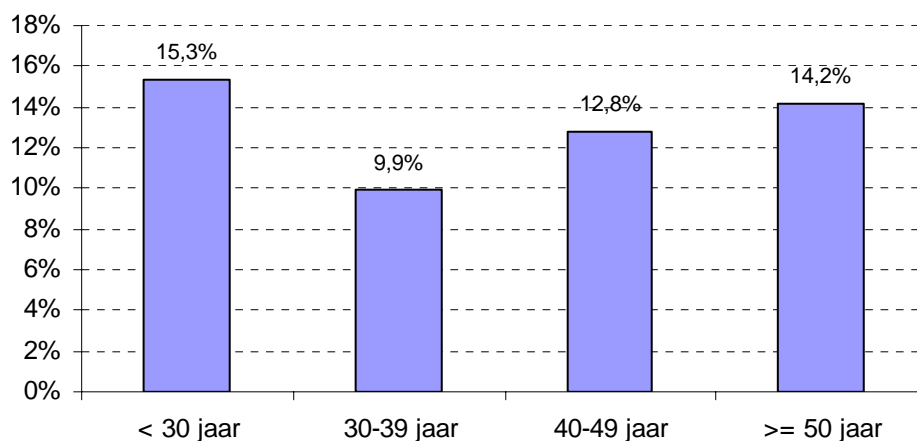
Bij de jongeren is het percentage die meer uren wil gaan werken hoger dan bij de oudere leeftijdscategorieën.

1.1.4 Combinatie met ander werk

In de enquête gaven 12,6% van de werknemers aan de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel te combineren met ander betaald werk²⁵. Volgens sommige respondenten kan men op die manier het aantal uren presteren dat men wenst. Vooral werknemers die minder dan halftijds werken blijken nog een andere job uit te oefenen in combinatie met hun dienstencheque-tewerkstelling.

Ook naar leeftijd zijn enkele opvallende conclusies te trekken. Bij de jongste werknemers ligt het aandeel dat nog een andere betrekking heeft het hoogst. Bij de dertigers zakt dit terug tot 10% en daarna stijgt het aandeel weer. Dit hangt wellicht nauw samen met de evoluerende gezinssituatie.

Figuur 18: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar leeftijdscategorie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

²⁵ De respondenten kregen volgende vraag voorgelegd: "Heeft/had u naast uw werk in het stelsel van de dienstencheques nog een andere betaalde job?".

1.2 Contracttype

1.2.1 Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur

In de RVA-enquête dienden de bedrijven het totaal aantal afgesloten dienstencheque-contracten in 2006 op te delen in contracten van bepaalde duur versus contracten van onbepaalde duur. Eenzelfde werknemer kan gestart zijn met één of meer contracten van bepaalde duur en daarna in hetzelfde jaar overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaalde duur. Het is ook mogelijk dat men meteen startte met een contract van onbepaalde duur. De resultaten staan per type onderneming samengevat in onderstaande tabel. Voor elk type dienstencheque-onderneming is ook het aantal werknemers dat in de loop van 2006 aan het werk was weergegeven in de eerste kolom van de tabel.

Het meest opvallende in de tabel is het hoge aantal contracten van bepaalde duur afgesloten voor de werknemers van interimbedrijven. Voor de ongeveer 22.000 dienstencheque-werknemers werkzaam via de interimsector werden in 2006 bijna 9.900 contracten van onbepaalde duur en ruim 620.000 contracten van bepaalde duur afgesloten. Dit hoge aantal contracten van bepaalde duur is te verklaren door het aanbieden van (opeenvolgende) contracten van korte duur, zoals dag- of weekcontracten. Bij de andere types van onderneming is het aantal contracten van onbepaalde duur ongeveer van dezelfde grootteorde als het aantal dienstencheque-werknemers dat in deze bedrijven tewerkgesteld werd in 2006.

Tabel 14: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (2006)

	Aantal werknemers	Aantal afgesloten contracten van onbepaalde duur	Aantal afgesloten contracten van bepaalde duur
Private profit ondernemingen	36.077	25.121	641.472
Commerciële private onderneming (excl. interim) (N=501)	12.943	13.984	19.966
Interimbedrijf (N=35)	21.908	9.845	620.838
Natuurlijke persoon (N=165)	1.226	1.292	668
Private non-profit ondernemingen	21.692	20.259	13.249
Inschakelingsbedrijf (N=69)	4.644	4.838	776
VZW (N=240)	10.668	9.507	10.136
PWA (N=242)	6.380	5.914	2.337
Publieke ondernemingen	3.990	3.365	2.184
Gemeente (N=9)	244	206	128
OCMW (N=218)	3.746	3.159	2.056
Totaal	61.759	48.745	656.905

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

We vermeldden voordien reeds het grote verschil tussen de resultaten van de RVA-enquête betreffende het aantal werknemers in de loop van 2006 en op het einde van het jaar. Meer in detail blijkt 1/3 van de 61.759 werknemers die in de loop van 2006 aan de slag waren in het stelsel van de dienstencheques op 31/12/2006 niet meer onder contract te zijn. Tabel 15 hieronder geeft dit verschil in aantal werknemers op beide meetmomenten weer per type erkende onderneming.

Bij de interimbedrijven blijkt de helft van de werknemers die in de loop van 2006 werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques nog onder contract te zijn op de laatste dag van 2006. Bij de natuurlijke personen is dit 63%. Bij alle andere types erkende ondernemingen bedraagt dit aandeel minstens 70%.

Dit verschil tussen het aantal werknemers in de loop van 2006 en op de laatste dag van 2006, kan allereerst verklaard worden door werknemers die vóór 31/12/2006 uit het stelsel van de dienstencheques gestapt zijn zowel op eigen initiatief als door een beslissing van hun werkgever. Resultaten van de werknemersenquête (zie later) geven aan dat gemiddeld 20% van de werknemers die actief waren in 2005 gestopt zijn vóór het moment van de enquêtering (februari 2007). Dit uitstroompercentage ligt niet significant hoger bij interimbedrijven (22%) of commerciële private ondernemingen en natuurlijke personen (19%).

Uitstroom van werknemers kan dus niet volledig het verschil bepalen tussen het aantal werknemers in de loop van 2006 en op de laatste dag van 2006. Een bijkomende verklaring is dat werknemers met contracten van bepaalde duur op het meetmoment van 31/12/2006 voor 1 of meerdere dagen niet meer onder contract zijn om hun werk daarna te hervatten met een nieuw arbeidscontract.

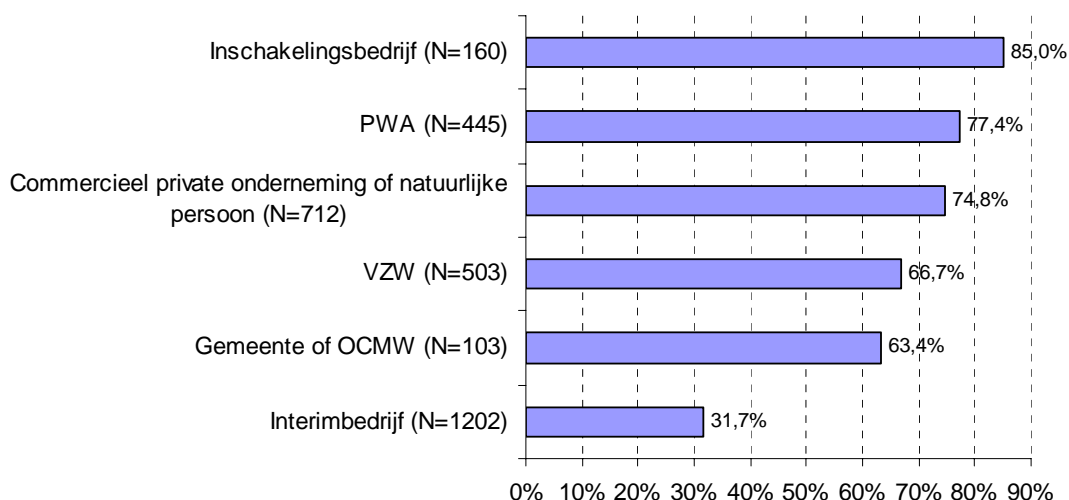
Tabel 15: Vergelijking tussen het aantal werknemers in de loop van 2006 en het aantal werknemers met een lopend contract op 31-12-2006

	Aantal werknemers in de loop van 2006	Aantal werknemers op 31-12-2006
Private profit ondernemingen	36.077	20.614
Commerciële private onderneming (excl. interim) (N=501)	12.943	9.011
Interimbedrijf (N=35)	21.908	10.825
Natuurlijke persoon (N=165)	1.226	778
Private non-profit ondernemingen	21.692	17.495
Inschakelingsbedrijf (N=69)	4.644	3.711
VZW (N=240)	10.668	8.231
PWA (N=242)	6.380	5.553
Publieke ondernemingen	3.990	3.489
Gemeente (N=9)	244	226
OCMW (N=218)	3.746	3.263
Totaal	61.759	41.598

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

In de werknemersenquête gaf 57% van de werknemers aan reeds bij de start van de tewerkstelling meteen een contract van onbepaalde duur te hebben. Dit percentage hangt wel af van het type onderneming waarbij de werknemer is tewerkgesteld (zie Figuur 19). De inschakelingsbedrijven geven het vaakst meteen een contract van onbepaalde duur, werknemers van interimbedrijven starten in ruim twee derden van de gevallen eerst met een contract van bepaalde duur.

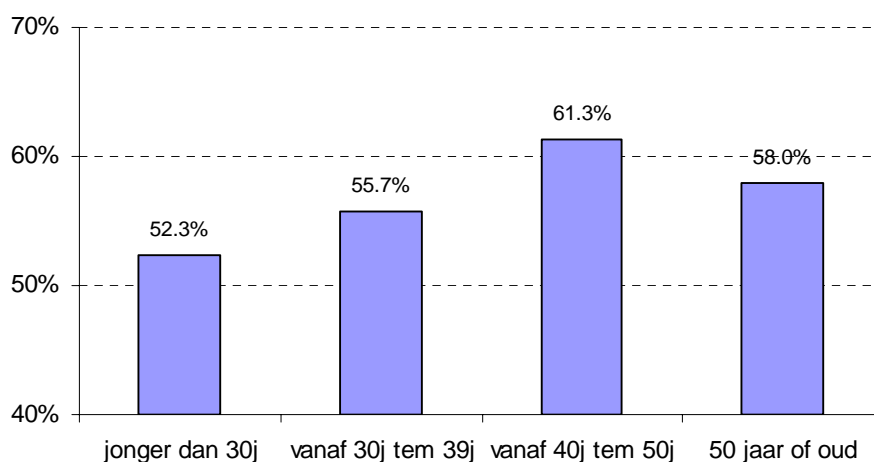
Figuur 19: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Ook de leeftijd speelt een rol. Veertigers starten het vaakst met een contract van een onbepaalde duur (zie Figuur 20).

Figuur 20: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

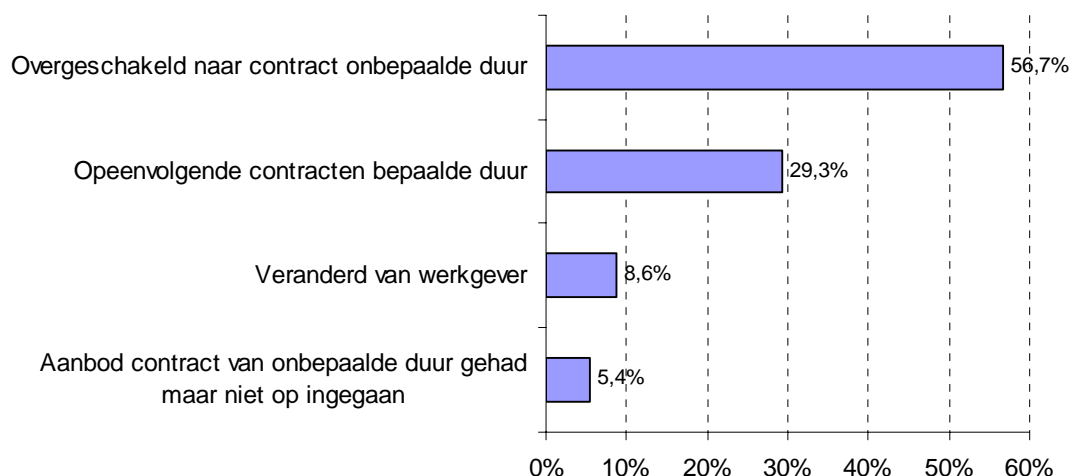
1.2.2 Evolutie contracten van bepaalde duur

Aan de werknemers die met een contract van bepaalde duur gestart waren, werd gevraagd of ze intussen (op moment van enquêtering) overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaalde duur of dat ze met een contract van bepaalde duur zijn blijven werken, al dan niet uit vrije wil²⁶. Daarnaast kon men ook aangeven dat men ondertussen van dienstenchequewerkgever is veranderd.

De volgende figuur geeft aan dat ondertussen ruim de helft van de werknemers een contract van onbepaalde duur gekregen heeft. Slechts 5% heeft dit aanbod geweigerd. Ongeveer 30% werkt met opeenvolgende contracten van bepaalde duur en kreeg nog geen contract van onbepaalde duur aangeboden. 8,6% is intussen veranderd van werkgever.

Tenslotte antwoordde een deel van de respondenten ook dat ze momenteel geen arbeidscontract meer hebben aangezien ze gestopt zijn met werken in het stelsel van de dienstencheques wegens zwangerschap, invaliditeit, het aanvatten van een opleiding of doordat hun contract door de werkgever niet verlengd werd.

Figuur 21: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel (N=1.477)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

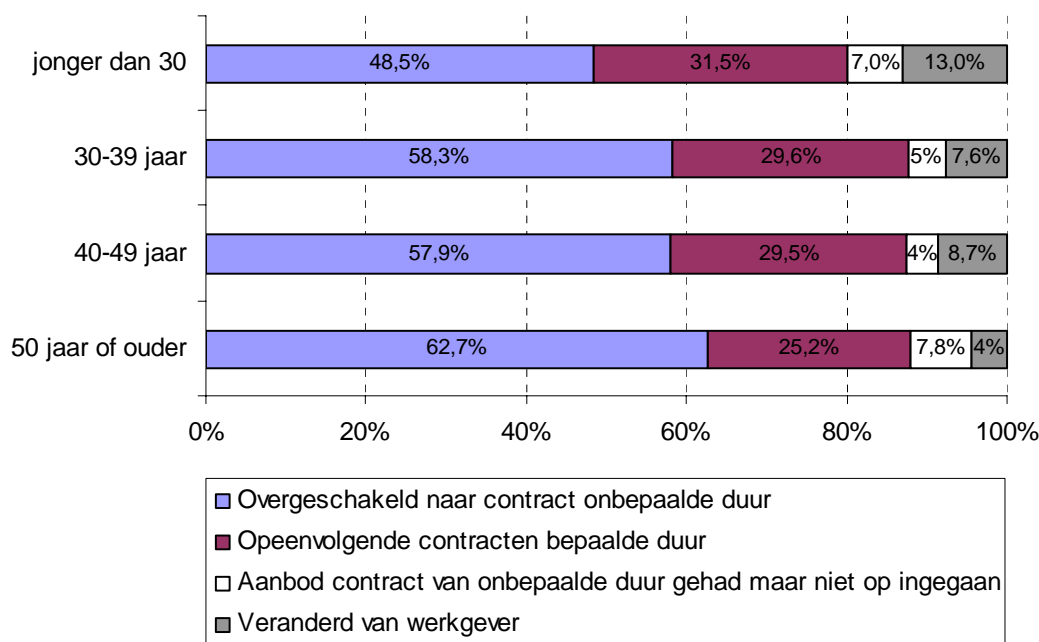
De evolutie van het contracttype blijkt ook afhankelijk te zijn van het type bedrijf waar de werknemer tewerkgesteld is. Het aandeel werknemers dat intussen overgeschakeld is naar een contract van onbepaalde duur blijkt het hoogst bij PWA en het laagst bij het type “commercieel private ondernemingen (exclusief interim) en natuurlijke personen”. Bij dit laatste type gaf wel bijna 10% van de werknemers aan niet op het voorstel van een contract van onbepaalde duur te zijn ingegaan, en is één

²⁶ 17% van de werknemers die met een contract van bepaalde duur zijn gestart in het dienstenchequestelsel, hebben niet op deze vraag geantwoord. Bij de analyse zijn deze werknemers buiten beschouwing gelaten.

op vijf van de werknemers ondertussen van werkgever veranderd. Een opeenvolging van kortlopende contracten van bepaalde duur komt vooral voor in de interimsector.

Daarnaast zijn er ook opmerkelijke verschillen naar leeftijd op te merken in Figuur 22. Oudere werknemers krijgen sneller een contract van onbepaalde duur aangeboden. Jongere werknemers werken vaker met opeenvolgende kortlopende contracten en veranderen ook vaker van werkgever.

Figuur 22: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel naar leeftijd (N=1.477)



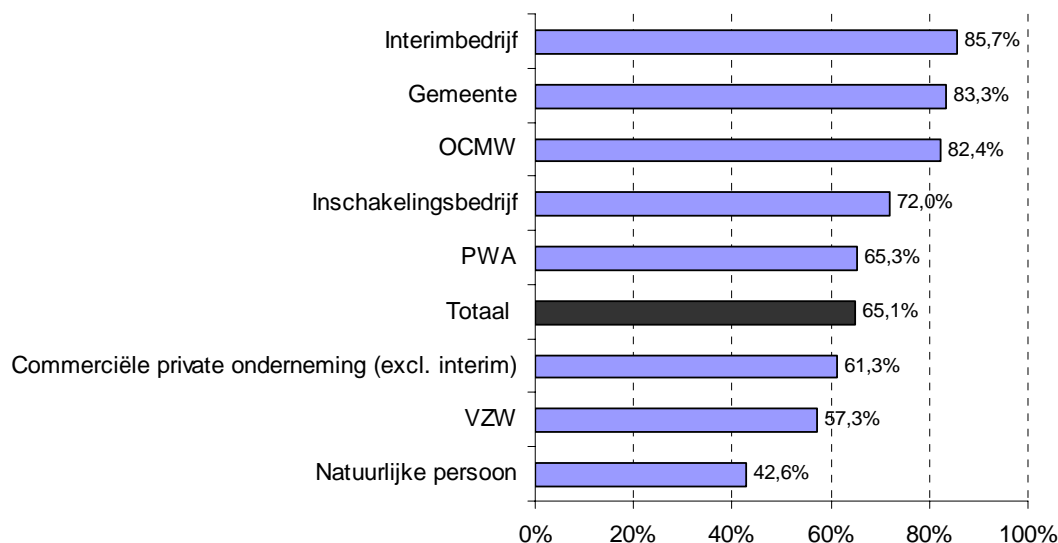
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

1.3 Verloning

Op basis van de gepresteerde uren en loonmassa van dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ en RSZPPO komen we op een gemiddeld bruto-uurloon van 9,28 EUR voor het jaar 2006.

Daarnaast werd in de bedrijfsenquête gepeild of ondernemingen zich al dan niet beperken tot de verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde paritaire comité. Gemiddeld kent 65% van de ondernemingen ruimere voordelen toe aan zijn werknemers. Naar type onderneming zijn er relatief grote verschillen merkbaar. Bij de natuurlijke personen biedt 43% van de ondernemingen ruimere voorwaarden, terwijl dit bij de interimbedrijven in 86% van de ondernemingen voorkomt. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat verschillende types van ondernemingen ressorteren onder verschillende paritaire comités. Het aanbieden van ruimere voorwaarden dan voorzien in het bevoegde paritaire comité is aldus geen garantie voor gunstigere voorwaarden in vergelijking met een bedrijf of type bedrijf dat zich beperkt tot de minima vastgelegd in zijn paritair comité.

Figuur 23: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Verloning van werknemers gebeurt niet alleen via het uitbetalen van loon. Aan de ondernemingen werd in de enquête gevraagd aan te duiden welke extra voordelen in hun bedrijf aangeboden worden aan dienstencheque-werknemers²⁷. Ongeveer 93% van de bevroegde ondernemingen keert een wettelijke eindejaarspremie uit (en 9% een extra-legale eindejaarspremie) en 65% voorziet in werkkledij. Ruim 1 op 3 ondernemingen geeft zijn werknemers een extra-legale vergoeding onder de vorm van maaltijdtitels (vb. maaltijdcheques) en 26% van de werkgevers gunt zijn dienstencheque-werknemers extra verlofdagen.

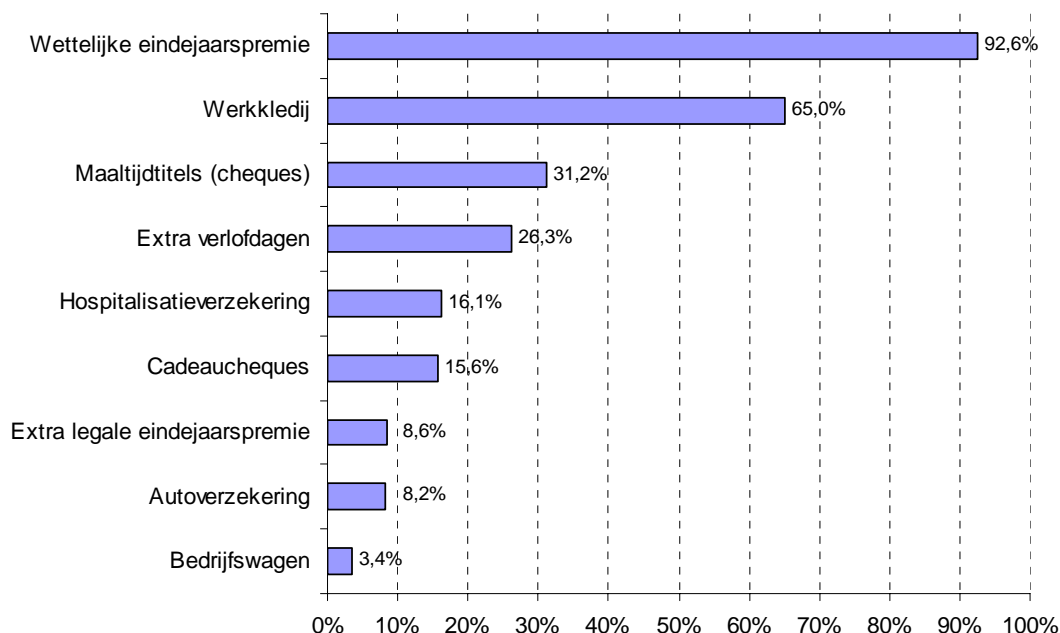
Heel wat werkgevers vermeldden zelf nog andere voordelen die aan dienstencheque-werknemers aangeboden worden. Het meest voorkomende extra voordeel is een verplaatsingsvergoeding (voor woon-werkverkeer en/of verplaatsingen naar de gebruikers) onder de vorm van een kilometervergoeding voor de wagen, een abonnement voor het openbaar vervoer, een fietsvergoeding of het ter beschikking stellen van een (brom-)fiets. Het vergoeden van telefoonkosten of het aanbieden van een GSM-toestel werden ook genoemd als extra voordeel voor de dienstencheque-werknemers. Enkele originele voordelen waren o.a. het geven van een extra premie bij het tijdig binnenbrengen van de dienstencheques, een extra verloning aan 150% bij vervanging van een afwezige collega en een flexibele verlofregeling.

Het aanbieden van extra voordelen en de aard van de toegekende voordelen kent grote verschillen afhankelijk van het type onderneming. Voordelen zoals werkkledij, maaltijdcheques en extra verlofdagen worden vooral toegekend door gemeenten en OCMW's. Werkkledij wordt daarnaast ook aangeboden in de meeste inschakelingsbedrijven en PWA's. Extra verlof komt ook frequent voor bij VZW's. Een bedrijfswagen wordt slechts sporadisch aangeboden en dit komt bijna uitsluitend

²⁷ Sommige voordelen opgenomen in Figuur 24 zijn via wet of CAO verplicht in bepaalde paritaire comités.

voor bij inschakelingsbedrijven, commerciële private ondernemingen (exclusief interim) en natuurlijke personen.

Figuur 24: Extra voordelen voor werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Het financieren van al deze voordelen gebeurt in bepaalde gevallen door een extra vergoeding die aan de gebruikers gevraagd wordt. Van alle bevroegde ondernemingen zegt 27% dat zij extra vergoedingen (bv. voor verplaatsingen) aanrekenen aan de gebruikers van dienstencheques. Tabel 16 geeft een overzicht van de aard van de vergoedingen die dienstencheque-ondernemingen vragen aan gebruikers. Verplaatsingsvergoedingen op basis van reële kosten of een forfait zijn de meest voorkomende extra vergoedingen. Bepaalde bedrijven geven in de enquête aan dat verplaatsingsvergoedingen enkel aangerekend worden indien de dienstencheque-werknemer boodschappen doet in opdracht van de gebruiker of indien de woonplaats van de gebruiker ver afgelegen ligt (bv. meer dan 10 kilometer van een bepaalde gemeente).

Tabel 16: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker

Aard van de vergoeding	Aantal	% tov alle ondernemingen
Verplaatsingsvergoeding op basis van een forfait (bv. per prestatie of per maand)	86	9,4%
Verplaatsingsvergoeding op basis van reële kosten (bv. kilometervergoeding)	96	10,5%
Dossierkosten (incl. inschrijvings- of lidgeld)	30	3,3%
Maaltijdvergoeding	7	0,8%
Extra forfaitaire vergoeding per geleverde prestatie of per maand	8	0,9%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

1.4 Toepassing van specifieke bepalingen dienstencheques

De wetgeving op de dienstencheques voorziet een aantal specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques. In Tabel 17 wordt weergegeven in hoeverre deze specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toegepast worden door de dienstencheque-ondernemingen²⁸. Het niet-toepassen van een verplichte bepaling betekent niet altijd een inbreuk op de regelgeving. Het kan immers zijn dat de betrokken situatie zich niet heeft voorgedaan in de onderneming.

Tabel 17: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast

	%	N
Verplichte bepalingen:		
Het verplicht aanbieden van een contract van onbepaalde duur na 3 of 6 maanden	86,2%	802
Het verplicht aanbieden van bijkomende uren voor werknemers van categorie A.	64,4%	483
De voorafgaande verplichting om de intentie tot het sluiten van een arbeidsovereenkomst DCH vooraf schriftelijk vast te leggen	58,0%	772
Niet-verplichte bepalingen:		
Het aanvragen van een inkomensgarantie-uitkering door deeltijdse werknemers van categorie A	76,3%	775
Mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden	52,3%	775
Mogelijkheid tot verkorte opzegging	39,0%	762
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	37,2%	777
De mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken	24,3%	766
Mogelijkheid van een verkorte proefperiode (3 dagen)	23,3%	756

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Ten opzichte van voorgaande evaluatierapporten valt vooral de stijgende trend op van de mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden. In 2004 gaf 35% van de bevroegde ondernemingen aan dat zij deze specifieke bepaling toepasten. In 2005 was dit aandeel gestegen tot 48% en in 2006 maakte meer dan de helft (52%) van de ondernemingen gebruik van de mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden.

²⁸ Omdat heel wat ondernemingen deze vraag van de enquête niet invulden, geven we in de laatste kolom van de tabel per vraag het aantal ondernemingen dat hierop een antwoord gaf (N). Het percentage ondernemingen dat een specifieke bepaling toepast is steeds uitgedrukt ten opzichte van het aantal ondernemingen dat een antwoord gaf op de desbetreffende vraag.

2 Verloop van dienstencheque-werknemers

Dit hoofdstuk analyseert het verloop in het dienstenchequesysteem aan de hand van allerhande gegevens over in- en uitstroom. Bij de instroom kijken we ondermeer naar de gemiddelde tewerkstellingsduur tot op heden, de vroegere beroepssituatie vóór dienstenchequetewerkstelling, de snelheid van het vinden van werk en de motieven om in het systeem aan de slag te gaan.

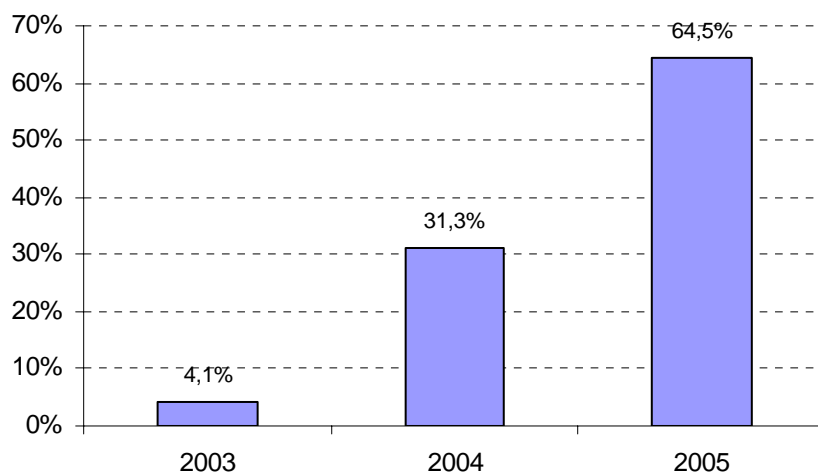
Op basis van de werknemersbevraging kunnen we daarnaast een beeld vormen van het totale verloop van werknemers uit het dienstenchequesysteem. Naast het uitstroompercentage uit het systeem hebben we ook zicht op de belangrijkste motieven om te stoppen als dienstencheque-werknemer. Tot slot geven we een inschatting van het gemiddelde ziekteverzuim bij dienstencheque-werknemers.

2.1 Instroom van dienstencheque-werknemers

2.1.1 *Instroom en gemiddelde tewerkstellingsduur in het systeem*

Figuur 25 geeft weer in welk jaar de bevroegde dienstencheque-werknemers die tijdens 2005 aan het werk waren in het stelsel aan de slag zijn gegaan. 64,5% gaf aan tijdens 2005 te zijn toegetreden, 31% het jaar voordien²⁹. Een kleine groep (4%) was reeds actief in 2003, toen het stelsel van de dienstencheques beheerd werd door de gewesten.

Figuur 25: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer aan de slag ging



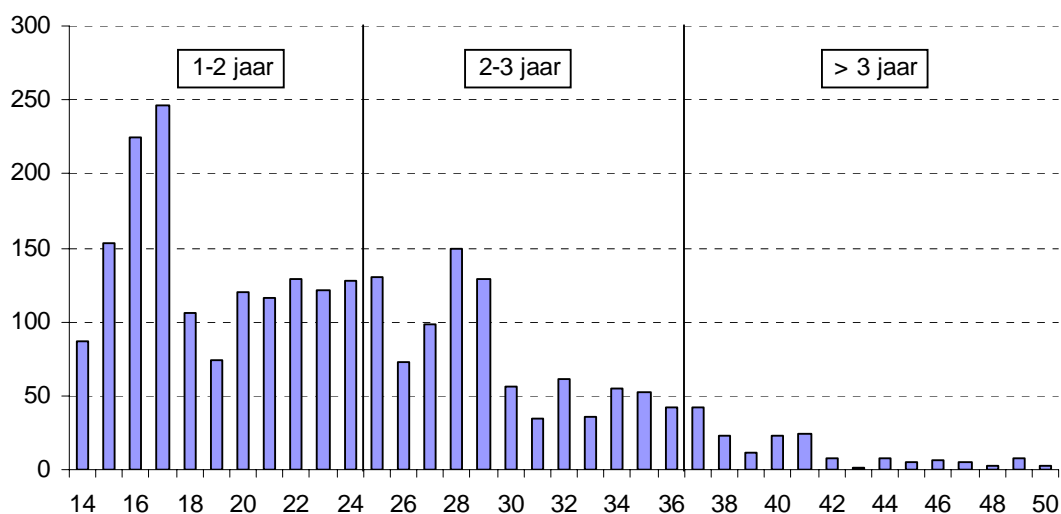
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

²⁹ Sommige werknemers gaven aan in 2006 of 2007 in het stelsel gestapt te zijn, terwijl de steekproef voor de bevraging getrokken werd uit dienstencheque-werknemers actief in 2005. Wellicht zijn zij tijdens 2005 of 2006 uitgestroomd en dan later opnieuw als dienstencheque-werknemer aan de slag gegaan. Deze antwoorden werden niet meegenomen in Figuur 25 en Figuur 26.

Op basis van de datum van toetreding, gingen we na hoeveel maanden de dienstencheque-werknemer gemiddeld al aan de slag is, indien hij ondertussen niet uit het stelsel is gestopt. Het gemiddelde van 23,9 maand ligt uiteraard in de lijn met wat uit de vorige figuur bleek.

De volgende figuur geeft een meer gedetailleerde verdeling weer van het aantal maanden dat de dienstencheque-werknemers al in het stelsel aan de slag zijn³⁰. Er is een piek te zien rond de 16-17 maanden, dit betekent dat in het najaar 2005 een relatief groot aantal werknemers is gestart.

Figuur 26: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen niet gestopt



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

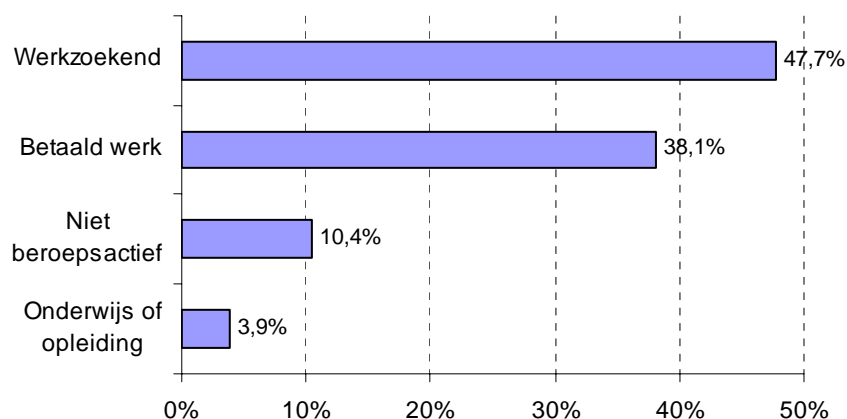
2.1.2 Vroegere beroepssituatie van de werknemers

In de werknemersenquête werden de dienstencheque-werknemers bevestigd naar hun beroepssituatie voor ze aan de slag gingen in het systeem. Alle bevestigde werknemers waren actief als dienstencheque-werknemer in 2005. Figuur 27 geeft een overzicht van de vroegere beroepssituatie van 2.105 respondenten³¹. Bijna de helft van de respondenten was werkzoekende voor intrede in het dienstenchequesysteem en 10% was voordien inactief. 38% van de dienstencheque-werknemers stroomde in vanuit betaald werk.

³⁰ De Y-as van de figuur geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer en de X-as het aantal maanden tewerkstelling in het stelsel.

³¹ Heel wat individuen hebben een overzicht gegeven van de historiek van hun loopbaan in plaats van enkel de beroepssituatie vlak voor intreden in het dienstenchequesysteem. Deze meervoudige antwoorden werden niet meegenomen in de analyse van de vroegere beroepssituatie.

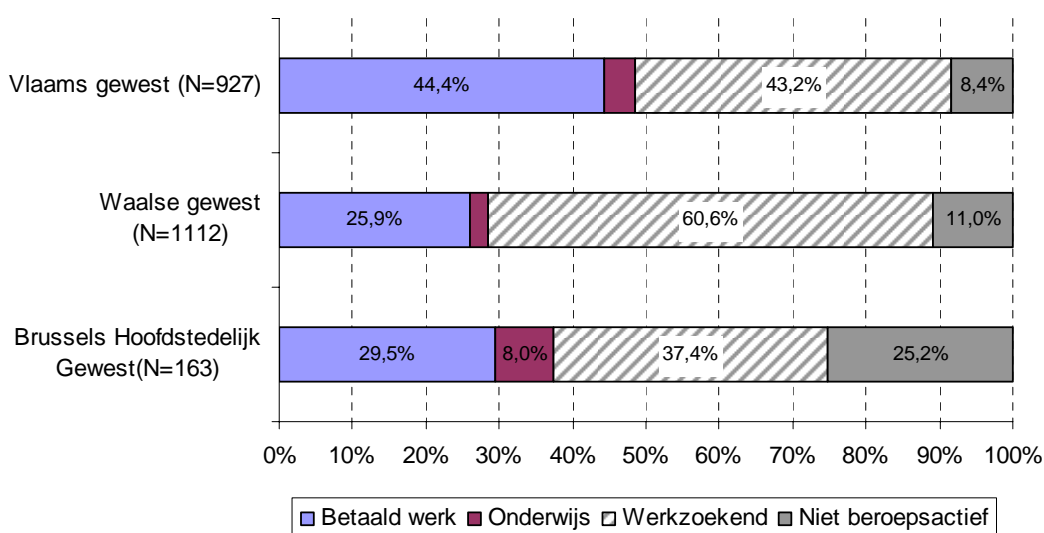
Figuur 27: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

De volgende figuur geeft de vroegere beroepssituatie weer per regio. De enquêteresultaten liggen in de lijn van de RVA-gegevens uit Tabel 12 (aandeel categorie A en B-werknemers). In Wallonië was 6 op de 10 dienstencheque-werknemers vóór intrede tot het stelsel werkzoekend, terwijl dit in Vlaanderen bij 43% van de werknemers het geval was en in Brussel bij 37%. In Vlaanderen is het aandeel van de werknemers dat vroeger betaald werk uitvoerde opmerkelijk groter dan in de 2 andere gewesten, terwijl in Brussel 1 op 4 niet-beroepsactief was.

Figuur 28: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Tabel 18 geeft meer in detail weer wat de vroegere beroepssituatie was van de dienstencheque-werknemers die in de loop van 2005 aan de slag waren in het stelsel. Binnen de groep die voorheen betaald werk uitvoerde was het merendeel loontrekkend. Van de werkzoekenden was ongeveer de helft uitkeringsgerechtigd, de andere helft werkte in het PWA-circuit. Was men vroeger niet-beroepsactief dan werkte men meestal in het huishouden en/of was men verantwoordelijk voor de opvang van kinderen of anderen.

Tabel 18: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail

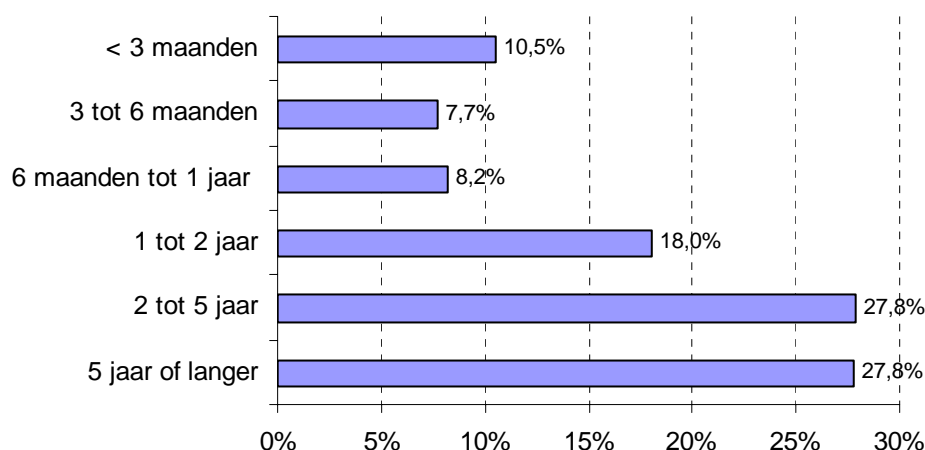
	Aantal	Percentage
Betaald werk	801	38,1%
Loontrekkende	499	23,7%
Uitzendopdracht	99	4,7%
Ander tijdelijk werk	80	3,8%
Zelfstandige, vrij beroep, helper	72	3,4%
Werk in het niet-legale circuit	51	2,4%
Onderwijs of opleiding	83	3,9%
Onderwijs (bvb. humaniora, hogeschool, universiteit)	54	2,6%
Beroepsopleiding (bvb. bij VDAB)	29	1,4%
Werkzoekend	1003	47,7%
Werkzoekend met uitkering	478	22,7%
Werkzoekend zonder uitkering	99	4,7%
Werkloosheid en PWA-activiteit	426	20,2%
Niet beroepsactief	218	10,4%
(Brug-)pensioen	3	0,2%
Huishoudelijke taken, opvang van kinderen of anderen	151	7,2%
Onbetaald werk als vrijwilliger	3	0,1%
Leefloon	9	0,4%
Sociale bijstand (OCMW-uitkering)	38	1,8%
Invaliditeitsuitkering	14	0,7%
TOTAAL	2.105	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Van de ex-werkzoekenden, bedroeg de werkloosheidsduur gemiddeld 3 jaar en 7 maanden³². Uit de volgende figuur blijkt dat bijna 3 op 4 langdurig werkzoekend was (dit wil zeggen een werkloosheidsduur van minstens één jaar). 56% van de ex-werkzoekenden was minstens 2 jaar werkzoekend en 28% zelfs 5 jaar of meer.

³² Dit is gelijkaardig aan de gemiddelde werkloosheidsduur in het vorige evaluatierapport van 2005 (3,8 jaar).

Figuur 29: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers (N=1.003)



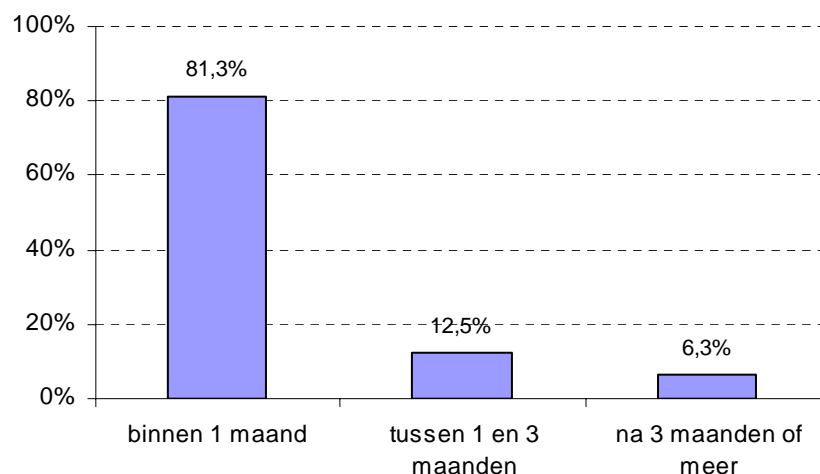
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

2.1.3 Snelheid van het vinden van werk

Vier op vijf werknemers vond binnen de maand werk in het dienstenchequestelsel en 13% in de twee maanden die volgden. Deze cijfers zijn niet verwonderlijk gegeven de sterke groei van het dienstenchequesysteem in 2006.

Naar leeftijd valt vooral op dat de jongste leeftijdscategorie er gemiddeld iets langer over doet om als dienstencheque-werknemer aan de slag te kunnen gaan.

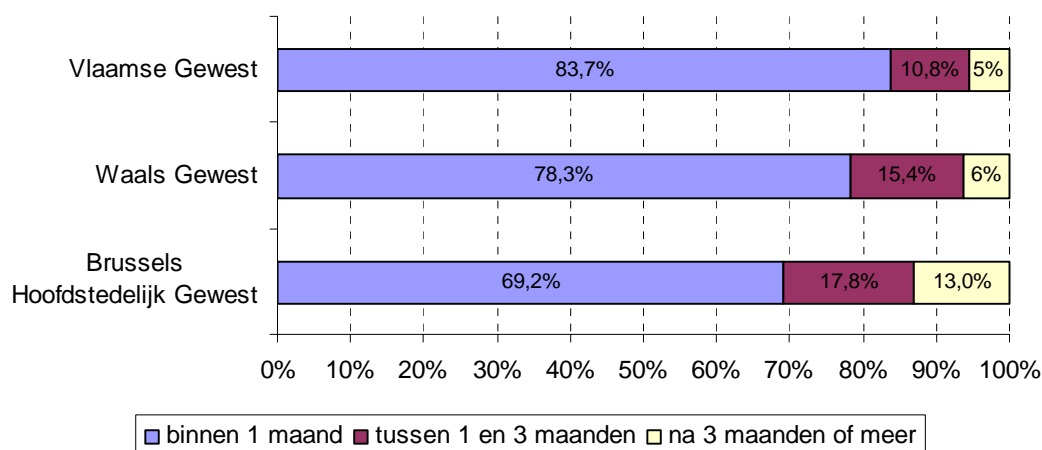
Figuur 30: Snelheid van het vinden van werk in het dienstenchequestelsel



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Er zijn ook belangrijke regionale verschillen, zoals te zien is in de volgende figuur. 84% van de werknemers in Vlaanderen vond binnen een maand werk tegenover 78% in Wallonië en 69% in Brussel.

Figuur 31: Snelheid van het vinden van werk naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

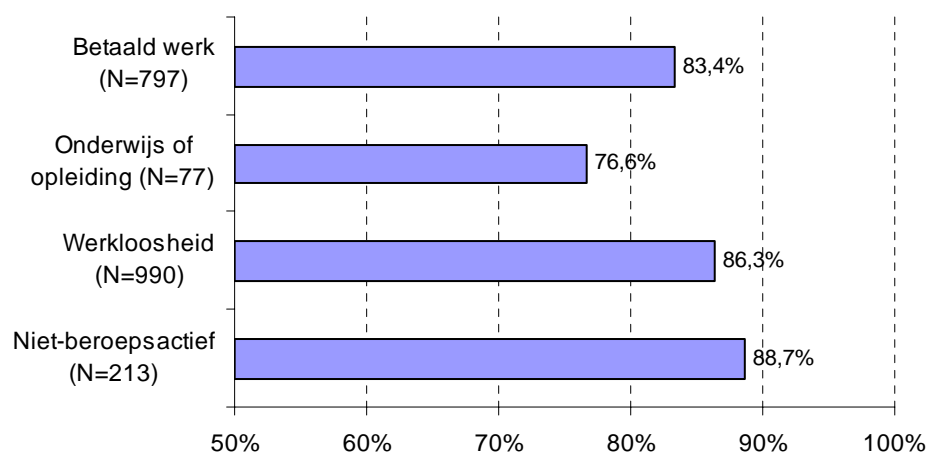
2.1.4 Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer

De werknemers werden gevraagd of de beslissing om te werken als dienstencheque-werknemer een bewuste keuze was. Daarnaast konden ze de concrete motieven aangegeven waarom ze als dienstencheque-werknemer zijn begonnen werken.

2.1.4.1 *Bewuste keuze*

83% van de werknemers gaven aan dat ze bewust de stap naar het dienstenchequestelsel hebben gezet. Bij de werknemers jonger dan 30 jaar ligt dit aandeel lager (75%) in vergelijking met de oudere leeftijdscategorieën (ongeveer 85%). Uit Figuur 32 blijkt dat deze keuze ook voor een deel samenhangt met de vroegere beroepssituatie.

Figuur 32: Aandeel van de werknemers dat bewust koos om in het dienstenchequestelsel te stappen naar vroegere beroepssituatie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

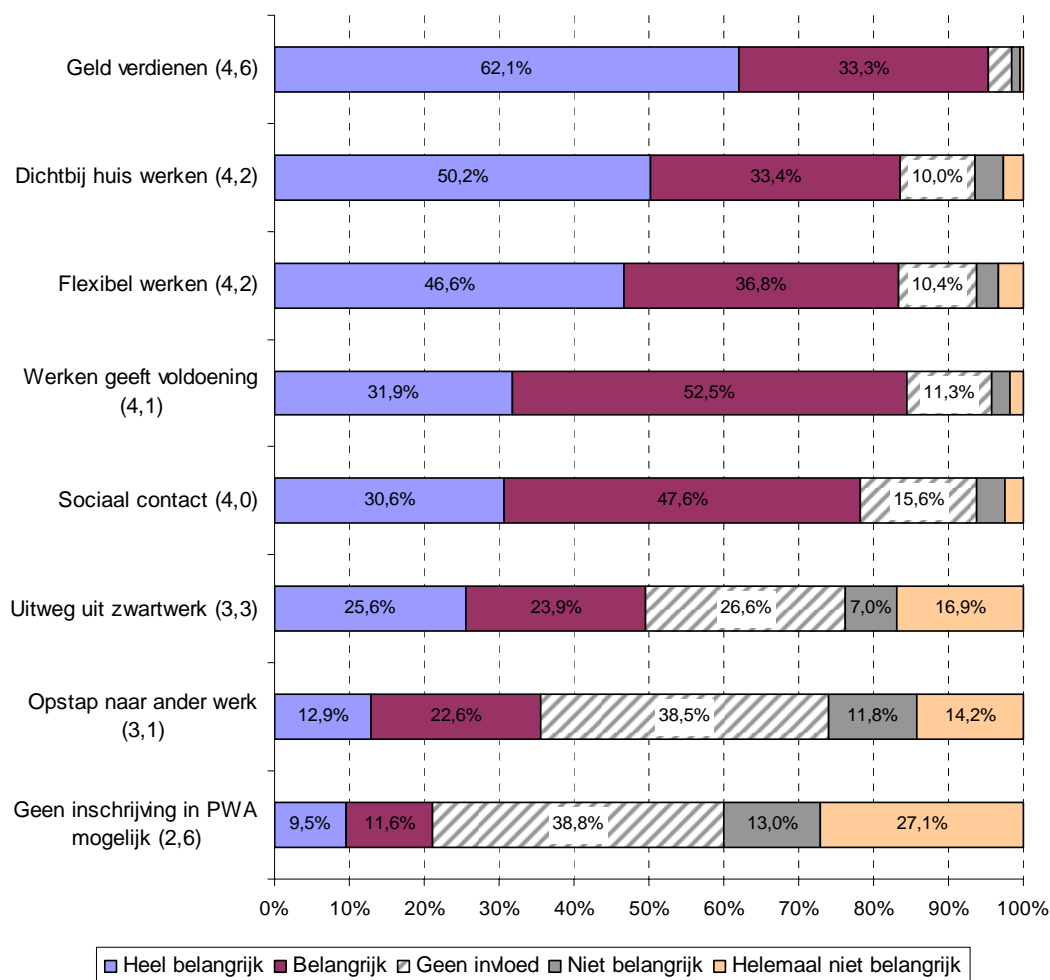
Werknemers die vroeger werkloos of niet-beroepsactief waren, maakten vaker de bewuste keuze om in het dienstenchequestelsel aan het werk te gaan dan hun collega's die al betaald werk deden of uit onderwijs/opleiding komen.

Ook tussen de regio's zijn er belangrijke verschillen op te merken. Het aandeel werknemers dat bewust koos om in het dienstenchequestelsel aan de slag gaan ligt beduidend hoger in Wallonië (92%) en Brussel (87%) dan in Vlaanderen (80%).

2.1.4.2 Motieven om te werken als dienstencheque-werknemers

In de enquête dienden de werknemers aan te duiden welke motieven al dan niet belangrijk waren in hun beslissing om als dienstencheque-werknemer aan de slag te gaan. Op basis van de resultaten werd een gemiddelde score berekend per motief die gelegen is tussen 5 (heel belangrijk) en 1 (helemaal niet belangrijk). Figuur 33 geeft in aflopende volgorde van belangrijkheid de verdeling van de antwoorden per motief.

Figuur 33: Belang van de motieven om te werken als dienstencheque-werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

In de schriftelijke werknemersbevraging hadden werknemers daarnaast de mogelijkheid om zelf nog andere motieven aan te geven of meer toelichting te geven bij hun motivatie. In totaal maakten 577 personen of 15% van de respondenten gebruik van deze mogelijkheid. De meest voorkomende andere motieven om te werken als dienstencheque-werknemer zijn:

- Flexibiliteit qua uren (130) die een combinatie van werk met een gezin, met studies, met een andere tewerkstelling³³ of met gezondheidsproblemen mogelijk maakt
- Vermijden van werkloosheid (104)
- Geen alternatieve job beschikbaar want geen diploma, te hoge leeftijd, ... (72)
- Financiële noodzaak (62)
- Recht op pensioen, arbeidsongevallenverzekering, ... (54)

Daarnaast gaven 33 werknemers aan dat ze verplicht werden om werk te zoeken onder meer onder druk van VDAB, BGDA, Forem of RVA.

Er zijn geen grote verschillen tussen de leeftijdscategorieën op te merken wat betreft het belang van de verschillende motieven. De opstap naar ander werk is wel iets belangrijker bij de jongere leeftijdsgroepen dan bij de oudere werknemers. Daartegenover blijkt het belang van de uitweg uit zwartwerk belangrijker te worden in functie van de leeftijd. Wellicht wordt het belang van een sociaal vangnet met het ouder worden belangrijker ingeschat.

De motieven van de werknemers werden tot slot gecombineerd met het type onderneming waar de dienstencheque-werknemer tewerkgesteld is/was. Uit de resultaten blijkt wel dat geld verdienen voor de werknemers die aan de slag zijn bij een gemeente of OCMW iets minder belangrijk te zijn terwijl voor hen de uitweg uit zwartwerk relatief belangrijker is dan bij de andere types bedrijven. Het sociaal contact en de werkvervulling lijken in de non-profit iets belangrijkere motieven te zijn dan bij de profitbedrijven. Opstap naar ander werk is het belangrijkste bij de werknemers van inschakelingsbedrijven en het minst belangrijk bij PWA. Werknemers bij zowel PWA als bij gemeente en OCMW hechten een groter belang aan het dichtbij huis werken en zijn ook vaker aan de slag in het dienstenchequestelsel omdat er geen inschrijving meer mogelijk is in PWA.

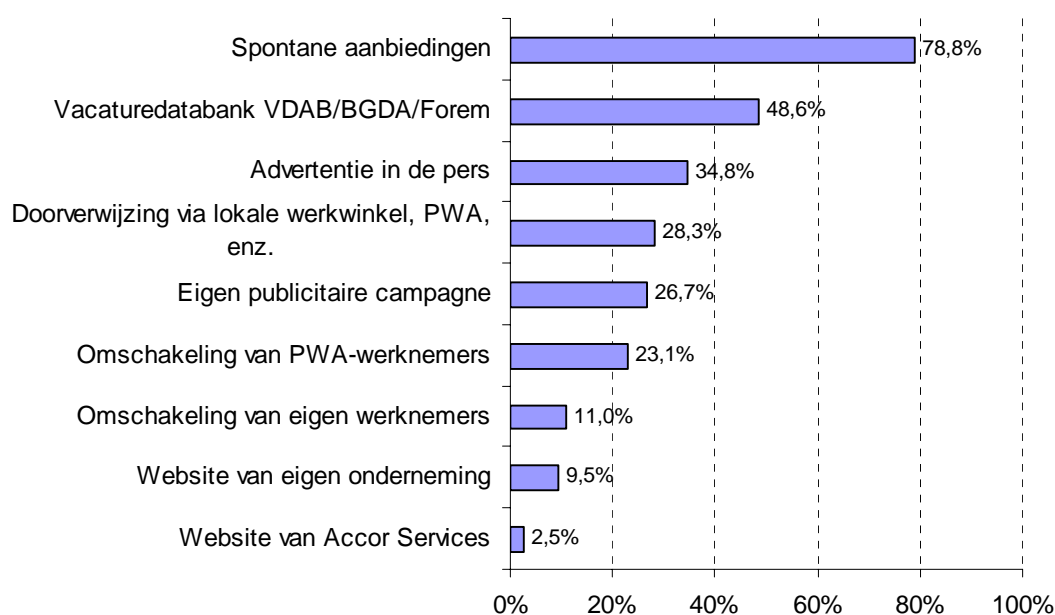
³³ 12,6% gaf in de enquête aan naast het werk in het dienstenchequestelsel ook nog een andere betaalde job uit te oefenen.

2.1.5 Rekrutering van dienstencheque-werknemers

2.1.5.1 Rekruteringskanalen

Net zoals vorig jaar zijn spontane aanbiedingen het belangrijkste rekruteringskanaal van de werkgevers. De vacaturedatabanken van de regionale arbeidsbemiddelingsdiensten worden door een kleine helft van de bedrijven vernoemd als belangrijk kanaal. Voor bijna één op vier bedrijven is de omschakeling van PWA-werknemers ook een belangrijk rekruteringskanaal.

Figuur 34: Belangrijkste rekruteringskanalen van de werkgevers³⁴



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Er zijn ook enkele verschillen waar te nemen naar type bedrijf. De vacaturedatabank van de publieke bemiddelingsdiensten (VDAB, BGDA, Forem) is slechts voor een kleine minderheid van de gemeenten en PWA een belangrijk rekruteringskanaal, terwijl zij net vaker kiezen voor omschakeling van PWA-werknemers. De omschakeling van eigen werknemers is vooral bij OCMW hoog (24%) in vergelijking met de andere types.

Doorverwijzing via de lokale werkwinkels blijkt over het algemeen een belangrijker rekruteringskanaal in de non-profit ondernemingen in vergelijking met de profitondernemingen (behalve bij de gemeenten). Vooral bij PWA ligt het percentage bedrijven dat dit als één van de belangrijkste kanalen beschouwd erg hoog (44%).

³⁴ De percentages tellen niet op tot 100%, aangezien elke onderneming meerdere kanalen kon aanduiden als belangrijk.

2.1.5.2 Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte kandidaten

Door de sterke en aanhoudende groei van het dienstenchequesysteem, is het voor de erkende ondernemingen niet altijd gemakkelijk om voldoende dienstencheque-werknemers te vinden. We vroegen hen wat de belangrijkste pijnpunten zijn in de zoektocht naar geschikte kandidaten. De volgende tabel geeft de resultaten weer.

Tabel 19: Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers voor de ondernemingen

Pijnpunten	% van de onderneming dat hiermee kampt
<i>Aard van het werk:</i>	
Het werk is fysiek zeer belastend.	50,2%
De werkinhoud wordt als niet aantrekkelijk gepercipieerd.	32,1%
<i>Loon- en arbeidsvoorwaarden:</i>	
Er is een tekort aan werknemers die recht geven op sociale verminderingen (vb. Activa).	23,0%
De loon- en arbeidsvoorwaarden worden als niet aantrekkelijk gepercipieerd.	22,3%
Er wordt een grote flexibiliteit van de werknemers verwacht (vb. dagen en uren afstemmen op de wensen van de gebruiker).	16,1%
De werkdruk is hoog.	6,6%
<i>Kenmerken van de kandidaat:</i>	
Kandidaat-werknemers beschikken over onvoldoende werkmotivatie.	59,3%
Er is een tekort aan werknemers met de juiste kwalificaties.	47,9%
Kandidaat-werknemers wensen dicht bij huis te werken (onvoldoende mobiliteit)	44,6%
<i>Toeleiding:</i>	
Er is onvoldoende hulp/toeleiding van de bevoegde instanties.	10,3%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

De *aard van het werk* speelt een belangrijke rol. Voor de helft van de bedrijven wordt het fysieke karakter van het huishoudelijk werk ervaren als een belangrijk pijnpunt in het zoeken van geschikte werknemers. Daarnaast geeft één derde aan dat de werkinhoud door de kandidaten als niet aantrekkelijk wordt aanzien.

De *loon- en arbeidsvoorwaarden* worden slechts door een minderheid van de bedrijven als problematisch beschouwd in het rekruteringsproces. Bijna één op vier geeft aan dat er een tekort aan werknemers is die recht geven op sociale verminderingen. In de ogen van potentiële kandidaten lijken de loon- en arbeidsvoorwaarden ook niet altijd even aantrekkelijk. Ook de werkloosheidsval³⁵ lijkt een pijnpunt bij rekrutering. Heel wat werkgevers³⁶ gaven aan dat het een probleem is om kandidaat-werknemers te motiveren voor een job in het

³⁵ Een werkloosheidsval wordt veroorzaakt door onvoldoende verschil tussen het netto-inkomen uit werk en het niveau van uitkeringen (bv. werkloosheidsuitkering, leefloon).

³⁶ In totaal waren er 102 ondernemingen die naast de in de vragenlijst vernoemde pijnpunten nog andere problemen aangaven. Hiervan waren er 32 werkgevers die de werkloosheidsval expliciet vermeldden.

dienstenchequesysteem. Ook in de werknemersbevraging werd deze problematiek expliciet vermeld. Verschillende werknemers haalden aan dat ze in het stelsel gestapt zijn om een hoger inkomen te ontvangen maar dat ze uiteindelijk minder verdienen door deeltijds in het dienstenchequestelsel te werken dan de werkloosheidsuitkering waar zij vroeger van genoten.

Ook de *kandidaten* blijken niet altijd geschikt te zijn om als dienstencheque-werknemer aan de slag te gaan. Bijna 6 op 10 bedrijven geeft aan dat er vaak onvoldoende werkmotivatie bij de kandidaten aanwezig is. Daarnaast vindt bijna de helft dat te weinig kandidaten de juiste kwalificaties bezitten. Sommige kandidaten blijken ook enkel bereid dichtbij huis te werken. Vooral de Waalse werkgevers maken expliciet melding van deze mobiliteitsproblemen. Wellicht moeten daar in landelijke gebieden grotere afstanden afgelegd worden naar een gebruiker en kan dit niet altijd via het openbaar vervoer gebeuren.

Tot slot geeft 10% van de ondernemingen aan dat de zoektocht naar geschikte werknemers moeilijk verloopt omwille van een gebrek aan *toeleiding* en hulp door de bevoegde instanties.

De meningen verschillen soms tussen de verschillende types bedrijven die in het dienstenchequestelsel actief zijn.

- Aard van het werk

Het fysieke karakter van het werk wordt als meer problematisch beschouwd door de non-profitorganisaties dan de profitorganisaties.

Daartegenover geven vooral de interimbedrijven in grote mate aan dat de werkinhoud vaak als niet aantrekkelijk wordt gepercipieerd terwijl de andere commerciële private ondernemingen dit het minst als een probleem aanzien.

- Loon- en arbeidsvoorwaarden

Een tekort aan werknemers die recht geven op sociale verminderingen wordt bij één op drie gemeenten en inschakelings-bedrijven als pijnpunt gezien, terwijl geen enkel interimbedrijf deze mening toegedaan is.

Ongeveer 34% van de VZW's denkt dat het feit dat de loon- en arbeidsvoorwaarden als niet aantrekkelijk worden gepercipieerd, problemen geeft bij het vinden van werknemers. Slechts 9,5% van de interimbedrijven gaat hiermee akkoord.

- Kenmerken van de kandidaat

Onvoldoende werkmotivatie blijkt vooral in de profit ($\pm 70\%$) als een groter pijnpunt beschouwd dan in de non-profit ($\pm 50\%$).

Een tekort aan juiste kwalificaties is een zeer belangrijk pijnpunt bij de natuurlijke personen, terwijl dit helemaal niet het geval blijkt te zijn bij de gemeenten.

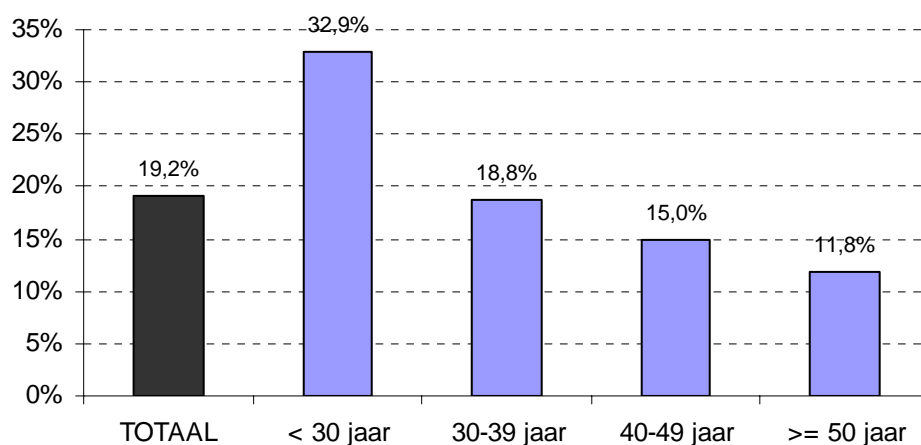
Alle interimbedrijven gaven aan dat onvoldoende mobiliteit een knelpunt is bij de zoektocht naar werknemers, terwijl slechts 1 op 4 OCMW's dezelfde mening is toegedaan.

2.2 Uitstroom van dienstencheque-werknemers

2.2.1 *Uitstroom en gemiddelde duurtijd in het systeem*

Eén of vijf dienstenchequewerknemers (686 personen) die in 2005 aan de slag was, is ondertussen uit het stelsel gestapt. Dit percentage daalt in functie van de leeftijd, zo is te zien in de volgende figuur.

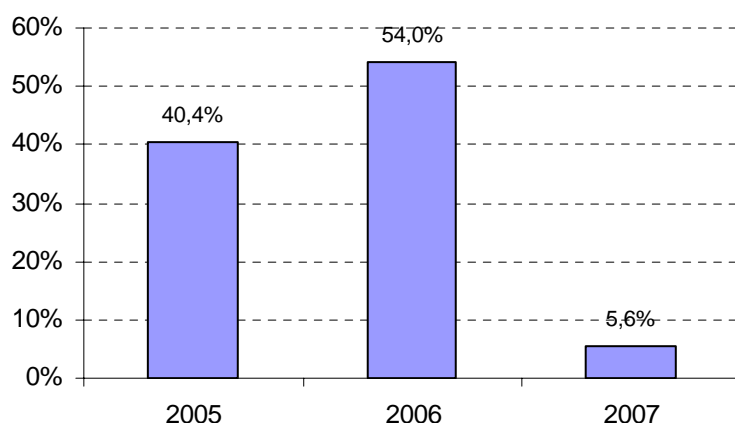
Figuur 35: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2005 naar leeftijdscategorie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Figuur 36 geeft weer in welk jaar deze werknemers uit het dienstenchequestelsel zijn gestapt. Ruim de helft deed dit in 2006 en 40% in 2005³⁷.

Figuur 36: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer is gestopt

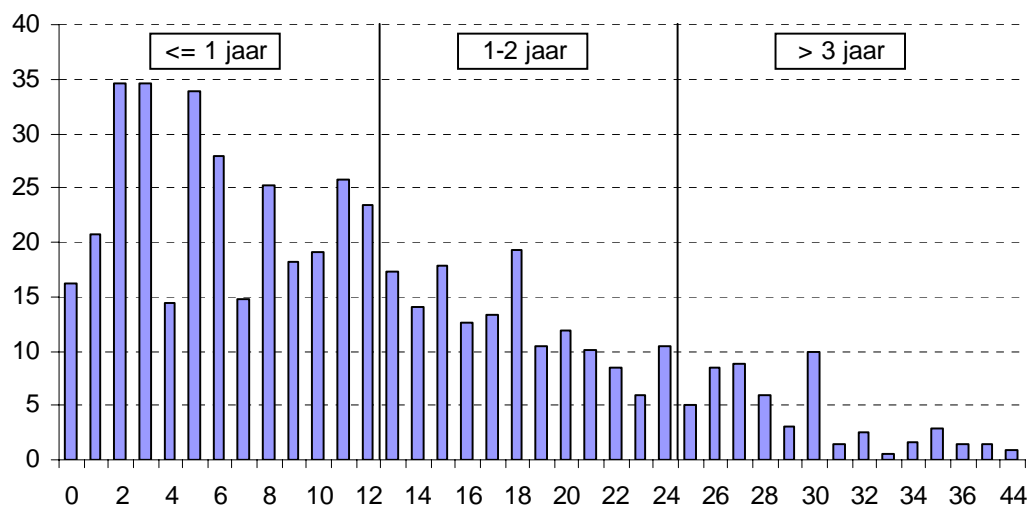


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

³⁷ Sommige werknemers gaven aan in 2003 of 2004 uit het stelsel te zijn gestapt, terwijl de steekproef voor de werknemersbevraging getrokken werd uit een bestand van actieve dienstencheque-werknemers in 2005. Zij zijn wellicht daarna weer in het stelsel gestapt. Deze werknemers werden niet meegenomen in Figuur 36 en Figuur 37.

Gemiddeld waren de uitgetreden werknemers 11,8 maanden aan de slag in het dienstenchequestelsel. De volgende figuur geeft de verdeling over het aantal maanden weer. Er is een piek te zien rond de 2 à 5 maanden waar relatief veel werknemers afhaken. Na 1 jaar tewerkgesteld te zijn in het systeem daalt de uitstroom.

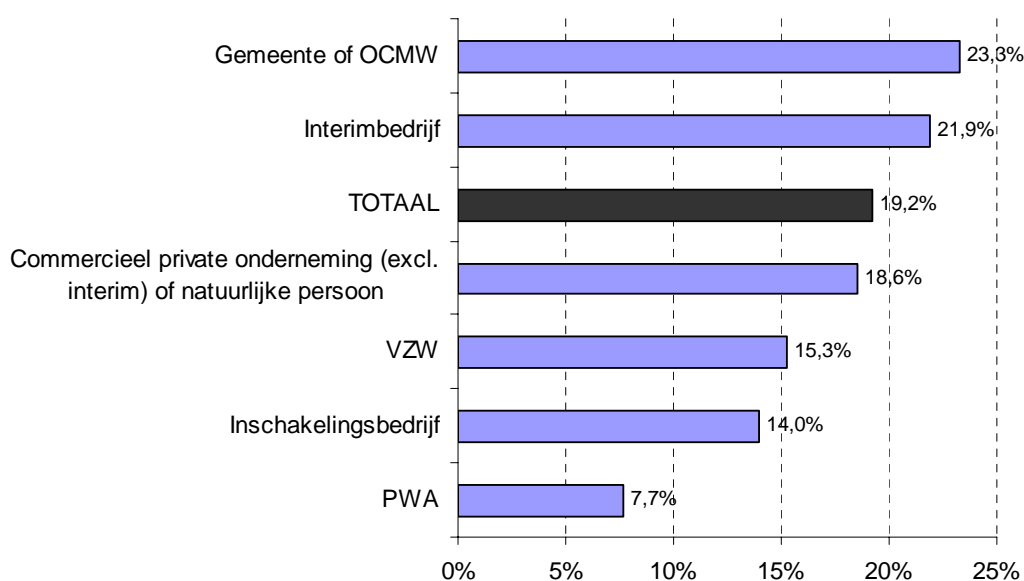
Figuur 37: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen gestopt



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

In Figuur 38 zien we belangrijke verschillen in het uitstroomresultaat naar type bedrijf. Werknemers tewerkgesteld bij gemeenten of OCMW's en interimbedrijven stromen sneller uit het stelsel dan hun collega's bij VZW's, inschakelingsbedrijven en bij het PWA.

Figuur 38: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2005 naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

2.2.2 Motieven voor uittrede uit het dienstenchequesysteem

Drie op vier werknemers hebben zelf gekozen om uit het dienstenchequestelsel te treden, bij de overige werd dit besluit door de werkgever genomen. Bij de veertigers ligt dit aandeel een stuk lager; slechts twee derden heeft zelf de beslissing genomen.

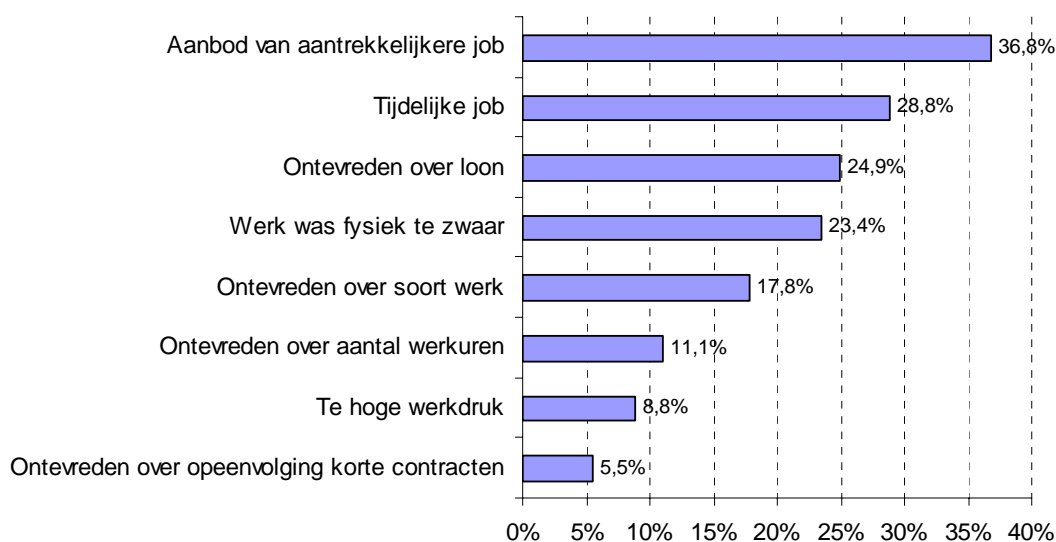
In vergelijking met de totale groep dienstencheque-werknemers bleken de werknemers die uitstroomden uit het dienstenchequesysteem:

- gemiddeld minder uren te hebben gewerkt in het systeem (gemiddeld 16,4 u/week vóór uittrede systeem versus 23 u/week voor totale groep)
- minder vaak gestart te zijn met een contract van onbepaalde duur
- vaker opeenvolgende contracten van bepaalde duur te hebben gekregen (indien ze bij aanvang van hun tewerkstelling contract bepaalde duur kregen)

We vroegen aan hen die zelf de stap hebben gezet om te stoppen als dienstencheque-werknemer welke motieven aan de basis lagen van hun beslissing. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

In Figuur 39 is te zien dat 37% van de werknemers een aantrekkelijkere job aangeboden kreeg en daarom uit het stelsel is gestapt. Daarnaast zag 29% de dienstenchequejob maar als een tijdelijke tewerkstelling. Dit geeft aan dat meer dan de helft van de werknemers die uit het stelsel zijn gestapt, de dienstencheque-tewerkstelling als een voorlopige oplossing beschouwde.

Figuur 39: Motieven van de werknemers die zelf kozen om uit het dienstenchequestelsel te stappen (N=454)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Daarnaast zijn er ook enkele “push”-factoren die werknemers uit het dienstenchequesysteem duwen. Eén vierde van de uitgestroomde werknemers gaf aan ontevreden te zijn over het loon dat men als dienstencheque-werknemer ontving. Daarnaast was voor 23% het werk fysiek te zwaar. In mindere mate gaf men ook aan dat het soort werk niet was wat men voor ogen had.

Slechts 5,5% van de uitgestroomde werknemers gaf aan dat men ontevreden was over het feit dat men opeenvolgende kortlopende contracten aangeboden kreeg door de werkgever en men daardoor besloot niet langer te werken in het dienstenchequesysteem.

Sommige motieven blijken sterk leeftijdsgebonden te zijn. Het fysieke karakter van het werk en een te hoge werkdruk blijken vooral bij de oudere werknemers tot uitstroom te leiden. Daarentegen zijn vooral jongeren minder tevreden over het aantal werkuren en de opeenvolging van kortlopende contracten. Bij de overige motieven blijkt leeftijd een minder grote rol te spelen.

2.3 Ziekteverzuim

Het gemiddeld ziekteverzuim wordt door de ondernemingen geschat op 9,4% van de totale arbeidstijd en varieert van 0 tot 30%³⁸. Dit ziekteverzuimpercentage wordt in sommige kleinere bedrijven sterk vertekend door de langdurige ziekte van één of meerdere dienstencheque-werknemers.

Het ziekteverzuim bij dienstencheque-werknemers ligt hoger dan het gemiddeld ziekteverzuim in de Belgische privé-sector³⁹. Op basis van gegevens van SD Worx, gepubliceerd op het arbeidsmarktportaal van het NIS, bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim van de vrouwelijke werknemers in de privé sector 5,7% voor het jaar 2006. Voor de groep van arbeiders tewerkgesteld in de privé sector ligt het gemiddelde ziekteverzuim op 7,2% van de totale arbeidstijd.

³⁸ In de analyse werden 17 bedrijven met een ziekteverzuim boven 30% weggelaten omdat dit wellicht te verklaren is door één of meerdere werknemers die door een langdurige ziekte voor lange tijd niet meer konden werken.

³⁹ Een vergelijking met de publieke sector is niet mogelijk wegens ontbrekend cijfermateriaal.

3 Opleiding van dienstencheque-werknemers in 2006

In dit evaluatierapport besteden we ook specifiek aandacht aan de opleidingsinspanningen ten aanzien van werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. Zowel de ondernemingen als de werknemers werden bevraagd inzake het opleidingsgebeuren in het jaar 2006.

3.1 Opleidingsbereik volgens de ondernemingen

In de bedrijfsenquête werden de volgende 3 vragen gesteld omtrent de opleidingsinspanningen van de ondernemingen:

- Werd er in 2006 opleiding voorzien voor de dienstencheque-werknemers?
- Indien opleiding aangeboden werd: hoeveel percent van uw dienstencheque-werknemers nam hieraan deel?
- Indien opleiding aangeboden werd: wat is de gemiddelde duurtijd van de opleiding?

Op basis van deze vragen en andere gegevens uit de bevraging kunnen verschillende indicatoren berekend worden die een beeld vormen van de opleidingsinspanningen voor werknemers tewerkgesteld in het dienstenchequesysteem (zie Tabel 20).

In 2006 gaven ruim 4 op 10 ondernemingen opleiding aan hun dienstencheque-werknemers. Niet alle werknemers in elke onderneming genoten in dat jaar van een opleiding. Per bedrijf nam gemiddeld 74% van de werknemers deel aan opleiding. Op basis van de bedrijfsenquête kunnen we afleiden dat minstens 12.360 dienstencheque-werknemers in 2006 deelnamen aan één of andere opleiding.

In bedrijven die opleiding aanboden in 2006 kreeg de helft van het totaal aantal werknemers in deze bedrijven een opleiding. Uitgedrukt ten opzichte van alle bevraagde ondernemingen kunnen we stellen dat 32% van de dienstencheque-werknemers in 2006 minstens 1 uur opleiding volgde.

De gemiddelde duurtijd van de opleidingen verschilt sterk van bedrijf tot bedrijf. In de helft van de ondernemingen werd op jaarbasis maximaal 10 uren opleiding gegeven per werknemer. In 1 op 4 ondernemingen kregen werknemers minstens 20 uren opleiding per jaar. Gemiddeld is de opleidingsduur 24,3 uren per werknemer. In bepaalde bedrijven wordt er vooral bij aanvang relatief zwaar geïnvesteerd in opleiding (bv. enkele weken of zelfs maanden opleiding bij start van het contract), in enkele gevallen geven bedrijven aan dat de werknemers kunnen genieten van permanente opleiding.

Tabel 20: Opleidingsinspanningen van de ondernemingen aan dienstencheque-werknemers in 2006

Indicator	Bereik
Aantal ondernemingen dat opleiding gaf in 2006	349
Aandeel ondernemingen dat opleiding gaf in 2006 (uitgedrukt als % van alle bevraagde ondernemingen)	41,4%
Gemiddeld aandeel werknemers dat deelnam aan opleiding in 2006 ⁴⁰	73,5%
Aantal werknemers dat opleiding genoot in 2006 ⁴¹	12.360
Aandeel werknemers dat opleiding genoot in 2006 (uitgedrukt als % van de totale tewerkstelling in de ondernemingen die opleiding aanboden in 2006)	49,9%
Aandeel werknemers dat opleiding genoot in 2006 (uitgedrukt als % van de totale tewerkstelling in alle bevraagde ondernemingen)	31,5%
Duurtijd van de opleidingen in 2006 (in uren per werknemer)	
Gemiddeld	24,3 uren
Eerste kwartiel, dwz 25% van de ondernemingen geeft per werknemer maximaal uren opleiding	5,0 uren
Mediaan, dwz 50% van de ondernemingen geeft per werknemer maximaal uren opleiding	10,0 uren
Derde kwartiel, dwz 25% van de ondernemingen geeft per werknemer minimaal uren opleiding	20,0 uren

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Figuur 40 geeft het aandeel ondernemingen dat in 2006 opleiding voorzag voor zijn dienstencheque-werknemers opgesplitst naar type onderneming. Indien geen opleiding aangeboden werd, konden de ondernemingen aangeven of zij in de plaats al dan niet begeleiding voorzag voor hun dienstencheque-werknemers. Net zoals bleek uit de voorgaande evaluatierapporten is het al dan niet aanbieden van opleiding sterk verschillend afhankelijk van het type onderneming. Van alle bevraagde inschakelingsbedrijven gaf meer dan 70% opleiding. Ook bij de OCMW's is dit aandeel erg hoog (63%). Vooral bij de natuurlijke personen blijken erg weinig ondernemingen opleiding aan te bieden (9%), maar dit wordt gecompenseerd door het hoge aandeel ondernemingen dat begeleiding voorzag (41%).

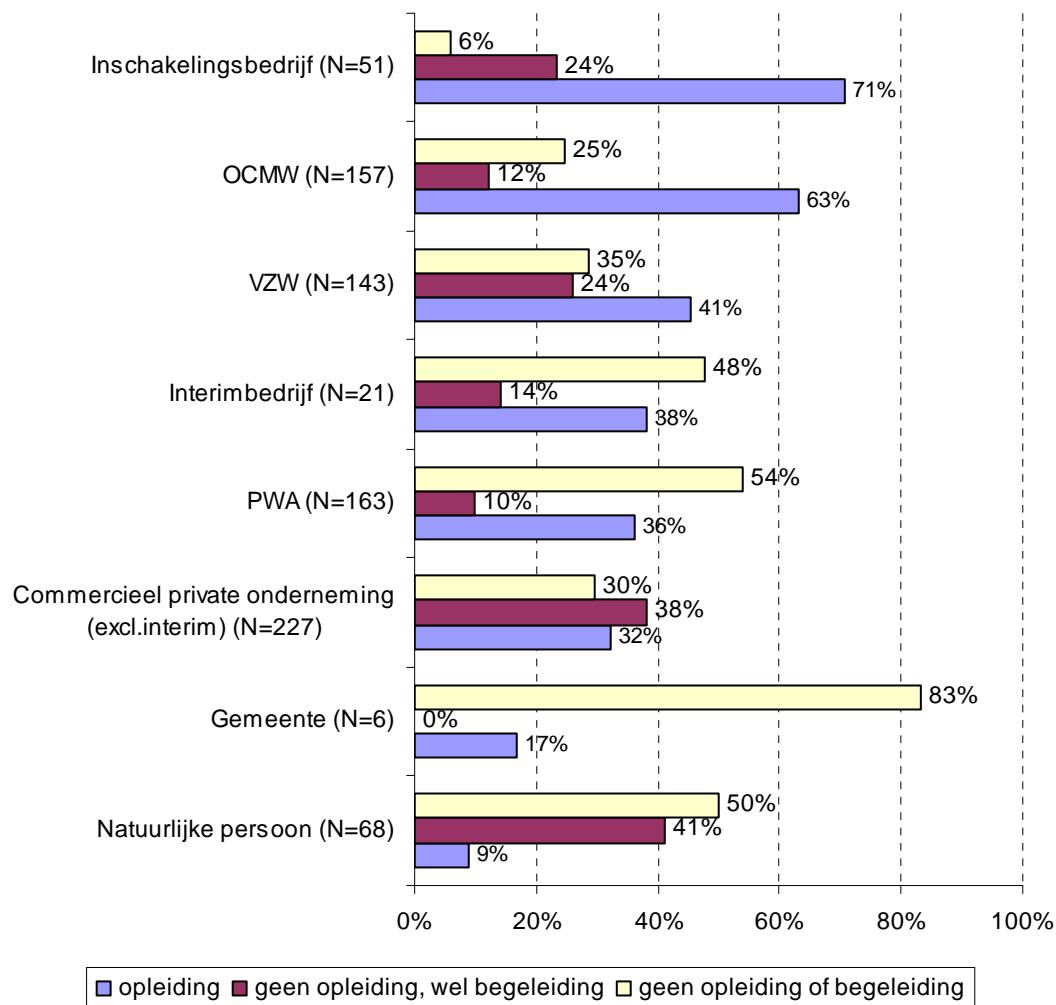
Verschillen in opleidingsinspanningen tussen bedrijfstypes zijn vermoedelijk deels verklaarbaar door verschillen in de competenties van de ingestroomde werknemers (en dus ongelijke opleidingsbehoeften). Bij PWA dienstencheque-ondernemingen bijvoorbeeld is de kans groot dat heel wat werknemers overgeschakeld zijn van PWA-

⁴⁰ Elke onderneming die opleiding voorzag in 2006 werd gevraagd om aan te geven hoeveel percent van hun dienstencheque-werknemers deelnam aan opleiding. Dit percentage werd uitgedrukt in percent van het totaal aantal dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in het bedrijf in de loop van 2006. Vervolgens werd een rekenkundig gemiddelde berekend van deze aandelen over alle bedrijven die opleiding aanboden in 2006.

⁴¹ Van de 349 ondernemingen die opleiding aanboden in 2006 kon bij 331 ondernemingen een berekening gemaakt worden van het aantal dienstencheque-werknemers dat opleiding kreeg.

werknemer naar dienstencheque-werknemer. De uitgeoefende activiteit kan echter dezelfde gebleven zijn, waardoor er weinig behoefte is voor om- of bijscholing.

Figuur 40: Aandeel ondernemingen dat opleiding of begeleiding aanbood in 2006



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

3.2 Opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers

Op basis van de werknemersbevraging kunnen we ook een beeld vormen van het opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers zelf. Van alle bevraagde werknemers die nog in het stelsel actief waren in 2006 zegt 14,1% dat ze in 2006 een opleiding kregen in het kader van hun tewerkstelling als dienstencheque-werknemer. Bij 6% van de werknemers dateert de opleiding van vóór 2006.

Tabel 21: Aantal dienstencheque-werknemers in opleiding in 2006 (op basis van werknemersenquête)

	Aantal	Percentage
Opleiding in 2006	455	14,1%
Geen opleiding in 2006	2.962	85,9%
maar wel bij begin tewerkstelling	204	6,3%
nooit opleiding genoten	2758	79,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Deze cijfers staan – net zoals de voorgaande jaren – in contrast met de opleidingsinspanningen gerapporteerd door de ondernemingen. Op basis van de bedrijfsbevraging schatten we dat 32% van alle dienstencheque-werknemers een opleiding kreeg in 2006. Volgens de werknemers zelf is dit aandeel 14,1%.

Eén mogelijke verklaring voor dit verschil ligt in het feit dat bedrijven hun opleidingsinspanningen rapporteren voor alle werknemers (inclusief nieuwe instroom in 2006), terwijl de resultaten uit de werknemersenquête betrekking heeft op de dienstencheque-werknemers actief in 2005 én 2006. Aangezien veel opleidingen gegeven worden vlak vóór of bij aanvang van dienstencheque-tewerkstelling, is het logisch dat de opleidingscijfers volgens de werknemers lager liggen dan deze volgens de werkgevers. Een tweede mogelijke verklaring kan te maken hebben met een verschillende invulling of definiëring van het begrip “opleiding” tussen werknemers en ondernemingen. Zo is het best mogelijk dat heel wat opleidingen eerder informeel en “on-the-job” plaatsvinden en dat werknemers dit niet als een opleiding percipiëren.

Op basis van de werknemersenquête zijn ook verschillen merkbaar in het opleidingsbereik naar regio. Het aandeel werknemers dat in 2006 genoot van een opleiding varieert van 12% in Brussel, 13,7% in Vlaanderen en 15,9% in Wallonië. Het Waals Gewest heeft daarnaast ook het hoogste aandeel werknemers dat vóór 2006 een opleiding kreeg (9% ten opzichte van 5,5% in Vlaanderen en 5% in Brussel).

Het aandeel opgeleide werknemers verschilt ook naar leeftijd van de werknemer. 17% van de jongste categorie kreeg een opleiding in 2006 tegenover 11,3% van de werknemers van 50 jaar of ouder. De verschillen zijn iets minder groot voor het aandeel werknemers die bij de start van de tewerkstelling een opleiding kreeg (6,8% t.o.v. 4,6%).

4 Dienstverlening door Accor Services

Zowel bedrijven als gebruikers werden in de enquête bevraagd naar de mate van tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening van Accor Services. Men had de keuze tussen zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en zeer ontevreden. Voor de gebruikers was het ook mogelijk om geen mening te geven.

Hierna overlopen we elk van deze aspecten en vergelijken we, indien mogelijk, de tevredenheid van elk aspect vanuit het oogpunt van de bedrijven en vanuit het oogpunt van de gebruikers.

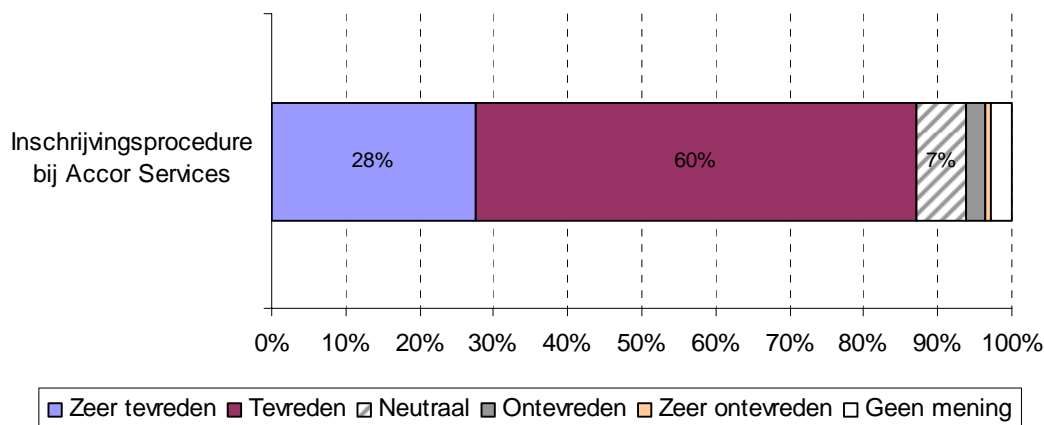
Bij de gebruikers bleek uit de analyse dat leeftijd geen significante invloed had op de tevredenheid van de dienstverlening van Accor Services. Wij zullen hier dan ook in de verdere bespreking niet verder op in gaan.

4.1 Tevredenheid over de procedures bij Accor Services

4.1.1 *Tevredenheid over de inschrijvingsprocedure*

Wat de inschrijvingsprocedure betreft, kan uiteraard alleen de mening van de gebruiker gevraagd worden. De ruime meerderheid van de gebruikers (88%) blijkt hierover tevreden tot zeer tevreden te zijn.

Figuur 41: Tevredenheid van de gebruikers over de inschrijvingsprocedure bij Accor Services

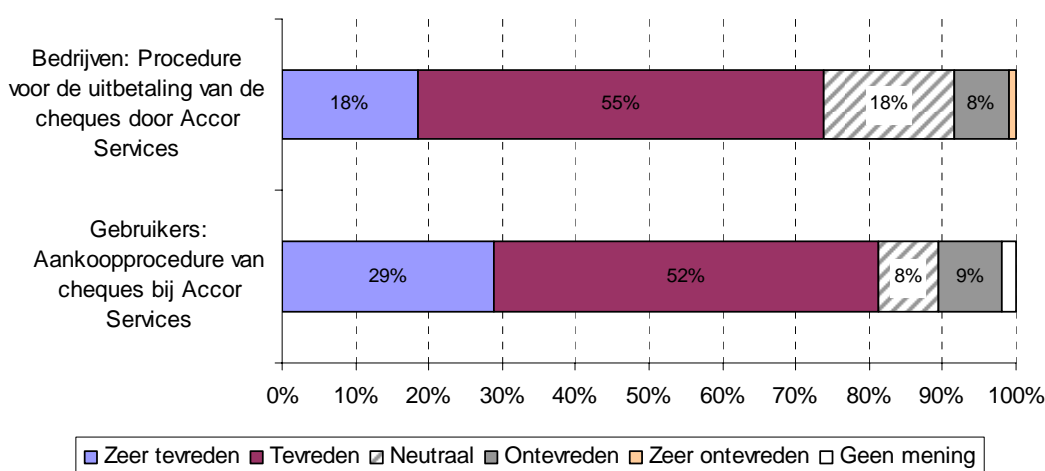


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

4.1.2 Tevredenheid over de aankoop- en terugbetalingsprocedures

Bij de bedrijven werd naar de tevredenheid over de terugbetalingsprocedure van cheques gepeild. Aan de gebruikers werd gevraagd in welke mate ze tevreden zijn over de aankoopprocedure van dienstencheques bij Accor Services. Zowel bij de bedrijven als bij de gebruikers is de meerderheid tevreden of zeer tevreden over deze procedures. Slechts een kleine minderheid is hierover ontevreden.

Figuur 42: Tevredenheid van de bedrijven over de uitbetalingsprocedure en van de gebruikers over de aankoopprocedure van cheques bij Accor Services



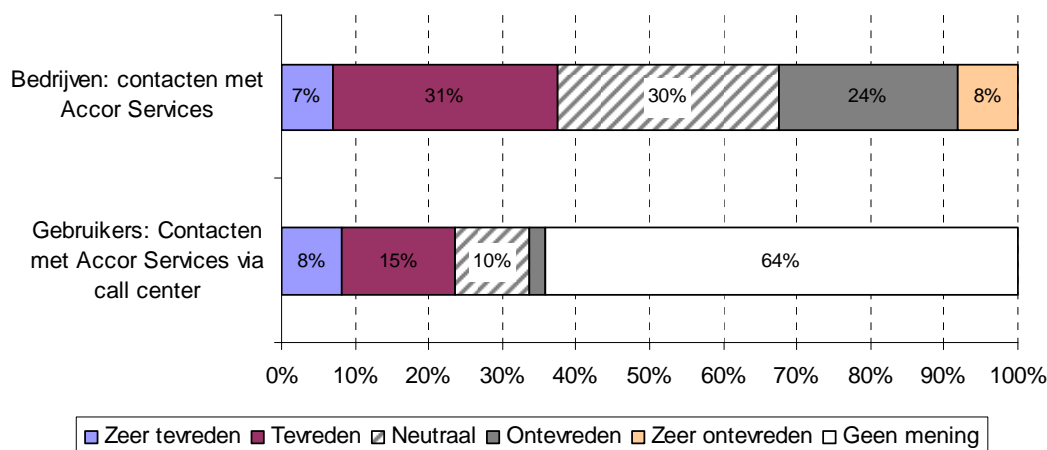
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

4.2 Tevredenheid over de contacten met Accor Services

Zowel aan de bedrijven als aan de gebruikers werd gevraagd of men al dan niet tevreden is over de contacten met Accor Services. Een meerderheid van de gebruikers blijkt hierover geen mening te hebben, wellicht omdat men nog geen contact heeft opgenomen met het call center van Accor Services. Van de overige gebruikers is er een relatief groot aandeel tevreden tot zeer tevreden.

Bij de bedrijven zijn de meningen erg verdeeld. Zowat 40% is tevreden of zeer tevreden over de contacten met Accor. Drie op tien heeft geen uitgesproken mening en een even groot aandeel geeft te kennen ontevreden tot zelfs zeer ontevreden te zijn.

Figuur 43: Tevredenheid van de bedrijven en de gebruikers over de contacten met Accor Services

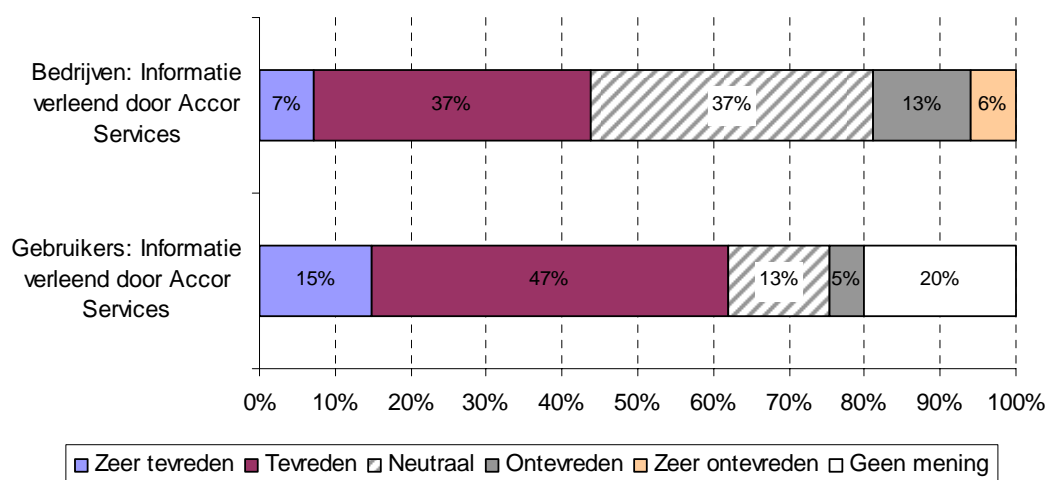


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

4.3 Tevredenheid over de verleende informatie van Accor Services

Tot slot konden zowel bedrijven als gebruikers een uitspraak doen over hun tevredenheid over de informatie die wordt verleend door Accor Services. Ook over dit aspect zijn de meningen van de ondernemingen erg uiteenlopend. 44% is (zeer) tevreden, 37% heeft een neutrale mening en 19% is (zeer) ontevreden. Bij de gebruikers heeft 1 op 5 geen mening over dit aspect. De overige gebruikers zijn veelal tevreden over de verleende informatie van Accor Services.

Figuur 44: Tevredenheid van de bedrijven en de gebruikers over de verleende informatie van Accor Services



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

5 Gebruik van elektronische dienstencheques

Op 1 september 2006 werd het systeem van de elektronische dienstencheques ingevoerd als alternatief voor de papieren cheques die sinds het begin van het dienstenchequestelsel worden gehanteerd.

Hierna zetten we eerst kort uiteen hoe het systeem van de elektronische dienstencheques werkt. Daarna bekijken we in welke mate gebruikers, werknemers en ondernemingen van het systeem gebruik maken, zowel op basis van RVA-gegevens als de enquêteresultaten. Daarbij gaan we na wat de motieven zijn van de gebruikers en de ondernemingen indien zij momenteel nog geen gebruik maken van elektronische cheques. We polsen ook de naar de tevredenheid over de werking van het elektronische systeem bij diegene die wel gebruik maken van het elektronische systeem.

5.1 Werking van het elektronische systeem

Het registreren van de prestaties en het betalen met dienstencheques gebeurt volledig elektronisch. Na het uitvoeren van de prestaties, belt de werknemer via het vaste toestel of GSM van de gebruiker naar een gratis nummer en tikt zijn of haar persoonlijke toegangscode in. Daarna worden de gepresteerde uren en het type activiteit ingegeven. Via het oproepnummer wordt de gebruiker geïdentificeerd. De informatie wordt automatisch doorgegeven aan de erkende onderneming die de dienstencheque-werknemer tewerkstelt en die de prestatie binnen de 5 werkdagen valideert en indien nodig aanpast. Vervolgens wordt de geregistreerde prestatie aan de gebruiker doorgegeven, die via telefoon of via internet de gepresteerde uren binnen de 9 werkdagen nadat de prestatie geleverd werd, kan bevestigen of betwisten. Laat de gebruiker na om dit te doen, dan wordt de prestatie automatisch bevestigd. Bij bevestiging worden de elektronische cheques automatisch afgetrokken van de dienstenchequeportefeuille van de gebruiker. Tot slot vraagt de erkende onderneming de terugbetaling van de bevestigde prestaties aan Accor Services.

Sinds september 2006 dienen nieuwe gebruikers bij registratie (inschrijving) te kiezen voor een papieren of elektronisch profiel. Een gemengd systeem is voor de gebruikers niet mogelijk. Overschakeling van het ene naar het andere systeem kan op elk ogenblik en kan zeer eenvoudig en snel gebeuren. (bv. via eigen gebruikerspagina op extranet van Accor Services). Erkende ondernemingen die overschakelen naar elektronische cheques kunnen indien gewenst het papieren systeem parallel blijven behouden.

5.2 Gebruik van elektronische dienstencheques

Op basis van RVA-gegevens van eind 2006 en de bevraging die in februari van dit jaar plaatsvond, kunnen we een tabel met verschillende indicatoren opmaken die een beeld toont van het gebruik van het nieuwe systeem van de elektronische dienstencheques.

Tabel 22: Gebruik van het systeem van de elektronische dienstencheques in 2006

Doelgroep	Indicator	Aantal	Percentage
Ondernemingen	Aantal ondernemingen toegetreden tot het systeem van de elektronische dienstencheques op basis van RVA-gegevens op 31 december 2006	456	31,7%
	Aantal ondernemingen toegetreden tot het systeem van de elektronische dienstencheques op basis van enquête in februari 2007 (N=915)	236	28,4%
	Aantal terugbetaalde elektronische dienstencheques op basis van RVA-gegevens op 31 december 2006	114.489	0,9%
Gebruikers	Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques op basis van de RVA-gegevens op 31 december 2006	7.046	1,7% ⁴²
	Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques op basis van gegevens Accor Services eind maart 2007	13.444	3,0% ⁴³
	Aantal potentiële gebruikers die interesse tonen voor elektronische dienstencheques op basis van de enquête in februari 2007 (N=305)	124	40,7%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

5.2.1 Elektronische cheques bij ondernemingen

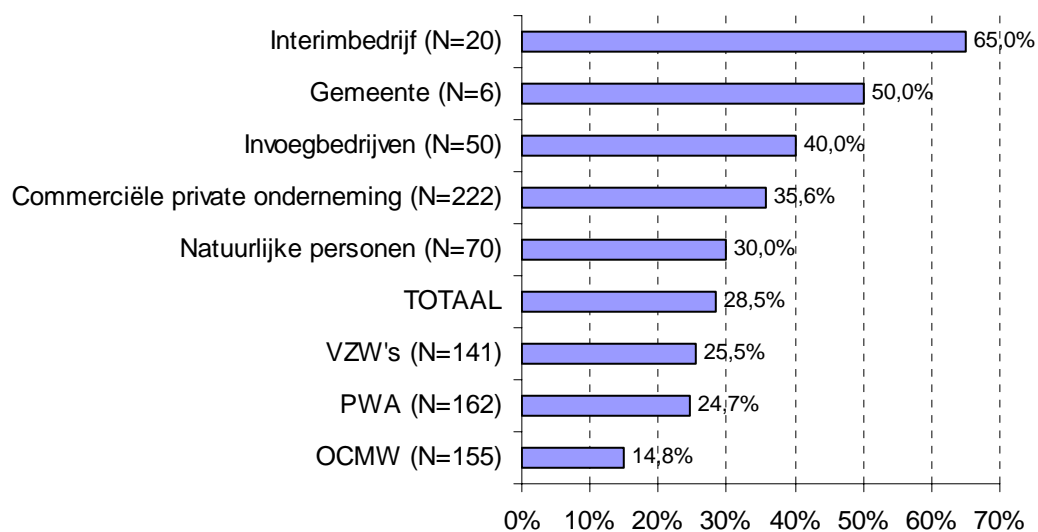
In het najaar van 2006 zijn 31,7% van de erkende ondernemingen toegetreden tot het systeem van elektronische dienstencheques.

De volgende figuur geeft een beeld van het gebruik van elektronische dienstencheques naar type bedrijf. De elektronische dienstencheques blijken het populairst bij de interimbedrijven waarvan twee derden van de bedrijven aangeeft dit aan te bieden aan de gebruiker. Bij de andere commerciële ondernemingen is dit cijfer veel lager. Daartegenover gaat de voorkeur bij OCMW's nog steeds in grote mate uit naar het papieren systeem. Merk op dat deze cijfers niet betekenen dat elke gebruiker bij bedrijven die het systeem aanbieden ook overstappen.

⁴² Uitgedrukt ten opzichte van het aantal ingeschreven gebruikers eind december 2006. Indien het aantal gebruikers van elektronische cheques berekend wordt ten opzichte van het aantal actieve gebruikers van 2006 stijgt het aandeel tot 2,2%.

⁴³ Uitgedrukt ten opzichte van het aantal ingeschreven gebruikers eind februari 2007.

Figuur 45: Gebruik van de elektronische dienstencheques per type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

5.2.2 Elektronische cheques bij gebruikers

Uit RVA-gegevens blijkt dat eind 2006 slechts 1,7% van de gebruikers is overgeschakeld naar elektronische cheques, terwijl bijna 1 op 3 van de erkende ondernemingen op dat ogenblik toegetreden was tot het elektronische systeem. Hiervoor kunnen een aantal verklaringen vermeld worden. Vooreerst is het voor heel wat gebruikers niet mogelijk om van het elektronische systeem gebruik te maken (tenzij ze veranderen van onderneming), omdat slechts een minderheid van de bedrijven tot het elektronische systeem is toegetreden. Daarnaast is de informatiecampagne voor de individuele gebruikers pas later van start gegaan dan bij de bedrijven om zekerheid te hebben dat voldoende erkende ondernemingen deze dienstverlening zouden aanbieden. In onze enquête gaf 55% van de gebruikers aan dat over het systeem van de elektronische dienstencheques onvoldoende werd gecommuniceerd.

Tussen eind december 2006 en maart 2007 blijkt het aantal gebruikers van elektronische dienstencheques wel bijna verdubbeld te zijn tot 13.444.

De volgende tabel vergelijkt de leeftjidsverdeling van de gebruikers van elektronische dienstencheques met de leeftjidsverdeling van alle gebruikers. Alle leeftjidscategorieën blijken gebruik te maken van de elektronische dienstencheques. De jongere gebruikers zijn wel oververtegenwoordigd terwijl de ouderen iets terughoudender zijn om over te schakelen.

Tabel 23: Leeftijdverdeling van de gebruikers van elektronische dienstencheques en alle gebruikers (maart 2007)

Leeftijdscategorie	Aantal gebruikers elektronische dienstencheques	Percentage gebruikers elektronische dienstencheques	Percentage van alle gebruikers
Jonger dan 30 jaar	1.278	9,7%	5,7 %
Van 30 tot 39 jaar	4.997	37,8%	27,0 %
Van 40 tot 49 jaar	3.916	29,6%	24,2 %
Van 50 tot 59 jaar	1.764	13,3%	15,2 %
Van 60 tot 79 jaar	1.024	7,7%	20,4%
80 jaar of ouder	255	1,9%	7,5%
Totaal	13.234	100%	100%

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

Uit de bevraging van de gebruikers blijkt verder dat vier op tien gebruikers wel geïnteresseerd is, maar momenteel nog niet overgeschakeld naar het elektronische systeem. Het zijn vooral de jongere leeftijdsgroepen die interesse tonen voor elektronische dienstencheques.

5.3 Tevredenheid over het elektronische systeem

5.3.1 *Tevredenheid bij de bedrijven*

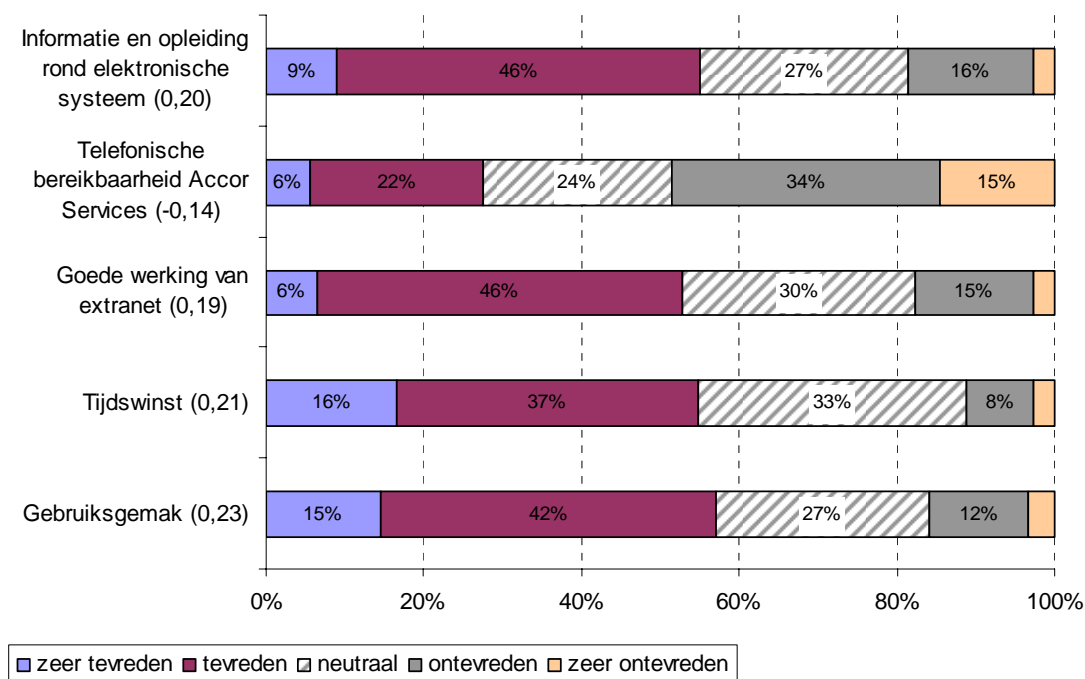
Aan de bedrijven werd zowel gevraagd naar hun algemene tevredenheid als de tevredenheid over bepaalde aspecten van het systeem van de elektronische dienstencheques.

Ruim de helft van de bedrijven is over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over het systeem van de elektronische dienstencheques. Eén derde is neutraal. Slechts 3% is zeer ontevreden.

De volgende figuur geeft de tevredenheid van de ondernemingen over diverse aspecten van het elektronische systeem en de gemiddelde tevredenheidsscore van elk aspect staat tussen haakjes⁴⁴. De meerderheid van de bedrijven is tevreden tot zeer tevreden over de meeste aspecten. Tijdswinst en gebruiksgemak krijgen de beste scores. Wat betreft de telefonische bereikbaarheid van Accor Services zijn de antwoorden meer verdeeld. Bijna de helft van de bedrijven gaf aan hierover ontevreden tot zeer ontevreden te zijn.

⁴⁴ Deze gemiddelde score is berekend door aan elk antwoord een waarde toe te kennen (1 is zeer tevreden; 0,5 is tevreden; 0 is neutraal; 0,5 is ontevreden en -1 is zeer ontevreden) en hiervan het gewogen gemiddelde te berekenen.

Figuur 46: Mate van tevredenheid van de bedrijven over verschillende aspecten van het systeem van de elektronische dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

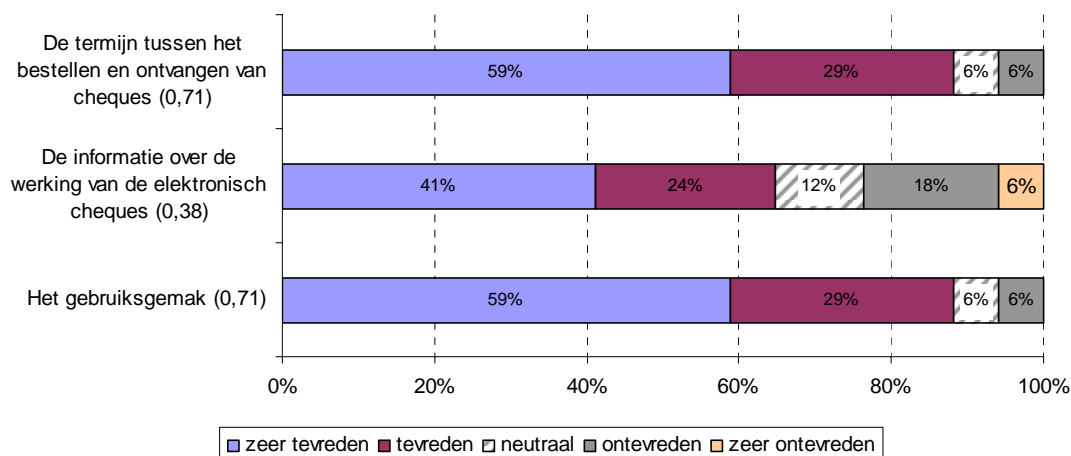
5.3.2 Tevredenheid bij de werknemers

92,2% van de 314 werknemers die ervaring hebben met het systeem ondervonden geen moeilijkheden bij het gebruik van elektronische dienstencheques.

5.3.3 Tevredenheid bij de gebruikers

Bijna 60% de gebruikers gaf aan over het algemeen zeer tevreden te zijn over het elektronische systeem en 35% is tevreden. In de volgende figuur zien we dat de termijn tussen het bestellen en ontvangen van de elektronische cheques en het gebruiksgemak bijzonder goed scoren. Over de mate waarin informatie werd verstrekt over de werking van het systeem werd meer verdeeld gereageerd, hoewel nog steeds bijna 2 op de 3 gebruikers aangaf hier tevreden tot zeer tevreden over te zijn.

Figuur 47: Mate van tevredenheid van de gebruikers over verschillende aspecten van het systeem van de elektronische dienstencheques



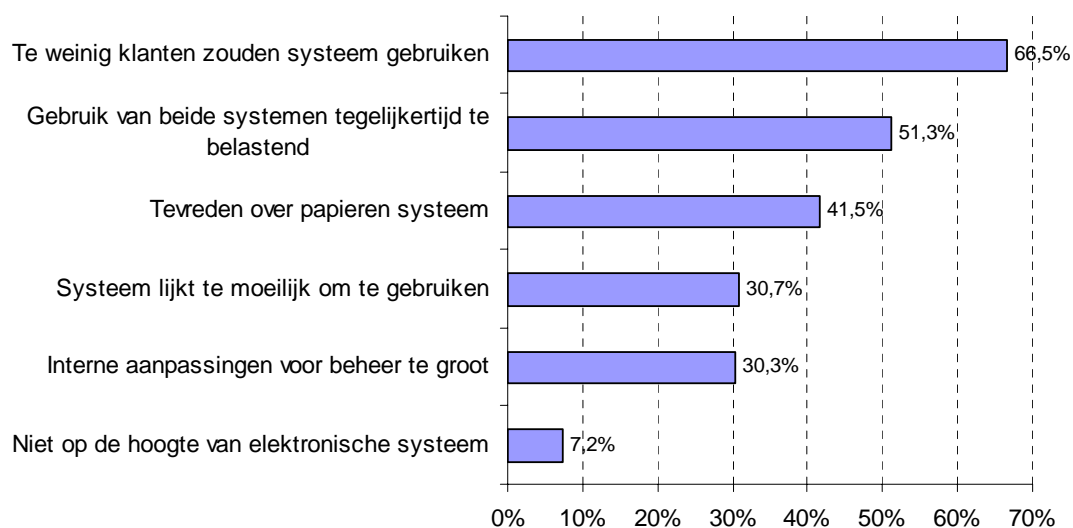
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

5.4 Motieven van de niet-gebruikers van elektronische cheques

5.4.1 Motieven bij de bedrijven

Aan de bedrijven die het systeem van de elektronische dienstencheques (nog) niet aanbieden aan de gebruiker, werd gevraagd naar hun motieven hiervoor.

Figuur 48: Motieven van bedrijven die het elektronische dienstenchequessysteem niet aanbieden



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Ruim twee derden gaf aan dat te weinig klanten ervoor zouden opteren om van het elektronische systeem gebruik te maken. Ook het gebruik van beide systemen tegelijkertijd zou voor de helft van de bedrijven te belastend zijn.

Een klein aantal bedrijven blijkt nog altijd niet op de hoogte van het bestaan van het elektronisch systeem.

5.4.2 Motieven bij de gebruikers

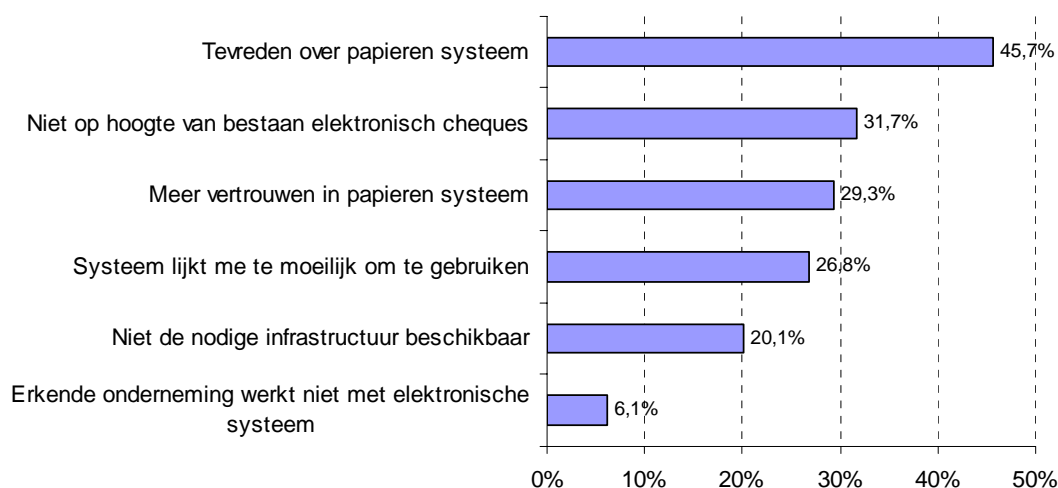
Zowel bij de gebruikers die geen interesse hebben voor het elektronische systeem, als de gebruikers die geïnteresseerd maar vooralsnog nog niet overgestapt zijn, werd naar hun motieven gevraagd. Meerdere antwoorden konden daarbij aangeduid worden.

5.4.2.1 *Gebruikers die niet geïnteresseerd zijn in elektronische dienstencheques*

De belangrijkste reden om niet te willen overstappen naar het elektronische systeem, is de tevredenheid over het huidige papieren systeem. Daarnaast geeft bijna 1 op 3 van de gebruikers aan nog niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de elektronische dienstencheques. Voor één vierde lijkt het systeem te moeilijk om te gebruiken. Slechts bij 6% is één van de redenen waarom men geen interesse toont, het feit dat de erkende onderneming waarbij de dienstenchequewerknemer werkt het systeem niet aanbiedt.

Andere redenen die door enkele gebruikers werden aangegeven, is het feit dat men geen gebruik meer maakt van dienstencheques of dat de werknemer papieren cheques verkiest.

Figuur 49: Motieven van gebruikers die geen interesse hebben voor het elektronische dienstenchequesysteem (N=164)



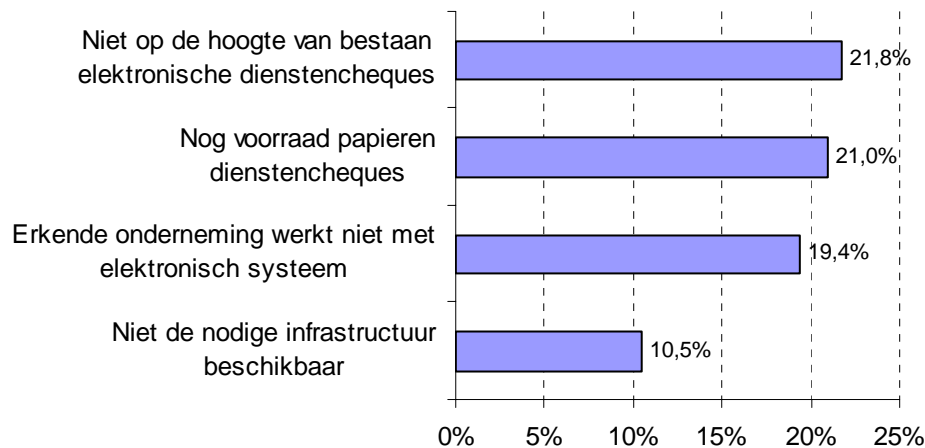
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

5.4.2.2 Gebruikers mét interesse voor systeem van elektronische dienstencheques

Van de gebruikers die wel interesse hebben voor het systeem maar nog niet overgestapt zijn, blijkt ruim één op vijf niet op de hoogte te zijn van het bestaan van elektronische dienstencheques. Ook ruim 20% van de gebruikers geeft aan nog over een voorraad papieren dienstencheques te beschikken die eerst dienen opgebruikt te worden. Ook het feit dat de erkende onderneming waarbij men diensten aankoopt niet met het elektronisch systeem werkt, blijkt een belangrijke reden te zijn voor deze potentiële groep van elektronische gebruikers. Niet over de nodige infrastructuur beschikken vormt slechts voor een kleine groep gebruikers een hinderpaal.

Daarnaast werden nog enkele andere redenen aangegeven. De belangrijkste zijn het gebrek aan tijd en een tekort aan informatie over het elektronisch systeem.

Figuur 50: Motieven voor gebruikers die wel interesse hebben maar nog niet zijn overgestapt naar het systeem van elektronische dienstencheques (N=124)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Deel 3: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES

1 Het werkgelegenheidseffect van het dienstenchequesysteem in 2006

De belangrijkste doelstelling van het dienstenchequesysteem is het creëren van nieuwe werkgelegenheid. In dit hoofdstuk gaan we na in welke mate deze doelstelling al dan niet bereikt werd in 2006. Eerst analyseren we de kwantitatieve tewerkstellingsresultaten (hoeveel jobs werden er gecreëerd?) en gaan we na in welke mate de nieuwe jobs ingevuld werden door kansengroepen. Vervolgens bespreken we enkele kwalitatieve aspecten van jobs in het dienstenchequesysteem (o.a. aantal werkuren en contracttype). Tot slot evalueren we de bijdrage van het dienstenchequesysteem in het terugdringen van het zwartwerk in de sector van de poets hulp en de mate waarin PWA-werknemers overgestapt zijn naar een volwaardige werknemersstatuut in het stelsel van dienstencheques.

1.1 Creatie van werkgelegenheid

Om het kwantitatieve werkgelegenheidseffect van het stelsel van de dienstencheques in 2006 te bepalen, kijken we zowel naar het aantal gecreëerde jobs als naar het gerealiseerde arbeidsvolume in het stelsel.

1.1.1 *Aantal jobs*

In de loop van 2006 waren **61.759 werknemers** werkzaam in het stelsel van de dienstencheques. Op de laatste dag van 2006 waren er nog 41.598 personen met een arbeidscontract dienstencheques. Dit verschil wordt deels veroorzaakt door uitstroom van werknemers uit het systeem in de loop van 2006. Een andere verklaring ligt in het feit dat contracten van bepaalde duur bij heel wat werknemers beëindigd worden vlak voor het einde van het jaar, waarna de dienstencheque-werknemer na 1 of meerdere dagen opnieuw aan het werk gaat met een nieuw arbeidscontract. Het aantal jobs in het stelsel van de dienstencheques begin 2007 ligt bijgevolg hoger dan 41.598 (maar lager dan de 61.759 werknemers die in 2006 prestaties leverden in het kader van de dienstencheques).

Een belangrijke bemerking hierbij is dat het bijna uitsluitend om gecreëerde jobs voor vrouwen gaat. In totaal is het aandeel mannen in 2006 amper 1,6% van alle werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques. Dit heeft vermoedelijk vooral te maken met de aard van de activiteiten die erkend zijn in het kader van de dienstencheques. Een verdere groei van het aantal dienstenchequejobs in het huidige systeem zal allicht weinig impact hebben op het aandeel mannen gelet op het soort activiteiten dat toegelaten is in het systeem van de dienstencheques.

Bijna 6 op 10 jobs in het stelsel van de dienstencheques in 2006 zijn jobs in private profit ondernemingen. Hierbij neemt de interimsector bijna 36% van het totaal aantal arbeidsplaatsen voor zijn rekening. Ruim 35% van de jobs werden gecreëerd in de private non-profit ondernemingen (inschakelingsbedrijven, VZW's en PWA's). Het tewerkstellingsaandeel van de publieke ondernemingen (gemeenten en OCMW's) is relatief beperkt (6,5%).

De hierboven vermeldde werkgelegenheidscijfers hebben betrekking op de bruto-jobcreatie. Om een idee te krijgen van de netto-jobcreatie dient dit aantal gecorrigeerd te worden voor arbeidsplaatsen die niet bijkomend gecreëerd werden door het dienstenchequesysteem. Het gaat hier om dienstencheque-werknemers die voordien dezelfde taken uitvoerden in het reguliere arbeidscircuit. Het meten van dit aandeel gesubstitueerde jobs is complex aangezien men zicht moet hebben op wat er met de vorige job gebeurd is. Reguliere jobs die blijven bestaan en ingevuld worden door andere personen vertegenwoordigen wel netto-jobcreatie. Indien de vorige job echter verdwijnt, is er geen sprake van netto-creatie van tewerkstelling.

Het verschil tussen bruto- en netto-jobcreatie kan indirect gemeten worden door aan de gebruikers te vragen wie vroeger de diensten leverde die ze nu via dienstencheques laten uitvoeren. Het aandeel gebruikers dat voordien de diensten uitbesteedde aan een onderneming, thuiszorg of OCMW geeft een inschatting van de omvang van het substitutie-effect. Dit aandeel bedraagt 3,3% in 2006.

1.1.2 Gepresteerde arbeidsvolume

Om zicht te krijgen op het totaal gepresteerde arbeidsvolume in 2006 in het kader van de dienstencheques kunnen drie verschillende databronnen vergeleken worden.

Een eerste indicatie over het gepresteerde arbeidsvolume kan afgeleid worden uit het aantal terugbetaalde cheques in 2006. Hierbij speelt wel een tijdseffect door de vertraging tussen de uitvoering van de prestatie en de terugbetaling van de cheques. Indien we uitgaan van een gemiddelde vertraging van 1 maand kan het aantal gepresteerde arbeidsuren in 2006 geschat worden op ruim 34 miljoen uren⁴⁵.

Volgens de RVA werden er in 2006 ruim 40 miljoen uren gepresteerd door dienstencheque-werknemers. Het gaat hier wel over de contractueel bepaalde uren (volgens de arbeidscontracten dienstencheques) die kunnen afwijken van de werkelijk gepresteerde uren.

RSZ en RSZPPO beschikken over cijfers omtrent de werkelijk gepresteerde uren van de dienstencheque-werknemers. Voor de vier kwartalen van 2006⁴⁶ komt dit neer op bijna 30 miljoen uren. Dit is echter een onderschatting van het totaal aantal gepresteerde uren omwille van onvolledige aangiftes van dienstencheque-werknemers als dusdanig bij zowel RSZ als RSZPPO.

Op basis van het voorgaande kunnen we besluiten dat het dienstenchequesysteem in 2006 erg succesvol was inzake werkgelegenheidscreatie. De federale overheid had de expliciete doelstelling om via het stelsel van de dienstencheques 25.000 bijkomende banen te creëren tegen 2007. Deze kwantitatieve doelstelling is eind 2006 ruimschoots gehaald.

⁴⁵ Tussen februari 2006 en januari 2007 werden er in totaal 34.210.717 dienstencheques terugbetaald aan de erkende ondernemingen.

⁴⁶ Voor RSZPPO zijn de gepresteerde uren van het vierde kwartaal van 2006 hier niet bijgeteld omdat ze nog niet beschikbaar zijn.

1.2 Creatie van werkgelegenheid voor kansengroepen

De jobs die het stelsel van de dienstencheques creëert zijn in belangrijke mate jobs voor verschillende kansengroepen.

In de eerst plaats is er een grote instroom van **werkzoekenden** in het systeem. Bijna de helft van de ondervraagde dienstencheque-werknemers gaf aan dat ze werkzoekend was juist vóór hun instap in het stelsel van de dienstencheques. Dit aandeel werkzoekenden verschilt wel sterk naargelang de regio. Zo was in Wallonië bijna 60% werkzoekend vóór intrede in het stelsel, terwijl dit in Vlaanderen 43% en in Brussel 37% was. Van de ex-werkzoekenden bedroeg de gemiddelde werkloosheidsduur 3,7 jaar. Opmerkelijk is het hoge aandeel zeer langdurig werklozen dat geactiveerd werd via dienstencheques (28% was 5 jaar of langer werkzoekend).

Een andere kansengroep die via het stelsel van de dienstencheques actief wordt op de arbeidsmarkt zijn de “**niet-beroepsactieven**”. Ruim 10% van de dienstencheque-werknemers bleek uit de enquête niet-beroepsactief te zijn vóór hun intrede in het stelsel. Het gaat hier voornamelijk om huisvrouwen die weer aan de slag gaan alsook om personen die van sociale bijstand genoten.

Bovenstaande cijfers tonen aan dat het stelsel van de dienstencheques een belangrijke maatregel is voor de activering van langdurig werkzoekenden en inactieven (bv. leefloners). Wat betreft andere kansengroepen (vb. aandeel allochtonen en laaggeschoolden) is er geen nieuwe informatie beschikbaar en verwijzen we naar het voorgaande evaluatierapport.

1.3 Creatie van duurzame jobs

Een belangrijk aandachtspunt bij het creëren van jobs is of het al dan niet gaat om duurzame jobs. Om hierover een beeld te vormen kijken we achtereenvolgens naar de omvang van de jobs (het aantal werkuren), het type arbeidscontract waarmee werknemers tewerkgesteld worden en de uitstroom uit het dienstenchequesysteem.

1.3.1 Aantal werkuren

Uit de werknemersenquête komt naar voren dat de dienstencheque-werknemers gemiddeld 23 uur per week werken. Ondanks het kleine aandeel werknemers dat voltijds werkt (8%), blijkt bijna 6 op 10 van de werknemers meer dan halftijds (19 uur/week) maar minder dan voltijds aan de slag te gaan. Slechts een minderheid van de dienstencheque-werknemers presteert een beperkt aantal uren per week.

Bovendien geeft bijna de helft van de werknemers aan dat hun aantal werkuren per week gestegen zijn in vergelijking met het begin van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Ruim 1/3 van de werknemers werkte op het moment van de enquête evenveel uren als in het begin van hun tewerkstelling. Een aanzienlijk aandeel van de werknemers ziet hun aantal werkuren dus toenemen naarmate ze langer in het systeem van de dienstencheques zitten.

Verder blijkt uit de enquête dat 83% van de deeltijdse werknemers tevreden is met het aantal werkuren en dat dit overeenstemt met hun eigen voorkeur.

1.3.2 Contracttype

Een ander aspect van een duurzame job is het contracttype. De enquête geeft aan dat 57% van de werknemers reeds bij de start van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques meteen een contract van onbepaalde duur krijgt. Dit aandeel schommelt wel naargelang het type onderneming waar de werknemer tewerkgesteld is. Zo krijgt 85% van de werknemers in inschakelingsbedrijven direct een contract van onbepaalde duur, terwijl dit aandeel in de interimsector ongeveer 32% bedraagt.

Van de groep die startte met een contract van bepaalde duur, blijkt bijna 6 op 10 op het moment van de enquêtering overgeschakeld te zijn naar een contract van onbepaalde duur. Ongeveer 30% van de ondervraagde werknemers werkt met opeenvolgende contracten van bepaalde duur en kreeg tot op heden nog geen contract van onbepaalde duur aangeboden. In dit laatste geval is het wel niet duidelijk of de werknemer permanent actief was in het dienstenchequesysteem.

Uit de cijfers van de RVA-enquête bij de dienstencheque-bedrijven bleek dat een belangrijk deel van de contracten van bepaalde duur aflopen voor de laatste dag(en) van het jaar. Hierdoor ligt het aantal dienstencheque-werknemers op 31/12/2006 aanzienlijk lager dan het aantal werknemers in de loop van 2006. Ditzelfde fenomeen vindt men ook terug in de RSZ-cijfers waar het aantal dienstencheque-werknemers in de loop van een kwartaal ook duidelijk hoger ligt dan op de laatste dag van elk kwartaal.

1.3.3 Uitstroom uit het stelsel

Andere indicaties voor de duurzaamheid van de dienstencheque-jobs zijn de gemiddelde tewerkstellingsduur in het systeem, de uitstroom en de motieven hiervoor. De gemiddelde tewerkstellingsduur in het stelsel van de bevraagde werknemers die tot op heden niet uitgestroomd zijn is bijna 24 maanden. Belangrijk hierbij is dat de enquête werd afgenomen bij personen die in 2005 actief waren in het stelsel van de dienstencheques. Hiervan blijkt 1 op 5 op het moment van de enquêtering (februari 2007) uitgestroomd te zijn na gemiddeld ongeveer 12 maanden in het stelsel gewerkt te hebben. Werknemers die uitstromen doen dit doorgaans na 2 à 5 maanden werkzaam geweest te zijn in het dienstenchequesysteem.

Driekwart van de werknemers die uitstroomde besliste zelf om uit het stelsel te stappen, bij de overigen werd dit besluit door de werkgever genomen. De keuze om te stoppen wordt vooral ingegeven door het vinden van een aantrekkelijkere job (37%) of doordat men de job beschouwde als een tijdelijke tewerkstelling (29%). Meer dan de helft van de gestopte werknemers beschouwde zijn job in het kader van de dienstencheques dus als een voorlopige oplossing tot men een aantrekkelijkere job gevonden heeft, studies kan hervatten of als zelfstandige begint. Andere belangrijke motieven om uit te stromen zijn het lage loon en het fysiek zware werk dat aanleiding geeft tot allerhande gezondheidsproblemen.

1.4 Omzetten van zwartwerk in reguliere jobs

Het omzetten van zwartwerk in reguliere jobs is een belangrijke doelstelling van het systeem van de dienstencheques. Zowel bij de bevraging van de werknemers als de gebruikers vinden we hier evidentie voor. Men dient hierbij wel rekening te houden met de gevoeligheid van dit thema, wat leidt tot een onderschatting van het aandeel zwartwerk.

In de enquête geeft ongeveer 2% van de werknemers aan in het zwart gewerkt te hebben juist voor hun instap in het stelsel van de dienstencheques. Dit aandeel neemt toe tot 5,4% indien alle personen die ooit in hun carrière in het zwart gewerkt hebben meegenomen worden. Echter, indien gevraagd naar hun motivatie om te werken via dienstencheques, vindt de helft van de werknemers het feit dat het een uitweg uit zwartwerk is een belangrijk tot heel belangrijk motief. Dit belang van een uitweg uit zwartwerk wordt bovendien groter indien de leeftijd van de werknemer toeneemt.

Bij de gebruikers geeft 1 op 10 aan dat ze voordien de diensten die ze nu via dienstencheques aankopen door iemand zonder contract lieten doen. Wanneer we dit percentage toepassen op het totaal aantal actieve gebruikers in 2006, schatten we dat ruim 31.600 gebruikers beroep deden op zwartwerk vooraleer ze instapten in het stelsel van de dienstencheques. Bovendien zou 23% van de ondervraagde gebruikers gebruik maken van het zwarte circuit indien het systeem van de dienstencheques in de toekomst niet meer zou bestaan.

1.5 Omzetten van PWA-statuten in volwaardige werknemersstatuten

Een andere doelstelling van het stelsel van de dienstencheques is aan PWA-werknemers de mogelijkheid bieden om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Sinds 1 maart 2004 is het PWA-stelsel gesloten voor huishulp met een huishoudelijk karakter zowel voor nieuwe werknemers als gebruikers. Instroom van nieuwe PWA-werknemers blijft wel mogelijk voor andere activiteiten dan huishoudelijke hulp (bijv. klein tuinonderhoud, kleine onderhouds- en herstellingswerken aan de woning, opvang of begeleiding van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten).

In de werknemersenquête vinden we aanwijzingen voor het doorstromen van PWA-werknemers naar het dienstenchequestelsel. Ruim 1 op 5 van de bevroegde werknemers gaf aan werkloosheid en PWA-activiteit te combineren juist voor hun instap in het systeem van de dienstencheques. Daarnaast vond 21% van de werknemers het feit dat inschrijving in PWA niet meer mogelijk is een belangrijk tot zeer belangrijk motief om te beginnen werken in het stelsel van de dienstencheques.

Op dit ogenblik zijn er geen concrete cijfers beschikbaar over het totaal aantal PWA-werknemers dat de overstap naar dienstencheques gemaakt heeft sinds de opstart van het dienstenchequesysteem. RVA heeft wel informatie over de evolutie van het totaal aantal PWA-werknemers voor de jaren 2004, 2005 en 2006 (zie Tabel 24). In deze aantallen zitten naast PWA-werknemers die huishulp met een huishoudelijk karakter verrichten ook werknemers die andere activiteiten uitvoeren (bijv. tuinonderhoud).

Tabel 24: Evolutie van het aantal werknemers in het PWA-stelsel

	Aantal PWA-werknemers
Aantal PWA-werknemers eind 2004	35.558
Aantal PWA-werknemers eind 2005	30.011
Aantal PWA-werknemers eind 2006	27.819
<i>waarvan thuishulp met huishoudelijk karakter</i>	<i>16.360</i>

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens

De tabel geeft weer dat het aantal PWA-werknemers sinds het ontstaan van het (federaal) dienstenchequestelsel in 2004 elk jaar afneemt, maar slechts in beperkte mate. In de periode 2004-2006 is er dus elk jaar een netto-daling geweest van de PWA-werkgelegenheid bestaande uit een combinatie van uitstroom van PWA-werknemers (naar dienstencheques of elders) én nieuwe instroom van PWA-werknemers voor andere activiteiten dan huishoudelijke hulp.

Eind 2006 telde het PWA-stelsel in totaal 27.819 werknemers, waarvan er 16.360 thuishulp met een huishoudelijk karakter deden. Dit betekent dat 3 jaar na de opstart van het dienstenchequestelsel nog steeds ruim 16.000 PWA-werknemers niet doorgestroomd zijn. Bovendien is 43% van de PWA-werknemers actief in huishoudelijk hulp ouder dan 50 jaar, wat duidelijk hoger is dan het aandeel 50-plussers onder de dienstencheque-werknemers (bijna 11%). Het lijkt dan ook weinig waarschijnlijk dat deze 50-plussers in de toekomst nog massaal zullen overstappen naar het systeem van de dienstencheques. Hier speelt ook het effect van de werkloosheidsval vervat in het huidige PWA-systeem.

2 Meerwaarde van het stelsel van de dienstencheques

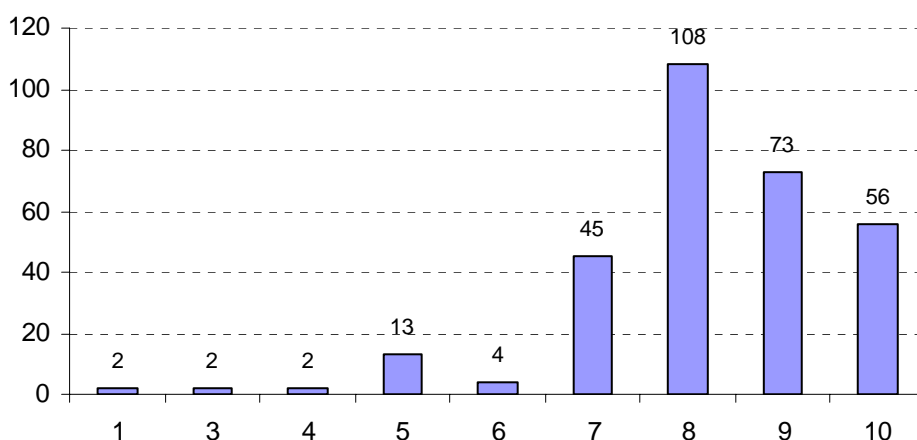
In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de meerwaarde van het stelsel van de dienstencheques. We maken hierbij een onderscheid tussen de meerwaarde voor de gebruikers van het systeem en de meerwaarde voor de werknemers die tewerkgesteld zijn in het stelsel van de dienstencheques.

2.1 Meerwaarde voor de gebruikers

Doordat gebruikers via dienstencheques een aantal huishoudelijke taken (bijv. schoonmaken, strijken) kunnen uitbesteden, betekent het stelsel voor hen een meerwaarde in hun dagdagelijkse leven. Voor een deel van de gebruikers zorgt deze uitbesteding ervoor dat ze een beter evenwicht kunnen bereiken tussen arbeid en gezin. In sommige gevallen leidt dit er wellicht toe dat dankzij het stelsel van de dienstencheques beide partners kunnen (voltijds) werken. Het gaat hier dan vooral om tweeverdieners al dan niet met kinderen. Een tweede groep gebruikers besteedt huishoudelijke taken uit omdat ze deze fysiek niet (meer) aankunnen. Deze groep bestaat voornamelijk uit oudere gebruikers van dienstencheques. Het betreft hier een aanzienlijke groep, vermits bijna 1 op 3 actieve gebruikers 60 jaar of ouder is. Een kleine 8% van de gebruikers is zelfs 80 jaar of ouder. Dit laat toe langer in de vertrouwde thuisomgeving te blijven.

Dat het systeem van de dienstencheques een meerwaarde biedt aan de gebruikers kan ook afgeleid worden uit de tevredenheid van de gebruikers over het stelsel. In de enquête kon de gebruiker zijn algemene tevredenheid over het stelsel uitdrukken door het geven van een score van 1 tot 10. Hierbij staat 1 voor zeer ontevreden, 5 voor neutraal en 10 voor zeer tevreden. Met een gemiddelde score van 8,2 op 10 lijken de meeste gebruikers best tevreden over het systeem. De volgende figuur geeft weer hoe de antwoorden van de gebruikers verdeeld zijn over de verschillende scores.

Figuur 51: Verdeling van de algemene tevredenheidsscore van de gebruikers in absolute aantallen (N=305)

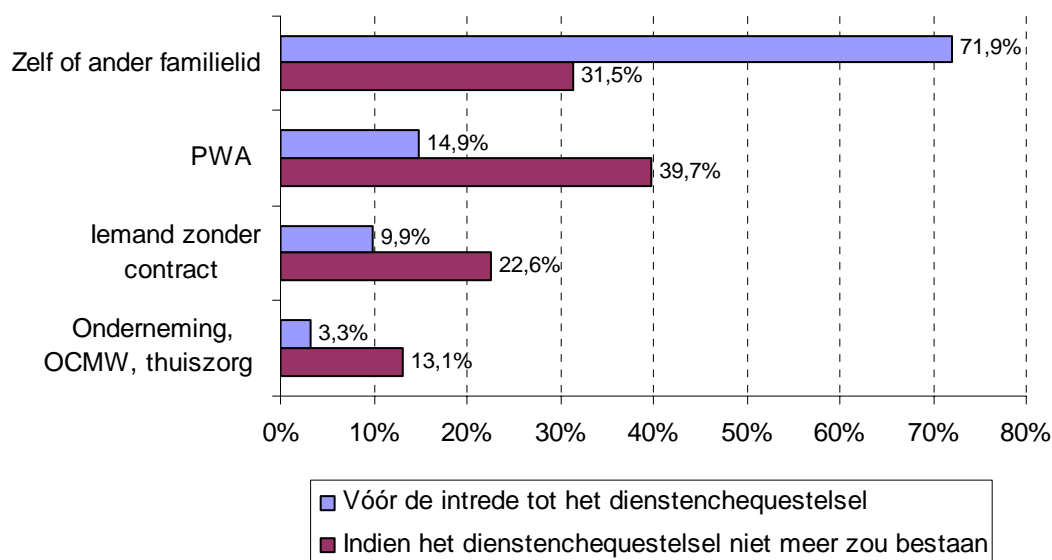


Bron: IDEA Consult op basis van de enquête (2007)

De gemiddelde tevredenheidsscore van de gebruikers kent geen grote verschillen naar type bedrijf. De score varieert van 8,4 voor inschakelingsbedrijven tot 7,5 voor de gebruikers die diensten aankopen bij een gemeente of OCMW. Verder blijken oudere gebruikers over het algemeen iets meer tevreden te zijn over het stelsel van de dienstencheques in vergelijking met jongere gebruikers.

De meerwaarde van het systeem van de dienstencheques voor de gebruikers blijkt tenslotte ook uit informatie over wie de huishoudelijke hulp vroeger verrichtte en wie deze taken zou vervullen indien het stelsel van de dienstencheques niet meer zou bestaan. Meer in detail werd in de enquête aan de gebruikers gevraagd of ze vroeger ook al beroep deden op hulp van buitenaf voor het leveren van huishoudelijke diensten en zo ja op welke organisatie men dan beroep deed. Daarnaast werd de gebruikers ook gevraagd welke oplossing men zou zoeken mocht het systeem van de dienstencheques in de toekomst niet meer bestaan. Figuur 52 geeft de resultaten weer.

Figuur 52: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques én indien het dienstencheque-systeem in de toekomst niet meer zou bestaan (N=303)



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête (2007)

Vóór toetreding tot het stelsel van de dienstencheques voerde 7 op 10 gebruikers de huishoudelijke taken zelf uit of men liet dit doen door een familielid. Indien het stelsel zou ophouden te bestaan, zou slechts 3 op 10 gebruikers de taken opnieuw zelf doen. Een ruime meerderheid zou er dus voor opteren om de taken blijvend uit te besteden wat een duidelijke indicatie is voor de toegevoegde waarde van het systeem.

Het dienstenchequesysteem heeft ook zijn meerwaarde in het omzetten van zwartwerk in de sector van huishoudelijke hulp. In het verleden deed 1 op 10 gebruikers beroep op iemand zonder contract. Indien het dienstenchequesysteem in de toekomst niet meer zou bestaan zou 23% van de gebruikers de huishoudelijke taken in het zwart laten verrichten.

15% van de bevraagde gebruikers had in het verleden een huishulp uit het PWA-systeem. Mocht het dienstenchequesysteem ophouden te bestaan zou 4 op 10 gebruikers beroep willen doen op het PWA-systeem (alhoewel dit in principe niet mogelijk is⁴⁷).

Uitbesteding aan organisaties zoals een OCMW, een thuiszorgdienst of een (private) onderneming kwam vóór toetreding tot het dienstenchequestelsel niet frequent voor (3,3%), maar zou wel meer gebruikt worden indien het dienstenchequesysteem niet meer zou bestaan (13%).

2.2 Meerwaarde voor de werknemers

Het stelsel van de dienstencheques kan op verschillende manieren voor de dienstencheque-werknemers een meerwaarde betekenen.

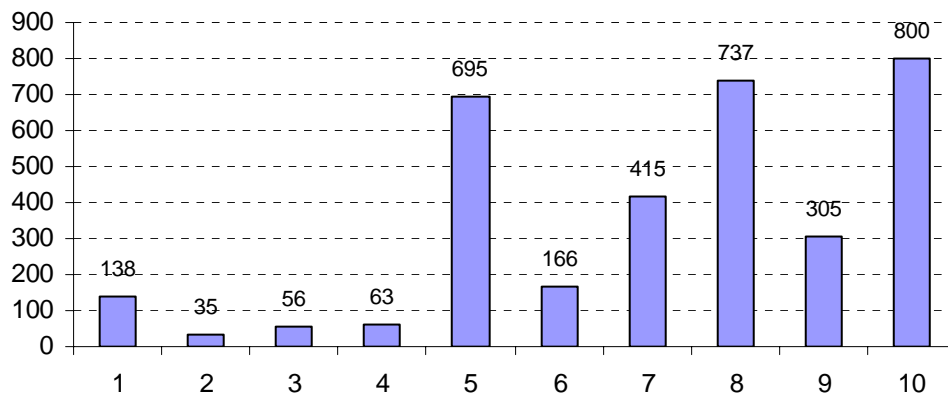
Dit blijkt onder meer uit de motieven van de werknemers om in het stelsel van de dienstencheques te stappen. Vooreerst biedt het systeem de werknemer de kans om geld te verdienen, wat ook het belangrijkste motief voor instroom is. Gezien de helft van de werknemers juist vóór instap in het stelsel werkzoekend was, biedt het systeem van de dienstencheques hen een kans om actief te worden op de arbeidsmarkt.

Bovendien vormen ook een aantal kwalitatieve aspecten van een dienstencheque-job een meerwaarde voor de werknemer. Zo werden dichtbij huis werken en flexibel kunnen werken (zowel wat betreft het aantal werkuren (vaak deeltijds) als het tijdstip waarop gewerkt wordt) ook als belangrijke motieven aangehaald door werknemers om in het stelsel te stappen. Dat veel werknemers bewust deeltijds werken blijkt ook uit het feit dat ruim 83% van alle deeltijdse werknemers aangaf dat hun aantal werkuren overeenstemde met hun eigen voorkeur. Daarnaast vormt het systeem van de dienstencheques ook een mogelijke uitweg uit zwartwerk doordat men een officieel arbeidscontract krijgt en tevens in orde is met alle verzekeringen. Tenslotte is de aard van het werk dusdanig dat vooral laaggeschoolden in aanmerking komen voor een job via dienstencheques. In de enquête gaven veel werknemers ook aan dat ze met hun diploma en competenties weinig andere mogelijkheden hebben op de arbeidsmarkt.

Een laatste aanwijzing dat het systeem van de dienstencheques een meerwaarde vormt voor de werknemers is terug te vinden in de tevredenheid van de werknemers over het stelsel. Net zoals de gebruikers konden de werknemers hun algemene tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques aangeven met een score van 1 tot 10. Werknemers blijken relatief tevreden te zijn met een gemiddelde tevredenheidsscore van 7,2 op 10. Figuur 53 geeft de absolute verdeling van de antwoorden van de werknemers weer.

⁴⁷ Sinds 1 maart 2004 is het PWA-stelsel voor huishulp met huishoudelijk karakter gesloten voor nieuwe gebruikers en werknemers.

Figuur 53: Verdeling van de algemene tevredenheidsscore van de werknemers in absolute aantallen (N=3.410)



Bron: IDEA Consult op basis van de enquêteresultaten

Slechts een kleine minderheid spreekt zich echt ontevreden uit over het stelsel (score < 5). Daarnaast blijkt wel een vrij grote groep noch tevreden, noch ontevreden te zijn (score 5), terwijl ook een grote groep zeer tevreden is (score 10).

De gemiddelde tevredenheidsscore van de werknemers naar type bedrijf kent geen grote verschillen. Ze varieert van 7,74 voor werknemers door een gemeente of OCMW tewerkgesteld tot 6,98 voor werknemers uit de interimsector.

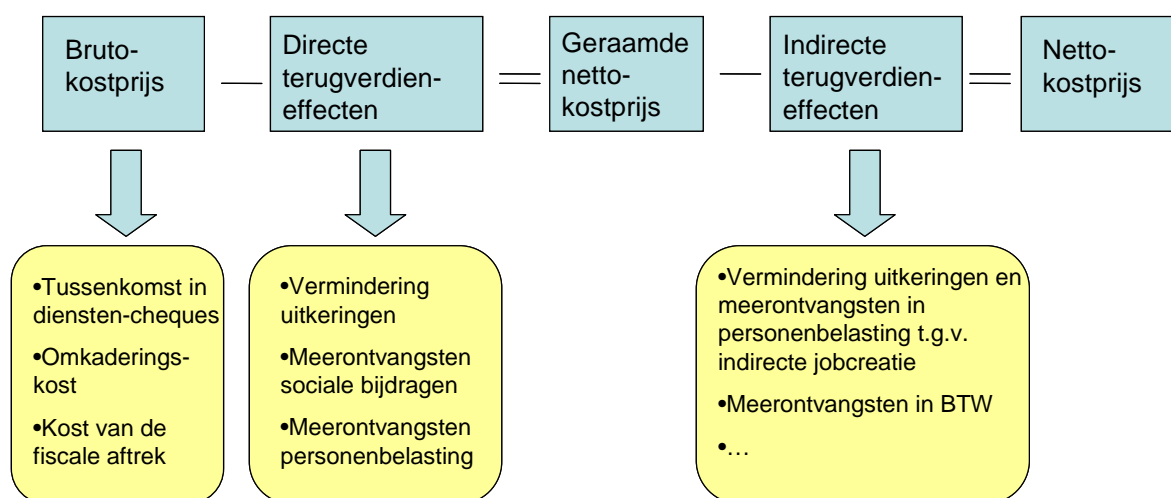
Tenslotte blijkt de jongste categorie van dienstenchequewerknemers het minst tevreden te zijn over het stelsel. De tevredenheidsscore voor de werknemers jonger dan 30 bedraagt gemiddeld 6,67, terwijl deze bij de andere leeftijdscategorieën ongeveer 7,40 is.

3 Kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2006

De groeiende dienstencheque-activiteit impliceert voor de federale overheid ook een stijgend kostenplaatje. In dit hoofdstuk schetsen we een beeld van de budgettaire kostprijs van het dienstencheque-activiteiten van 2006 en dit zowel in bruto als in netto-termen.

Figuur 54 geeft een overzicht van de verschillende componenten waaruit de kostprijs bestaat.

Figuur 54: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

3.1 Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2006

De **bruto-kostprijs** voor de dienstencheque-activiteiten uitgevoerd in het jaar 2006 worden geraamd op **507,8 miljoen euro**. Dit bedrag omvat:

- de overheidstussenkost voor de dienstencheques (430 miljoen euro)
- de omkaderingskosten voor de uitvoering van de maatregel (16,4 miljoen euro)
- de kost van de fiscale aftrekbaarheid (61,4 miljoen euro)

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

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de overheidstussenkomst (14,3 euro per dienstencheque) de belangrijkste component is in de totale bruto-kostprijs. De fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques kost de overheid ruim 61 miljoen euro. De budgettaire impact van deze fiscale kost valt echter niet ten laste van het jaar 2006, maar zal pas voelbaar zijn binnen 2 jaar (in 2008).

3.2 Directe terugverdieneffecten

Door de creatie van bijkomende werkgelegenheid genereert het dienstencheque-systeem ook extra opbrengsten voor de overheid. In dit onderzoek worden enkel de directe terugverdieneffecten in de werkloosheid, sociale zekerheid en personenbelasting gekwantificeerd.

3.2.1 *Terugverdieneffecten in de werkloosheid*

Door de activering van werkzoekenden bespaart de overheid op werkloosheidsuitkeringen. Bij de raming van deze besparing werd ondermeer rekening gehouden met het aandeel kort- versus langdurig werkzoekenden en de familiale situatie (gezinshoofd, alleenstaande, samenwonende). Op basis van reële werkloosheidsuitkeringen uitbetaald aan werknemers actief als dienstencheque-werknemer in 2006 werd een inschatting gemaakt van de totale besparing in de werkloosheidsuitkeringen. De activeringsuitkeringen en inkomensgarantie-uitkeringen die voor bepaalde werknemers uitbetaald worden tijdens hun tewerkstelling als dienstencheque-werknemer werden als extra kost in rekening gebracht.

Het **directe terugverdieneffect in de werkloosheid** in 2006 kan op die manier geraamd worden op **95 miljoen euro**.

3.2.2 *Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid*

Een tweede terugverdieneffect betreft de meerontvangsten in de sociale bijdragen. Op basis van reële RSZ en RSZPPO-gegevens inzake gewerkte uren, loonmassa en verminderingen voor werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques werd een berekening gemaakt van de totale werknemersbijdrage en werkgeversbijdrage op alle gepresteerde uren in het dienstencheque-systeem in het jaar 2006. Op eenzelfde werkwijze werd een raming bekomen van alle aangevraagde verminderingen (vb. structurele vermindering, doelgroepverminderingen, werkbonus) en dit bedrag werd als kost in rekening gebracht.

Bij de berekening van het totale terugverdieneffect in de sociale bijdragen werd eveneens rekening gehouden met de substitutie van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van dienstencheques⁴⁸.

Het **directe terugverdieneffect in de sociale zekerheid** in 2006 kan op die manier geraamd worden op bijna **77 miljoen euro**.

⁴⁸ Uit de gebruikersenquête blijkt dat 3,3% van de bevroegde gebruikers vóór het stelsel van de dienstencheques hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie (thuiszorg, OCMW of onderneming).

3.2.3 *Terugverdieneffecten in de personenbelasting*

Een derde terugverdieneffect heeft betrekking op de meerontvangsten in de personenbelasting. Op basis van het gemiddelde bruto-uurloon en het aantal gewerkte uren werd een inschatting gemaakt van het gemiddeld bruto-jaarkomen. Voor drie fiscale types (gezinnen met tweeverdieners, gezinnen waar echtgenoot geen beroepsinkomsten heeft en alleenstaanden) werd vervolgens een berekening gemaakt van de totale personenbelasting. Daarnaast werd een raming gemaakt van de belastingswinst op het uitbetaalde vakantiegeld (berekend op de gepresteerde uren van 2005). Naar analogie met het tweede terugverdieneffect, werd eveneens een correctie doorgevoerd voor de substitutie van reguliere arbeid.

Het **directe terugverdieneffect in de personenbelasting** in 2006 kan op die manier geraamd worden op **27,7 miljoen euro**.

3.3 **Geraamde netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2006**

De berekeningen van de totale bruto-kostprijs en de directe terugverdieneffecten vormen de basis voor het inschatten van de netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem. Deze **geraamde netto-kostprijs** is een onderschatting van de reële netto-kostprijs omdat geen rekening gehouden werd met bepaalde terugverdieneffecten die niet precies berekend konden worden. Deze andere (indirecte) terugverdieneffecten zijn onder andere:

- meerontvangsten in de vennootschapsbelasting als gevolg van nieuwe of uitgebreide economische activiteit (enkel in de erkende ondernemingen die onderworpen zijn aan vennootschapsbelasting)
- meerontvangsten in BTW als gevolg van extra welvaart en stijging van de consumptie
- besparingen in de werkloosheidsuitkeringen en meerontvangsten in personenbelasting en sociale zekerheid als gevolg van indirecte jobcreatie:
 - bij de erkende ondernemingen voor administratieve ondersteuning van de dienstencheque-activiteit
 - bij andere ondernemingen door de vervanging van werknemers die overstappen van een andere job naar het stelsel van de dienstencheques
- meerontvangsten in de personenbelasting ten gevolge van een stijging van het totale belastbare gezinsinkomen (niet langer beroep kunnen doen op het huwelijksquotiënt, verhoging van de belastbare schaal)
- maatschappelijke baten van het regulariseren van zwartwerk

Bovenstaande (indirecte) effecten werden niet gekwantificeerd aangezien er momenteel onvoldoende cijfermateriaal beschikbaar is om dit op een betrouwbare manier in te schatten.

Tabel 25 geeft een samenvatting van de bruto- en netto-kostprijs met betrekking tot de dienstencheque-activiteit in 2006. Rekening houdend met de directe terugverdieneffecten die geraamd worden op 200 miljoen euro, bedraagt de geraamde **netto-kostprijs** van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2006 **308,1 miljoen euro**. De reële netto-kostprijs ligt vermoedelijk heel wat lager omdat in de berekeningen abstractie werd gemaakt van diverse (indirecte) terugverdieneffecten.

Tabel 25: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2006

Bruto-kostprijs	Directe terugverdieneffecten	Geraamde netto-kostprijs
507.830.979	199.680.983	308.149.995
	vermindering uitkeringen	95.026.971
	meerontvangsten sociale bijdragen	76.985.924
	meerontvangsten personenbelasting	27.668.088

Bron: IDEA Consult

Bovenstaande tabel geeft een beeld van de kosten en terugverdieneffecten die gekoppeld kunnen worden aan de totale dienstencheque-activiteit gerealiseerd in het jaar 2006. Dit prijskaartje stemt echter niet volledig overeen met de bruto en netto-kostprijs die budgettair voelbaar zal zijn in dat jaar aangezien bepaalde kosten en opbrengsten niet onmiddellijk een budgettaire impact hebben. Vooral de kosten van de fiscale aftrekbaarheid hebben een vertragingseffect (ongeveer 2 jaar). Ook de meerontvangsten in de personenbelasting kunnen enige tijd op zich laten wachten, alhoewel dit in principe niet het geval hoeft te zijn indien de bedrijfsvoorheffing correct berekend wordt.

Indien we rekening houden met het vertragingseffect van de fiscale aftrekbaarheid, bedraagt de geraamde netto-kostprijs voor de dienstencheque-activiteit van 2006 met een budgettaire impact op het jaar 2006 259,6 miljoen euro. In deze berekening werd rekening gehouden met de kost van de fiscale aftrek van het jaar 2004⁴⁹ (die ten laste valt van het budgettair jaar 2006) en werd de fiscale aftrek van het jaar 2006 niet meegenomen.

⁴⁹ In het eerste evaluatie-onderzoek werd de fiscale aftrek van de dienstencheque-activiteit van het jaar 2004 geraamd op 12.823.904 euro.

4 Slotbeschouwingen

Het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen kent een enorm succes. Sinds de opstart van het federale stelsel begin 2004 is het aantal gebruikers alsook het aantal verkochte dienstencheques continu spectaculair blijven toenemen. Eind 2006 waren er 420.000 particulieren als gebruiker ingeschreven. Samen kochten ze in dat jaar ongeveer 36 miljoen cheques.

Op dit ogenblik zijn er geen indicaties dat het aantal nieuwe gebruikers op korte termijn zal verminderen. Verder kunnen we uit de cijfers afleiden dat particulieren in Vlaanderen relatief meer gebruik maken van dienstencheques in vergelijking met de 2 andere gewesten. In 2006 is er echter wel sprake van een beperkte inhaalbeweging van Wallonië en vooral Brussel.

In het derde werkingsjaar van het dienstenchequesysteem bleek ook het aantal erkende ondernemingen verder toe te nemen. In de loop van 2006 kregen bijna 400 nieuwe ondernemingen een erkenning als dienstencheque-onderneming. Dit brengt het totaal aantal erkende ondernemingen eind 2006 op 1438. De spectaculaire groei van de dienstencheque-tewerkstelling in 2006 wordt aldus gerealiseerd door de activiteiten van bestaande ondernemingen en nieuwe ondernemingen. De bestaande bedrijven waren reeds erkend sinds 2004 of 2005 en zijn in de meeste gevallen sterk gegroeid in personeelsomvang. Daarnaast is het opmerkelijk dat het stelsel nog steeds nieuwe spelers aantrekt, in het bijzonder natuurlijke personen en commercieel private ondernemingen (exclusief interim).

In september 2006 werd gestart met een systeem van elektronische dienstencheques. Op dit ogenblik is het gebruik hiervan nog relatief beperkt. Uit diverse cijfers blijkt dat het aantal elektronische gebruikers tijdens de eerste maanden van 2007 wel aanzienlijk gestegen is en dat daarnaast heel wat gebruikers interesse tonen om in de toekomst over te schakelen. Ondanks de voordelen door administratieve vereenvoudiging ziet een grote groep bedrijven het gelijktijdig gebruik van 2 systemen (elektronisch en papier) niet zitten.

In de loop van 2006 waren er 61.759 dienstencheque-jobs. Door de aanzienlijke subsidiëring van deze arbeidsplaatsen, heeft deze succesvolle tewerkstellingsmaatregel belangrijke budgettaire gevolgen voor de federale overheid. Voor het jaar 2006 bedraagt de bruto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques ruim 507,8 miljoen euro. Door directe terugverdieneffecten in werkloosheidsuitkeringen, sociale bijdragen en personenbelasting vloeit 40% van dit bedrag terug naar de staatskas. De geraamde netto-kostprijs in 2006 bedraagt 308,1 miljoen euro.

Om het overheidsbudget onder controle te houden, werd met ingang van 1 januari 2007 beslist de inruilwaarde voor de bedrijven te verlagen van 21 naar 20 euro per ingediende cheque. Het effect van deze beslissing is op dit ogenblik nog onduidelijk. Meer informatie over de kostprijs van één uur arbeid in het dienstenchequesysteem en de financiële haalbaarheid van de inruilwaarde zal beschikbaar zijn op basis van een apart onderzoek dat momenteel wordt uitgevoerd.

Bijlage 1: Steekproefsamenstelling en respons enquêtes

1 Schriftelijke bevraging van erkende ondernemingen

Een schriftelijke vragenlijst werd via e-mail verstuurd naar alle ondernemingen die in 2006 erkend waren in het kader van de dienstencheques. Deze evaluatie-enquête werd gemaïld door de RVA samen met hun verplichte jaarenquête. De mailing gebeurde op het niveau van de maatschappelijke zetel van de erkende ondernemingen.

In totaal vulden 915 erkende ondernemingen de evaluatie-enquête in. Uitgedrukt ten opzichte van de 1.162 actieve ondernemingen in 2006 resulteert dit in een hoge responsgraad van 78,7%.

Tabel 26 toont de verdeling van de dienstencheque-ondernemingen die de enquête beantwoordden naar type bedrijf. Om de representativiteit van de evaluatie-enquête na te gaan, geeft de laatste kolom van de tabel de verdeling naar type bedrijf weer van de erkende ondernemingen die deelnamen aan de verplichte RVA-jaarenquête.

Tabel 26: Verdeling erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf op basis van respons evaluatie-enquête en RVA-jaarenquête

	Evaluatie-enquête (%)	RVA-enquête (%)
Private profit ondernemingen	38,9	47,4
Commerciële private onderneming (excl.interim)	27,8	33,9
Interimbedrijf	2,4	2,4
Natuurlijke persoon	8,7	11,2
Private non-profit ondernemingen	42,7	37,3
Inschakelingsbedrijf	6,2	4,7
VZW	16,6	16,2
PWA	19,9	16,4
Publieke ondernemingen	18,4	15,3
Gemeente	0,7	0,6
OCMW	17,7	14,7
Totaal	100,0	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA en enquête

Uit de tabel blijkt dat de private profit ondernemingen in de evaluatie-enquête ondervertegenwoordigd zijn (39% versus 47%) doordat een lager aandeel van zowel natuurlijke personen als commercieel private ondernemingen (exclusief interim) de enquête beantwoordde. De private non-profit ondernemingen en de publieke ondernemingen zijn licht oververtegenwoordigd in de respons van de evaluatie-enquête. Dit wordt vooral veroorzaakt door een oververtegenwoordiging van het aantal PWA's en OCMW's.

2 Schriftelijke bevraging van dienstencheque-werknemers

Om de dienstencheque-werknemers te bevragen in het kader van het evaluatieonderzoek werd een schriftelijke vragenlijst per post verstuurd naar een steekproef van 10.000 werknemers. Deze steekproef werd getrokken uit de populatie van werknemers die in de loop van 2005 werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques zoals aangegeven bij RSZ/RSZPPO. De steekproeftrekking zelf gebeurde door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). De aangeschreven werknemers konden op volledig anonieme wijze aan de enquête deelnemen door de schriftelijke vragenlijst in te vullen en met de post terug te sturen naar de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

In totaal werden 10.000 enquêtes verstuurd, als volgt verdeeld over de drie regio's: 4.400 naar werknemers met woonplaats Vlaanderen, 4.400 naar werknemers woonachtig te Wallonië en 1.200 naar werknemers met woonplaats Brussel. Vooraf werd een netto-respons van 600 werknemer per regio vooropgesteld rekening houdend met een lage responsgraad voor met post verstuurde enquêtes.

Uit Tabel 27 blijkt dat de netto-respons van de werknemersenquête onverwacht hoog is. In totaal stuurden 3.678 dienstencheque-werknemers een ingevulde enquête terug, wat neerkomt op een netto-responsgraad van bijna 37%. De tabel toont ook de responsgraad naar regio. In het Brussels gewest ligt de responsgraad beduidend onder het nationaal gemiddelde (26%).

Tabel 27: Netto-respons van de werknemersenquête naar regio

	Aantal respons	Aantal enquêtes verstuurd	Netto-respons
Vlaams Gewest	1.668	4.400	37,9%
Waals Gewest	1.619	4.400	36,8%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	307	1.200	25,6%
Regio onbekend	84		
<i>Totaal</i>	<i>3.678</i>	<i>10.000</i>	<i>36,8%</i>

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Deze even hoge respons voor werknemers woonachtig in Vlaanderen en Wallonië zorgt wel voor een afwijking in de verdeling van het aantal werknemers naar regio in vergelijking met de werkelijke regionale spreiding van dienstencheques-werknemers. Dit blijkt uit Tabel 28 die de respons van de werknemersenquête naar regio vergelijkt met de regionale verdeling van dienstencheque-werknemers op basis van RVA-gegevens voor het jaar 2006⁵⁰.

⁵⁰ Deze regionale verdeling is gebaseerd op de vestigingsplaats van de erkende onderneming en niet op basis van de woonplaats van de werknemer.

Tabel 28: Vergelijking respons werknemersenquête naar regio met regionale verdeling dienstencheque-werknemers op basis van RVA-gegevens

	Werknemersenquête		Werknemers o.b.v. RVA-gegevens	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	1.668	46,4%	41.872	67,8%
Waals Gewest	1.619	45,0%	14.884	24,1%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	307	8,6%	5.003	8,1%
Totaal	3.594 ⁵¹	100,0	61.759	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

Het aantal Vlaamse werknemers is dus ondervertegenwoordigd in de werknemersenquête (46% ten opzichte van 68%), terwijl het aandeel werknemers woonachtig in Wallonië duidelijk oververtegenwoordigd is (45% ten opzichte van 24%). Om deze vertekening te corrigeren werden alle antwoorden op vragen uit de enquête gewogen. Het gewicht van elke regio werd berekend door het feitelijk aantal respondenten van een regio te delen door het representatieve aantal voor deze regio gebaseerd op de regionale verdeling van de werknemers volgens de RVA (zie Tabel 28⁵²). Antwoorden op vragen uit de werknemersenquête voor de totale groep werknemers werden dus steeds berekend als een gewogen gemiddelde. Wanneer antwoorden naar regio weergegeven werden, is er vanzelfsprekend gewerkt met het werkelijk aantal respondenten in elke regio.

De methode van een schriftelijke enquête verstuurd met de post maakt het onmogelijk om de representativiteit van de respons te garanderen. Om deze representativiteit na te gaan, vergelijken we de respons van de werknemersenquête naar leeftijd en type bedrijf met RVA-gegevens over de totale werknemerspopulatie actief in het stelsel van de dienstencheques (zie Tabel 29 en Tabel 30).

Tabel 29: Representativiteit van de werknemersenquête naar leeftijd

	Werknemersenquête (N=3.557) ⁵³	RVA-gegevens (N=61.759)
Jonger dan 30 jaar	19,1%	25,5%
Van 30 tem 39 jaar	31,9%	33,5%
Van 40 tem 49 jaar	34,7%	30,3%
50 jaar of ouder	14,3%	10,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

⁵¹ Van 84 werknemers is de regio niet gekend, waardoor het totaal aantal in Tabel 28 verschilt met Tabel 27.

⁵² Op deze manier bekomt men een gewicht van 1,46 voor Vlaanderen, 0,53 voor Wallonië en 0,95 voor Brussel.

⁵³ Van 37 werknemers is de leeftijd niet gekend.

Uit Tabel 29 kan afgeleid worden dat de werknemersenquête voldoende representatief is wat betreft de leeftijd van de werknemers die geantwoord hebben. Enkel de jongste groep van werknemers (jonger dan 30 jaar) is wat ondervertegenwoordigd in de enquête.

Tabel 30 geeft toelichting bij de representativiteit van de werknemersenquête wat betreft het type onderneming waar de werknemers tewerkgesteld zijn. De verdeling van de werknemers die de enquête beantwoordden wordt opnieuw vergeleken met RVA-gegevens over de verdeling van de dienstencheque-werknemers naar type onderneming. Uit de tabel blijkt dat de respons in het algemeen representatief is wat betreft het type onderneming. We merken wel een ondervertegenwoordiging van werknemers van gemeenten of OCMW's in de enquête en een oververtegenwoordiging van werknemers van PWA's en van bedrijven uit de interimsector.

Tabel 30: Representativiteit van de werknemersenquête naar type onderneming

	Werknemersenquête (N=3.216) ⁵⁴	RVA-gegevens (N=61.759)
Private profit ondernemingen	61,5%	58,5%
Commerciële private onderneming (excl.interim) en natuurlijke personen	22,7%	23,0%
Interimbedrijf	38,8%	35,5%
Private non-profit ondernemingen	35,1%	35,1%
Inschakelingsbedrijf	5,2%	7,5%
VZW	15,9%	17,3%
PWA	14,0%	10,3%
Publieke ondernemingen	3,4%	6,5%
Gemeente en OCMW	3,4%	6,5%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

⁵⁴ Van 378 werknemers is het type onderneming waar ze tewerkgesteld zijn niet bekend.

3 Telefonische enquêtering van gebruikers

In het kader van de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques werd een telefonische bevraging gehouden bij een steekproef van actieve gebruikers. Deze steekproef werd getrokken uit het brutobestand van in totaal 316.101 actieve gebruikers in 2006 van Accor Services. Actieve gebruikers zijn gebruikers die in de loop van 2006 minstens 1 bestelling van dienstencheques plaatsten bij Accor Services.

Bij de opstart van de enquête werd een netto-respons van 300 gebruikers beoogd. Tabel 31 toont het responsoverzicht van de telefonische enquête bij de gebruikers van dienstencheques. In totaal werden 305 volledige enquêtes afgewerkt. Hiervoor werden 1.043 gebruikers gecontacteerd, wat resulteert in een netto-respons van 29,2%. Bijna de helft van de gecontacteerde gebruikers was niet bereikbaar, terwijl 8% weigerde om deel te nemen aan de enquête. Ruim 5% van de gebruikers bleek niet in aanmerking te komen voor de enquête en bijna 1 op 10 gebruikers viel uit tijdens de enquête of na controle van de antwoorden.

Tabel 31: Responsoverzicht gebruikers dienstencheques

	Aantal	Percentage
Volledige enquête (netto-respons)	305	29,2
Onbereikbaar	499	47,8
Weigering	85	8,2
Niet in aanmerking	55	5,3
Uitval tijdens enquête of na controle	99	9,5
Totaal	1.043	100,0

Bron: IDEA Consult (2007)

Aan de steekproef van gebruikers werden twee quota-variabelen opgelegd, namelijk regio en type onderneming. De quota-variabele regio is gebaseerd op de werkelijke regionale verdeling van de actieve gebruikerspopulatie in 2006 op basis van het brutobestand van Accor Services. De quota-variabele type onderneming werd afgeleid uit de verdeling van de gebruikers naar type onderneming in het vorige evaluatie-onderzoek⁵⁵.

Tabel 32 vergelijkt de verdeling van de gebruikers naar type onderneming opgelegd via de quota met de gerealiseerde verdeling in de gebruikersenquête. In de tabel is geen enkele significante afwijking van de opgelegde quota merkbaar.

⁵⁵ IDEA Consult (2006), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2005, in opdracht van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Tabel 32: Quota-variabelen van de steekproef van gebruikers

	Opgelegd via quota	Gerealiseerd in enquête
Regio		
Vlaanderen	68,0%	68,5%
Wallonië	27,4%	26,9%
Brussel	4,6%	4,6%
Type onderneming		
Commerciële private ondernemingen (excl. interim) en natuurlijke personen	21,2%	22,0%
Interimbedrijven	35,7%	35,1%
Inschakelingsbedrijven	5,2%	5,3%
VZW's	19,3%	19,3%
OCMW's en gemeenten	7,7%	7,5%
PWA	10,9%	10,8%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Bijlage 2: Lijst met tabellen

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2006.....	12
Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2005-2006)	13
Tabel 3: Aantal ingeschreven gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2006).....	16
Tabel 4: Leeftijd van de actieve gebruikers van dienstencheques.....	17
Tabel 5: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar gewest (op maatschappelijke zetel - 2006).....	21
Tabel 6: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op maatschappelijke zetel - 2006)	22
Tabel 7: Aantal dienstencheque-werknemers in 2006 volgens RVA en RSZ/RSZPPO	27
Tabel 8: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2006 volgens RVA en RSZ/RSZPPO.....	28
Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar regio (analyse op exploitatiezetel – 2006).....	29
Tabel 10: Aantal dienstencheque-werknemers naar type onderneming (2005 en 2006).....	30
Tabel 11: Leeftijd en geslacht van dienstencheque-werknemers (2006).....	33
Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (2006).....	34
Tabel 13: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2006 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens.....	36
Tabel 14: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (2006).....	40
Tabel 15: Vergelijking tussen het aantal werknemers in de loop van 2006 en het aantal werknemers met een lopend contract op 31-12-2006	41
Tabel 16: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker	46
Tabel 17: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast	47
Tabel 18: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail.....	51
Tabel 19: Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers voor de ondernemingen.....	57
Tabel 20: Opleidingsinspanningen van de ondernemingen aan dienstencheque- werknemers in 2006.....	64
Tabel 21: Aantal dienstencheque-werknemers in opleiding in 2006 (op basis van werknemersenquête)	66
Tabel 22: Gebruik van het systeem van de elektronische dienstencheques in 2006	71
Tabel 23: Leeftijdsverdeling van de gebruikers van elektronische dienstencheques en alle gebruikers (maart 2007).....	73
Tabel 24: Evolutie van het aantal werknemers in het PWA-stelsel.....	84
Tabel 25: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2006	92

Tabel 26: Verdeling erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf op basis van respons evaluatie-enquête en RVA-jaarenquête.....	94
Tabel 27: Netto-respons van de werknemersenquête naar regio	95
Tabel 28: Vergelijking respons werknemersenquête naar regio met regionale verdeling dienstencheque-werknemers op basis van RVA-gegevens.....	96
Tabel 29: Representativiteit van de werknemersenquête naar leeftijd	96
Tabel 30: Representativiteit van de werknemersenquête naar type onderneming.....	97
Tabel 31: Responsoverzicht gebruikers dienstencheques.....	98
Tabel 32: Quota-variabelen van de steekproef van gebruikers	99

Bijlage 3: Lijst met figuren

Figuur 1: Maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2006	14
Figuur 2: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in de verschillende gewesten in 2006	15
Figuur 3: Relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van Belgische bevolking vanaf 20 jaar.....	16
Figuur 4: Verdeling van de actieve gebruikers van dienstencheques naar leeftijd.....	18
Figuur 5: Aantal erkende en actieve ondernemingen (2004-2005-2006).....	19
Figuur 6: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen vanaf februari 2004 tot en met december 2006.....	20
Figuur 7: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal erkende ondernemingen in de verschillende gewesten in 2006 (op maatschappelijke zetel).....	20
Figuur 8: Aantal erkende ondernemingen naar type (2004-2005-2006)	23
Figuur 9: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming en gemiddeld aandeel van elke activiteit over alle dienstencheque-werknemers)	25
Figuur 10: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit en type onderneming (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming)	26
Figuur 11: Verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gewerkte uren naar type onderneming (2006).....	31
Figuur 12: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming per regio (analyse op exploitatiezetel - 2006)	32
Figuur 13: Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd (2006)	33
Figuur 14: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de dienstenchequetewerkstelling en op het ogenblik van enquêtering	37
Figuur 15: Evolutie van het aantal werkuren.....	37
Figuur 16: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de tewerkstelling en op het ogenblik van enquêtering naar leeftijdscategorie.....	38
Figuur 17: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor de werknemers die deeltijds aan de slag zijn (N=3.053)	38
Figuur 18: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar leeftijdscategorie	39
Figuur 19: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar type bedrijf	42
Figuur 20: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar leeftijd	42
Figuur 21: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel (N=1.477).....	43
Figuur 22: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel naar leeftijd (N=1.477)	44

Figuur 23: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf.....	45
Figuur 24: Extra voordelen voor werknemers	46
Figuur 25: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer aan de slag ging	48
Figuur 26: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen niet gestopt.....	49
Figuur 27: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers	50
Figuur 28: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio.....	50
Figuur 29: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers (N=1.003).....	52
Figuur 30: Snelheid van het vinden van werk in het dienstenchequestelsel.....	52
Figuur 31: Snelheid van het vinden van werk naar regio	53
Figuur 32: Aandeel van de werknemers dat bewust koos om in het dienstenchequestelsel te stappen naar vroegere beroepssituatie.....	53
Figuur 33: Belang van de motieven om te werken als dienstencheque-werknemer.....	54
Figuur 34: Belangrijkste rekruteringskanalen van de werkgevers	56
Figuur 35: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2005 naar leeftijdscategorie	59
Figuur 36: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer is gestopt.....	59
Figuur 37: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen gestopt.....	60
Figuur 38: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2005 naar type bedrijf	60
Figuur 39: Motieven van de werknemers die zelf kozen om uit het dienstenchequestelsel te stappen (N=454).....	61
Figuur 40: Aandeel ondernemingen dat opleiding of begeleiding aanbood in 2006.....	65
Figuur 41: Tevredenheid van de gebruikers over de inschrijvingsprocedure bij Accor Services	67
Figuur 42: Tevredenheid van de bedrijven over de uitbetalingsprocedure en van de gebruikers over de aankoopprocedure van cheques bij Accor Services	68
Figuur 43: Tevredenheid van de bedrijven en de gebruikers over de contacten met Accor Services	69
Figuur 44: Tevredenheid van de bedrijven en de gebruikers over de verleende informatie van Accor Services	69
Figuur 45: Gebruik van de elektronische dienstencheques per type bedrijf.....	72
Figuur 46: Mate van tevredenheid van de bedrijven over verschillende aspecten van het systeem van de elektronische dienstencheques.....	74
Figuur 47: Mate van tevredenheid van de gebruikers over verschillende aspecten van het systeem van de elektronische dienstencheques.....	75
Figuur 48: Motieven van bedrijven die het elektronische dienstenchequesysteem niet aanbieden	75

Figuur 49: Motieven van gebruikers die geen interesse hebben voor het elektronische dienstenchequesysteem (N=164)	76
Figuur 50: Motieven voor gebruikers die wel interesse hebben maar nog niet zijn overgestapt naar het systeem van elektronische dienstencheques (N=124).....	77
Figuur 51: Verdeling van de algemene tevredenheidsscore van de gebruikers in absolute aantallen (N=305)	85
Figuur 52: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques én indien het dienstencheque-systeem in de toekomst niet meer zou bestaan (N=303)	86
Figuur 53: Verdeling van de algemene tevredenheidsscore van de werknemers in absolute aantallen (N=3.410)	88
Figuur 54: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques	89