



Dienstencheque- ondernemingen onder de loep genomen

Eindrapport

Juni 2015

Op vraag van:

Vlaamse overheid

Departement Werk en Sociale Economie

Albert II-laan 35, bus 20

1030 Brussel

Maarten Gerard
Daphné Valsamis
An De Coen



Kunstlaan 1-2, bus 16
B – 1210 Brussel

T: +32 2 282 17 10

F: +32 2 282 17 15

info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

Een onderzoek in opdracht van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk, in het kader van het VIONA-onderzoeksprogramma.



INHOUDSTAFEL

1/	Inleiding	5
1.1	Context van het onderzoek	5
1.2	Doelstellingen van het onderzoek	6
1.3	Aanpak van het onderzoek	6
1.4	Structuur van het rapport	13
2/	De werking van het dienstencheque-systeem	15
2.1	Verschillende betrokken partijen	16
2.2	Strikte reglementaire bepalingen	18
2.3	Hoge kostprijs van het systeem voor de overheid	21
3/	De omvang en gebruik van dienstencheques	25
3.1	Sterk ingeburgerd dienstencheque-systeem in Vlaanderen	26
3.2	Meer, maar minder intensief gebruik van dienstencheques in Vlaanderen	27
3.3	Steeds meer 65-plussers gebruiken dienstencheques	28
4/	Dienstencheque-ondernemingen onderzocht	29
4.1	Consolidatie van het aantal dienstencheque-ondernemingen	29
4.2	Steeds meer grote commerciële dienstencheque-ondernemingen	30
4.3	Poetsen blijft de belangrijkste activiteit van dienstencheque-ondernemingen	31
5/	De dienstencheque-jobs onderzocht	33
5.1	Groei in de bijkomende loon- en arbeidsvoorwaarden	33
5.2	Veel gebruik van contracten van bepaalde duur in de eerste maanden van de tewerkstelling met dienstencheques	37
5.3	Deeltijds werk blijft de norm in de sector	37
5.4	Stabilisering van het ziekteverzuim binnen het dienstencheque-systeem	38
5.5	Gevarieerd beleid van dienstencheque-ondernemingen bij het wegvallen van een prestatie	40
5.6	Voor het eerst meer uitstroom dan instroom van dienstencheque-werknemers	41
6/	Het bedrijfsbeleid van dienstencheque-ondernemingen	43
6.1	Beperkte variatie in het aanwervingsbeleid van dienstencheque-ondernemingen	44
6.2	Stijgend belang van het opleidingsbeleid voor dienstencheque-ondernemingen	47

6.3	Wisselend omkaderingsbeleid van dienstencheque-ondernemingen	52
6.4	Toekomstig kwaliteitsbeleid vooral gericht op werknemers	55
6.5	Beperkte ruimte voor het financieel beleid van dienstencheque-ondernemingen	56
7/	De rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen	61
7.1	Grote verschillen in rendabiliteitsresultaten naargelang het type onderneming	61
7.2	Structurele en specifieke factoren ondergraven de rendabiliteit	71
7.3	Verschillende acties worden ondernomen om de resultaten te verbeteren	75
7.4	Duidelijke relatie tussen de rendabiliteit en het gevoerde bedrijfsbeleid	77
8/	Mogelijke beleidspistes volgens actoren uit de sector	79
8.1	Professionalisering van de werking van dienstencheque-ondernemingen	81
8.2	Verhoging van de efficiëntie van het dienstencheque-systeem	83
8.3	Rechtstreekse ingrijping op de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen	85
9/	Conclusies en aanbevelingen	87
9.1	10 belangrijke conclusies uit het onderzoek	87
9.2	Aanbevelingen voor toekomstig beleid	92
	Bijlage 1: Methodologische bijlage	95
1.1.	Enquête bij ondernemingen	95
1.2.	Bel-First Analyse	96
1.3.	Analyse van PWA (sui generis) - gegevens	98
	Bijlage 2: Analyse van de resultaten van PWA (sui generis) - gegevens	99
	Bijlage 3: Extra tabellen en grafieken	100

1.1 Context van het onderzoek

Het dienstencheque-systeem werd in 2004 opgezet door de federale overheid met een driedelige doelstelling:

- ▶ Het bestrijden van zwartwerk;
- ▶ Het creëren van tewerkstelling voor laaggeschoolden;
- ▶ Het vergemakkelijken van de combinatie arbeid en gezin.

In de voorbije tien jaar is het systeem spectaculair gegroeid waarbij het de initiële doelstellingen ver heeft overschreden met de creatie van meer dan 160.000 banen (2013) en bijna 972.000 gebruikers in 2014.

In het kader van de zesde staats hervorming is het dienstencheque-systeem samen met verschillende andere arbeidsmarktbevoegdheden wettelijk overgedragen naar de Gewesten. Dit betekent dat Vlaanderen vanaf 1 juli 2014 instaat voor de werking van het systeem met meer dan 600.000 gebruikers in Vlaanderen, aangesloten bij één van de 1.017 Vlaamse ondernemingen in 2014. De laatste tewerkstellingsgegevens van 2013 geven aan dat er bijna 89.000 dienstencheque-werknemers woonachtig zijn in Vlaanderen.

Het Vlaamse regeerakkoord geeft aan het dienstenchequesysteem te willen behouden, inclusief de prijs van de cheques en de fiscale aftrek, maar met aanpassingen van bepaalde aspecten zoals de 60% regel¹ en de taalverwerving van werknemers. De overdracht van het systeem brengt echter verschillende uitdagingen met zich mee. Vlaanderen neemt het federale regelgevende kader over, maar krijgt slechts een deel van de bijhorende financiering. De eerste uitdaging voor de overheid is dus om de kost van het systeem te kunnen beheersen: €1,2 miljard voor Vlaanderen in 2013 zonder rekening te houden met de terugverdieneffecten. De leefbaarheid van het systeem in de Vlaamse context hangt echter in de eerste plaats af van het behoud van het evenwicht tussen de drie actoren in het systeem, zijnde de ondernemingen (hun rendabiliteit), de werknemers (de kwaliteit van jobs) en de gebruikers (de kwaliteit van de dienstverlening).

Uit het jaarlijkse evaluatierapport van het dienstencheque-systeem voor het jaar 2012 blijkt de balans tussen de actoren echter niet meer in evenwicht te zijn: 37% van de Vlaamse ondernemingen slaagt er niet in een positieve winstmarge te behalen. Vlaanderen telt ook de kleinste gemiddelde winstmarge van de drie regio's met €0,27 per cheque in 2012. Het aantal ondernemingen gaat in dalende lijn van 1.092 in 2013 naar 1.021 in 2014: dit is een evolutie die mogelijk zijn grondslag vindt in een stijgende financiële druk en een schaalvergroting en professionalisering in de sector.

Daarbovenop zijn, mede onder de rendabiliteitsdruk, bepaalde kwaliteitsindicatoren voor de dienstencheque-jobs achteruitgegaan in 2012. Volgens de laatste evaluatie van het dienstencheque-systeem (2013) is zowel het aantal opgeleide werknemers als het aantal omkaderingspersoneelsleden gedaald terwijl het gebruik van tijdelijke werkloosheid in 2012 is gestegen, net als de uitstroom van werknemers.

In de nieuwe regionale context dient het systeem dus te worden onderzocht om na te gaan of de sector voldoende sterk is om de dienstencheque-activiteiten ook in de toekomst te blijven aanbieden. In dit onderzoek ligt de klemtoon op de professionalisering en rendabiliteit van de sector en de mogelijkheden van de Vlaamse overheid om deze te versterken.

¹ Dienstencheque-ondernemingen moeten niet langer voldoen aan de verplichting om bij aanwervingen minstens 60% te rekruteren bij uitkeringsgerechtigde werkzoekenden of leefloners. In de praktijk was deze regel voor veel ondernemingen in Vlaanderen heel moeilijk na te leven. De Vlaamse Regering voorziet wel alternatieven om deze groepen te blijven activeren.

1.2 Doelstellingen van het onderzoek

Het behoud van het systeem vraagt dus ingrepen ter versterking van de interne rendabiliteit, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de jobs. Hiervoor is het dus belangrijk om de situatie van de dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen zowel **kwantitatief als kwalitatief in kaart** te brengen. Daarbij staan in dit onderzoek de volgende onderzoeksvragen centraal:

- ▶ Wat is de **rendabiliteits**-situatie bij DCH-ondernemingen? Wat zijn verklaringen en mogelijke oplossingen?
- ▶ Hoe ziet het **bedrijfsbeleid** eruit op het vlak van professionalisering en kwaliteit van jobs? Hoe beïnvloedt dit beleid de jobkwaliteit voor de werknemers en de dienstverlening naar gebruikers?
- ▶ Hoe beïnvloedt de **regelgeving** de bedrijfsprocessen en de rendabiliteit? Kunnen de administratieve lasten op het vlak van erkenning en opleiding worden vereenvoudigd?
- ▶ Hoe draagt het **opleidingsaanbod** bij ten voordele van de kwaliteit van de jobs en de professionalisering van de sector? Hoe kan dit worden verbeterd?

Daarbij zal telkens aandacht worden besteed aan de verschillen tussen types dienstencheque-ondernemingen.

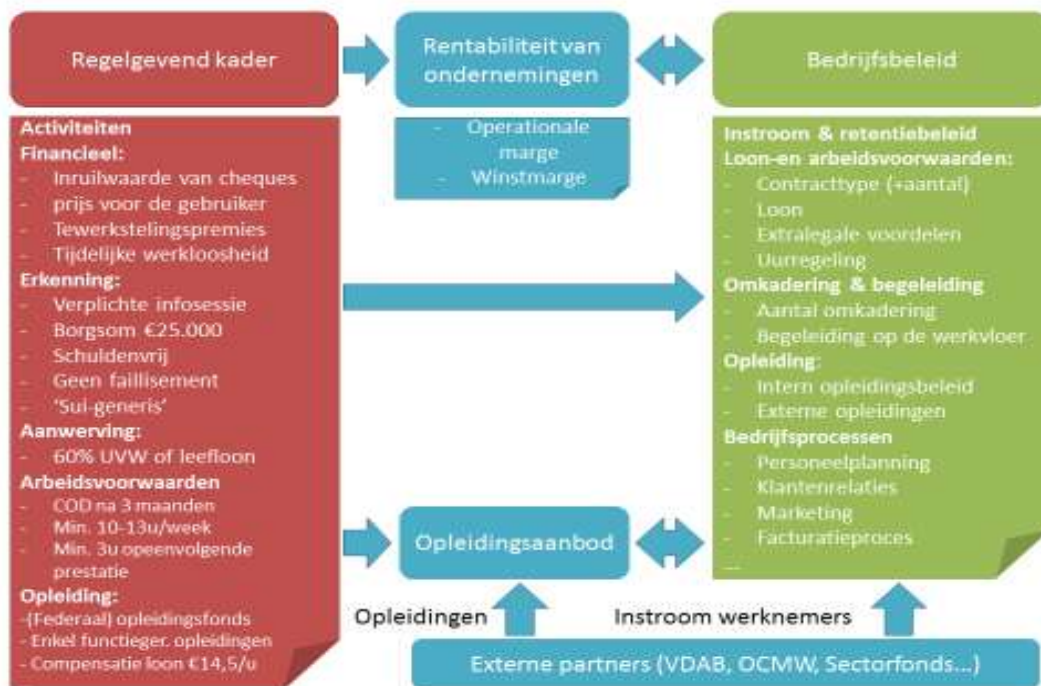
1.3 Aanpak van het onderzoek

Voor we overgaan tot de gebruikte methodieken voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen, bespreken we het analysekader dat werd gehanteerd voor de uitvoering van het onderzoek.

1.3.1 Inhoudelijk analysekader

Onderstaande figuur geeft het analysekader weer voor de onderzoekopdracht. We onderscheiden drie grote onderzoeksthema's die op elkaar ingrijpen en samen de context vormen waarbinnen ondernemingen in Vlaanderen momenteel opereren. We lichten ze elk afzonderlijk toe.

Figuur 1: Analysekader voor het onderzoek: De relatie tussen rendabiliteit, het regelgevend kader en het bedrijfsbeleid bij dienstencheque-ondernemingen



Bron: IDEA Consult

Een eerste thema is de **regelgeving binnen het dienstencheque-systeem**. In het systeem financiert de overheid ondernemingen en gebruikers voor de uitvoering van vastgelegde activiteiten (schoonmaken, strijken aan huis, naaien, strijken buitenshuis, maaltijden verzorgen, boodschappendienst en mindermobielenvervoer) in de vorm van een tegemoetkoming op de inruilwaarde van de cheques voor ondernemingen (€13,04) bovenop de prijs (€9 voor de eerste 400, €10 voor de volgende 100) en de fiscale aftrek (30%) voor de gebruikers. Bovendien kunnen dienstencheque-ondernemingen onder bepaalde voorwaarden ook beroep doen op ondersteuning zoals tijdelijke werkloosheid en tewerkstellingspremies (Activa, Sine,...). Zo telt Vlaanderen ook nog enkele dienstencheque-ondernemingen in het uitdovende invoegstelsel. Via het federaal opleidingsfonds, nu geregionaliseerd, ondersteunt de overheid opleidingen voor de sector maar bepaalt ze ook de compensaties en de opleidingen die kunnen worden vergoed, het laatste op advies van een paritaire adviescommissie.

Een dienstencheque-onderneming moet bovendien voldoen aan een set van erkenningsvoorwaarden. Ook voor de aanwerving en arbeidsvoorwaarden voor werknemers geldt specifieke regelgeving omtrent het contracttype, het aantal contracturen en de minimumprestatie. De aanwervingsregel van 60% uitkeringsgerechtigde werkzoekenden of leefloners zou echter worden afgeschaft.

Het tweede thema is het **bedrijfsbeleid van de ondernemingen**. Dienstencheque-ondernemingen moeten in de eerste plaats voldoen aan de wettelijke verplichtingen, maar kunnen binnen de opgelegde regelgeving uiteraard zelf hun intern beleid bepalen. Het bedrijfsbeleid grijpt natuurlijk rechtsreeks in op de **kwaliteit van de jobs en de dienstverlening naar de gebruikers**. De kwaliteit van de jobs kan worden gevat onder verschillende indicatoren die afhankelijk zijn van het beleid van ondernemingen (contracttype, loon, omkadering per werknemer, opleidingsuren...). De dienstverlening naar gebruikers kan naargelang het beleid van bedrijven vlotter of moeilijker verlopen, bv. vervanging bij ziekte van de werknemer. De dienstverlening steunt echter vooral op het kunnen inzetten van competente en gemotiveerde werknemers.

Om de kwaliteit van de jobs en de dienstverlening te versterken/behouden is een belangrijke rol weggelegd voor **opleidingen**. Sommige werknemers worden enkel intern opgeleid, terwijl andere ook of alleen externe opleiding ontvangen. Het beschikbare opleidingsaanbod wordt samengesteld door private en publieke actoren, waarbij ondernemingen soms samenwerken met bv. de VDAB voor de organisatie van aangepaste opleidingen.

Het derde onderzoeksthema is de **rendabiliteit van de ondernemingen**. De rendabiliteit van een dienstencheque-onderneming wordt bepaald door het behalen van een positief operationeel en finaal resultaat waardoor de activiteiten niet verlieslatend zijn en kunnen worden behouden. De rendabiliteit is het resultaat van verschillende interne en externe factoren binnen en buiten de dienstencheque-onderneming. De regelgeving speelt, vooral op het vlak van financiering, een belangrijke rol. Ondernemingen moeten hun beleid hierop afstemmen hetzij verplicht, hetzij om recht te hebben op bepaalde ondersteuning zoals tewerkstellingspremies. Ook het bedrijfsbeleid beïnvloedt de rendabiliteit door de mate waarin bedrijven zo effectief en efficiënt mogelijk met hun middelen omspringen door hun werking te professionaliseren.

1.3.2 Mix van methodieken

In het onderzoek wordt beroep gedaan op verschillende methodes om tot onderbouwde resultaten en conclusies te komen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van reeds bestaande gegevens en wordt ook bijkomende informatie verzameld. Om alle informatie in het onderzoek optimaal te benutten, hebben we een mix van **kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodes** gebruikt:

- ▶ Literatuuronderzoek
- ▶ Analyse van administratieve gegevens
- ▶ Analyse van Bel-first gegevens
- ▶ Interviews met verschillende stakeholders
- ▶ Een grootschalige enquête bij alle dienstencheque-ondernemingen
- ▶ Een workshop met stakeholders

Elk van deze methodes wordt kort toegelicht vooraleer er in de volgende hoofdstukken wordt overgegaan tot de analyse van de informatie verzameld door deze mix van methodes.

Literatuuronderzoek

Zowel relevante beleidsdocumenten als voorgaande evaluaties en andere studies m.b.t. het dienstencheque-systeem werden doorgenomen. De verzamelde informatie werd gebruikt om de regelgeving te beschrijven, maar ook om de resultaten in de context te plaatsen van de evolutie in voorgaande jaren.

Analyse van administratieve gegevens

Door de wettelijke verplichting om het systeem jaarlijks te evalueren (vóór de regionalisatie) zijn verschillende administratieve gegevens en bronnen omtrent het dienstencheque-systeem beschikbaar (namelijk bij de FOD WASO, Sodexo, RVA, RSZ en RSZPPO). Onderstaande tabel geeft aan welke administratieve gegevens precies beschikbaar zijn en werden verwerkt in het rapport.

Tabel 1: Overzicht van de beschikbare administratieve gegevens omtrent het dienstencheque-systeem

Instantie	Gegevens	Bijkomende variabele
Sodexo (jaar-gegevens)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal actieve gebruikers ▶ Aantal aangekochte cheques 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Profiel: postcode, leeftijd ▶ Aantal bestellingen ▶ Aantal cheques ▶ Type dienst ▶ Elektronisch/papier
RVA (maand-gegevens)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal gebruikers ▶ Aantal erkende ondernemingen ▶ Aantal terugbetaalde cheques 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regio
RVA (jaar-gegevens)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal (actieve) erkende ondernemingen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Type onderneming ▶ Regio ▶ Zetel: maatschappelijk en exploitatie
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal ingetrokken erkenningen ▶ Aantal faillissementen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Type onderneming ▶ Regio
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Totaal aantal werknemers (dienstencheques en omkadering) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contracttype ▶ Duur tewerkstelling ▶ Geslacht ▶ Regio ▶ Leeftijdscategorie ▶ Scholingsniveau ▶ Nationaliteit
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal dienstencheque banen 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regio
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Voormalige professionele situatie van nieuwe dienstencheque-werknemers 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regio ▶ Type onderneming
	<p><i>Voor dienstencheque-werknemers en omkaderingspersoneel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Totaal aantal werknemers ▶ Aantal werknemers per prestatie eind van het jaar ▶ Aantal werknemers per prestatie in de loop van het jaar ▶ Aantal contracten van bepaald en onbepaald duur ▶ Aantal werknemers per arbeidsstelsel 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Type onderneming ▶ Per onderneming ▶ Nationaliteit
	<p><i>Enkel voor dienstencheque-werknemers:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal in- en uitstroom uit het systeem van de dienstencheques ▶ Aantal contracten per werknemer ▶ Aantal dagen en bedrag economische werkloosheid 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Type onderneming ▶ Per onderneming ▶ Nationaliteit
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal werkgevers per dienstencheque-werknemer ▶ In- en uitstroom vanuit het PWA-stelsel 	
RSZ/ RSZPPO (kwartaal-gegevens)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aantal unieke werknemers ▶ Aantal VTE ▶ Aantal gewerkte uren/dagen ▶ Totale loonmassa ▶ RSZ-bijdrage (werknemer en werkgever) ▶ RSZ-verminderingen 	
FOD WASO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Opleidingsfonds dienstencheques 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Budget ▶ type ondernemingen ▶ regio ▶ opleidingsacties

Bron: IDEA Consult

Analyse van Bel-First gegevens

Naast de administratieve gegevens analyseerden we ook de financiële gegevens van de ondernemingen via de jaarrekeningen van Bel-First. Bel-First is een databank die toegang geeft tot de identiteitsgegevens alsook de financiële en economische gegevens van 2 miljoen economische entiteiten in België en Luxemburg. Bovendien bevat Bel-First informatie over de Belgische bedrijven met verplichting tot neerlegging van de jaarrekening bij de NBB, maar ook over andere economische entiteiten zoals zelfstandigen of verenigingen zonder winstoogmerk. Niet alle ondernemingen zijn echter terug te vinden in Bel-First. OCMW's zijn bijvoorbeeld niet opgenomen. Een overzicht van de beschikbare gegevens in Bel-First is weergegeven in Bijlage 1.

We gebruikten de gegevens in Bel-First om de bedrijfsresultaten voor de verschillende types dienstencheque-ondernemingen te bepalen en de marges te berekenen voor de kosten, opbrengsten en het resultaat ten opzichte van het aantal terugbetaalde dienstencheques.

Interviews met dienstencheque-ondernemingen en stakeholders

Om grondig inzicht te verwerven in de rendabiliteitsverschillen tussen ondernemingen en hun bedrijfsbeleid werden diepte-interviews van ongeveer 1,5u georganiseerd bij een set van dienstencheque-ondernemingen. Meer specifiek werd er tijdens deze interviews ingegaan op de volgende aspecten:

- ▶ De financiële situatie van de onderneming (en de oorzaken hiervan)
- ▶ Het bedrijfsbeleid van de onderneming (aanwerving- en retentie van werknemers, loon- en arbeidsvoorwaarden, omkadering en begeleiding, opleiding, personeelsplanning en kwaliteit van de dienstverlening)
- ▶ Regelgeving m.b.t. het dienstencheque-systeem (en de impact hiervan op de onderneming)
- ▶ Evaluatie van het dienstencheque-systeem als geheel

Bij de selectie van ondernemingen werd geprobeerd voldoende spreiding te garanderen tussen de type ondernemingen, hun grootte, de regio waar ze actief zijn en de aangeboden activiteiten. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen.

Tabel 2 : Bevroegde dienstencheque-ondernemingen

Ondernemingen	Type	Grootte
Dienstenthuis	Groot	Invoeg
PWA Landen	Groot	PWA
Solidariteit voor het Gezin	Groot	VZW
OCMW Waregem	Groot	OCMW/gemeente
T-interim	Groot	Interim
ASAP SERVICES	Groot	Interim
VARTEKS	Middelgroot	Private onderneming
Dienstenonderneming	Middelgroot	Private onderneming
PWA Genk VZW	Middelgroot	PWA
Alternatief Diensten	Klein	VZW

Daarnaast werden ook diverse stakeholders bevroegd (zie lijst in onderstaande tabel). De focus van de gesprekken varieerde van stakeholder tot stakeholder. Bij sectororganisaties werd het gesprek vooral gefocust op de rendabiliteitsproblematiek en het bedrijfsbeleid van ondernemingen. Bij werknemersorganisaties kwam vooral de kwaliteit van de tewerkstelling aan bod terwijl bij administraties vooral de regelgeving en mogelijke wijzigingen hiervan werden besproken.

Tabel 3 : Bevraagde stakeholders

	Naam
Federgon	Paul Verschueren
Verso	Nele Ottevaere
PWA Platform	Karel Hubau
VVSG	Fabio Contipelli
Federatie van Belgische Textielverzorging	Maarten Van Severen
ACV	Bart Labeeuw
ABVV	Maya Braeckman en Werner Van Heetvelde
Vormingsfonds Dienstencheques	Peter Van de Veire
Administratie WSE	Alejandro Alba en Caroline Van Beveren
RVA	Kris Lermينياux en Jolien Vanholderbeke

Een grootschalige enquête bij alle dienstencheque-ondernemingen actief in Vlaanderen

Om het beleid van de ondernemingen en hun rendabiliteitsituatie in 2014 in kaart te brengen werd een online enquête verstuurd naar alle ondernemingen die actief waren in Vlaanderen in 2014. Zo werd de rendabiliteitsproblematiek geobjectiveerd, net als het bedrijfsbeleid van ondernemingen op het vlak van professionalisering en kwaliteit van jobs. Er werd ook specifiek rekening gehouden met het feit dat verschillende organisaties officieel niet gevestigd zijn in Vlaanderen, maar wel zeer actief zijn in de regio. Deze ondernemingen hebben hun hoofdzetel meestal in Brussel gevestigd. Daarom werden ook alle Brusselse ondernemingen aangeschreven met de vraag of zij activiteiten in Vlaanderen uitvoerden. Zo ja, konden zij ook deelnemen aan de enquête.

In totaal hebben 352 organisaties de enquête ingevuld, waarvan er 304 de volledige vragenlijst invulden (48 deden dit slechts gedeeltelijk). Bij de 967 erkende Vlaamse ondernemingen lag de responsgraad op 36%. Bij de 396 Brusselse ondernemingen lag de responsgraad op 2%. Een groot deel hiervan is echter ook niet actief in Vlaanderen. De samenstelling van de populatie en respondenten stemt in grote mate overeen in termen van type ondernemingen en grootte (zie tabellen in Bijlage 1). PWA's zijn iets sterker vertegenwoordigd in de steekproef dan in de populatie dienstencheque-ondernemingen, terwijl kleine ondernemingen licht ondervertegenwoordigd zijn.

De organisaties werden specifiek bevraagd over de volgende thema's:

- ▶ Hun opleidingsbeleid
- ▶ Hun aanwervingsbeleid
- ▶ Hun omkaderingsbeleid
- ▶ Hun loonbeleid
- ▶ Hun kwaliteitsbeleid
- ▶ Hun rendabiliteitsituatie
 - ◆ Mogelijke oorzaken van de daling of stijging van het resultaat
 - ◆ Acties ter versterking van de rendabiliteit
- ▶ Hun mening over aanpassingen aan het systeem

Workshop met stakeholders

Op 2 juni 2015 werd een workshop georganiseerd met als doelstelling de resultaten van het onderzoek te consolideren en tot aanbevelingen te komen voor het toekomstig beleid. Dergelijke workshop op strategisch niveau laat toe om de visies van diverse stakeholders over het dienstencheque-systeem mee te nemen in het onderzoek. Tabel 4 geeft de deelnemerslijst weer.

Tabel 4 : Deelnemers van de workshop

Organisatie		Naam
Overheid	Administratie WSE	Caroline Van Beveren
		Montserrat Gonzalez
	Kabinet Werk	Helena Muyldermans
		Anneleen Peeters
RVA	Kris Lermiaux	
Sectorfederaties	Federgon	Paul Verschueren
	Verso	Dirk Malfait
	PWA Platform	Karel Hubau
	VVSG	Fabio Contipelli
Vakbonden	ACV	Bart Vannetelbosch
	ABVV	Maya Braeckman
Overige stakeholders	Vormingsfonds dienstencheques	Peter Van de Veire

Tijdens deze workshop werd specifiek ingegaan op de 4 volgende discussievragen:

- ▶ Professionalisering van dienstencheque-ondernemingen:
 - ◆ Hoe kunnen ondernemingen zich in de toekomst verder professionaliseren?
- ▶ Verbeteringen van de werking van het systeem:
 - ◆ Hoe kan de werking van het dienstencheque-systeem efficiënter worden georganiseerd?
- ▶ Rol van de overheid:
 - ◆ Hoe kan de overheid de sector (zowel ondernemingen als het globale systeem) ondersteunen bij de professionalisering?
- ▶ Rendabiliteit:
 - ◆ Op welke manier kan de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen worden versterkt zonder de globale kostprijs van het systeem te doen stijgen?

Via de journalistenmethode werd getracht een consensus te bereiken tussen alle deelnemers wat bovenstaande vragen betreft.



1.4 Structuur van het rapport

Het rapport is opgebouwd uit verschillende delen, waarbij we stapsgewijs de verschillende aspecten van de werking van het systeem, de kwaliteit van de jobs, het beleid van de ondernemingen en de rendabiliteitsituatie bespreken.

Elk hoofdstuk starten we met een samenvatting van de voornaamste vaststellingen, weergegeven in een box.

In **Hoofdstuk 2** bespreken we de werking van het dienstencheque-systeem. We gaan daarbij in op de verschillende actoren en de reglementering die momenteel van kracht is; daarnaast bespreken we ook de kostprijs van het dienstencheque-systeem voor Vlaanderen.

De omvang van het systeem in Vlaanderen en het gebruik ervan wordt vervolgens besproken in **Hoofdstuk 3**. We geven een overzicht van de belangrijkste indicatoren in het systeem en bespreken de evolutie van het gebruik ervan in België en Vlaanderen.

Hoofdstuk 4 bevat een analyse van de ondernemingen die actief zijn in Vlaanderen. Daarbij kijken we naar het aantal ondernemingen en de evolutie daarvan. We bespreken eveneens de kenmerken van de ondernemingen in de sector.

Hoofdstuk 5 focust op de kwaliteit van de dienstencheque-job door te kijken naar verschillende aspecten van tewerkstelling in de sector zoals de loon-en arbeidsvoorwaarden, de aard van de contracten, het arbeidsregime, het ziekteverzuim en het verloop.

In **Hoofdstuk 6** beschrijven we het beleid van de ondernemingen aan de hand van de resultaten van de enquête bij ondernemingen. Daarbij kijken we naar het aanwervingsbeleid, het opleidingsbeleid het omkaderingsbeleid, het kwaliteitsbeleid en het financieel beleid. We vergelijken ook telkens de verschillende types ondernemingen op al deze aspecten.

Hoofdstuk 7 bevat de analyse van de rendabiliteit. Voor de gegevens tot en met 2013 wordt op basis van Bel-First een overzicht gegeven van de rendabiliteitssituatie en de evolutie ervan. Dit wordt voor 2014 aangevuld met enquêteresultaten. In dit hoofdstuk bespreken we ook de oorzaken van de rendabiliteitsdaling bij ondernemingen, net als de acties die ondernemingen genomen hebben ter verbetering van het resultaat.

Hoofdstuk 8 bevat de verschillende pistes die door de ondernemingen werden aangereikt doorheen het onderzoek om het systeem verder te professionaliseren en de rendabiliteit te versterken.

Tot slot bevat **Hoofdstuk 9** de 10 belangrijkste conclusies van dit onderzoek en verschillende aanbevelingen voor de Vlaamse overheid om aanpassingen door te voeren in het dienstenchequesysteem.

De bijlagen bevatten de methodologische overzichten van de verschillende onderzoeksmethoden, net als een detailoverzicht van de analyse van de PWA-jaarrekeningen en extra tabellen en grafieken.

2/ De werking van het dienstencheque-systeem

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de werking van het dienstencheque-systeem. We gaan achtereenvolgens in op volgende aspecten:

- ▶ Het regelgevend kader
- ▶ De verschillende betrokken partijen in het systeem
- ▶ De reglementaire bepalingen en de appreciatie ervan
- ▶ De kostprijs van het systeem in Vlaanderen

Het dienstencheque-systeem is opgebouwd uit de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en -banen, aangevuld met de bepalingen in het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. Het Vlaams Gewest is sinds 1 juli 2014 officieel bevoegd voor de werking van het dienstencheque-systeem in Vlaanderen.

De kern van het systeem bestaat uit de wisselwerking tussen gebruikers, werknemers en ondernemingen die met elkaar zijn verbonden via de dienstencheque als betaalmiddel. De ondernemingen zijn allemaal onderworpen aan dezelfde regelgeving, maar verschillen onderling wel sterk van elkaar naargelang hun juridische structuur en het Paritair Comité waarbij ze zijn aangesloten. De overheid financiert en beheert het systeem via verschillende instanties.

Centraal in de dienstencheque-wetgeving staan de prijsvoorwaarden, waarbij de overheid de prijs voor de gebruiker en de inruilwaarde voor de onderneming bepaalt. Een pijnpunt daarbij is de onvolledige indexatie van de inruilwaarde voor ondernemingen. Verder bepaalt de overheid ook de erkenningsvoorwaarden voor nieuwe ondernemingen. Deze zijn in de loop der jaren steeds verstrengd. Verder zijn er ook specifieke arbeidsvoorwaarden van kracht zoals de arbeidsovereenkomst dienstencheques die toelaat meerdere contracten van bepaalde duur te geven in de eerste drie maanden van tewerkstelling. De overeenkomst verhindert echter wel de inzet van de werknemer voor niet-dienstencheque activiteiten.

Tot slot zijn er ook algemene bepalingen zoals tewerkstellingsmaatregelen, tijdelijke werkloosheid en de arbeidswetgeving rond het eenheidsstatuut. Deze hebben ook een impact op de sector, aangezien de tewerkstellingsmaatregelen en tijdelijke werkloosheid de rendabiliteit versterken. De regelgeving is echter niet altijd afgestemd op de dienstencheque-sector, waardoor sommige ondernemingen geen beroep kunnen doen op bepaalde premies of tijdelijke werkloosheid niet altijd kan worden ingezet.

Tot slot vertegenwoordigt het dienstencheque-systeem in Vlaanderen ook een grote kost voor de overheid. Op basis van de laatste federale evaluatie van het systeem zou de kost voor Vlaanderen in 2013 € 1,2 miljard bedragen. De netto kostprijs met inbegrip van de terugverdieneffecten bedraagt echter 750 miljoen, maar zij zullen niet rechtstreeks aan Vlaanderen toekomen, waardoor ze enkel onrechtstreeks een effect hebben.

Het dienstencheque-systeem werd opgericht via de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en -banen. Het systeem beoogde verschillende doelstellingen:

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

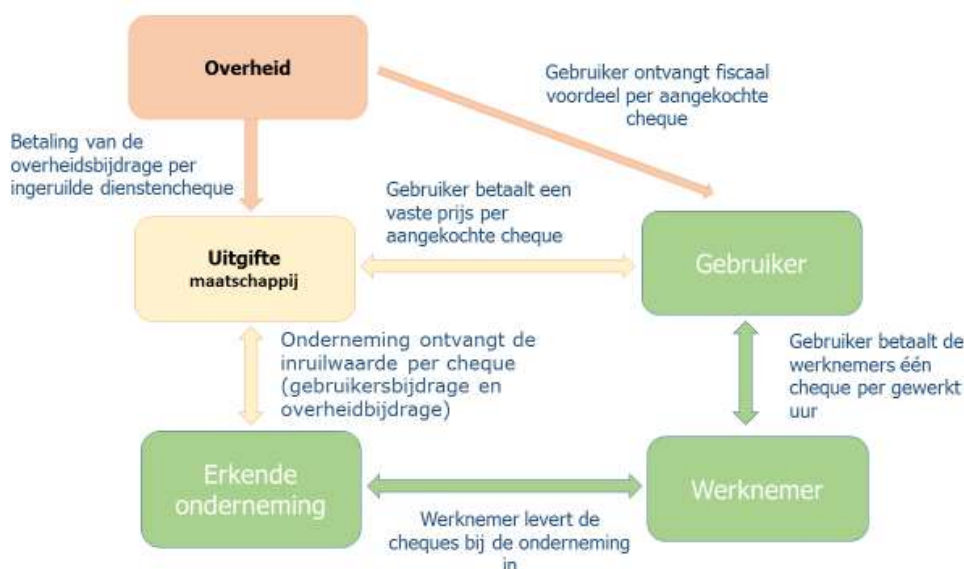
De verschillende bepalingen waaraan de ondernemingen moeten voldoen, zijn opgenomen in het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. De bevoegdheid omtrent het dienstencheque-systeem werd echter overgedragen van de federale overheid naar de gewestelijke overheden op basis van de Bijzondere Wet van 6 januari 2014 m.b.t. de zesde staatshervorming en de Bijzondere Wet van 6 januari 2014 tot hervorming van de financiering van de gemeenschappen en de gewesten, tot uitbreiding van de fiscale autonomie van de gewesten en tot financiering van de nieuwe bevoegdheden. Hierdoor is het Vlaams Gewest sinds 1 juli 2014 officieel bevoegd

voor de werking van het dienstencheque-systeem in Vlaanderen. Tot maart 2015 zijn echter overgangsbepalingen van kracht met betrekking tot het beheer van de maatregel.

2.1 Verschillende betrokken partijen

Het dienstencheque-systeem is opgebouwd uit verschillende partijen, verbonden via de dienstencheque als betaalmiddel voor de geleverde diensten. De overdracht van het systeem van de federale overheid naar de Vlaamse overheid brengt hier slechts enkele wijzigingen in aan. Onderstaande figuur geeft de interactie weer tussen de verschillende actoren.

Figuur 2: Werking van het dienstencheque-systeem



Bron: IDEA Consult

In de eerste plaats bestaat het systeem uit drie hoofdactoren.

- ▶ De **dienstencheque-gebruiker**: De gebruiker is een natuurlijk persoon die bij een door de overheid aangestelde uitgiftemaatschappij dienstencheques kan aankopen. In 2014 ging het om een waarde van €9 per cheque voor de eerste 400 cheques en €10 voor de daaropvolgende cheques, met een limiet van 500 cheques. Eén dienstencheque staat gelijk aan één uur prestatie van een dienstencheque-activiteit.
- ▶ De **dienstencheque-onderneming**: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon kan dienstencheque-activiteiten uitoefenen, indien ze hiervoor een erkenning hebben gekregen vanuit de bevoegde overheid². Dit betekent dat in de praktijk zeer verschillende ondernemingen actief zijn in het systeem. De RVA classificeert de ondernemingen volgens 8 types:
 - ◆ Commerciële ondernemingen
 - ◆ Interim bedrijven³
 - ◆ Invoegondernemingen
 - ◆ VZW's

² De erkenningsvoorwaarden worden verder in dit hoofdstuk besproken.

³ Het verschil tussen commerciële ondernemingen en interimbedrijven is in de loop van het systeem irrelevant geworden met de oprichting van de sui-generis afdelingen. Ze worden in het rapport dan ook als één categorie behandeld aangezien de groep 'interim-bedrijven' steeds kleiner wordt en een deel van de oorspronkelijke interimbedrijven als commercieel private ondernemingen worden beschouwd, terwijl andere nog onder de classificatie 'interim' vallen.

- ◆ Gemeenten
- ◆ OCMW's
- ◆ PWA's
- ◆ Natuurlijke personen

Elke dienstencheque-onderneming is op dezelfde manier onderworpen aan de betrokken bepalingen van de dienstencheque-wetgeving. De verschillende aard van de ondernemingen zorgt er echter voor dat de interne organisatie en het bijhorende kostenmodel sterk verschillend zijn opgebouwd. Zo zijn niet alle ondernemingen aangesloten bij hetzelfde Paritair Comité, waardoor er sterke verschillen zijn tussen de (meer gunstige) arbeidsvoorwaarden van de publieke sector en de arbeidsvoorwaarden in PC 322.01 van de dienstencheques. Tegelijk zijn ook de beoogde doelstellingen van de ondernemingen verschillend. Commerciële ondernemingen zullen een winstdoelstelling nastreven om hun activiteiten uit te bouwen. Publieke ondernemingen zoals OCMW's richten zich vooral op het uitbouwen van dienstverlening voor bepaalde doelgroepen (zowel gebruikers als werknemers).

De dienstencheque-ondernemingen kunnen de cheques die worden binnengebracht door hun werknemers omwisselen voor een inruilwaarde van €22,04 (2014) die is opgebouwd uit de bijdrage van de gebruiker (€9) en een bijdrage van de overheid (€13,04).

- ▶ De **dienstencheque-werknemer**: De dienstencheque-werknemer is een natuurlijke persoon, contractueel verbonden aan een dienstencheque-onderneming. De werknemer wordt toegewezen aan een gebruiker en levert daar de afgesproken prestaties. Per gewerkt uur ontvangt de werknemer een dienstencheque van de gebruiker die bij de onderneming wordt ingeleverd. Het loon van de werknemer is echter contractueel bepaald en niet verbonden aan het aantal cheques.

De overheid ondersteunt en beheert het systeem via verschillende diensten. Zo stelt de bevoegde overheid, vroeger de RVA, momenteel het Departement WSE, een **uitgiftemaatschappij** aan. De uitgiftemaatschappij zorgt voor de circulatie van de dienstencheques. De dienstencheques zijn beschikbaar in papieren en elektronische vorm. De gebruiker bestelt ze digitaal of per telefoon bij de uitgiftemaatschappij. Bij elektronische cheques wordt de werknemer niet uitbetaald met een cheque, maar wordt dit door de onderneming afgehouden van het aantal elektronische cheques van de gebruiker.

Gebruikers kunnen de cheques bij hen aankopen en erkende ondernemingen kunnen de verzamelde cheques bij hen terug indienen voor terugbetaling. De overheid zorgt voor een bijkomende vergoeding (€13,04) bovenop de prijs van de cheque (€9) voor de gebruiker zodat de onderneming via de uitgiftemaatschappij €22,04 ontvangt per cheque.

De overheid ondersteunt ook rechtstreeks de gebruiker via de fiscale aftrek van de dienstencheques. Gebruikers kunnen hun dienstencheques fiscaal inbrengen en krijgen een fiscaal voordeel van 30% op alle aangekochte cheques tot een maximum van €1.400 per persoon.

Daarnaast zijn ook **verschillende overheidsinstanties** bevoegd voor het beheer van het systeem en de regelgeving.

- ▶ Het **beheer van het systeem** was tot voor kort in handen van de RVA, die instond voor de erkenning van ondernemingen, de inspectie en de monitoring van het systeem. De RVA vergunde ook de licentie aan de uitgiftemaatschappij. Deze bevoegdheden zijn nu overgedragen aan het Departement WSE en de inspectiediensten van de Vlaamse overheid.
- ▶ De **bepalingen omtrent het individueel en collectief arbeidsrecht** blijven een federale bevoegdheid (arbeidsovereenkomst, arbeidstijd, arbeidsvoorwaarden, ...). Deze blijven onder het beheer van de FOD WASO.

2.2 Strikte reglementaire bepalingen

Het dienstencheque-systeem is onderworpen aan verschillende reglementaire bepalingen die betrekking hebben op de prijs van de dienstencheques, de ondernemingen en de arbeidsvoorwaarden van werknemers.

2.2.1 Vaste prijzen voor gebruikers en gedeeltelijke indexering van de inruilwaarde

Het centrale element in het systeem vormt de dienstencheque. Deze dient als schakel tussen gebruiker, werknemer en onderneming. De prijs van de dienstencheque voor de gebruiker en de waarde ervan voor de onderneming zijn echter strikt vastgelegd.

▶ **Prijs van een dienstencheque**

De prijs van de dienstencheque voor de gebruiker wordt door de overheid vastgelegd en wordt enkel verhoogd na een specifieke beleidsbeslissing. Ze staat momenteel op €9 voor de eerste 400 dienstencheques en op €10 indien er meer dan 400 cheques worden aangekocht (met een maximum van 500). Ondernemingen zijn gebonden aan deze prijs. Het is toegelaten om bijkomende vergoedingen te vragen voor specifieke aspecten, zoals een administratieve vergoeding of verplaatsingsvergoedingen, maar de prestatie van één uur werk moet steeds in relatie staan tot één dienstencheque. Specifieke types ondernemingen, zoals OCMW's, mogen echter geen bijkomende vergoedingen vragen. Het is OCMW's echter wel toegestaan hun gebruikers een gereduceerd tarief aan te bieden voor sociale doeleinden.

▶ **Inruilwaarde van een dienstencheque**

De inruilwaarde die ondernemingen krijgen bij het binnenbrengen van hun cheques is eveneens wettelijk vastgelegd. In 2014 bedroeg de inruilwaarde €22,04 per cheque. Deze inruilwaarde wordt wel automatisch aangepast aan de index. De inruilwaarde wordt geïndexeerd met 2% wanneer de spilindex wordt overschreden, maar slechts op 73% van het totale bedrag. De inruilwaarde loopt dus systematisch achterop op de inflatie. Dit wordt door de meeste ondernemingen in de sector als een pijnpunt ervaren omdat dit een systematische erosie betekent van de marges in de sector.

▶ **Betalings- en uitbetalingsvoorwaarden**

De papieren cheques moeten door de werknemers worden overgedragen aan de onderneming. Deze moet dan het erkenningsnummer en de naam van de onderneming invullen. De linkerstrook van de cheque moet de onderneming afknippen en bijhouden, terwijl de rest wordt doorgestuurd naar de uitgiftemaatschappij. Na 7 dagen worden de ingestuurde cheques uitbetaald.

Bij elektronische cheques dient een werknemer na het uitvoeren van de prestatie in te bellen naar het digitale systeem van de uitgifte maatschappij. Indien gevalideerd, moet ook de gebruiker de uitgevoerde prestatie online bevestigen. Na 4 dagen gebeurt dit automatisch. De elektronische cheques worden dan van het saldo van de gebruiker afgehouden. De onderneming kan de digitaal verzamelde cheques handmatig online of automatisch laten doorsturen naar de uitgifte maatschappij.

De betalingsmodaliteiten van het cheque-systeem worden door veel ondernemingen als omslachtig ervaren. De procedure met de papieren cheques vraagt een grote inspanning van de ondernemingen om de cheques goed bij te houden en op te volgen. De elektronische cheques zijn in dat opzicht eenvoudiger, maar kampen met andere problemen. De ondernemingen kunnen moeilijk inschatten of de prestaties effectief zijn ingebeld door de werknemers, waardoor het niet evident is de betaling op te volgen. De procedure van bevestiging is ook voor de gebruiker erg omslachtig. Werknemers en ondernemingen zien ook niet of een gebruiker nog voldoende cheques heeft voor de prestaties, wat tot achterstallige betalingen kan leiden. Tot slot klagen veel bevraagde ondernemingen over de lange inbeltijden voor het doorgeven van gepresteerde uren via het elektronische cheque-systeem.

2.2.2 Strikte erkenningsvoorwaarden voor dienstencheque-ondernemingen

Ondernemingen moeten aan verschillende bepalingen voldoen om erkend te worden als dienstencheque-onderneming. Deze bepalingen zijn sinds de opstart van het systeem uitgebreid en verstrengd. Deze verschillende bepalingen worden voorlopig behouden bij de overdracht van het systeem naar de Vlaamse overheid. We geven hier de belangrijkste erkenningsvoorwaarden die momenteel van toepassing zijn:

- ▶ **Verplichte infosessie:** Kandidaat-ondernemers moeten de infosessie van de RVA omtrent de werking van het systeem bijwonen zodat ze op de hoogte zijn van alle regelgeving en bepalingen.
- ▶ **'Sui-generis' afdeling:** Ondernemingen met verschillende activiteiten moeten hun activiteiten met betrekking tot dienstencheques onderbrengen in een zogenaamde "sui generis afdeling". Deze afdeling moet een aparte boekhouding voeren.
- ▶ **Ondernemingsplan:** Sinds juli 2012 moeten kandidaat-ondernemingen bij de erkenningsaanvraag een ondernemingsplan toevoegen dat is goedgekeurd door een erkend boekhouder of erkend boekhouder-fiscalist.
- ▶ **Schuldenvrij zijn:** De onderneming die een erkenning vraagt, moet schuldenvrij zijn bij de RSZ. De zaakvoerder mag op het moment van de aanvraag ook niet betrokken zijn in een faillissement.
- ▶ **Borgsom:** Vanaf 24 december 2012 moeten ondernemingen die een erkenning aanvragen een borgsom van 25.000 euro storten. Deze voorwaarde vormt in de praktijk een belangrijk obstakel dat het aantal aanvragen sterk heeft doen dalen.

Tot slot zijn de erkende ondernemingen wettelijk verplicht via de **jaarlijkse bevraging van de RVA gegevens** te verstrekken over het aantal arbeidsovereenkomsten inzake dienstencheques die werden gesloten in de loop van het jaar. Daarnaast bevat deze bevraging ook gegevens over het contracttype (bepaalde versus onbepaalde duur), deeltijdse arbeid, het soort prestaties van de dienstenchequewerknemers en tot slot kenmerken van dienstencheque-werknemers en omkaderingspersoneelsleden.

Algemeen gesproken zijn de ondernemingen en stakeholders redelijk tevreden over de erkenningsvoorwaarden. Zeker de borgsom zorgt ervoor dat enkel voorbereide ondernemingen in het systeem stappen. De malafide of slecht voorbereide ondernemingen worden nu tijdig afgestopt.

2.2.3 Specifieke regelgeving voor dienstencheques

Een ander aspect van het systeem waarvoor specifieke regelgeving van kracht is, zijn de arbeidsvoorwaarden. Dienstencheque-werknemers en ondernemingen zijn onderworpen aan het algemeen arbeidsrecht, maar hebben enkele uitzonderingen en bepalingen die in het systeem op een specifieke manier worden toegepast.

▶ **Arbeidsovereenkomst 'Dienstencheques'**

De dienstencheque-werknemers worden tewerkgesteld door erkende ondernemingen via een dienstencheque-arbeidsovereenkomst. Deze heeft dezelfde kracht als een gewone arbeidsovereenkomst, maar bevat enkele specifieke afwijkingen. Zo mogen dienstencheque-werknemers in de eerste drie maanden bij eenzelfde werkgever verschillende opeenvolgende arbeidsovereenkomsten-dienstencheques voor een bepaalde tijd sluiten zonder dat dit het sluiten van een arbeidsovereenkomst voor een onbepaalde duur tot gevolg heeft. Vanaf de vierde maand moeten deze contracten wel worden omgezet in een contract van onbepaalde duur.

Dienstencheque-werknemers moeten ook een contract krijgen met een wekelijkse arbeidsduur van minstens 13 uren voor de werknemers die een aanvullende uitkering genieten, en 10 uur voor diegenen zonder aanvullende uitkering. Enkel in de eerste drie maanden kan hiervan worden afgeweken en kan een werknemer worden tewerkgesteld met een wekelijkse arbeidsduur van minder dan 1/3 van de wekelijkse arbeidsduur van een voltijdse tewerkstelling.

Dienstencheque-werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques mogen ook alleen dienstencheque-activiteiten uitvoeren. De volgende activiteiten zijn toegestaan:

- ◆ Activiteiten in het huis van de gebruiker: de schoonmaak, de was, het strijkwerk, klein verstelwerk of de bereiding van maaltijden.
- ◆ Activiteiten buiten het huis van de gebruiker: het strijkwerk, boodschappen voor het huishouden of het begeleid transport van personen met beperkte mobiliteit.

Het is dus niet toegestaan om hen in te zetten voor andere activiteiten, tenzij het ook gaat om dienstencheque-activiteiten.

De arbeidsovereenkomst dienstencheques is voor de sector erg belangrijk en wordt door de meesten als positief ervaren. Vooral de mogelijkheid om initieel te werken met meerdere contracten van bepaalde duur geeft ondernemingen de nodige flexibiliteit. Enkel de bepaling rond de prestaties levert moeilijkheden op. Wanneer prestaties wegvallen die niet door dienstencheque-activiteiten te vervangen zijn, kan nu in principe geen alternatief werk worden voorzien. Voor ondernemingen zouden werknemers tijdens de betaalde werkuren toch ingezet moeten kunnen worden. Zeker indien het gaat om vergelijkbare activiteiten zoals poetsen van de eigen lokalen.

► **De specificiteit van de activiteiten**

Het dienstencheque-systeem laat verschillende activiteiten toe. Deze activiteiten verschillen echter sterk van elkaar in opzet en ondersteuning. Nochtans is de reglementering over de prijs en de voorwaarden rond dienstencheque-prestaties, gelijk voor alle activiteiten. Dit levert problemen op in strijkateliers en centrales voor mindermobielenvervoer. De aard van de activiteiten vraagt om een andere ondersteuningsstructuur (met meer investeringen in materiaal en infrastructuur). Tegelijk is de link tussen prestatie en gewerkt uur minder eenduidig dan bij het uitvoeren van poetsdiensten aan huis.

- ◆ Zo moeten strijkcentrales een kost kunnen afspreken voor hun diensten naar de klanten, maar wettelijk gezien zou de kost moeten afhangen van de tijd die de dienstencheque-werknemer nodig heeft. De tijdsregistratie van het werk ten opzichte van de betaling is dus moeilijk.
- ◆ Ook bij mindermobielenvervoer zou enkel het vervoer van de gebruiker zelf mogen vergoed worden, maar er is geen rekening gehouden met de verplaatsingen tussenin en het vervoer van meerdere personen.

De grijze zones voor deze activiteiten leiden tot rechtsonzekerheid.

► **Tijdelijke werkloosheid**

Ondernemingen in de dienstencheque-sector kunnen gebruik maken van het systeem van tijdelijke werkloosheid om economische redenen. Het gebruik hiervan is echter wel verbonden aan enkele voorwaarden, waarvan sommige vastgelegd zijn in de regelgeving van tijdelijke werkloosheid en sommige vervat in sectorale CAO's.

De hoofdregel is dat tijdelijke werkloosheid slechts kan worden gebruikt wanneer geen vervangende tewerkstelling kan worden aangeboden. Als het echter gaat om het onverwacht wegvallen van een prestatie zonder mogelijkheid tot vervanging, mag volgens de geldende CAO's in PC 322.01 eveneens geen gebruik worden gemaakt van tijdelijke werkloosheid. Bovendien kan een medewerker geen halve dag op tijdelijke werkloosheid worden gezet.

► **Gebruik van tewerkstellingsmaatregelen**

Dienstencheque-ondernemingen kunnen net als reguliere ondernemingen beroep doen op tewerkstellingsmaatregelen voor hun werknemers. Sommige types ondernemingen die ook een dienstencheque-onderneming hebben opgestart, zijn echter uitgesloten van bepaalde premies. Zo kan de publieke sector geen beroep doen op de RSZ-korting voor oudere werknemers. De profit sector (commerciële ondernemingen, interim bedrijven en natuurlijke personen) heeft op zijn beurt geen toegang tot premies voor Sociale Inschakeling (SINE). Invoegondernemingen hebben dan weer recht op specifieke bijkomende invoegpremies. Dienstencheque-ondernemingen zijn wel uitgesloten van bepaalde andere premies zoals de KMO-portefeuille.

Deze verschillende premies staan los van het dienstencheque-systeem, maar beïnvloeden wel het gehanteerde bedrijfsmodel bij de verschillende ondernemingen.

► **Sancties**

Indien een onderneming zich niet houdt aan de opgelegde bepalingen kunnen er sancties worden opgelegd. Wanneer een onderneming niet meer voldoet aan één of meerdere erkenningsvoorwaarden, kan sinds januari 2013 5 euro worden ingehouden op het bedrag van de federale tegemoetkoming in de dienstencheques. In geval van een zware inbreuk kan het volledige bedrag, bestaande uit de federale tegemoetkoming en de tussenkomst van de gebruiker, ingehouden worden.

De onderneming krijgt meestal wel eerst een poging tot remediëring. De inspectiediensten van de RVA voltrokken ook altijd een eerste volledige inspectie bij nieuwe ondernemingen op het moment dat ze hun eerste cheques indienden om latere problemen te vermijden.

► **Veranderingen in de algemene arbeidswetgeving**

Naast de specifieke bepalingen zijn de dienstencheque-werknemers en ondernemingen ook onderhevig aan de algemene arbeidswetgeving. Wijzigingen hierin hebben dus ook hun effect op de dienstencheque-sector. De meest ingrijpende verandering in 2014 is de invoering van het eenheidsstatuut. Het eenheidsstatuut voorziet een gelijkschakeling van arbeiders en bedienden. De meest opvallende aanpassingen zijn het omvormen van de opzegvergoedingen en het afschaffen van de carensdag⁴ voor arbeiders.

Gezien dienstencheque-werknemers ingeschreven stonden als arbeiders, betekent het nieuwe statuut ook een wijziging van de situatie voor de werknemers en ondernemingen. Ondernemingen zelf geven aan dat vooral de invoering van de carensdag een zichtbaar (financieel) effect heeft op de onderneming, gezien het ziekteverzuim in de sector vaak geldt voor korte periodes. Nu de eerste dag wordt terugbetaald, moeten dienstencheque-ondernemingen dus meer uitbetalen aan gewaarborgd loon.

► **Sectorale CAO's**

Naast de algemene wetgeving moeten de ondernemingen ook nog de afspraken volgen die zijn vastgelegd in de sectorale CAO's van de verschillende paritaire comités. Naargelang het PC waarbij de onderneming is aangesloten bepalen deze de aspecten van de loon- en arbeidsvoorwaarden, verplaatsingsvergoedingen, het beleid bij wegvallen van een prestatie... De meeste ondernemingen in de sector vallen onder PC 322.01. Een specifieke bepaling in dit PC is de opleidingsverplichting voor nieuwe werknemers. Volgens de CAO van mei 2014 moeten alle nieuwe medewerkers, gerekend als diegenen die tot 6 maanden voordien geen dienstencheque-werknemer waren, minstens 9u opleiding aangeboden krijgen.

2.3 Hoge kostprijs van het systeem voor de overheid

Het dienstencheque-systeem is sterk ondersteund door de overheid en brengt dus ook een kost met zich mee. Nu het systeem is overgedragen naar de Gewesten zal deze kost moeten worden gedragen door de Vlaamse overheid. Tabel 5 geeft een overzicht van de kosten van het systeem in 2013 en de verschillende terugverdieneffecten. De tabel geeft een benadering van de opgesplitste kost van het systeem voor Vlaanderen, aangezien in 2013 niet alle parameters exact konden worden verdeeld per regio.

⁴ De eerste dag van ziekte werd voor arbeiders niet betaald. Pas vanaf de tweede dag ontvingen ze gewaarborgd loon.

Tabel 5: Kostprijs en terugverdieneffecten (direct en indirect van de 1ste orde) van het dienstencheque-systeem volgens regio in 2013

Effect		Vlaanderen
Brutokostprijs	Tussenkost bij de dienstencheques	€ 1.002.681.898
	Omkaderingskost	€ 9.543.305
	Kost van de fiscale aftrek	€ 171.145.857
Totale brutokostprijs		€ 1.183.371.060
Directe terugverdieneffecten	Vermindering in werkloosheidsuitkeringen	€ 67.179.897
	Meerontvangsten in sociale bijdragen	€ 238.477.519
	Meerontvangsten in de personenbelasting	€ 95.894.064
Totale directe terugverdieneffecten		€ 401.551.481
Indirecte terugverdieneffecten van de 1 ^{ste} orde	Meerontvangsten in de vennootschapsbelasting	€ 8.409.967
	Meerontvangsten door sociale bijdragen en personenbelasting van omkaderingspersoneel	€ 23.435.476
	Vermindering werkloosheidsuitkeringen van omkaderingspersoneel	€ 3.759.433
Totaal indirecte terugverdieneffecten (1ste orde)		€ 35.604.876
Nettokostprijs (1^{ste} orde)		€ 746.214.703

Bron: IDEA Consult op basis van "Evaluatie van het dienstencheque-systeem 2013".

De kosten voor het systeem bestaan uit de tussenkost bij de dienstencheques zelf, de omkaderingskost in de administratie en de kost van de fiscale aftrek. In totaal bedraagt de bruto kost voor het Vlaamse onderdeel van het dienstencheque-systeem ongeveer € 1,2 miljard in 2013.

Daarbij moet echter ook rekening gehouden worden met verschillende terugverdieneffecten. Dit zijn effecten van het systeem die zorgen voor inkomsten die gedeeltelijk tegemoetkomen aan de uitgaven. We onderscheiden daarbij de directe terugverdieneffecten, gelinkt aan de tewerkstelling en de indirecte terugverdieneffecten van 1^e orde, gelinkt aan de ondernemingen.

De directe terugverdieneffecten, in totaal goed voor € 400 miljoen zijn:

- ▶ **Terugverdieneffecten in de werkloosheid:** De overheid bespaart op de werkloosheidsuitkeringen van werkzoekenden door hun overstap van werkloosheid naar betaalde arbeid.
- ▶ **Meerontvangsten in de sociale bijdragen (RSZ-bijdragen werkgever en werknemer):** De lonen van dienstencheque-werknemers zorgen voor meerontvangsten in de sociale zekerheid en vormen zo een extra indirect terugverdieneffect.
- ▶ **Meerontvangsten in de personenbelasting:** De lonen van dienstencheque-werknemers zorgen voor meerontvangsten in de personenbelasting en vormen zo een extra indirect terugverdieneffect.

De indirecte terugverdieneffecten van 1^e orde zijn gelinkt aan de creatie van ondernemingen en omkaderingstewerkstelling. Ze zijn goed voor € 35 miljoen en bestaan uit:

- ▶ **Meerontvangsten in de vennootschapsbelasting:** De belastingen betaald door de dienstencheque-ondernemingen vormen een bron van inkomsten uit het systeem.
- ▶ **Meerontvangsten bij omkaderingstewerkstelling:** De lonen en sociale bijdragen van omkaderingswerknemers zorgen voor meerontvangsten in de sociale zekerheid en vormen zo een extra indirect terugverdieneffect.
- ▶ **Terugverdieneffecten in de werkloosheid bij omkaderingstewerkstelling:** Een deel van de omkaderingstewerkstelling komt uit de werkloosheid en bespaart zo ook werkloosheidsuitkeringen.

De finale netto-kostprijs (1^e orde) van het systeem in Vlaanderen komt zo op ongeveer € 750 miljoen. Wanneer het systeem echter op regionaal niveau wordt geanalyseerd, zijn niet alle terugverdieneffecten rechtstreeks van toepassing op de Vlaamse overheid. De financiering van de Gewesten zorgt ervoor dat de vermindering in werkloosheidsbijdragen en de stijging in de inkomstenbelasting onrechtstreeks naar de Vlaamse overheid terugvloeien, maar het effectieve effect op de Vlaamse inkomsten is niet exact te bepalen.

De terugverdieneffecten kunnen ook verder worden berekend voor de 2^{de} orde. Het gaat dan om het effect van de vervanging van dienstencheque-werknemers en omkaderingspersoneel in hun voormalige job, om meerontvangsten in de BTW en meerontvangsten in de personenbelasting van gebruikers die beslissen om meer of terug te gaan werken.

Hoewel het hier gaat om geschatte effecten, blijken die toch bijkomende terugverdieneffecten te genereren van € 290 tot € 385 miljoen in 2013.

Tabel 6: Terugverdieneffecten van de 2^{de} orde volgens regio

	Effect	Vlaanderen
Indirecte terugverdieneffecten van de 2 ^{de} orde	Besparing door vervanging van dienstencheque-werknemers	Minimum: € 82,2 miljoen
		Maximum: € 164,4 miljoen
	Besparing door vervanging van omkaderingspersoneel	Minimum: € 5,1 miljoen
		Maximum: € 10,1 miljoen
Meerontvangsten in de BTW	Minimum: € 3,4 miljoen	
	Maximum: € 11,8 miljoen	
	Meerontvangsten in de personenbelasting van gebruikers	€ 198,6 miljoen
Totaal indirecte terugverdieneffecten van de 2^{de} orde		Minimum: € 289,3 miljoen
		Maximum: € 384,9 miljoen

Bron: IDEA Consult op basis van "Evaluatie van het dienstencheque-systeem 2013".

De berekening van de kostprijs laat toe om een schatting te maken van de kostprijs van het systeem per dienstencheque-werknemer. De totale bruto kostprijs voor één werknemer in 2013 zou ongeveer € 13.300 bedragen. Eenmaal de directe terugverdieneffecten in rekening worden genomen gaat het nog om € 8.385. Met inbegrip van de effecten van 2^{de} orde zakt de prijs per werknemer zelfs verder tot een minimum van € 4.060.

3/ De omvang en gebruik van dienstencheques

In dit hoofdstuk analyseren we de kernindicatoren van het dienstencheque-systeem in Vlaanderen en zoomen we in op het gebruik van dienstencheques. We bespreken volgende aspecten:

- ▶ De kernindicatoren van de dienstencheques in termen van vraag en aanbod
- ▶ Het gebruik van dienstencheques
- ▶ Het profiel van dienstencheque-gebruikers

Het dienstencheque-systeem is sterk verankerd in Vlaanderen met 603.132 gebruikers in 2014, 968 ondernemingen en 88.985 werknemers (in 2013). De Vlaamse dienstenchequesector vertegenwoordigt ongeveer 60% van de sector in België, op het vlak van gebruikers, cheques en werknemers. Op het vlak van ondernemingen zijn verschillende ondernemingen actief in Vlaanderen, maar gevestigd in Brussel.

In 2014 maakt 12% van de Vlaamse bevolking ouder dan 20 jaar gebruik van het dienstencheque-systeem. Hoewel het aantal dienstencheque-gebruikers in Vlaanderen jaarlijks blijft toenemen, in 2014 nog met 3,6%, daalt het aantal aangekochte cheques. Dit weerspiegelt zich in een lagere intensiteit van het gebruik van cheques. In 2014 werden per Vlaamse gebruiker nog 118 cheques aangekocht (of 2,3 uren per week), terwijl dit er 129 waren in 2013 (of 2,5 uren per week). Deze evolutie toont aan dat de markt van de dienstencheques stilaan stagneert.

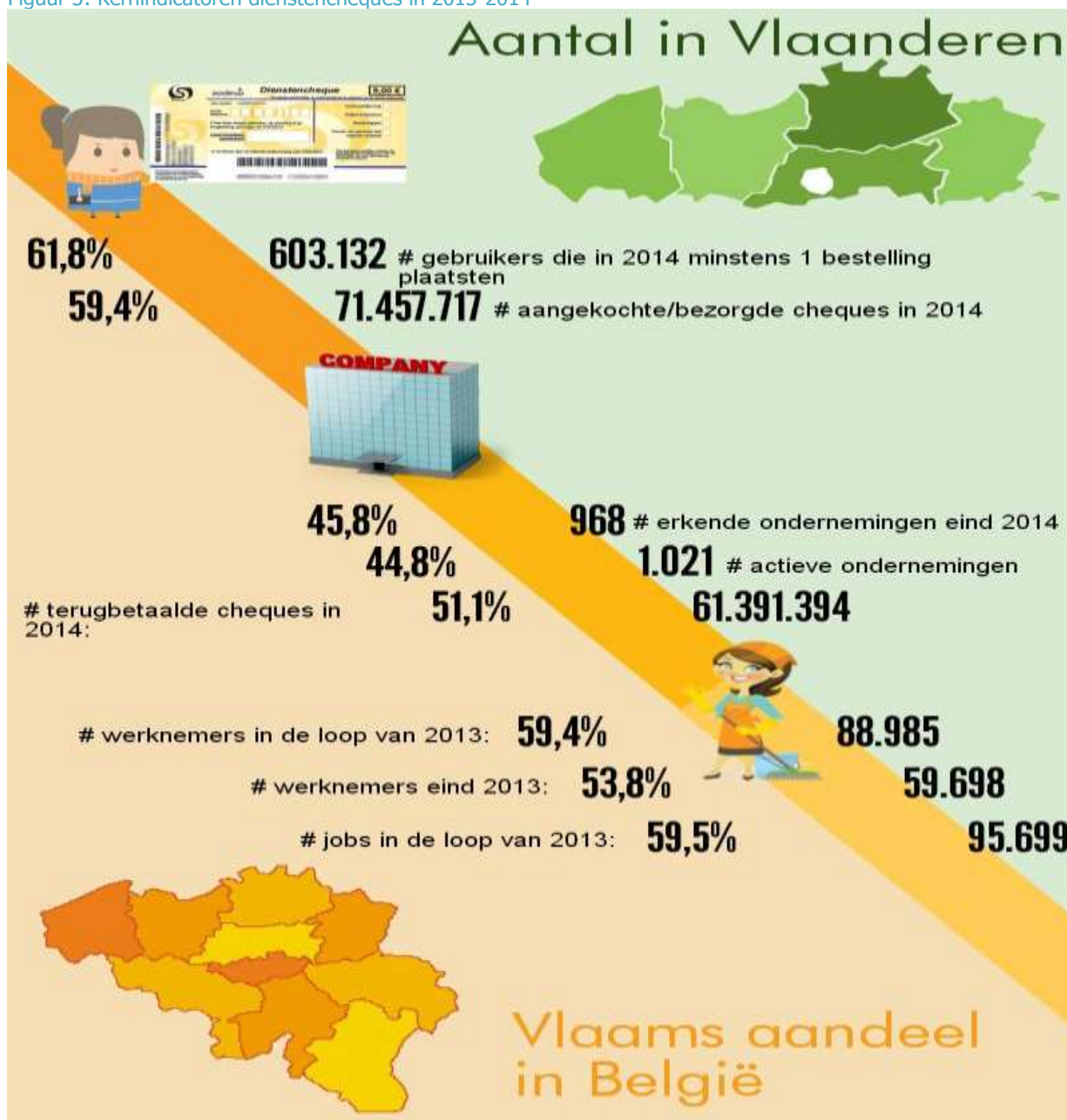
Tot slot is bijna 1 op 3 gebruikers van dienstencheques in Vlaanderen ouder dan 65 jaar. Het aandeel oudere gebruikers blijkt bovendien jaar na jaar te stijgen, wat aangeeft dat het dienstenchequesysteem steeds meer ouderen aantrekt, maar ook dat de populatie gebruikers stabiel is en veroudert. In tegenstelling tot de initiële doelstellingen van het dienstencheque-systeem, stellen we vast dat het systeem dus niet enkel de combinatie arbeid-gezin faciliteert van werkende tweeverdieners, maar ook huishoudhulp voor oudere personen voorziet die niet meer aan het werk zijn.

3.1 Sterk ingeburgerd dienstencheque-systeem in Vlaanderen

In 2014 waren er reeds meer dan 603.000 gebruikers, goed voor meer dan 71 miljoen bestelde cheques. Hiertegenover staan 1.021 ondernemingen actief in 2014, waarvan er op het einde van het jaar nog 968 overbleven. In 2013 werkten ongeveer 88.000 Vlaamse werknemers in het dienstencheque-systeem.

Vlaanderen neemt hiermee het leeuwendeel van de sector in België voor haar rekeningen. Zo situeren 62% van alle gebruikers zich in Vlaanderen die in 2014 ook 60% van alle cheques aankochten. Voor de ondernemingen is het beeld minder duidelijk aangezien vele grote ondernemingen die in Vlaanderen actief zijn in Brussel hun zetel hebben. Toch telt Vlaanderen 45% van de ondernemingen in 2014. Voor de werknemers geeft de verdeling van 2013 aan dat 60% van alle werknemers en van alle jobs zich ook in Vlaanderen bevinden.

Figuur 3: Kernindicatoren dienstencheques in 2013-2014



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en Sodexo (2013-2014)

3.2 Meer, maar minder intensief gebruik van dienstencheques in Vlaanderen

Het aantal dienstencheque-gebruikers in Vlaanderen en België blijft jaarlijks toenemen, maar de intensiteit van het gebruik daalt. Tabel 7 toont hoe het aantal gebruikers jaarlijks groeide, maar ook in welke mate de groei jaarlijks afnam. In 2009 ging het nog om 17% nieuwe gebruikers in Vlaanderen, in 2014 nog slechts om 4%. Dezelfde evolutie zien we op nationaal niveau, waarbij de groei terugviel van 20% naar 3% over dezelfde periode.

Het aantal aangekochte cheques is wel sterk afgenomen. In 2012 was er nog een groei van 13% meer aangekochte cheques om vervolgens te stagneren in 2013 en met 5% te dalen in 2014. De terugval gebeurt in Vlaanderen met vertraging ten opzichte van België als geheel, waar dit fenomeen reeds in 2013 plaatsvond. De terugval in Vlaanderen in 2014 is dan wel weer veel sterker dan deze in totaal. Het aantal aangekochte cheques is echter sterk afhankelijk van de prijsstijgingen, waarbij gebruikers anticiperen door meer goedkopere cheques aan te kopen vooraleer een prijsstijging inzet. Wanneer we de terugbetaalde cheques analyseren zien we ook een duidelijke groeivertraging tot een status quo in 2014. Er is echter nog geen sprake van een daling.

Een gelijkaardige terugval zien we bij het gemiddeld aantal aangekochte cheques per gebruiker. Van 2009 tot 2012 steeg het gemiddeld aantal cheques per gebruiker in Vlaanderen van 116 tot 138 (of van 2,2 uren per week naar 2,7 uren per week), om vervolgens terug te vallen tot 129 in 2013 en 118 in 2014 (of respectievelijk 2,5 uren per week en 2,3 uren per week). Oorzaken hiervoor zijn waarschijnlijk de prijsverhogingen die in 2013 en 2014 zijn doorgevoerd, waarbij gebruikers hun gebruik hebben verminderd. Deze analyse wordt bevestigd door de interviews bij verschillende dienstencheque-ondernemingen die hun klanten het aantal uren hebben zien verminderen. Ook bij ziekte van een poetshulp zijn, volgens de bevroegde ondernemingen, steeds meer gebruikers geen vragende partij meer om hun poetshulp tijdelijk te vervangen omwille van de hogere kost van dienstencheques. Deze evoluties tonen aan dat de markt van de dienstencheques stilaan stagneert.

Het stijgende aantal gebruikers zorgt er echter wel voor dat steeds meer Vlamingen en Belgen gebruik maken van het dienstencheque-systeem. In 2014 maken 12% van de Vlamingen boven de 20 jaar en 11,3% van de Belgen gebruik van dienstencheques.

Tabel 7: Evolutie van het gebruik van dienstencheques tussen 2008 en 2014 in Vlaanderen

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aantal gebruikers	349.005	407.794	460.957	504.259	544.239	582.108	603.132
Groeipercentage	-	16,8%	13,0%	9,4%	7,9%	7,0%	3,6%
Penetratiegraad (bevolking > 20j)	7,3%	8,5%	9,5%	10,3%	10,9%	11,6%	12%
Aantal aangekochte cheques	47.211.727	48.961.000	59.576.325	66.552.336	74.851.784	75.085.377	71.457.717
Groeipercentage	-	3,7%	21,7%	11,7%	12,5%	0,3%	-4,8%
Terugbetaalde cheques	33.902.223	40.174.287	47.766.506	52.683.426	57.320.957	61.238.970	61.391.394
Groeipercentage		18,5%	18,9%	10,3%	8,8%	6,8%	0,2%
Intensiteit van gebruik (aantal cheques per gebruiker)	/	116	126	139	138	129	118
% elektronische cheques	/	12,0%	12,7%	14,3%	18,8%	22,6%	-

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de RVA en Sodexo (2008-2013), berekend volgens de woonplaats van de gebruikers

3.3 Steeds meer 65-plussers gebruiken dienstencheques

We zien dat 72% van de gebruikers in Vlaanderen jonger is dan 65 jaar en 28% ouder is dan 65 (zie Tabel 8). Bijna 12% van de gebruikers is zelfs ouder dan 80 jaar. Deze cijfers tonen aan dat er duidelijk verschillende gebruikersprofielen in het systeem aanwezig zijn. In tegenstelling tot de initiële doelstellingen van het dienstencheque-systeem, faciliteert het systeem niet enkel voor de combinatie arbeid-gezin van werkende tweeverdieners, maar zorgt het ook voor huishoudhulp voor oudere personen die niet meer aan het werk zijn.

Indien we deze cijfers vergelijken met het profiel van de gebruikers bij de start van het systeem, blijkt duidelijk dat het aandeel 65-plussers fors gestegen is. Deze stijging kan wijzen op een veroudering van de initiële groep gebruikers van dienstencheques of op een grotere instroom van oudere gebruikers. Deze gebruikers hebben natuurlijk andere noden dan tweeverdieners, waardoor deze verschuiving in het oog gehouden moet worden, net als de complementariteit van het systeem met andere systemen van aanvullende thuiszorg.

Tabel 8: Aantal actieve gebruikers volgens de leeftijd in 2013

	Vlaanderen (N= 580.847)	België (N= 948.901 ⁵)
< 35 jaar (N= 122.014)	12,7%	12,9%
Tussen 35 en 44 jaar (N= 217.264)	23,0%	22,9%
Tussen 45 en 54 jaar (N= 203.357)	22,1%	21,4%
Tussen 55 en 64 jaar (N= 140.137)	14,1%	14,8%
Tussen 65 en 79 jaar (N= 159.382)	16,5%	16,8%
>=80 jaar (N= 106.747)	11,6%	11,2%
Totaal (N= 948.901)	100%	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de RVA en Sodexo (2013), spreiding volgens de woonplaats van de gebruikers

⁵ Op basis van de gegevens van de RVA. Het aantal gebruikers dat hier in aanmerking wordt genomen, omvat alle gebruikers met een correct rijksregisternummer. We baseren ons op deze gegevens in de rest van dit deel van het rapport. Het aantal gebruikers dat in aanmerking wordt genomen, ligt dus iets lager dan het totale aantal gebruikers dat is weergegeven in tabel 1 en 2.

4/ Dienstencheque-ondernemingen onderzocht

In dit hoofdstuk kijken we naar de belangrijkste kenmerken van de dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen, vergeleken met de totale populatie dienstencheque-ondernemingen in België. We bespreken volgende aspecten:

- ▶ De evolutie van het aantal ondernemingen en erkenningen
- ▶ De kenmerken van de ondernemingen in de sector
- ▶ De aangeboden dienstencheque-activiteiten

Sinds 2012 is de markt van de dienstencheques zich aan het consolideren. Hoewel het aantal gebruikers nog blijft toenemen, daalt het aantal actieve ondernemingen. In 2014 waren er op het einde van het jaar nog 968 ondernemingen actief ten opzichte van het hoogtepunt van 1.198 ondernemingen in 2011. Er worden weinig nieuwe ondernemingen opgestart en steeds meer ondernemingen stoppen of worden overgenomen.

De overblijvende ondernemingen nemen dan ook toe in grootte. In 2013 hadden reeds 31% van de ondernemingen meer dan 50 werknemers in dienst. De sector wordt ook duidelijk gedomineerd door commerciële ondernemingen. Ongeveer 59% van de Vlaamse ondernemingen in 2014 zijn private commerciële ondernemingen of natuurlijke personen. Deze vertegenwoordigen samen ook 65% van de tewerkstelling in 2013.

De meeste dienstencheque-ondernemingen concentreren zich op poetsen aan huis als kernactiviteit. Deze wordt door 83% van de ondernemingen aangeboden.

4.1 Consolidatie van het aantal dienstencheque-ondernemingen

Het aantal dienstencheque-ondernemingen nam de laatste jaren sterk af. Tot en met 2011 zien we in Tabel 9 zowel in Vlaanderen als België het aantal ondernemingen toenemen om daarna eerst geleidelijk, maar dan fors te dalen (zie Tabel 9). Tussen 2013 en 2014 daalde het aantal ondernemingen met 11% in Vlaanderen en 14% in België. Eind 2014 werden er nog 968 dienstencheque-ondernemingen geregistreerd, in heel België waren dat er nog 2.114.

Tabel 9: Evolutie van de erkende dienstencheque-ondernemingen* (volgens maatschappelijke zetel)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Vlaanderen	1.016	1.128	1.170	1.198	1.192	1.092	968
Groeivoet		+11,0%	+3,7%	+2,4%	-0,5%	-8,4%	-11,3%
België	2.130	2.499	2.664	2.754	2.711	2.448	2.114
Groeivoet		+17,3%	+6,6%	+3,4%	-1,6%	-9,7%	-13,6%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2014) * gemeten op het einde van het jaar

De daling van het aantal ondernemingen is te wijten aan een groeiend aantal ingetrokken erkenningen van dienstencheque-ondernemingen en een dalend aantal nieuwe erkenningen. De belangrijkste reden tot intrekking is dat ondernemingen al een jaar niet meer actief zijn (33%). Verder zijn schulden (30%), faillissementen (18%) en vrijwillige intrekkingen (18%) de hoofdredenen. Uit de interviews blijkt ook dat verschillende ondernemingen andere ondernemingen hebben overgenomen of hun activiteiten wensen stop te zetten wegens te weinig rendabel. Tabel 10 toont dat in 2013 voor Vlaanderen nog slechts 2,9% nieuwe erkenningen werden toegekend op het totaal van ondernemingen, terwijl de erkenning van 11% van de ondernemingen werd ingetrokken. Voor België gaat het in 2013 om respectievelijk 3,5% nieuwe erkenningen en 13% intrekkingen.

Tabel 10: Percentage nieuwe erkenningen en ingetrokken erkenningen t.o.v. totaal aantal dienstencheque-ondernemingen (volgens maatschappelijke zetel)

		2009	2010	2011	2012	2013
Nieuwe erkenningen	Vlaanderen	23,4%	14,2%	12,4%	9,4%	2,9%
	België	32,1%	20,1%	15,0%	11,6%	3,5%
Ingetrokken erkenningen	Vlaanderen	12,8%	11,2%	10,2%	9,3%	11,2%
	België	14,8%	13,6%	12,0%	13,1%	13,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2013)

In 2014 zouden er slechts 49 aanvragen tot erkenning zijn ontvangen voor heel België door de RVA, slechts de helft van de 96 erkenningen in 2013.

4.2 Steeds meer grote commerciële dienstencheque-ondernemingen

De dienstencheque-sector wordt bevolkt door ondernemingen van verschillende types en grootte (cf. Tabel 11). Toch zien we een groeiend overwicht van grotere, vooral commerciële ondernemingen.

In 2014 konden 59% van de ondernemingen in Vlaanderen worden geklasseerd als profit ondernemingen. Deze groep bestaat uit private ondernemingen (47%) en natuurlijke personen (14%). De non profit ondernemingen (VZW, Invoeg en PWA) namen ongeveer 26% voor hun rekeningen. De gemeenten en OCMW's zijn nog goed voor 16%. Daarmee telt Vlaanderen minder profit ondernemingen dan België (65%), maar meer non profit en publieke ondernemingen. Het aandeel profit ondernemingen neemt ook toe over de tijd, vooral het aandeel grote commerciële ondernemingen. In 2010 waren er nog slechts 58% profit ondernemingen, maar 14% bestond uit natuurlijke personen.

Het aantal werknemers per onderneming werd laatst gemeten in 2013. De cijfers geven aan dat er nog 13% ondernemingen zijn in Vlaanderen met maximaal 4 werknemers, terwijl 31% meer dan 50 werknemers tewerkstelt. Meer dan de helft stelt tussen de 5 en 50 werknemers te werk. Hiermee verschilt de Vlaamse situatie licht van de Belgische situatie waar er evenveel zeer kleine ondernemingen zijn, maar slechts 27% ondernemingen met meer dan 50 werknemers. In vergelijking met 2010 nam het aantal ondernemingen met meer dan 50 werknemers toe van 27% naar 31%.

Dienstencheque-ondernemingen zijn gemiddeld ook groter dan de standaard ondernemingen in de Belgische economie. In 2013 had 62% van de vestigingen in België volgens RSZ-gegevens minder dan 5 werknemers ten opzichte van 13% in de dienstencheque-sector. Slechts 2,2% had meer dan 100 werknemers, waar dat bij het dienstencheque-systeem 13,6% bedroeg.

Tabel 11: Erkende dienstencheque-ondernemingen naar profiel 2013-2014 (volgens maatschappelijke zetel)

		Vlaanderen	België
Type (2014)	Private ondernemingen	46,7%	51%
	Invoegonderneming	1,8%	3,6%
	VZW	11,5%	11,2%
	OCMW en gemeente	15,9%	10,6%
	PWA	12,4%	9,7%
	Natuurlijke persoon	11,8%	14,0%
Grootte (2013)	Van 0 tot 4 werknemers	13,0%	12,7%
	Van 5 tot 20 werknemers	31,2%	32,1%
	Van 21 tot 50 werknemers	25,1%	28,2%
	Van 51 tot 100 werknemers	17,2%	16,1%
	Maar dan 101 werknemers	13,6%	10,9%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2013)

De grootte van een onderneming kan ook worden afgeleid uit het aantal cheques dat wordt ingediend bij de RVA. In 2013 werden gemiddeld bijna 60.000 cheques ingediend per onderneming. Bij invoegondernemingen lag dat gemiddelde met 324.000 nog beduidend hoger. Bij natuurlijk personen ging het gemiddeld om slechts 10.000 cheques, het laagste aantal.

De productiviteit van de onderneming kan deels worden gemeten via het aantal cheques dat wordt binnengebracht per werknemer. Gemiddeld zijn dat er 1.005 per werknemer in Vlaanderen. Bij Invoegondernemingen ligt dit aantal met 1.041 cheques per werknemers het hoogst. Bij PWA's ligt het gemiddelde met 942 cheques het laagst. Hierbij moet wel in rekening worden genomen dat het werken met een hoger aantal werknemers met een laag tewerkstellingspercentage de cijfers naar beneden kan beïnvloeden. Dit kan het hogere cijfer bij invoegondernemingen en OCMW's verklaren, aangezien ze vaker met (bijna) voltijdse tewerkstelling werken (zie ook later).

Tabel 12: Gemiddeld aantal terugbetaalde dienstencheques per dienstencheque-onderneming en werknemers in Vlaanderen in 2013

	Gemiddeld aantal ingediende dienstencheques per onderneming	Gemiddeld aantal ingediende dienstencheques per werknemer
Private ond.	78.289	972
Invoegonderneming	323.449	1.299
VZW	64.989	1.032
OCMW en gemeente	25.183	990
PWA	41.662	942
Natuurlijk persoon	10.007	1.145
Totaal	59.901	1.005

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013)

Het zwaartepunt van de tewerkstelling in de sector ligt duidelijk bij de profit ondernemingen. De private ondernemingen en natuurlijk personen zijn samen goed voor 65% van de tewerkstelling van dienstencheque-werknemers in Vlaanderen, tegenover 29% voor de non profit ondernemingen en 6% voor de publieke sector.

Tabel 13: Aantal dienstencheque-werknemers per dienstencheque-onderneming in Vlaanderen in 2013

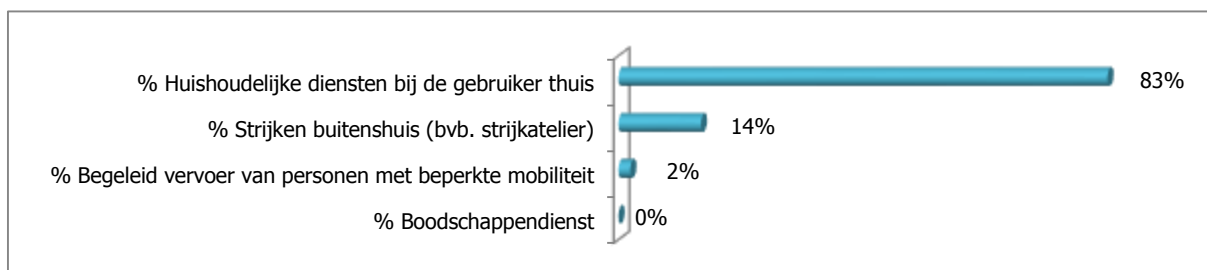
	Vlaanderen		België	
	Aantal	%	Aantal	%
Private ond.	56.431	63,5%	101.335	67,6%
Invoegonderneming	5.595	6,3%	9.503	6,3%
VZW	13.350	15,0%	17.305	11,6%
OCMW en gemeente	5.154	5,8%	6.707	4,5%
PWA	6.970	7,8%	11.015	7,4%
Natuurlijk persoon	1.485	1,7%	3.917	2,6%
Totaal	88.985	100,0%	149.782	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013)

4.3 Poetsen blijft de belangrijkste activiteit van dienstencheque-ondernemingen

De meeste ondernemingen in Vlaanderen focussen zich op poetsen aan huis als kernactiviteit in het systeem. Bij de bevraagde ondernemingen in de ondernemingsenquête bleek dat gemiddeld (over alle ondernemingen) 83% van de activiteiten bestaat uit poetsen aan huis. Daarentegen bestaat 14% van de activiteiten uit externe strijkactiviteiten. Begeleid mindermobielenvervoer (2%) en een boodschappendienst (0,9%) wordt veel minder aangeboden. Sinds de opstart van het systeem blijven poetsactiviteiten dus dominant in het dienstencheque-systeem. We zien echter ook dat de verschillende activiteiten worden aangeboden door alle types van ondernemingen en ook los staan van de grootte van de onderneming.

Figuur 4: Welk soort activiteiten biedt uw onderneming/afdeling aan via de dienstencheques? (N=312)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

5/ De dienstencheque-jobs onderzocht

In dit hoofdstuk behandelen we de verschillende aspecten van de dienstencheque-jobs, namelijk:

- ▶ De loon-en arbeidsvoorwaarden
- ▶ De soorten contracten
- ▶ Het arbeidsstelsel van de werknemers
- ▶ Het arbeids-en ziekteverzuim van de werknemer
- ▶ Het beleid bij het wegvallen van een prestatie
- ▶ Het verloop in en uit het systeem

Er zijn verschillende manieren om te kijken naar de kwaliteit van een dienstencheque-job. We kijken enerzijds naar de objectieve voorwaarden die worden aangeboden zoals de loon en arbeidsvoorwaarden, de contracten en het arbeidsstelsel. Anderzijds kijken we naar kenmerken die kunnen wijzen op minder interessante werkomstandigheden zoals het ziekteverzuim, het beleid bij het wegvallen van een prestatie en het verloop in en uit het systeem.

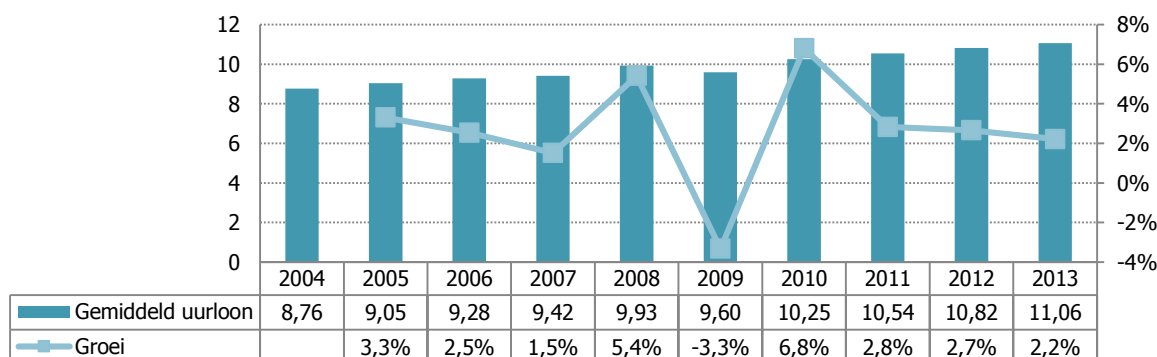
Op het vlak van de voorwaarden is enkel het gemiddelde bruto uurloon voor een dienstencheque-werknemer in België beschikbaar. In 2013 bedroeg dit 11,06 euro. Daarnaast kennen driekwart ondernemingen echter bijkomende voorwaarden toe. Een deel hiervan is ook vastgelegd in de sociale akkoorden binnen het paritair Comité. De belangrijkste zijn maaltijdcheques, de verplaatsing woon-werkverkeer en werkkledij. Het gebruik van tijdelijke contracten blijft prevalent in de sector in de eerste maanden van de tewerkstelling. Nieuwe werknemers kregen in 2013 gemiddeld 7,3 contracten aangeboden. Na drie maand zijn werkgevers echter verplicht contracten van onbepaalde duur te bieden aan hun werknemers. Daarnaast is deeltijds werk ook de norm. Slechts 8,4% van de werknemers werkt voltijds. Eerdere enquêtegegevens bij werknemers geven echter wel aan dat dit meestal een eigen keuze is van de werknemer.

Daarnaast zijn het arbeids- en ziekteverzuim en instroom en uitstroom uit het systeem interessante parameters. Het arbeidsverzuim en ziekteverzuim lijken met respectievelijk 16% en 12% redelijk stabiel te zijn in vergelijking met 2010, onder andere een gevolg van de inspanningen van bedrijven om verzuim tegen te gaan en hun rendabiliteit te behouden. De instroom in het systeem is gedaald over de jaren, maar het systeem blijft nieuwe werknemers aantrekken. Toch is de uitstroom in 2013 voor het eerst groter dan de instroom, mogelijk ook door het grote aantal ondernemingen dat stopt.

5.1 Groei in de bijkomende loon- en arbeidsvoorwaarden

Het basiscomponent van de loon- en arbeidsvoorwaarden wordt bepaald door het loon. De laatste loongegevens van dienstencheque-werknemers dateren van 2013 voor heel België (Figuur 5). Hieruit blijkt dat het gemiddelde bruto loon in 2013 11,06 euro per uur bedroeg. Een stijging van 2,2% met het jaar ervoor. De laatste CAO in PC 322.01 rond de loon- en arbeidsvoorwaarden legde voor 2012 een minimumloon vast van 9,88 euro per uur zonder anciënniteit tot 10,51 met 3 jaar anciënniteit. De bandbreedte van minimumlonen ligt sinds de laatste indexatie van 1 januari 2013 tussen 10,28 euro en 10,93 euro.

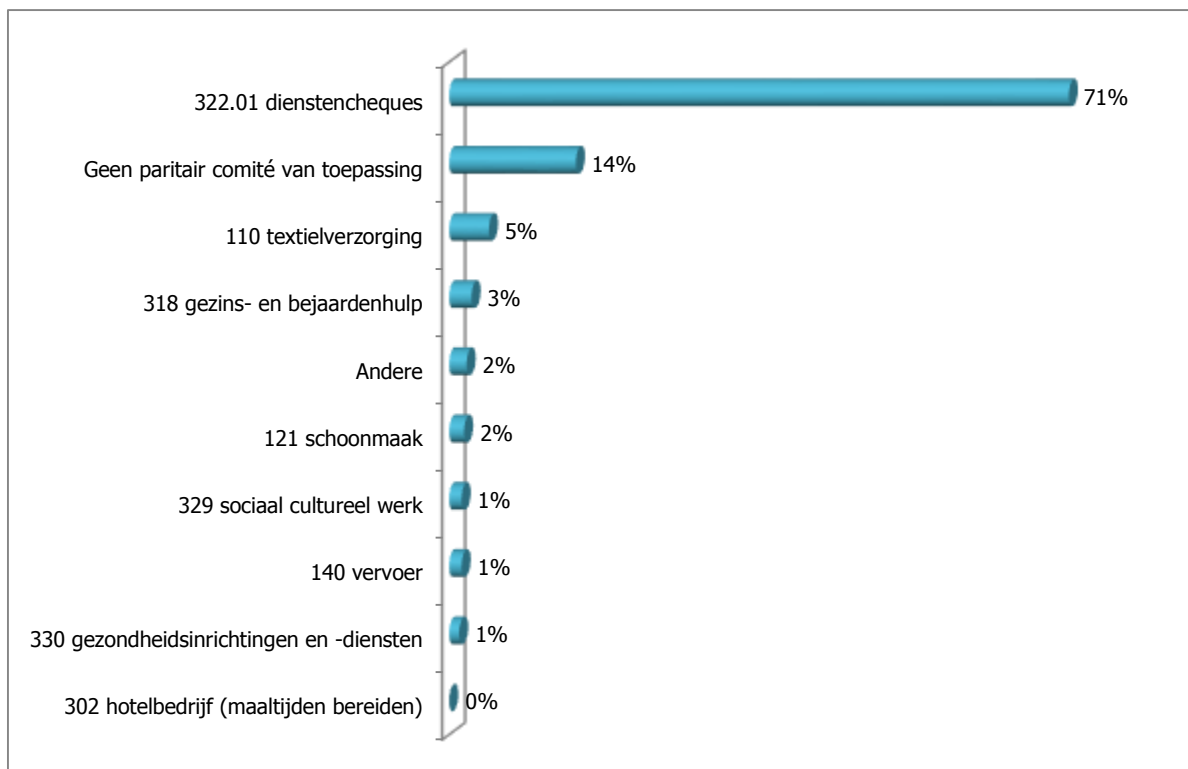
Figuur 5: Evolutie in het bruto-uurloon van dienstencheque-werknemers (2004-2013)



Bron: IDEA Consult op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens (2013)

De loon- en arbeidsvoorwaarden die worden toegepast zijn afhankelijk van het Paritair Comité van de onderneming waarin de dienstencheque-werknemer aan het werk is. De meeste dienstencheque-ondernemingen (71%) behoren tot PC 322.01, het Paritair Comité dat exclusief dienstencheque-ondernemingen bevat. Daarnaast vormen de ondernemingen zonder PC met 14% de tweede grootste groep. Het gaat hier vooral om publieke ondernemingen (OCMW's en gemeenten) aan wie geen PC wordt toegekend. Verder zijn sommige ondernemingen nog aangesloten bij verschillende andere PC's, waarbij PC 110 van de textielverzorging (5%) en PC 318 (3%) van de gezins- en bejaardenhulp de meest belangrijke zijn.

Figuur 6: Onder welk paritair comité vallen de dienstencheque-werknemers van uw onderneming/afdeling? (N=352)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Wanneer we kijken naar de mate waarin ondernemingen bijkomende voordelen aanbieden aan hun werknemers, bovenop de vastgelegde minima in de CAO's van de geldende PC's, geven drie op vier ondernemingen aan bijkomende voordelen toe te kennen. Dit is een stijging in vergelijking met 2010 toen slechts 61% van de Vlaamse ondernemingen aangaf voordelen aan te bieden bovenop de vastgelegde minima. Dit is een positieve evolutie die ook wordt bevestigd in de interviews. Veel ondernemingen geven aan dat het pakket aan voordelen sterk is uitgebreid over de jaren, al zijn de belangrijkste ook geïncorporeerd in de CAO's van de sector. Er zijn echter wel verschillen tussen paritaire comités. Zo zijn de voordelen in PC 318 gemiddeld ruimer dan deze voor de publieke sector, die dan weer ruimer zijn dan deze voor PC 322.01.

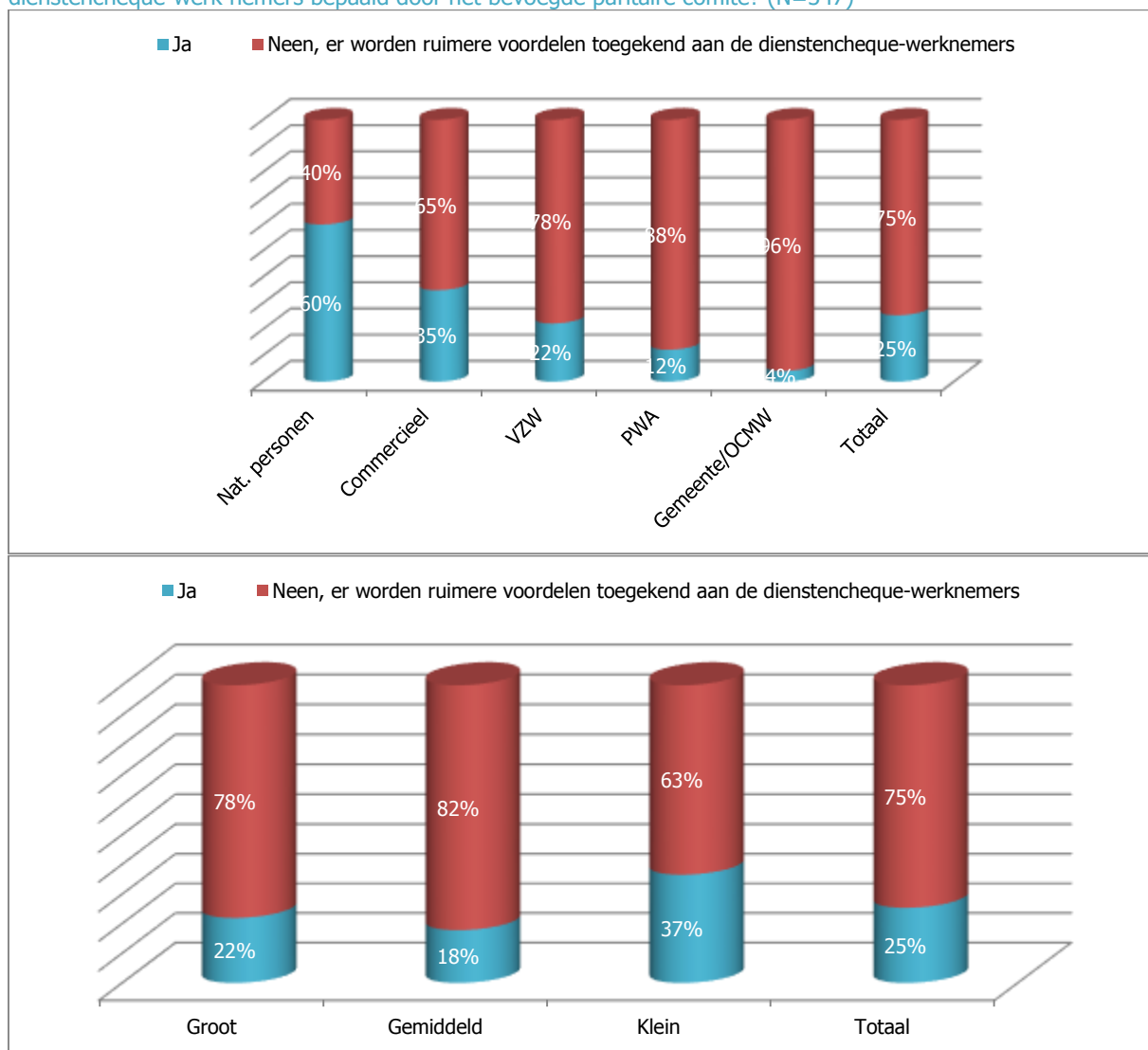
De verschillen tussen de PC's en de formele toekenning van voorwaarden in de CAO's die voordien vrijblijvend bovenop het loon werden toegekend, noopt enige voorzichtigheid in de interpretatie van de resultaten. Sommige voordelen die door werkgevers als bijkomend worden beschouwd, zijn intussen verworven in de minima. Sommige ondernemingen geven ook meer dan het gemiddelde van de sector, maar volgen wel de barema's en CAO's van hun eigen PC's zoals deze van de publieke sector.

Uit Figuur 7 blijkt dat publieke ondernemingen (96%) en non profit ondernemingen (78%-88%) vaker bijkomende voordelen aanbieden. Natuurlijke personen (40%) en commerciële ondernemingen (65%) doen dit gemiddeld minder vaak. Kleine ondernemingen doen dit ook minder vaak dan middelgrote of grote ondernemingen, waarschijnlijk door de beperktere mogelijkheden in een kleine onderneming.

Het hoge aandeel ondernemingen met bijkomende voordelen staat echter wel in contrast met de bevindingen uit de interviews. Ondernemingen geven daarin aan dat ze zich momenteel noodgedwongen beperken tot de minima

bepaald door het paritair comité. De reden hiervoor is de beperkte budgettaire ruimte. Ze geven echter wel aan dat het aanbieden van bepaalde voordelen zoals maaltijdcheques, hospitalisatieverzekering en/of GSM abonnementen een belangrijk deel vormt van hun retentiebeleid. Zo proberen ze te voorkomen dat werknemers elders aan de slag gaan.. Het contrast kan ook aantonen dat er een kentering bij ondernemingen plaatsvindt, die in betere tijden meer aanboden en daar nu op moeten terugkomen.

Figuur 7: Beperkt uw onderneming zich tot de verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden van dienstencheque-werknemers bepaald door het bevoegde paritaire comité? (N=347)



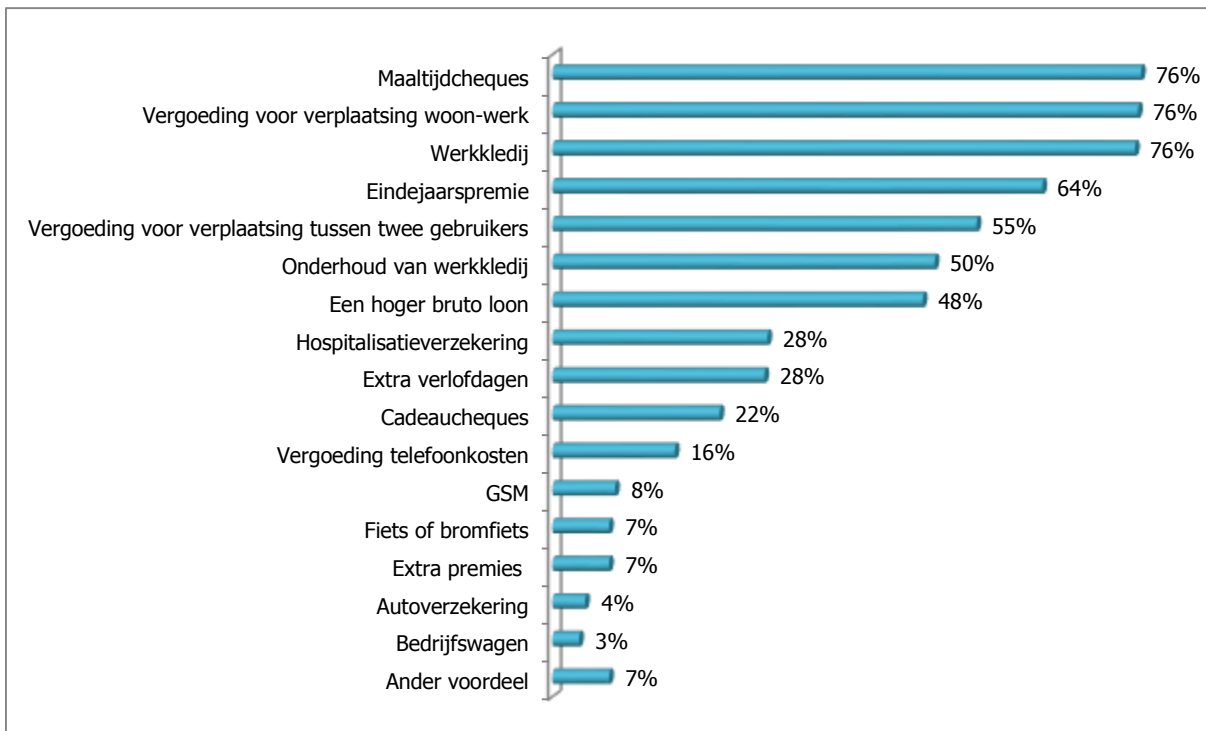
Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

De belangrijkste bijkomende voordelen die bedrijven aangeven zijn maaltijdcheques, woon-werkverkeer en werkkledij (76%) en op de vierde plaats de eindejaarspremie (64%). Werkkledij, de terugbetaling van woon-werkverkeer en de eindejaarspremie zijn intussen echter vastgelegd in collectieve arbeidsovereenkomsten in PC 322.01, net als de verplaatsing tussen 2 gebruikers (55%).

Interessant is wel dat ongeveer de helft van de ondernemingen aangeeft een hoger brutoloon te geven dan minimaal bepaald is. Dat duidt erop dat de loonvoorwaarden voor vele werknemers ruimer zijn dan minimaal bepaald. Minder in gebruik is het ter beschikking stellen of vergoeden van vervoersmiddelen zoals een fiets (7%) of bedrijfswagen (3%), maar het komt wel voor. Andere voordelen omvatten vooral geschenken, en soms ook kinderopvang.

In vergelijking met de bevraging van ondernemingen in 2010 zien we wel dat alle voordelen vaker worden aangeboden. De sectorale overeenkomsten spelen hier uiteraard een grote rol in, maar daarnaast is er ook een natuurlijke evolutie vast te stellen. Zo bood bv 28% van de bevroagde ondernemingen in 2014 een hospitalisatieverzekering aan waar dat nog slechts 4% was in 2010.

Figuur 8: Welke voordelen bovenop de sectorale minima van het paritair comité biedt uw onderneming aan dienstencheque-werknemers? (N=258)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

5.2 Veel gebruik van contracten van bepaalde duur in de eerste maanden van de tewerkstelling met dienstencheques

Een dienstencheque-overeenkomst wijkt af van een normale arbeidsovereenkomst in de zin dat ze toelaat meerdere opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden in de eerste drie maanden van tewerkstelling. Daarna zijn werkgevers verplicht een contract van onbepaalde duur aan te bieden aan de werknemers die ze wensen te behouden. We zien dat dit in de praktijk ook vaak gebeurt, aangezien nieuwe dienstencheque-werknemers⁶ in Vlaanderen gemiddeld 7,3 contracten hebben afgesloten in 2013. In totaal ging het om 88.293 contracten van bepaalde duur en 35.810 van onbepaalde duur. Het aantal contracten is gedaald ten opzichte van 2012 toen het ging om 92.013 contracten van bepaalde duur en 73.099 van onbepaalde duur. Vooral het aantal contracten van onbepaalde duur is gehalveerd, waarschijnlijk door de beperkte nieuwe instroom in het systeem.

We zien wel verschillen tussen types ondernemingen. Bij profit ondernemingen ligt het aantal contracten per werknemer gemiddeld hoger en gaat het om 10,4 contracten per werknemer bij private ondernemingen. Enkel bij natuurlijke personen, meestal erg kleine bedrijven, zien we een laag aantal van 3,1 contracten per werknemer. Toch sluiten de non profit en publieke ondernemingen gemiddeld veel minder contracten af per werknemer, gaande van 1,5 contract bij een VZW tot maximaal 5,3 bij invoegondernemingen.

Tabel 14: Aantal afgesloten contracten in het dienstenchequesysteem naar type in Vlaanderen in 2013

	Aantal afgesloten Contracten bepaalde duur	Aantal afgesloten Contracten onbepaalde duur	Totaal aantal afgesloten contracten	Aantal afgesloten contracten per nieuw ingestroomde werknemers
Private onderneming	83.027	27.962	110.989	10,4
Invoegonderneming	2.032	2.132	4.164	5,3
VZW	1.404	2.591	3.995	1,5
OCMW en gemeente	548	514	1.062	2,5
PWA	646	2.028	2.674	4,2
Natuurlijke persoon	636	583	1.219	3,1
Totaal	88.293	35.810	124.103	7,3

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013) volgens woonplaats van de werknemer

5.3 Deeltijds werk blijft de norm in de sector

Wanneer we kijken naar het arbeidsstelsel van de dienstencheque-werknemers in Vlaanderen, zien we dat in 2013 slechts 8,4% voltijds aan de slag was. Het merendeel van de werknemers (65%) nam een arbeidstijd op tussen halftijds en voltijds, waarmee de cijfers zo goed als identiek zijn aan die van 2012. Deeltijds werk blijft dus de norm in de sector. Uit de werknemersenquête van 2011 blijkt echter dat dit voornamelijk een bewuste keuze is van 86% van de werknemers.

Het arbeidsregime verschilt wel naargelang het type onderneming. In OCMW's en gemeenten zijn werknemers het vaakst voltijds aan de slag (22%). We zien ook hogere percentages voltijdse tewerkstellingen bij natuurlijke personen (15,4%) en OCMW's (22%) dan bij non profit ondernemingen (3,6%-6,8%).

⁶ Medewerkers die nieuw door een bedrijf werden aangeworven in 2013. Het kan daarbij gaan om medewerkers die zijn overgestapt van onderneming.

Tabel 15: Dienstencheque-werknemers volgens arbeidsstelsel naar profiel in Vlaanderen in 2013

	Minder dan halftijds	Tussen halftijds en voltijds	Voltijds
Private onderneming	33,5%	58,3%	8,2%
Invoegonderneming	23,2%	70,3%	6,5%
VZW	12,9%	80,3%	6,8%
OCMW en gemeente	4,4%	73,7%	22,0%
PWA	20,1%	76,3%	3,6%
Natuurlijke persoon	23,6%	61,0%	15,4%
Totaal	26,9%	64,6%	8,4%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013) volgens woonplaats van de werknemer

5.4 Stabilisering van het ziekteverzuim binnen het dienstencheque-systeem

Een belangrijke maatstaf van de gezondheid en kwaliteit van de tewerkstelling in de sector is het arbeids- en ziekteverzuim⁷. Ondernemingen geven aan dat het arbeidsverzuim in 2014 16% bedroeg en het ziekteverzuim 12% (cf. Figuur 9).

"Ziekteverzuim is een ramp, heel veel werknemers kampen met allerlei fysieke of mentale problemen. Alle ondersteuning hier vanuit de overheid (financieel, preventie, enz...) is wenselijk."

- quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

We zien wel verschillen naar type onderneming. VZW's en commerciële ondernemingen kennen duidelijk een lager arbeids- en ziekteverzuim. Het ziekteverzuim zit bij deze ondernemingen tussen de 9% en 11%. Daarentegen zien we bij de andere types ondernemingen een ziekteverzuim tussen de 14% en 15%.

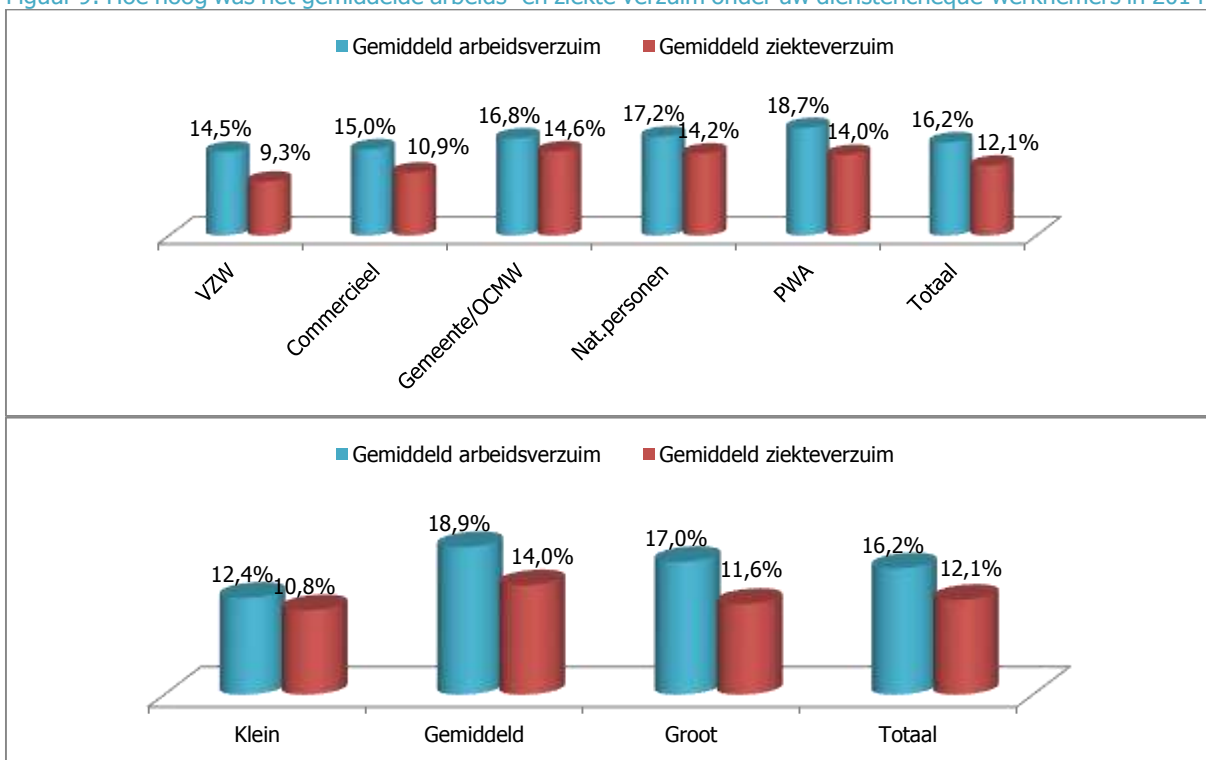
Verder blijkt dat het arbeids- en ziekteverzuim het hoogste is bij ondernemingen van gemiddelde grootte. Dit is mogelijk te verklaren door het niet meer hebben van de informele controle en opvolging van de kleine ondernemingen en het niet beschikken over de gespecialiseerde opvolgingssystemen van de grote ondernemingen.

De dienstencheque-job is echter een fysiek zware job, wat leidt tot een bovengemiddeld ziekteverzuim vergeleken met het gemiddelde ziekteverzuim. Het algemene ziekteverzuim in België lag voor 2014 op 5,1%⁸. Interessant is wel dat het ziekteverzuim zo goed als gelijk is gebleven in vergelijking met 2010. Toen gaven ondernemingen een arbeidsverzuim op van 15,9% en een ziekteverzuim van 12,2%. Als we rekening houden met het feit dat de werknemerspopulatie in het dienstencheque-systeem veroudert, betekent dit dat ondernemingen erin geslaagd zijn het ziekteverzuim onder controle te houden. Dit blijkt ook uit de interviews en uit de analyses verder in dit rapport dat ondernemingen de laatste jaren sterk hebben ingezet op het beperken van het verzuim van hun werknemers. Ondernemingen gaven in interviews aan dat het inperken van het kortstondig ziekteverzuim een belangrijk aspect vormt voor het behoud of versterken van hun rendabiliteit. Toch is er ook sprake van een toename in het langdurig verzuim. Steeds meer dienstencheque-werknemers zijn langdurig afwezig en leveren de facto geen prestaties meer. Hoewel ondernemingen hier geen onmiddellijke kost van ondervinden, brengt de stijging hen in een moeilijke positie op het vlak van planning en nieuwe aanwervingen. Welzijn op het werk blijft dan ook een werkpunt.

⁷ Met arbeidsverzuim bedoelen we afwezigheid omwille van ziekte, arbeidsongevallen, zwangerschap/geboorte en andere vormen van gewettigde en ongewettigde afwezigheid. Met ziekteverzuim bedoelen we enkel afwezigheden omwille van ziekte (geen arbeidsongevallen, zwangerschap, enz.).

⁸ SD Worx, Verzuimonderzoek 2014

Figuur 9: Hoe hoog was het gemiddelde arbeids- en ziekte verzuim onder uw dienstencheque-werknemers in 2014?

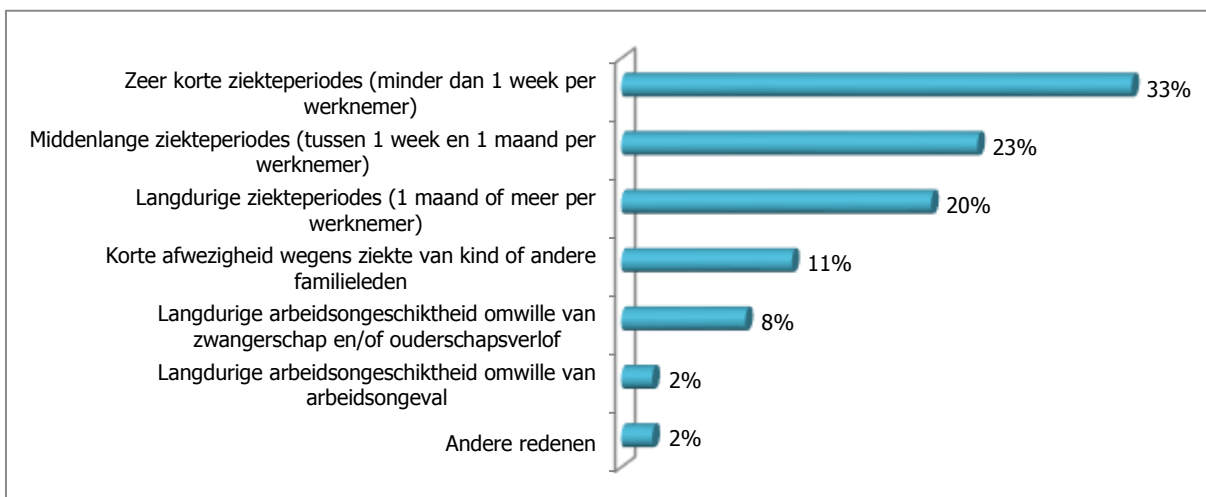


Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Een derde van het arbeidsverzuim zit vervat in een zeer korte ziekteperiode van minder dan één week. Nog eens 23% zijn afwezigheden wegens ziekte tussen een week en een maand. Dit was ook reeds het geval in 2010 toen de ziekteperiode korter dan één maand als belangrijkste reden voor afwezigheid werd beschouwd.

Andere afwezigheden zoals de afwezigheid voor de zorg van een ziek kind of zwangerschapsverlof verklaren slechts een vijfde van de afwezigheden.

Figuur 10: Wat zijn de voornaamste oorzaken van dit arbeidsverzuim? (N=313)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

5.5 Gevarieerd beleid van dienstencheque-ondernemingen bij het wegvallen van een prestatie

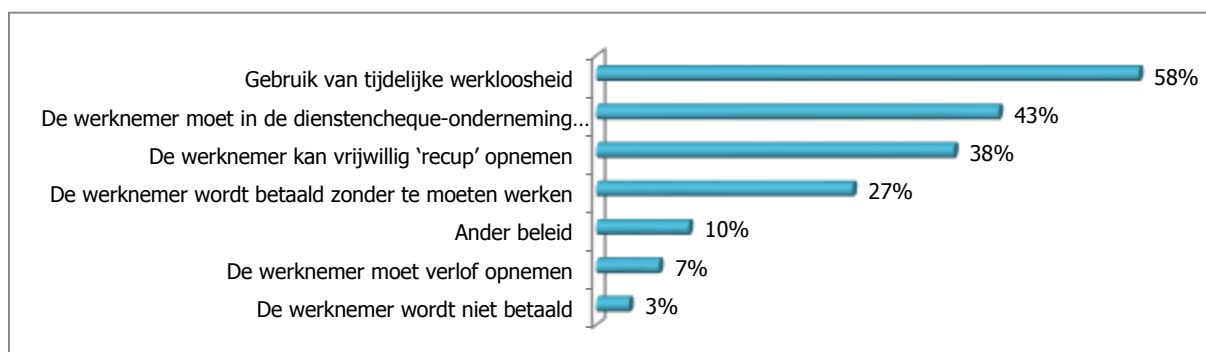
Ondernemingen voeren zeer diverse praktijken bij het wegvallen van een prestatie bij een gebruiker die niet kan worden vervangen. In deze situatie verliezen dienstencheque-ondernemingen een prestatie en dus inkomsten. Om dit op te vangen grijpen ondernemingen naar verschillende oplossingen die niet allemaal even correct zijn. Zo geven ondernemingen in de enquête volgende praktijken aan:

- ▶ Het gebruik van tijdelijk werkloosheid (58%). Dit kan echter enkel wettelijk indien het wegvallen van de prestatie reeds is aangekondigd. Volgens de CAO van 7 mei 2014 van PC 322.01 kan geen beroep gedaan worden op tijdelijke werkloosheid bij een onverwacht afzeggen vanuit de gebruiker. In 2013 zagen we reeds dat er voor bijna 23.000 werknemers of meer dan een kwart van alle werknemers in Vlaanderen beroep werd gedaan op tijdelijke werkloosheid. De kost hiervoor bedroeg € 2,7 miljoen.
- ▶ De aanwezigheid van de dienstencheque-werknemer in de onderneming voor andere taken (43%): Deze optie is enkel toegelaten in specifieke gevallen, bv. in geval er een strijkcentrale in de onderneming is. Anders is dit niet conform de wetgeving aangezien werknemers met een dienstencheque-overeenkomst alleen mogen ingezet worden voor dienstencheque-activiteiten.
- ▶ Bij 38% van de ondernemingen kan de werknemer vrijwillig openstaande uren (recup) opnemen (38%). Deze optie is wettelijk wel mogelijk, net als de vierde optie, waarbij de werknemer wordt betaald zonder te moeten werken.
- ▶ De verplichte opname van verlof (7%) en het niet betalen van de werknemer (3%) zijn beide praktijken die niet stroken met de arbeidswetgeving.

Het is dus duidelijk dat ondernemingen nog veel praktijken toepassen die niet of slechts gedeeltelijk aanvaardbaar zijn vanuit juridisch oogpunt. Anderzijds geven ondernemingen ook aan dat het onrealistisch is niet toe te laten dat een dienstencheque-werknemer in het bedrijf zelf taken verricht (bv. poetsen in de onderneming, administratief werk). Het gaat tenslotte om de werknemers van het bedrijf. Volgens de bevroegde ondernemingen dwingt dit ondernemingen om gebruik te maken van tijdelijke werkloosheid terwijl er voldoende ander werk is voor dienstencheque-werknemers binnen de onderneming.

Daarnaast geven ondernemingen aan dat de bepaling dat tijdelijke werkloosheid geldt voor één dag niet strookt met de realiteit van de sector. Volgens hen hebben de dienstencheque-activiteiten vaak betrekking op een halve dag. Voor situaties waarbij er systematisch halve dagen prestaties wegvallen, zou er volgens hen ook een mogelijkheid moeten voorzien worden tot gebruik van tijdelijke werkloosheid.

Figuur 11: Wat is het beleid in uw onderneming bij het wegvallen van een prestatie bij een klant, wanneer deze niet vervangen kan worden door een prestatie bij een andere gebruiker? (N=316)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

5.6 Voor het eerst meer uitstroom dan instroom van dienstencheque-werknemers

Een andere manier om naar de kwaliteit van de dienstencheque-job te kijken is de in- en uitstroom in het systeem; in 2013 stroomden nog 17.070 werknemers in, goed voor 19% van de tewerkstelling. De instroom daalde over de verschillende jaren omdat bedrijven minder aanwerven en de 60%-regel de mogelijkheden tot aanwerving, volgens sommige bedrijven, heeft beperkt. Het is echter duidelijk dat het systeem er nog steeds in slaagt nieuwe werknemers aan te trekken.

De instroom ligt het hoogst bij natuurlijke personen (26,7%). OCMW's en gemeenten hebben de laagste instroom (8%).

Tabel 16: Instroom in het stelsel van de dienstencheques in 2013 volgens type in Vlaanderen

	Aantal nieuwe instroom	Tewerkstelling in 2013	Percentage instroom t.o.v tewerkstelling
Private ond.	12.202	56.431	21,6%
Invoegonderneming	784	5.595	14,0%
VZW	2.631	13.350	19,7%
OCMW en gemeente	426	5.154	8,3%
PWA	630	6.970	9,0%
Natuurlijke persoon	397	1.485	26,7%
Totaal	17.070	88.985	19,2%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013) volgens woonplaats van de werknemer

Tegelijk stapt elk jaar een deel van de werknemers uit het dienstencheque-systeem. In 2013 waren dat 17.325 personen, net iets meer dan het aantal instromers en goed voor 19,5% van het totaal aantal werknemers in 2012. Het is het eerste jaar sinds de start van het systeem dat de uitstroom van werknemers in Vlaanderen de instroom overtreft. Hier kan het aantal stopgezette ondernemingen een verklaring voor bieden. Niet alle werknemers worden overgenomen of gaan aan de slag bij een nieuwe onderneming.

In Tabel 17 zien we vooral een hoge uitstroom uit de invoegondernemingen (35%), gevolgd door de profit ondernemingen (19-27%). OCMW's en gemeenten blijken het meest stabiel met een uitstroom van slechts 9,4%.

Tabel 17: Uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques in 2013 volgens type in Vlaanderen

	Aantal uitstroom	Tewerkstelling in 2012	Percentage uitstroom t.o.v tewerkstelling
Private ond.	8.320	42.319	19,7%
Interim	2.325	11.977	19,4%
Invoegonderneming	2.699	7.629	35,4%
VZW	2.313	12.931	17,9%
OCMW en gemeente	501	5.319	9,4%
PWA	687	7.005	9,8%
Natuurlijke persoon	480	1.799	26,7%
Totaal	17.325	88.979	19,5%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2012 en 2013) volgens woonplaats van de werknemer

6/ Het bedrijfsbeleid van dienstencheque-ondernemingen

In dit hoofdstuk behandelen het beleid van de ondernemingen zelf, zowel ten aanzien van hun werknemers als naar hun klanten. We kijken achtereenvolgens naar:

- ▶ Het aanwervingsbeleid
- ▶ Het opleidingsbeleid
- ▶ Het omkaderingsbeleid
- ▶ Het kwaliteitsbeleid
- ▶ Het financieel beleid

Het aanwervingsbeleid vormt een belangrijke basis van het bedrijfsbeleid. Een grote meerderheid van de ondernemingen (85%) heeft in 2014 kandidaten gezocht om aan te werven, maar 44% had moeite om geschikte kandidaten te vinden. Dit is een verbetering ten opzichte van de situatie in 2010 toen nog 64% van de ondernemingen moeite had kandidaten te vinden. Tegelijkertijd wijst het ook op de dalende vraag naar werknemers op de markt van de dienstencheques. Werknemers worden vooral gerekruteerd via informele kanalen zoals mond-aan-mond reclame of aanbevelingen door andere werknemers. Bij aanwerving letten de werkgevers vooral op de motivatie, technische competenties en attitude van de kandidaat.

Ondernemingen geven steeds meer opleidingen aan hun werknemers. 78% bood hen in 2014 opleiding aan, vooral gericht op het versterken van hun technische vaardigheden. Dit is sterk gestegen sinds de laatste enquête bij dienstencheque-ondernemingen in 2010. Toen beweerde 'slechts' 53% van de ondernemingen opleidingen te geven aan hun werknemers. Aan alle opleidingen samen namen 73% van de werknemers van de betrokken ondernemingen deel. De meeste ondernemingen vragen voor deze opleidingen retributie aan het federaal opleidingsfonds (64%) of een sectoraal vormingsfonds (34%). De opleidingen zelf worden meestal extern georganiseerd (65%). Er is wel een groeiende vraag naar meer opleidingen voor de dienstencheque-werknemers, zowel formeel als op de werkvloer, al wordt de inhoud van het opleidingsaanbod zelf door de meeste ondernemingen als voldoende beschouwd.

Op het vlak van omkadering voorzien ondernemingen was gemiddeld 1 omkaderingspersoneelslid voor 38 dienstencheque-werknemers (in 2013). In 2012 was dit 1 op 34 werknemers, wat dus een daling van de omkaderingsgraad betekent tussen 2012 en 2013. Dit werd ook bevestigd tijdens de interviews bij dienstencheque-ondernemingen. Om hun rendabiliteit op peil te houden hebben verschillende ondernemingen het aantal omkaderingsleden laten dalen. Dit betekent volgens hen niet altijd een verslechtering van de kwaliteit van de omkadering, maar eerder een verhoging van de efficiëntie van hun omkadering. Deze omkadering houdt zich vooral bezig met de planning en de administratieve opvolging van de werknemers. Ook evaluatie en coaching gebeuren regelmatig. In 60% van de ondernemingen voeren deze personeelsleden ook plaatsbezoeken bij de gebruiker uit. In driekwart van de gevallen gebeurt dit bij elke nieuwe klant. De grote meerderheid van de ondernemingen (76%) geeft aan dat hun omkaderingspersoneel de dienstencheque-werknemers minstens één keer om de twee weken ziet.

Het kwaliteitsbeleid is gecentreerd rond de kwaliteit van de dienstverlening naar de klant en het welzijn van de werknemer. Klanten worden proactief, maar sporadisch bevraagd door twee derde van de ondernemingen. Bijna 30% organiseert zelfs terugkerende tevredenheidsenquêtes. Daarnaast zetten ondernemingen in op het welzijn van hun werknemers. De helft van de ondernemingen wil hier in de toekomst sterker op inzetten, 40% wil inzetten op meer begeleiding van werknemers.

Het financieel beleid bestaat uit het verwerven van bijkomende inkomsten, hetzij uit bijkomende vergoedingen, hetzij via tewerkstellingspremies. Een kwart van de ondernemingen vraagt een bijkomende vergoeding, vooral voor administratie en verplaatsing, nog eens 10% overweegt het. Gemiddeld bedraagt zo een vergoeding 0,66 euro per cheque. Opmerkelijk is echter dat steeds meer ondernemingen bijkomende vergoedingen aan de gebruiker vragen. Op het vlak van tewerkstellingsmaatregelen wordt vooral beroep gedaan op Activa en RSZ-kortingen voor ouderen. Slechts 14% van de ondernemingen geeft aan geen enkele tewerkstellingspremie te ontvangen. De RSZ-kortingen voor ouderen hebben betrekking op 4,2% van alle dienstencheque-werknemers, de Activa kortingen op 2,5%.

6.1 Beperkte variatie in het aanwervingsbeleid van dienstencheque-ondernemingen

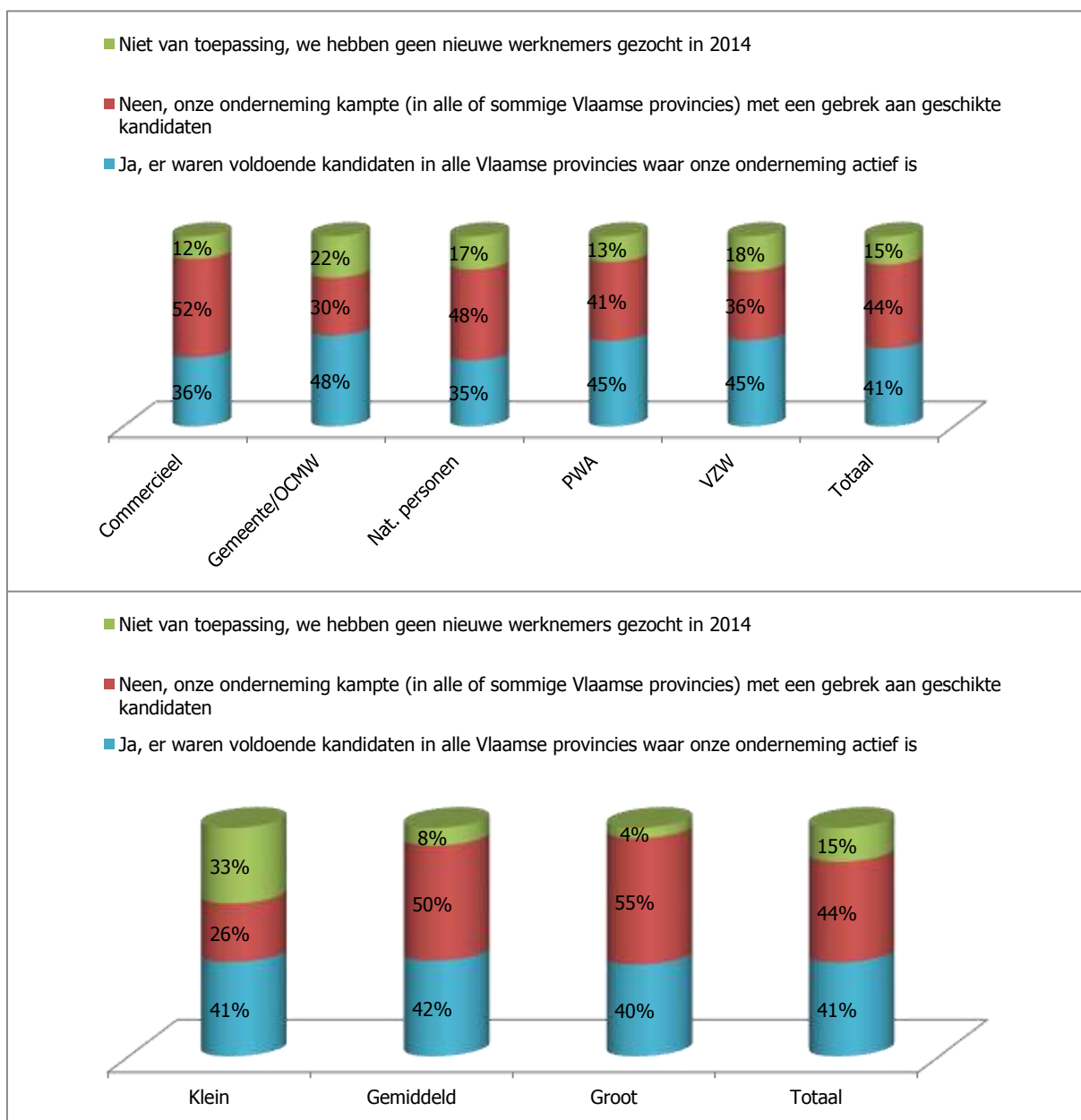
Een belangrijk onderdeel van het bedrijfsbeleid van ondernemingen is hun aanwervingsbeleid. De dienstencheque-sector is een dienstensector die steunt op werknemers als basis van de diensten. Een bedrijf heeft er dus alle belang bij voldoende geschikte kandidaten te vinden om kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen leveren.

In 2014 heeft 85% van de ondernemingen nieuwe werknemers gezocht (Figuur 12). Daarvan ondervond 44% van de ondernemingen echter moeilijkheden om een geschikte kandidaat te vinden. Een iets kleinere groep van 41% geeft aan wel probleemloos nieuwe werknemers te hebben kunnen vinden. Toch zien we duidelijke verschillen tussen ondernemingen. OCMW's en VZW's geven veel minder aan geen geschikte kandidaten te vinden dan natuurlijke personen en commerciële ondernemingen. Kleine ondernemingen hebben duidelijk ook veel minder problemen bij het vinden van geschikte kandidaten. Globaal genomen is de situatie wel beter dan in 2010 toen maar liefst 64% van de ondernemingen aangaf onvoldoende geschikte kandidaten te vinden.

Opvallend is echter dat in 2014 een significante groep van 15% ondernemingen geen nieuwe werknemers heeft gezocht. Bij OCMW's en kleine ondernemingen gaat het zelfs om 22% en 33%. OCMW's hebben dan ook nog eens een stabiel tewerkstellingskader, zoals ook bleek uit de uitstroomcijfers van 2013. Kleine ondernemingen zullen ook minder snel vervanging moeten zoeken en door hun kleiner aantal klanten minder snel nieuwe werkrachten nodig hebben.

Het feit dat sommige ondernemingen helemaal niet aanwierven in 2014 bevestigt de vaststelling uit de interviews bij ondernemingen dat de meeste ondernemingen voorzichtig zijn geworden voor nieuwe aanwervingen. Omwille van de krimpende markt zullen enkel nieuwe werknemers worden gezocht indien er voldoende werk voor verzekerd is.

Figuur 12: Waren er in 2014 voldoende geschikte kandidaten voor een functie als dienstencheque-werknemer? (N=338)



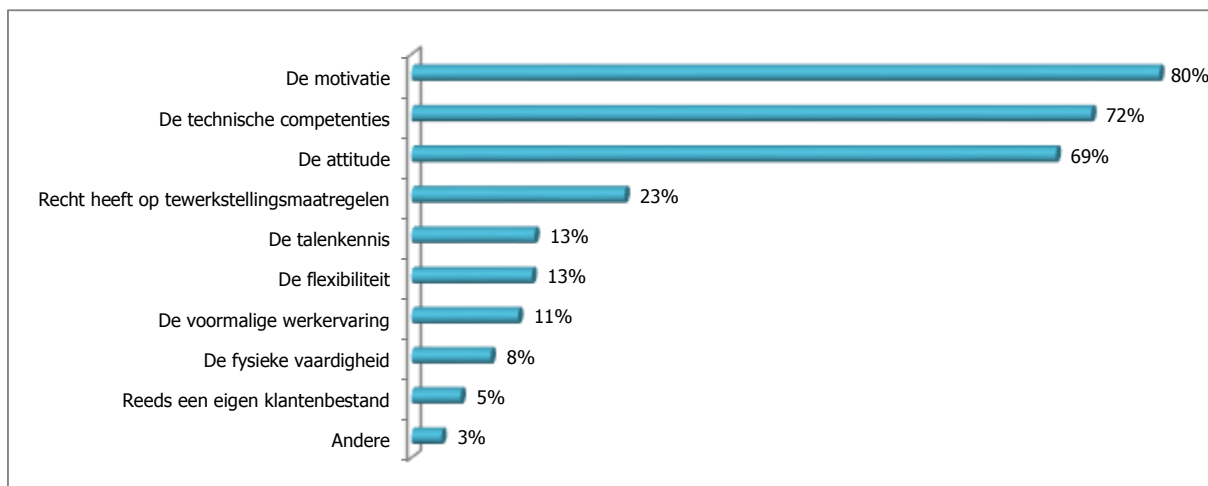
Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Zoals aangegeven in Figuur 13 zijn de belangrijkste criteria voor de aanwerving van een kandidaat voor ondernemingen de motivatie (80%), de technische competenties (72%) en de attitude (69%). Ondernemingen kijken dus sterk naar de generieke (motivatie, attitude) en technische vaardigheden van de kandidaat. In de interviews gaven de ondernemingen aan dat de dienstencheque-job niet eenvoudig is en veel competenties vereist. Werknemers moeten alleen/zelfstandig kunnen werken en zowel flexibel als mobiel zijn. Het is dan ook logisch dat motivatie als belangrijkste aanwercingscriterium naar boven komt.

1 op 4 ondernemingen geeft aan dat recht op tewerkstellingsmaatregelen ook een belangrijke factor vormt. Dit is licht gedaald sinds 2010, toen 26% ondernemingen het recht op tewerkstellingsmaatregelen sterk bepalend vond

bij de aanwerving van een kandidaat. Toch geven in de interviews verschillende ondernemingen aan dat dit criterium een zwaardere rol speelt omwille van de beperkte middelen. Via de tewerkstellingsmaatregelen is het voor hen eenvoudiger de rendabiliteit op peil te houden. Volgens de bevroagde ondernemingen is het echter veel moeilijker geworden om goede kandidaten te vinden met recht op tewerkstellingsmaatregelen dan bij de start van het systeem, waardoor ondernemingen zich niet meer blind kunnen staren op deze factor.

Figuur 13: Wat zijn de drie belangrijkste criteria van uw onderneming/afdeling voor het selecteren van een kandidaat dienstencheque-werknemer? (N=344)

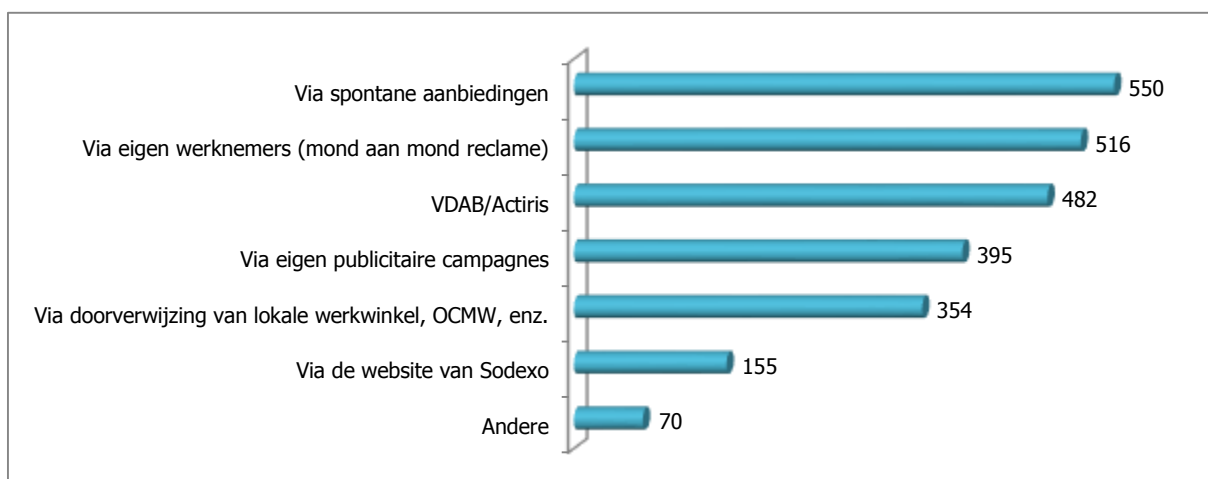


Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Het belangrijkste aanwervingskanaal voor ondernemingen zijn spontane aanbiedingen, gevolgd door mond-aan-mond reclame van de eigen werknemers. De rekrutering van nieuwe werknemers volgt dus voornamelijk informele kanalen. Rekrutering via VDAB en/of Actiris staat op de derde plaats, gevolgd door eigen campagnes (Figuur 14).

In 2010 prijken spontane aanbiedingen eveneens helemaal bovenaan als belangrijkste aanwervingskanaal, gevolgd door rekrutering via de VDAB/Actiris. Er is dus niet zoveel veranderd doorheen de jaren. Uit de interviews blijkt eveneens dat de meeste ondernemingen een goede samenwerking hebben met de VDAB.

Figuur 14: Via welke rekruteringskanalen werft u dienstencheque-werknemers meestal aan? (N=343) - score



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

6.2 Stijgend belang van het opleidingsbeleid voor dienstencheque-ondernemingen

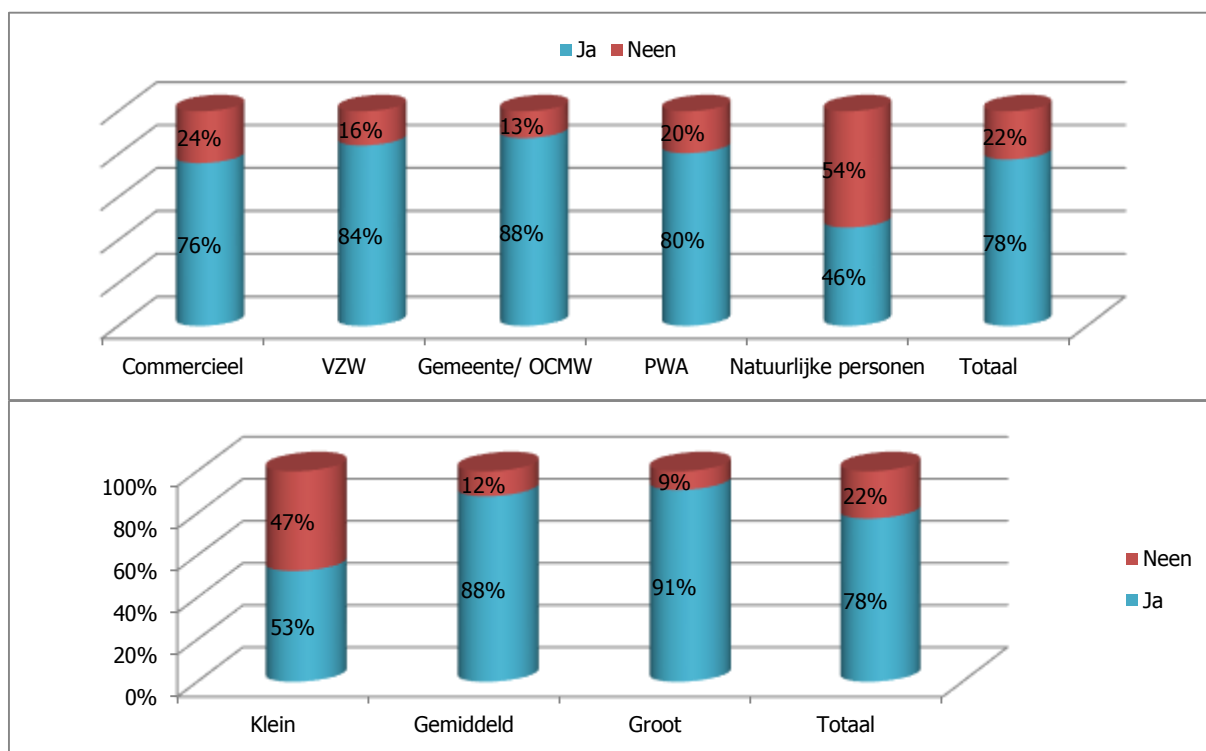
Een tweede belangrijk onderdeel van het bedrijfsbeleid is het opleidingsbeleid voor de dienstencheque-werknemers. Ook dit maakt deel uit van het verzekeren van een kwaliteitsvolle dienstverlening en speelt eveneens een belangrijke rol in de retentie van werknemers, hetzij als incentive, hetzij door te voorkomen dat mensen uitvallen wegens gezondheidsklachten.

6.2.1 Opleiden van werknemers steeds meer de standaard in de sector

78% ondernemingen geven in de enquête aan in 2014 opleiding te hebben aangeboden aan hun werknemers. Dit is aanzienlijk meer dan in 2010 toen slechts 53% van de ondernemingen aangaf opleiding te hebben gegeven. Een mogelijke oorzaak kan liggen in de recente verplichting volgens de CAO van mei 2014 binnen PC 322.01 om nieuwe werknemers minstens 9u opleiding te geven.⁹ De rendabiliteitsproblemen in de sector blijken dus geen zware impact te hebben gehad op het opleidingsbeleid van bedrijven. Dit blijkt ook uit de interviews met dienstencheque-ondernemingen en de verdere analyses uit dit onderzoek. Ondernemingen hebben via allerlei acties geprobeerd hun rendabiliteit op peil te houden of te versterken maar de opleidingskosten werden in de meeste ondernemingen niet verlaagd, integendeel.

Er zijn echter nog steeds wel duidelijke verschillen tussen types ondernemingen. Gemeenten & OCMW's bieden het vaakst opleiding (88%), gevolgd door VZW's (84%). Natuurlijke personen bieden dan weer duidelijk veel minder opleiding, slechts 46% in 2014. Dit type onderneming is vaak een kleine onderneming, we zien dan ook dat kleine ondernemingen ook slechts in 53% van de gevallen opleiding heeft aangeboden. De interviews bevestigen deze variatie. De opleidingspraktijk verschilt sterk van onderneming tot onderneming. Sommigen bieden zeer uitgebreid opleiding, terwijl anderen dit zo goed als niet aanbieden.

Figuur 15: Heeft uw onderneming in 2014 opleiding aangeboden aan dienstencheque-werknemers? (N=343)



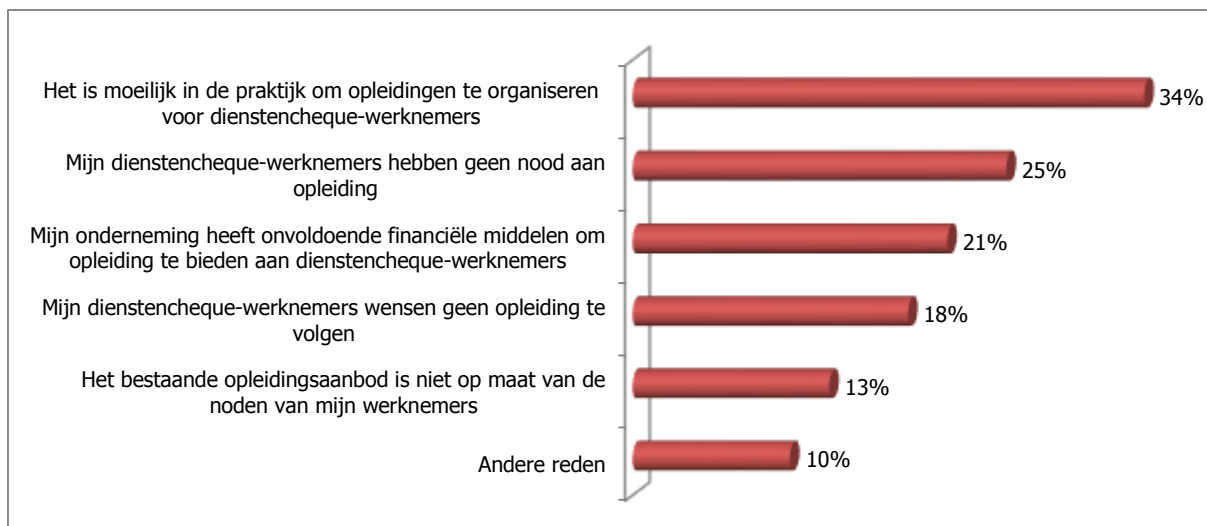
Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

⁹ Enkel indien de nieuwe werknemer geen dienstencheque-werk heeft verricht 6 maanden voorafgaand aan de aanwerving.

De ondernemingen die geen opleiding hebben aangeboden, geven aan dat dit vooral te wijten is aan praktische bekommernissen om de opleidingen te organiseren (34%), zoals blijkt uit Figuur 16. Wanneer werknemers een opleiding volgen, kunnen ze op hetzelfde moment geen prestatie leveren, waardoor er geen dienstencheque kan worden aangevraagd. Bij de gebruiker moet op dat moment voor vervanging worden gezorgd, wat niet altijd evident is voor een onderneming en/of niet altijd gewenst door gebruikers.

Een tweede reden bij een kwart van de ondernemingen is dat werknemers geen nood zouden hebben aan opleiding, bv omdat geen nieuwe werknemer(s) werd(en) aangeworven. Ook ondernemingen die wel opleiding voorzien gaven soms aan dat het moeilijk blijft om voor hun werknemers boeiende en nuttige opleidingen te blijven voorzien. Een vijfde van de ondernemingen geeft ook aan hiervoor over te weinig middelen te kunnen beschikken.

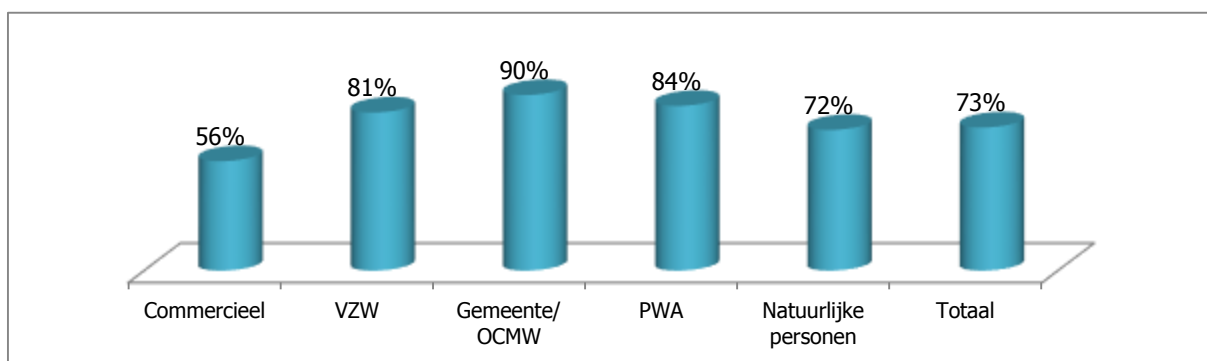
Figuur 16: Waarom heeft u geen opleiding aangeboden aan uw dienstencheque-werknemers in 2014? (N=77)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

De ondernemingen die opleiding aanboden, geven aan dat gemiddeld 73% van hun werknemers betrokken waren bij de opleidingen. Het verschil in deelname van werknemers volgens type onderneming valt wel sterk op (Figuur 17). Binnen gemeenten en OCMW's nemen 90% van de werknemers deel aan de opleidingen, tegenover slechts 52% bij commerciële ondernemingen. Deze laatste zullen dus eerder beperkt gerichte opleidingen geven in plaats van algemene opleidingen voor alle werknemers.

Figuur 17: Hoeveel percent van uw dienstencheque-werknemers namen in 2014 hieraan deel? (N=242)

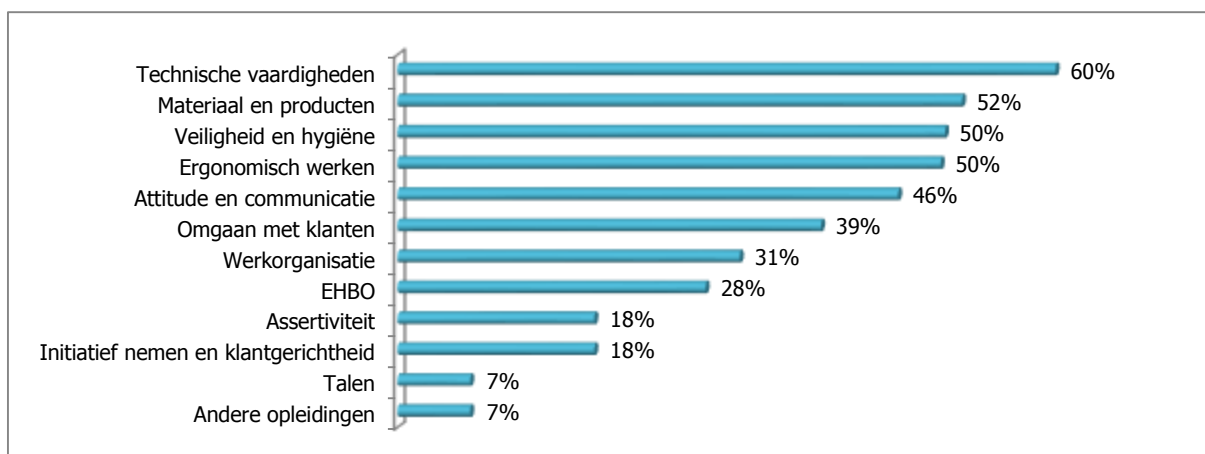


Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Figuur 18 geeft aan welke opleidingen werden aangeboden. Het merendeel van de ondernemingen bod technische opleidingen aan (60%). Daarnaast worden opleidingen aangeboden i.v.m. materiaal en producten, veiligheid en hygiëne en ergonomisch werken door ongeveer de helft van de ondernemingen. Assertiviteit, klantgerichtheid en

taalkennis komen ook aan bod in de opleidingen, maar minder frequent. Dit stemt overeen met het scala van opleidingen dat in de interviews werd aangehaald. Ondernemingen gaven in de interviews bovendien aan dat er ook opleidingen voor het omkaderingspersoneel werden aangeboden.

Figuur 18: Welke soort opleidingen bood u aan? (N=256)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

6.2.2 Gebruik van externe middelen en opleiders is de norm

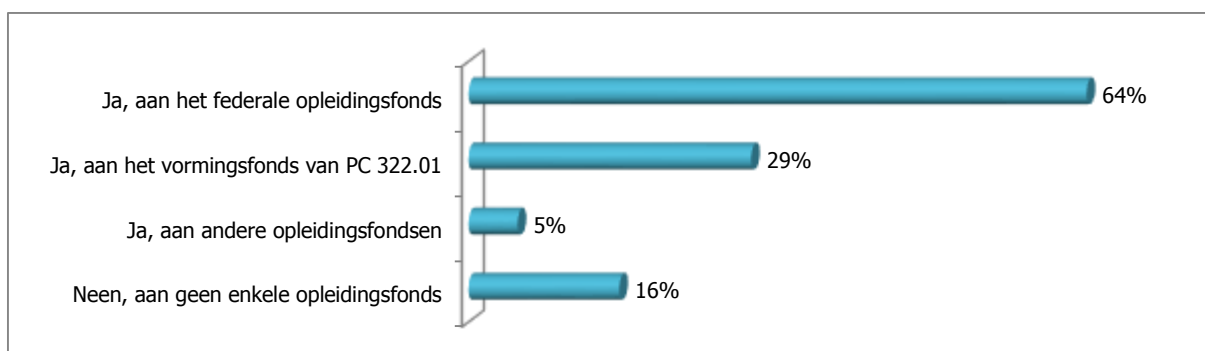
Ondernemingen kunnen op verschillende instanties beroep doen voor ondersteuning bij hun opleidingen. Het (momenteel geregionaliseerde) federale opleidingsfonds biedt terugbetaling voor alle erkende opleidingen met een maximaal bedrag per onderneming. In 2012 ging het nog om 1.065 aanvragen voor opleidingen in Vlaanderen, goed voor 1,8 miljoen euro (zie Tabel 33 in bijlage). Het Vormingsfonds dienstencheques van PC 322.01 biedt enkel terugbetalingen aan voor de verplichte opleidingen voor nieuwe werknemers. Daarnaast zijn er ook andere vormingsfondsen voor ondernemingen die aangesloten zijn bij andere paritaire comités.

"Middelen van het opleidingsfonds volstaan niet om de opleidingen voor de werknemers te betalen, laat staan dat ze wordt opengesteld voor het omkaderingspersoneel. Opleiding voor nieuwe werknemers die voor onze organisatie goed resultaat geeft nl. opleiding op de werkvloer wordt door het vormingsfonds niet in aanmerking genomen."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

Bijna twee derde van alle ondernemingen die opleiding aanboden, geven aan terugbetaling te hebben aangevraagd van het federaal opleidingsfonds. Een kleine 30% van de ondernemingen heeft aan het Vormingsfonds van PC 322.01 een terugbetaling gevraagd, 5% vroeg dit aan bij andere fondsen. De verdeling hangt dus sterk af van het type opleiding en de mate waarin ze recht geven op terugbetaling.

Figuur 19: Heeft u voor deze opleidingen terugbetalingen gevraagd aan opleidingsfondsen? Meerdere antwoorden mogelijk (N=256)



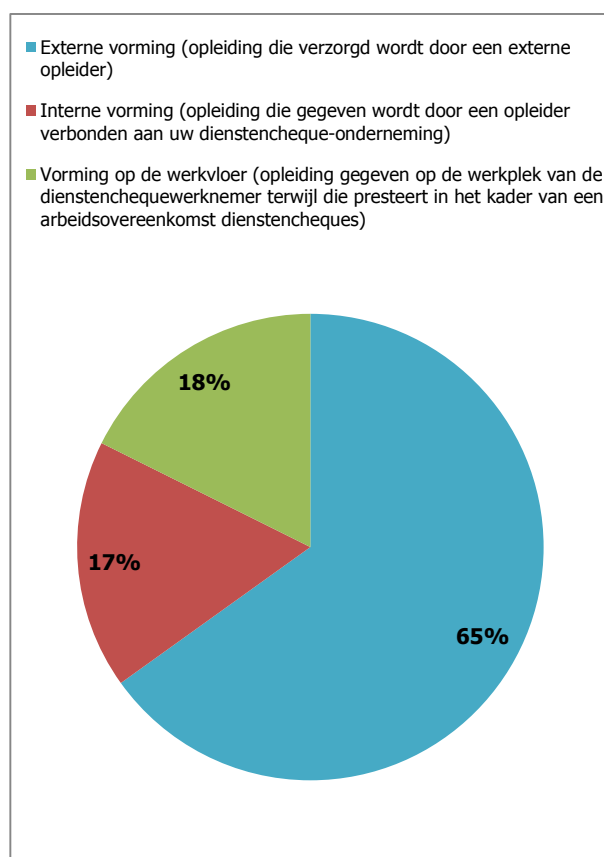
Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Toch heeft 16% geen enkele terugbetaling aangevraagd. De oorzaak kan liggen bij de niet-erkenning van bepaalde opleidingen die geen recht geven op terugbetaling. Het kan ook zijn dat ondernemingen zich niet bewust zijn van de mogelijkheden. Ook uit de interviews bleek dat ondernemingen sterk verschillen in de mate waarin ze vertrouwd zijn met de mogelijkheden en er actief gebruik van maken. Daarnaast werd door verschillende ondernemingen tijdens de interviews ook aangegeven dat de terugbetalingen van het Federale opleidingsfonds omslachtig zijn en veel administratie vragen (alles is nog op papier), waardoor ze voor kleine bedragen niet altijd terugbetalingen aanvragen.

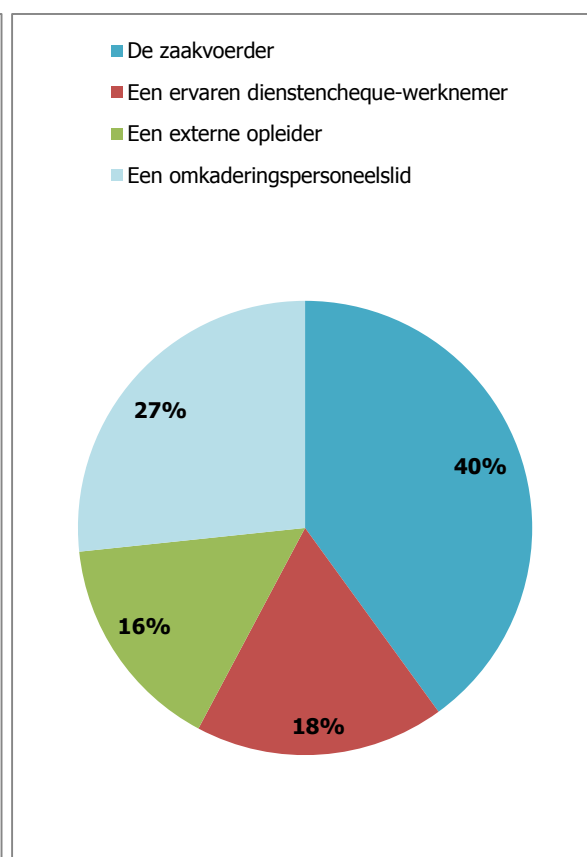
Bijna twee op drie opleidingen worden georganiseerd met een externe opleider, 17% wordt intern georganiseerd, terwijl 18% bestaat uit vorming op de werkvloer (Figuur 20). In de meeste gevallen gaat het dus om formele opleidingen die buiten de gepresteerde uren vallen. Voor deze opleidingen kan ook een terugbetaling worden bekomen. Bij opleidingen op de werkvloer wordt nog steeds een dienstencheque ontvangen, waardoor de onderneming de opleiding makkelijker kan inplannen en geen inkomsten verliest.

Wanneer een opleiding wordt gegeven op de werkvloer is het in 40% van de gevallen de zaakvoerder zelf die de opleiding verzorgt, anders is het een omkaderingspersoneelslid (27%), een ervaren dienstencheque-werknemer (18%) of een externe opleider (16%).

Figuur 20: Hoe werden deze opleidingen meestal georganiseerd? (N=255)



Figuur 21: Wie zorgt meestal voor de vorming op de werkvloer? (N=45)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

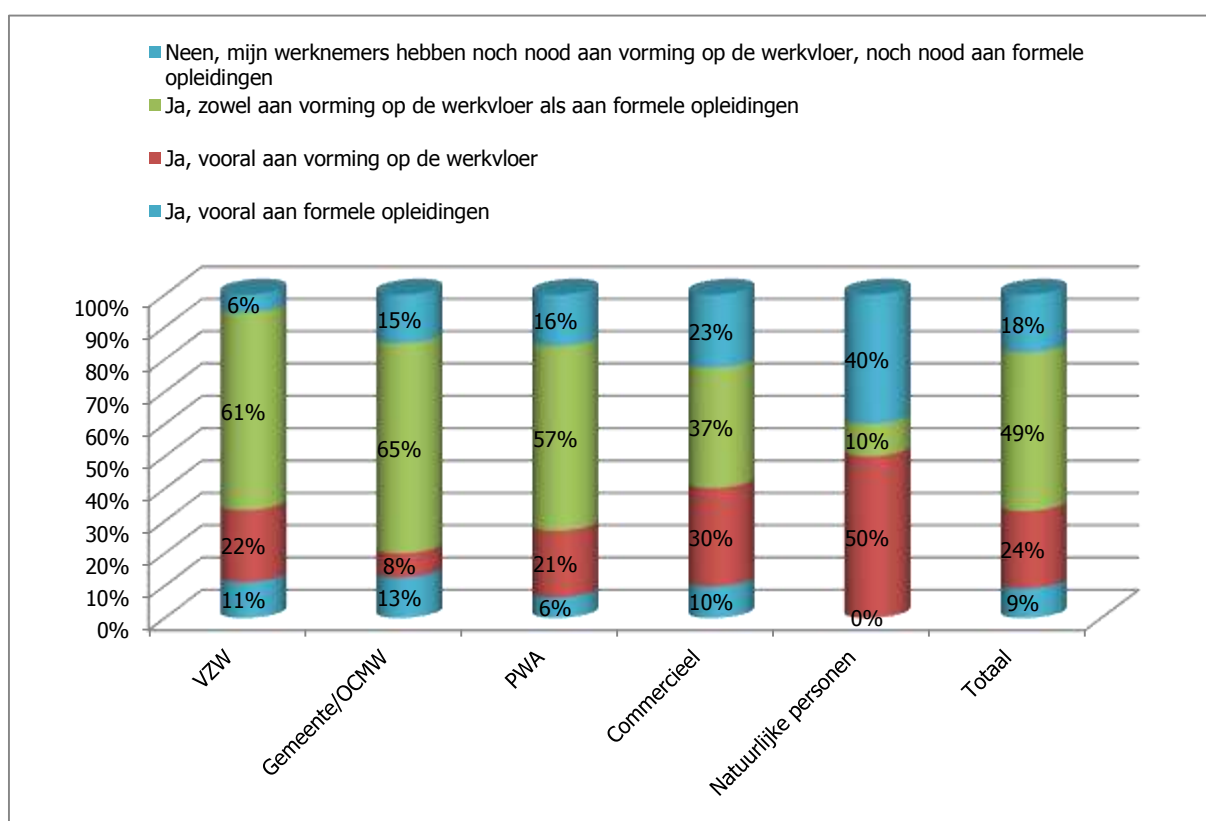
6.2.3 Groeiende vraag naar opleidingen, maar het aanbod zelf volstaat

Ondernemingen werden bevraagd over de nood aan bijkomende opleidingen. Figuur 22 geeft aan dat 82% van de ondernemingen aangeeft een bijkomende nood te hebben aan bepaalde vormen van opleiding. Voor de helft van de ondernemingen gaat het om zowel formele opleiding als opleiding op de werkvloer. Nog eens een kwart voelt vooral de nood aan bijkomende opleiding op de werkvloer en 9% geeft aan dat ze nood hebben aan meer formele opleiding.

Vooraf commerciële ondernemingen (30%) en natuurlijk personen benadrukken de nood aan opleiding op de werkvloer, terwijl VZW's (61%), OCMW's (65%) en PWA's (57%) aangeven beide nodig te hebben.

Over alle ondernemingen heen heeft 18% geen nood aan bijkomende opleidingen, maar dit loopt op tot 40% ondernemingen bij natuurlijke personen. Mogelijk zien ze geen praktische mogelijkheden of schrikt de kost hen af.

Figuur 22: Hebben uw dienstencheque-werknemers nood aan bijkomende opleidingen? (N=251)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Een belangrijke bedenking is of het opleidingsaanbod volstaat om tegemoet te komen aan de noden van ondernemingen. Uit de enquête blijkt dat 79% van de ondernemingen het bestaande opleidingsaanbod als voldoende waarden (via bv. het vormingsfonds, VDAB, private opleidingsinstellingen, enz.). Wanneer toch nood is aan bijkomende opleidingen denken ondernemingen aan onderstaande mogelijkheden:

- ▶ Coaching op de werkvloer i.p.v. in opleidingscentra
- ▶ Omgaan met specifieke problematieken zoals:
 - ◆ Rouw en verlies (voor mensen die met senioren werken)
 - ◆ Dementie, ziekte, psychiatrische problemen
 - ◆ Agressie, moeilijke klanten
 - ◆ Seksueel overschrijdend gedrag

- ▶ Er is ook vraag naar kortere opleidingen (max. 3 à 4 uur), die interactief zijn en vertaalbaar naar de werkvloer. Deze zouden ook beschikbaar moeten zijn voor individuen, en niet enkel worden aangeboden via collectieve opleidingen in groep.

Hoewel binnen het Federaal opleidingsfonds zorggerichte opleidingen bewust niet zijn opgenomen, is er wel degelijk vraag naar vanuit de sector. Ten slotte geven ondernemingen ook aan dat het moeilijk is om telkens nieuwe en boeiende opleidingen te vinden voor werknemers die al jaren in dienst zijn. Werknemers zijn volgens hen ook niet altijd vragende partij om telkens nieuwe opleidingen te volgen.

6.3 Wisselend omkaderingsbeleid van dienstencheque-ondernemingen

Het omkaderingsbeleid vormt een belangrijk onderdeel van de ondersteuning en professionalisering van dienstencheque-werknemers.

In 2013 waren er 2.333 omkaderingswerknemers geregistreerd bij Vlaamse dienstencheque-ondernemingen op een totaal van 88.985 dienstencheque-werknemers, goed voor een omkaderingsgraad van 1 medewerker voor 38 dienstencheque-werknemers. In 2012 bedroeg dit 1 op 34, wat dus een daling van de omkaderingsgraad betekent tussen 2012 en 2013. Dit werd ook bevestigd tijdens de interviews bij dienstencheque-ondernemingen. Om hun rendabiliteit op peil te houden hebben verschillende ondernemingen het aantal omkaderingsleden laten dalen. Dit betekent volgens hen niet perse een daling van de kwaliteit van de omkadering maar eerder een verhoging van de efficiëntie van hun omkadering.

De verhoudingen kunnen echter sterk verschillen naargelang het type onderneming. De laagste omkaderingsgraad vinden we bij natuurlijke personen met 1 omkaderingspersoneelslid op 65 dienstencheque-werknemers, het hoogste bij OCMW's en gemeenten met een verhouding van 1 op 26. Algemeen ligt de verhouding bij publieke en non profit ondernemingen lager aangezien deze traditioneel meer omkadering voorzien. Hun dienstencheque-werknemers komen dan ook weer relatief vaker uit zwakkere groepen.

Tabel 18: Omkaderingsgraad naar type onderneming in Vlaanderen in 2013

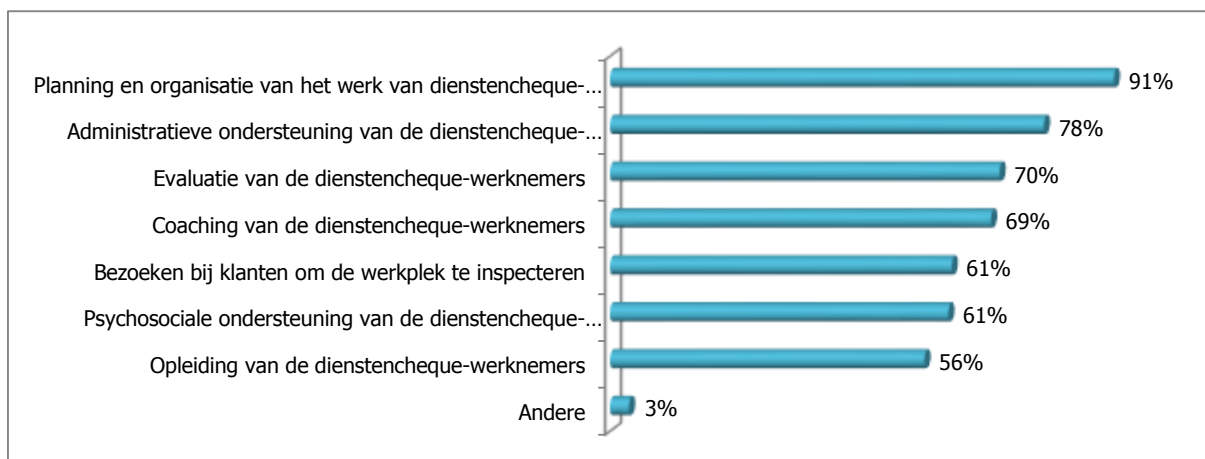
	Omkaderingspersoneel		Werknemers		Verhouding WN/Omkadering
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	
Private ond.	1.208	51,8%	56.431	63,5%	47
Invoegonderneming	179	7,7%	5.595	6,3%	31
VZW	337	14,4%	13.350	15,0%	40
OCMW en gemeente	315	13,5%	5.154	5,8%	16
PWA	266	11,4%	6.970	7,8%	26
Natuurlijke persoon	23	1,0%	1.485	1,7%	65
Totaal	2.333	100,0%	88.985	100,0%	38

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-gegevens (2013) volgens exploitatiezetel van de onderneming

De taken van het omkaderingspersoneel kunnen sterk verschillen. De omkadering binnen een onderneming staat natuurlijk in voor het beheer van de organisatie, maar de taken naar het dienstencheque-personeel zijn minder eenduidig. Uit de interviews blijkt dat de taken kunnen verschillen van enkel administratieve ondersteuning tot coaching en psychosociale ondersteuning van dienstencheque-werknemers.

Figuur 23 geeft in meer detail aan wat de verschillende taken precies kunnen zijn. In 91% van de gevallen staat de omkadering ook in voor de planning en organisatie van het werk van de dienstencheque-werknemers. Ook administratieve ondersteuning van de werknemers (78%) en de evaluatie en coaching van de werknemers worden vaak door hen opgenomen (70%). Bezoeken bij klanten en psychosociale ondersteuning worden geboden door het omkaderingspersoneel van 61% van de ondernemingen. Slechts 56% is ook rechtstreeks betrokken bij de opleiding van de dienstencheque-werknemers. Deze taken spelen een belangrijke rol bij het ondersteunen van de dienstencheque-werknemers en het professionaliseren van de werking van de onderneming.

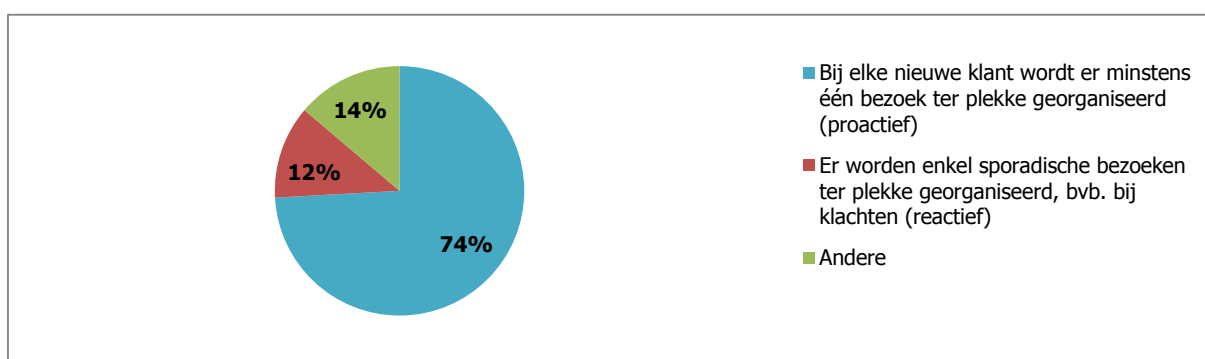
Figuur 23: Welk type omkadering wordt er door uw omkaderingspersoneelsleden aan dienstencheque-werknemers aangeboden/uitgevoerd? (N=324)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Bij de 61% ondernemingen waar het omkaderingspersoneel ook instaat voor bezoeken bij de klanten, organiseert drie vierde van de ondernemingen een bezoek bij elke nieuwe klant (Figuur 24). Bij 12% worden deze bezoeken enkel sporadisch georganiseerd. Nog eens 18% van de ondernemingen hanteert andere praktijken, zoals jaarlijkse bezoeken, bezoeken ter begeleiding van de werknemer, of de combinatie van bezoeken voor- en na aansluiting van de gebruiker.

Figuur 24: Op welke frequentie worden bezoeken bij klanten door omkaderingspersoneelsleden georganiseerd? (N=174)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

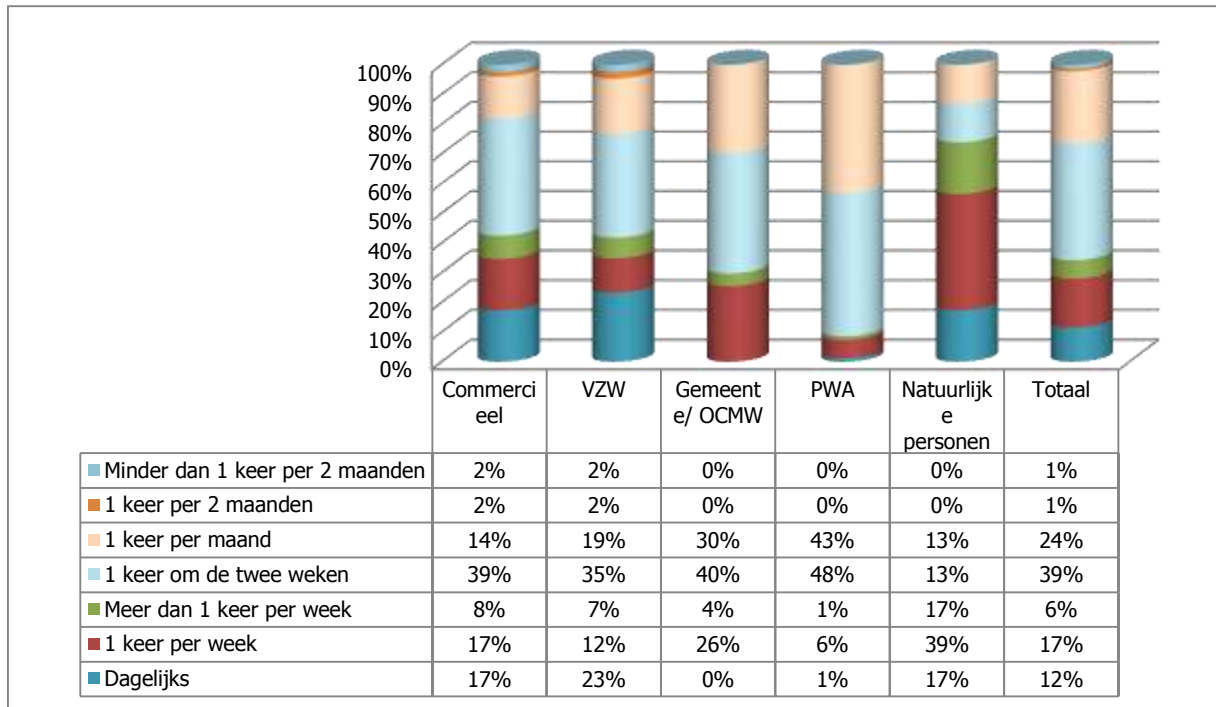
De omkaderingspersoneelsleden vormen in veel ondernemingen het contactpunt tussen de dienstencheque-werknemers en de onderneming. In de interviews gaven ondernemingen reeds aan dat de contacten sterk kunnen verschillen. Zo worden er in sommige gevallen jaarlijkse evaluaties georganiseerd en verschillende medewerkersvergaderingen. In andere ondernemingen wordt dan weer geen van beide georganiseerd.

Figuur 25 geeft aan dat bij 35% van de ondernemingen in de enquête het omkaderingspersoneel de dienstencheque-werknemers minstens één keer per week ziet. Bij 39% gaat het om één keer om de twee weken. Bij een kwart van de ondernemingen zien omkaderingsleden en dienstencheque-werknemers elkaar maximaal één keer per maand. De aard van het contact kan natuurlijk verschillen tussen ondernemingen en kan gaan van een kort gesprek tot intensieve coaching.

Een vergelijking naar type onderneming toont dat bij natuurlijke personen omkadering en dienstencheque-werknemers elkaar het vaakst zien. Bijna drie vierde van deze ondernemingen geeft aan dat beide elkaar minstens één keer per week zien. Bij commerciële ondernemingen en VZW's gaat het om 42%. Bij PWA's gaat het slechts om 8%. De praktijken verschillen dus sterk van type onderneming en zijn niet gelinkt aan de omkaderingsgraad.

Zo hebben PWA's één van de hoogste verhoudingen tussen omkadering en dienstencheque-werknemers, maar beide zien elkaar dus minder dan bij de meeste andere ondernemingen.

Figuur 25: Hoe vaak zien uw omkaderingspersoneelsleden gemiddeld genomen de dienstencheque-werknemers? (N=321)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

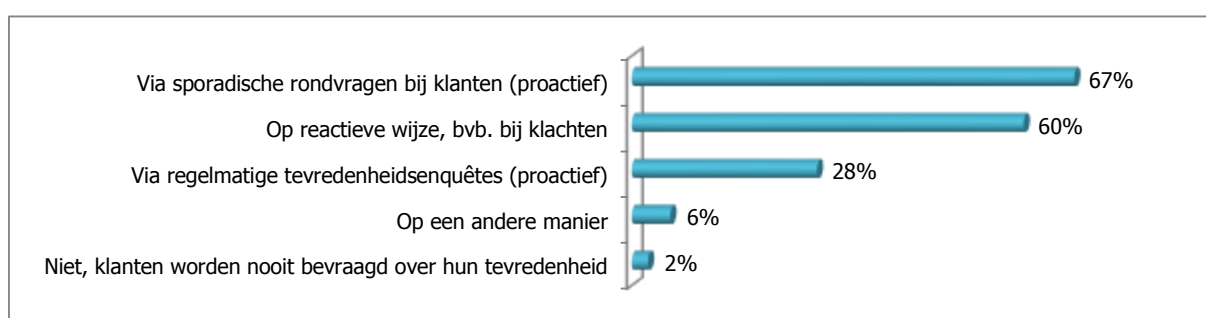
6.4 Toekomstig kwaliteitsbeleid vooral gericht op werknemers

Om de kwaliteit van hun diensten op te volgen, kunnen ondernemingen de vinger aan de pols houden bij hun klanten. Uit de interviews bleek reeds dat verschillende ondernemingen actief hun klanten bevragen naar hun tevredenheid om zo hun werking te verbeteren. Daaruit blijkt al dat klanten ook steeds veeleisender worden, zelfs als ze minder dienstencheque-uren aanvragen. De druk op dienstencheque-ondernemingen om kwaliteit te leveren, wordt hierdoor ook groter.

Uit de enquête bij ondernemingen blijkt dat bijna alle ondernemingen wel feedback vragen van hun klanten op één of ander manier. Slechts 2% geeft aan dit niet te doen. Bij twee derde van de ondernemingen gebeurt de opvolging sporadisch door op proactieve wijze feedback te vragen. Bij 28% van de ondernemingen gaat het zelfs om vaste tevredenheidsenquêtes bij de gebruikers die op regelmatige basis worden uitgestuurd door de onderneming. Bij 60% van de ondernemingen wordt ook op reactieve wijze gereageerd, na klachten of opmerkingen van klanten.

In de interviews kwam zelfs aan bod dat een grotere dienstencheque-onderneming met meerdere vestigingen kwaliteitscontroles uitvoert van de verschillende vestigingen, om zo de kwaliteit van de dienstverlening te verzekeren.

Figuur 26: Hoe volgt u de tevredenheid van uw gebruikers op? (N=324)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Bevraagd naar manieren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren schuiven de ondernemingen pistes naar voor die vooral inzetten op het versterken van het welzijn en de competenties van de dienstencheque-werknemers (zie Figuur 27). De geïnterviewde ondernemingen gaven aan dat de sleutel van een succesvolle onderneming bestaat uit goede en tevreden huishoudhulpverleners, want dat zorgt ook voor het behoud van tevreden klanten. De belangrijkste aspecten waar bedrijven volgens de enquête op willen inzetten zijn:

- ▶ Het welzijn van de dienstencheque-werknemers (47%)
- ▶ Begeleiding op de werkvloer (40%)
- ▶ Technische opleidingen (37%)
- ▶ Veiligheid (33%)

Opvallend is dat weinig ondernemingen aangeven bijkomend te willen inzetten op generieke (11%) en technische opleidingen (8%) voor hun omkadering. Het omkaderingspersoneel wordt dus algemeen voldoende gekwalificeerd geacht om hun taken op te nemen.

"Het systeem kan echt nog verbeteren. De sleutel ligt volgens mij echt bij het opleiden, begeleiden en sensibiliseren van de medewerker. (attitude, ziekteverzuim en begeleiding/opleiding op de werkvloer waar nodig)"

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

Figuur 27: Op welk van onderstaande aspecten zou uw onderneming in de komende jaren bijkomend willen investeren ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening? (N=323)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

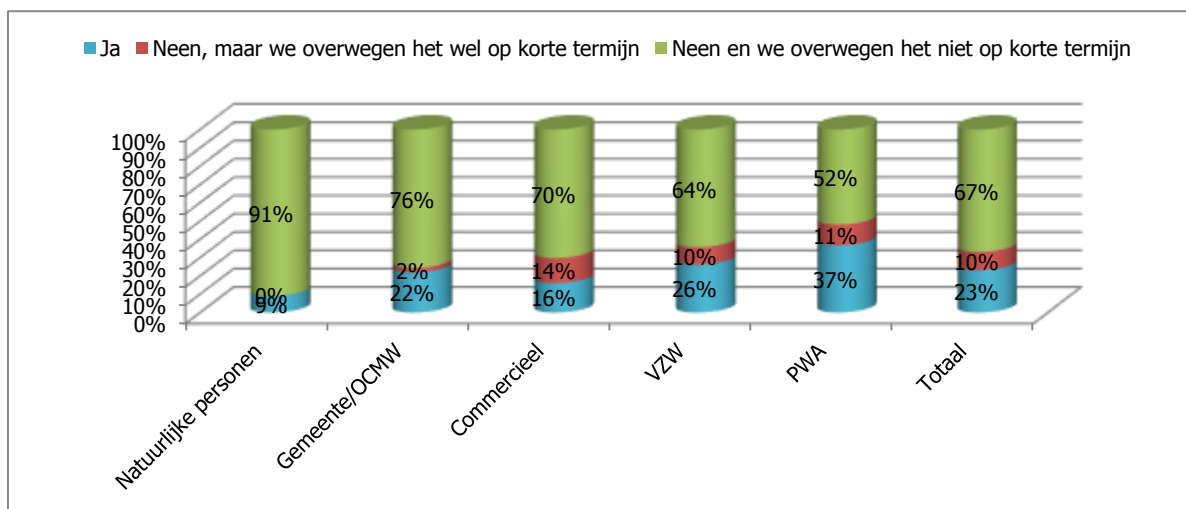
6.5 Bepaalde ruimte voor het financieel beleid van dienstencheque-ondernemingen

Een laatste aspect van het ondernemingsbeleid zijn de financiële beleidskeuzes van de ondernemingen. Het basis verdienmodel van de dienstencheque-ondernemingen steunt op de terugbetaling voor de dienstencheques. Toch zoeken verschillende ondernemingen naar bijkomende inkomsten bovenop de inruilwaarde van de dienstencheque.

6.5.1 Steeds meer bijkomende vergoedingen

De meest frequent gebruikte methode is het koppelen van bijkomende vergoedingen aan de dienstverlening naar de gebruiker. Bijna een kwart van de ondernemingen geeft aan dit te doen in 2014 en nog eens 10% nam het in overweging. Opvallend is wel dat maar liefst twee op drie ondernemingen zelfs niet overwogen om een bijkomende vergoeding te vragen. Toch zien we de groep die wel een vergoeding vraagt, stijgen. In 2010 ging het nog om slechts 10% van de ondernemingen.

Figuur 28: Worden er extra vergoedingen (bvb. voor verplaatsing) aangerekend aan de gebruiker van de dienstencheques? (N=308)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

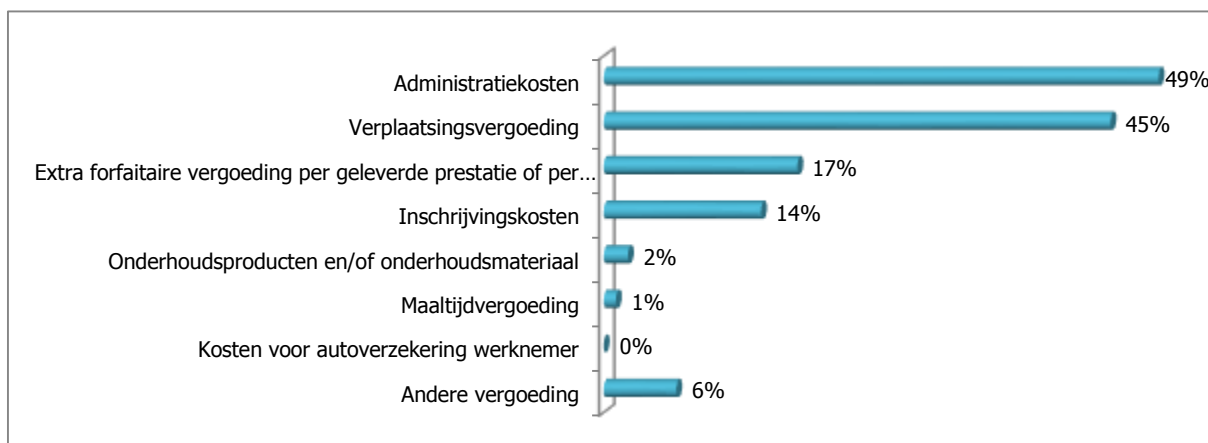
Non profit ondernemingen zoals VZW's (26%) en PWA's (37%) zijn meer geneigd om uit bijkomende vergoedingen te vragen dan andere ondernemingen. Hun kostenstructuur ligt ook hoger zoals bleek uit het evaluatierapport van 2012, waardoor ze meer inkomsten moeten genereren. Vooral natuurlijke personen wijzen het vragen van bijkomende vergoedingen sterk af (91%). De oorzaak hiervoor kan liggen in hun concurrentiepositie, waarbij de prijs naar de gebruiker juist hun sterkte is tegenover grotere, meer professionele ondernemingen.

In de interviews wijzen sommige ondernemingen er ook op dat het vragen van bijkomende vergoedingen in de praktijk niet altijd eenvoudig is. Het vraagt een bijkomende administratie en facturatie naar de gebruiker toe. Sommige ondernemingen geven ook aan dat de invoering van zulke kosten hen klanten heeft gekost, soms met inbegrip van de werknemer die naar een andere onderneming is vertrokken. Andere ondernemingen geven aan hun beleid aan te passen in functie van de concurrentiepositie van hun vestigingen. In buurten waar concurrenten geen extra vergoedingen vragen kunnen sommige vestigingen geen extra vergoeding aanvragen, terwijl dit wel wordt gedaan in andere buurten waar de concurrentiepositie gunstiger is.

Wanneer vergoedingen worden gevraagd gaat het om gemiddeld 0,66 euro per cheque. Dat is een duidelijke stijging ten opzichte van 2012 toen in Vlaanderen gemiddeld 0,4 euro bijkomend per cheque werd gevraagd. Dit lijkt een duidelijk effect van de rendabiliteitsituatie bij ondernemingen. Ondernemingen die deze kosten invoeren hebben deze inkomsten nodig om hun rendabiliteit te bewaren. Uit de interviews bleek ook dat ondernemingen beseffen dat dat een moeilijk evenwicht vormt met de steeds hogere verwachtingen van hun klanten die niet altijd bereid zijn hogere vergoedingen, bovenop de recente officiële prijsverhogingen, te betalen. De vergoedingen hebben meestal de volgende vormen:

- ▶ Administratievergoeding (49%)
- ▶ Verplaatsingsvergoeding (45%)
- ▶ Een forfaitaire vergoeding per verplaatsing (17%)
- ▶ Inschrijvingskosten (14%)

Figuur 29: Welke extra vergoedingen (zullen) worden aangerekend aan de gebruiker? (N=93)



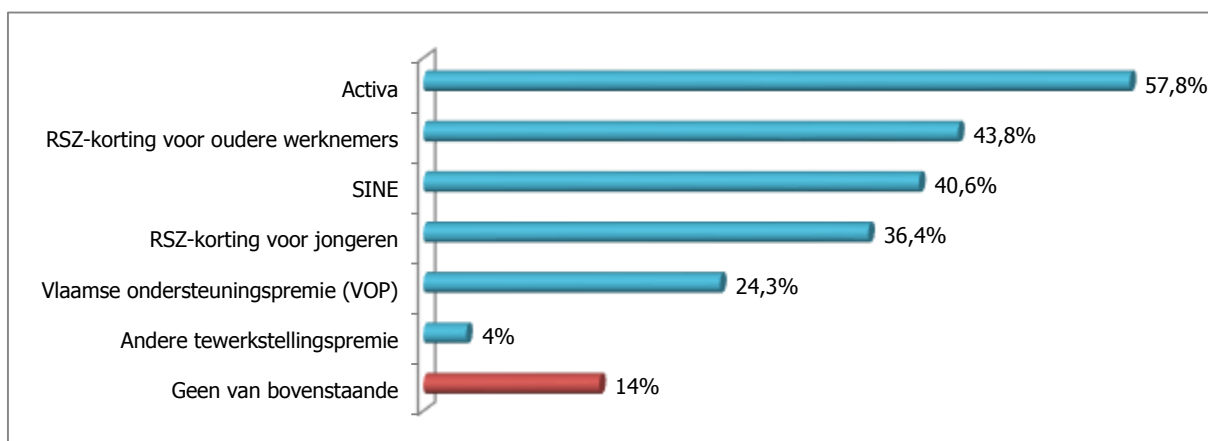
Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

6.5.2 Activa en de RSZ-korting voor ouderen vormen een belangrijke steun voor ondernemingen

Een belangrijke bron van inkomsten voor ondernemingen zijn de tewerkstellingspremies die ze ontvangen voor hun dienstencheque-werknemers. Maar liefst 59% geeft aan voor een deel van hun werknemers Activa premies, premies gericht op de activering van langdurig werkzoekenden, te ontvangen. 43% ontvangt ook RSZ-kortingen voor oudere werknemers, terwijl 41% sociale inschakelingspremies (SINE) ontvangt. De RSZ-kortingen voor jongeren worden door een derde van de ondernemingen gebruikt, de VOP-premie door een kwart. In 2012 waren deze tewerkstellingsmaatregelen nog goed voor een bedrag van 2.954 euro per begunstigde werknemer.

Niet alle ondernemingen hebben echter toegang tot alle premies. Zo zijn de RSZ-kortingen voor ouderen niet toegankelijk voor OCMW's. De SINE-premies zijn dan weer enkel toegankelijk voor ondernemingen die actief zijn binnen het veld van sociale inschakeling. Slechts 14% van de ondernemingen ontvangt geen enkele premie of korting voor haar werknemers.

Figuur 30: Van welke van onderstaande tewerkstellingspremies maakte uw onderneming/afdeling in 2014 gebruik voor één of meerdere dienstencheque- werknemers? (N=256)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Het gebruik van de premies verschilt tussen de types ondernemingen. Commerciële ondernemingen gebruiken vooral de activa premies net als de RSZ-korting voor ouderen en jongeren. Hetzelfde zien we bij VZW's, al zullen die ook veel meer beroep doen op SINE en VOP kortingen, wat logisch is gezien hun doelpubliek. Het zijn echter de PWA's (95%) en de OCMW's (50%) die het meeste beroep doen op de SINE kortingen. Natuurlijke personen lijken voornamelijk Activa premies te gebruiken.

Algemeen kunnen we stellen dat grote ondernemingen veel meer premies en kortingen gebruiken. Gezien hun groter werknemersbestand is dat ook een logische vaststelling.

Tabel 19: Van welke van onderstaande tewerkstellingspremies maakte uw onderneming/afdeling in 2014 gebruik voor één of meerdere dienstencheque-werknemers? (N=256)

		Activa	RSZ-korting voor oudere wkn	SINE	RSZ-korting voor jongeren	VOP	Andere premies	Geen enkele
Type	Commercieel	68%	57%	10%	49%	31%	4%	16%
	Gemeente/OCMW	24%	-	50%	10%	5%	2%	40%
	Natuurlijke personen	65%	35%	4%	30%	17%	0%	17%
	PWA	52%	43%	95%	27%	18%	1%	1%
	VZW	69%	50%	40%	48%	40%	10%	7%
Grootte	Klein	37%	24%	28%	9%	17%	4%	27%
	Gemiddeld	54%	42%	50%	32%	14%	0%	13%
	Groot	80%	62%	42%	65%	41%	6%	6%
Totaal		58%	44%	41%	36%	24%	4%	14%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Wanneer we de gebruikte premies in verhouding plaatsen tot het volledige personeelsbestand, zien we echter andere verhoudingen voor de tewerkstellingsmaatregelen. De RSZ-korting bij ouderen heeft betrekking op 4,2% van alle dienstencheque-werknemers. Voor Activa gaat het om 2,5%, voor de SINE korting om 2,2%. Enkele opvallende vaststellingen:

- ▶ De Activa korting bij natuurlijke personen heeft betrekking op 11% van de werknemers
- ▶ Bij de PWA's met SINE kortingen gelden deze voor 13% van de werknemers
- ▶ De korting voor oudere werknemers betreft een gelijkaardig percentage bij de ondernemingen, tussen de 3,2% voor PWA's tot 5,4% bij VZW's.

Tabel 20: Voor hoeveel dienstencheque-werknemers genoot uw dienstencheque-onderneming/afdeling in 2014 tegemoetkomingen in het kader van tewerkstellingsmaatregelen voor dienstencheque-werknemers? (N=256)

	% Activa	% SINE	% Kortingen voor ouderen	% Kortingen voor jongeren	% VOP	% Andere
Commercieel	2,6%	0,4%	4,1%	1,0%	0,5%	0,2%
Gemeente/ OCMW	1,6%	9,1%	-	0,3%	0,2%	0,6%
Natuurlijke personen	10,5%	0,0%	3,9%	3,3%	2,4%	0,0%
PWA	1,5%	13,0%	3,2%	0,9%	0,4%	0,9%
VZW	2,7%	2,3%	5,4%	0,5%	0,8%	0,5%
Totaal	2,5%	2,2%	4,2%	0,9%	0,6%	0,3%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

7/ De rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen

In dit hoofdstuk bespreken we de rendabiliteit van de Vlaamse dienstencheque-ondernemingen. Daarbij bespreken we de volgende aspecten:

- ▶ De rendabiliteit van de verschillende ondernemingen in 2013 en 2014
- ▶ De oorzaken van de daling van de rendabiliteit in de sector
- ▶ De acties die worden ondernomen door ondernemingen ter versterking van de rendabiliteit
- ▶ De relatie tussen de rendabiliteit en het bedrijfsbeleid in 2014

Het financieel resultaat van de dienstencheque-ondernemingen gaat reeds verschillende jaren achteruit. Op basis van de jaarrekeningen van dienstencheque-ondernemingen in Bel-First blijkt dat de rendabiliteit van de ondernemingen zich in 2013 stabiliseerde ten opzichte van 2012. Gemiddeld haalden ondernemingen nog een winstmarge van 36 cent per cheque, iets beter dan de 30 cent in 2012. Tegelijk zien we dat een derde van de ondernemingen in de sector negatieve marges blijft boeken. Vooral PWA's staan er slecht voor met 58% verlieslatende ondernemingen en een verlies van 16 cent per cheque.

Op basis van enquêtegegevens konden ook eerste gegevens worden verzameld voor 2014. Hieruit blijkt dat de marges voor alle ondernemingen zijn verslechterd ten opzichte van 2013 met een gemiddelde winst van slechts 4 cent per cheque. De commerciële ondernemingen blijven gemiddeld nog positieve resultaten boeken, maar VZW's, PWA's en vooral OCMW's boeken significante verliezen per cheque. De helft van de bevroegde ondernemingen zag zijn resultaat verslechteren in 2014 ten opzichte van 2013.

De belangrijkste oorzaken voor de negatieve evolutie van het resultaat zijn volgens ondernemingen de stijgende loonkost, stijgende ziektekosten, een toename van het aantal niet-productieve uren en de onvolledige indexatie van de inruilwaarde van de dienstencheques. Veel ondernemingen hebben daarom al actie ondernomen of plannen verdere acties ter verbetering van hun resultaat. De belangrijkste acties zijn in de eerste plaats het beperken van de onproductieve uren door sterker in te zetten op het terugdringen van ziekteverzuim, een betere planning van de verplaatsingen en een strikter beleid naar de gebruikers omtrent het afzeggen van een prestatie. Daarnaast proberen ondernemingen ook hun kosten en inkomsten strakker op te volgen via verschillende monitoringsystemen. Tot slot wordt geprobeerd nieuwe klanten aan te trekken om zo de omzet te verhogen.

7.1 Grote verschillen in rendabiliteitsresultaten naargelang het type onderneming

Hoewel het dienstencheque-systeem een gelijke reglementering oplegt voor alle erkende ondernemingen, zijn er grote verschillen op te merken tussen de verschillende ondernemingsmodellen. De beste vergelijkingsmethode van de rendabiliteit is dus het financieel resultaat uitdrukken per dienstencheque.

In dit onderdeel zullen we de resultaten voor 2013 en 2014 analyseren voor de verschillende types ondernemingen en de evolutie van het resultaat over de laatste jaren bespreken. We gebruiken hiervoor in de eerste plaats de officiële gegevens uit de jaarrekeningen van ondernemingen tot en met 2013. Voor 2014 doen we beroep op de gegevens uit de bevraging bij dienstencheque-ondernemingen.

7.1.1 Een stabilisering van het resultaat in 2013

Een analyse van de jaarrekeningen van de in Vlaanderen gevestigde dienstencheque-ondernemingen via Bel-First, geeft een overzicht van de rendabiliteitssituatie in 2013. Tabel 21 geeft het gemiddelde bedrijfsresultaat en de winst per cheque weer, samen met de belasting per cheque.

Het bedrijfsresultaat houdt enkel rekening met de directe opbrengsten en kosten van de onderneming, terwijl de winst ook rekening houdt met financiële kosten en opbrengsten, uitzonderlijke kosten en opbrengsten en eventuele belastingen. Voor 2013 wordt gemiddeld voor ondernemingen in Vlaanderen een positieve operationele marge van 0,55 euro per cheque genoteerd en een gemiddelde winst van 0,36 euro per cheque. Gemiddeld wordt er 0,25 euro belasting betaald per cheque. Dit laatste heeft enkel betrekking op de ondernemingen die ook belastingplichtig zijn. In 2012 ging het nog om een bedrijfsresultaat van 0,46 euro en een winst van 0,27 euro. Het resultaat lijkt dus stabiel te blijven in 2013.

De tabel bevat ook een opdeling van het resultaat volgens de verschillende kenmerken van de ondernemingen.

- ▶ Het type onderneming maakt duidelijk een verschil. PWA's hebben als enige een negatieve operationele marge van -0,21 euro en een verlies van -0,16 euro in 2013. Private ondernemingen hebben de meest positieve marge met een operationeel resultaat van 0,71 euro tot 1,05 euro per cheque en een winst van 0,44 euro tot 0,84 euro per cheque. VZW's en invoegondernemingen hebben een operationele marge en winstmarge daar tussenin.
- ▶ Naar grootte zien we dat de zeer kleine (van 0 tot 4 werknemers), kleine (van 5 tot 20 werknemers) en zeer grote ondernemingen (meer dan 100 werknemers) beduidend betere marges halen dan de middelgrote en grote ondernemingen. De schaal van de onderneming lijkt dus duidelijk een effect te hebben op hun rendabiliteit. Zeer kleine bedrijven hebben bijna geen overhead, terwijl zeer grote bedrijven hun overhead het meest efficiënt kunnen organiseren.
- ▶ Een verdeling volgens Paritair comité geeft aan dat ondernemingen binnen PC322 het gemiddeld beter doen dat het gemiddelde van de sector met een operationeel resultaat van 0,61 euro per cheque en een winst van 44 cent per cheque in 2013.

Tabel 21: Gemiddeld bedrijfsresultaat, winst en belasting per cheque in 2013 in Vlaamse dienstencheque-ondernemingen

Kenmerk	Bedrijfsresultaat per cheque (gem.)	Winst per cheque (gem.)	Belasting per cheque (gem.) ¹⁰
Type	Private ond. (N=342) ¹¹	0,72	0,45
	Invoeg (N=17)	0,32	0,30
	VZW (N=27)	0,21	0,31
	PWA (N=82)	-0,19	-0,16
Grootte	Zeer klein (0-4) (N=44)	3,99	1,21
	Klein (5 tot 20) (N=78)	0,95	0,40
	Middelgroot (21 tot 50) (N=112)	0,21	0,10
	Groot (51 tot 100) (N=116)	0,20	0,09
	Zeer groot (101 en meer) (N=120)	0,63	0,44
Paritair comité	PC 322 (N=73)	0,62	0,39
	PC 322.01 (N=201)	0,48	0,33
	Geen PC (N=121)	0,58	0,36
Totaal	(N=468)	0,55	0,36

Bron: IDEA consult op basis van Bel-First en RVA-gegevens

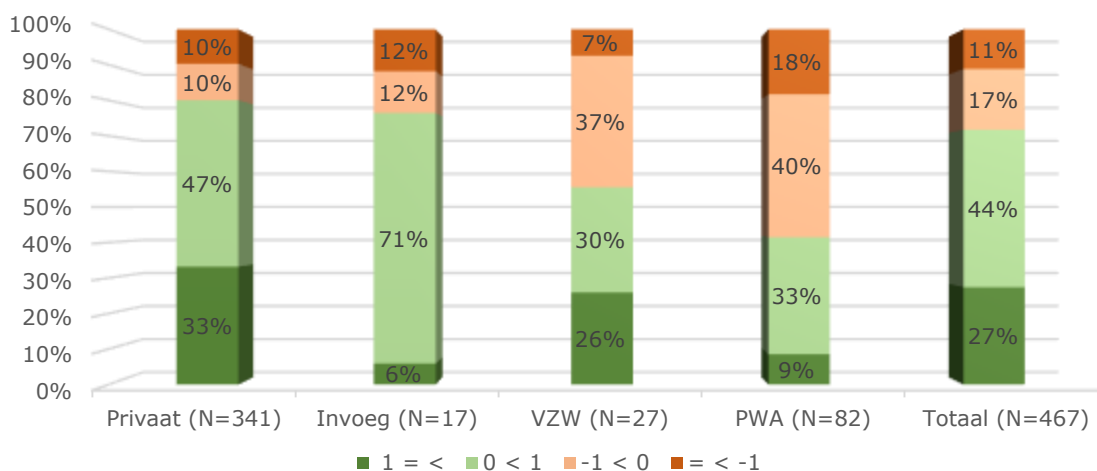
Wanneer we de verdeling analyseren van de ondernemingen volgens hun bedrijfsresultaat - het operationele resultaat dat enkel rekening houdt met de directe bedrijfskosten en opbrengsten - blijkt dat 28% van alle Vlaamse dienstencheque-ondernemingen een operationeel verlies draagt per dienstencheque. Dat is echter een verbetering ten opzichte van 2012 toen dit nog 32% bedroeg.

PWA's staan er het slechtst voor met 58% van alle Vlaamse PWA's die verlies maakten per cheque, waarbij 18% zelfs meer dan 1 euro verloor per terugbetaalde dienstencheque. Met 47% ondernemingen met een negatieve marge waren ook een groot aantal VZW's in moeilijkheden. Daarentegen was er een kleinere, maar eveneens significante groep private ondernemingen (20%) en invoegondernemingen (24%) die operationeel verlies boekten.

¹⁰ Indien van toepassing voor de onderneming.

¹¹ Private commerciële ondernemingen en interim bedrijven

Figuur 31 : Bedrijfsresultaat per cheque in Vlaanderen volgens type (2013)

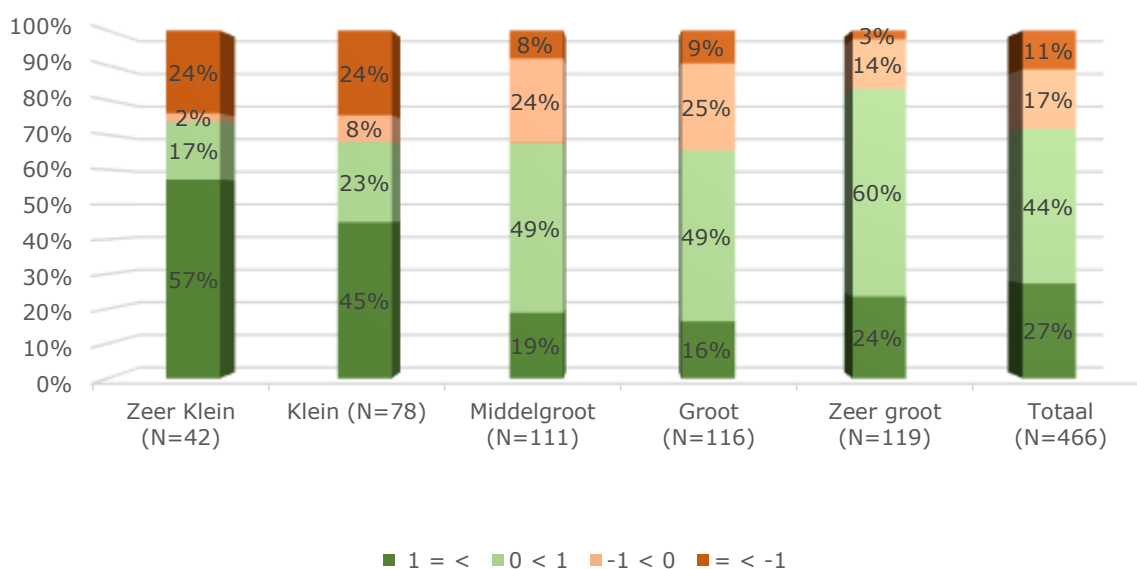


Bron: IDEA consult op basis van Bel-First

Figuur 32 toont de verdeling van het operationeel bedrijfsresultaat volgens grootte. We zien een duidelijke variatie in het operationeel resultaat naargelang de grootte van de onderneming. Wat meteen opvalt, is dat een kwart van de kleine en zeer kleine ondernemingen een sterk negatief resultaat boekten (verlies groter dan 1 euro). Toch zien we ook dat bij de middelgrote en grote ondernemingen minstens een derde ook een licht tot sterk negatief resultaat haalde. Zeer grote ondernemingen lijken de beste marges te halen, al boekte ook daar 17% verlies.

Een vergelijking volgens de winstmarges geeft dan weer een ander beeld. Zo zien we bij de (zeer) kleine ondernemingen ook het hoogste aandeel ondernemingen met een positieve marge van meer dan 1 euro (57%-45%). Er zit dus een sterke dualiteit in deze groep. Ook de zeer grote ondernemingen boekten vaker een zeer goed resultaat van meer dan 1 euro winst dan de middelgrote en grote ondernemingen. Een zeer kleine en een zeer grote schaal lijken dus het beste te werken, al boekten een deel van (zeer) kleine ondernemingen ook slechte resultaten.

Figuur 32 : Bedrijfsresultaat per cheque in Vlaanderen volgens grootte (2013)

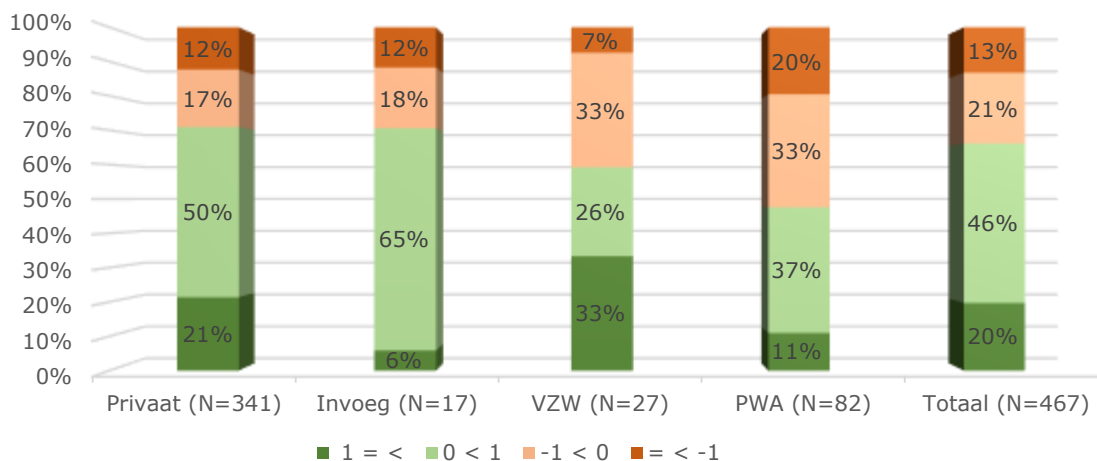


Bron: IDEA consult op basis van Bel-First

Figuur 33 geeft de winstverdeling weer per cheque voor de Vlaamse dienstencheque-ondernemingen. Deze verschilt van het operationele bedrijfsresultaat omdat ook de financiële kosten en opbrengsten, de uitzonderlijke kosten en opbrengsten en de belastingen mee in rekening zijn genomen.

Het verhaal volgt de eerdere trend van het bedrijfsresultaat. Meer dan een derde van de ondernemingen was verlieslatend in 2013. Dit is wel minder dan de 37% in 2012. De winstmarges blijken door de bijkomende kosten bovendien lager te zijn dan het operationeel resultaat. Ook hier boeken PWA's (53%) en VZW's (41%) het vaakst negatieve marges.

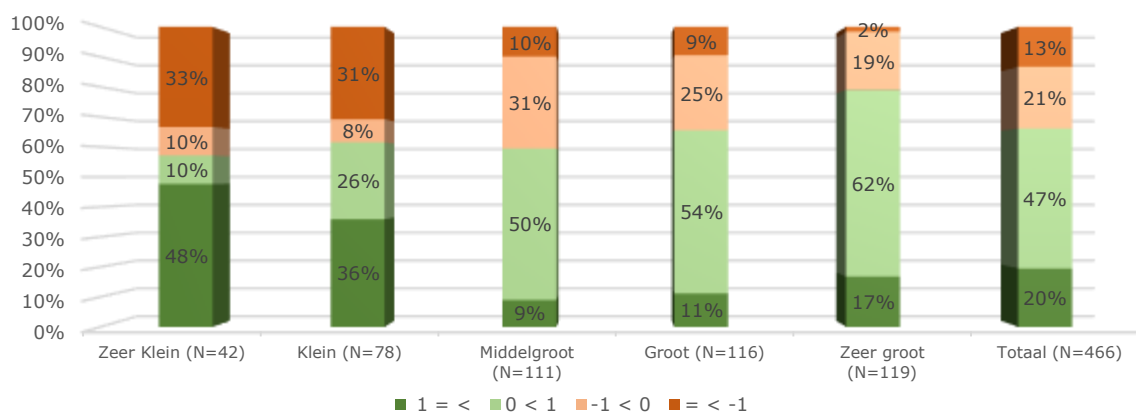
Figuur 33 : Winst-verlies per cheque in Vlaanderen volgens type (2013)



Bron: IDEA consult op basis van Bel-First

Figuur 34 toont de verdeling van de winst na belasting volgens grootte. Ook hier wordt de trend gevolgd van het operationeel resultaat, maar dan versterkt. Zeer grote ondernemingen doen het relatief gezien het beste, met een vijfde verlieslatende ondernemingen. Bij de (zeer) kleine ondernemingen zien we een grote dualiteit tussen een derde die een zwaar verlies boekten en een derde tot de helft die sterk positieve cijfers haalden.

Figuur 34 : Winst-verlies per cheque in Vlaanderen volgens grootte (2013)



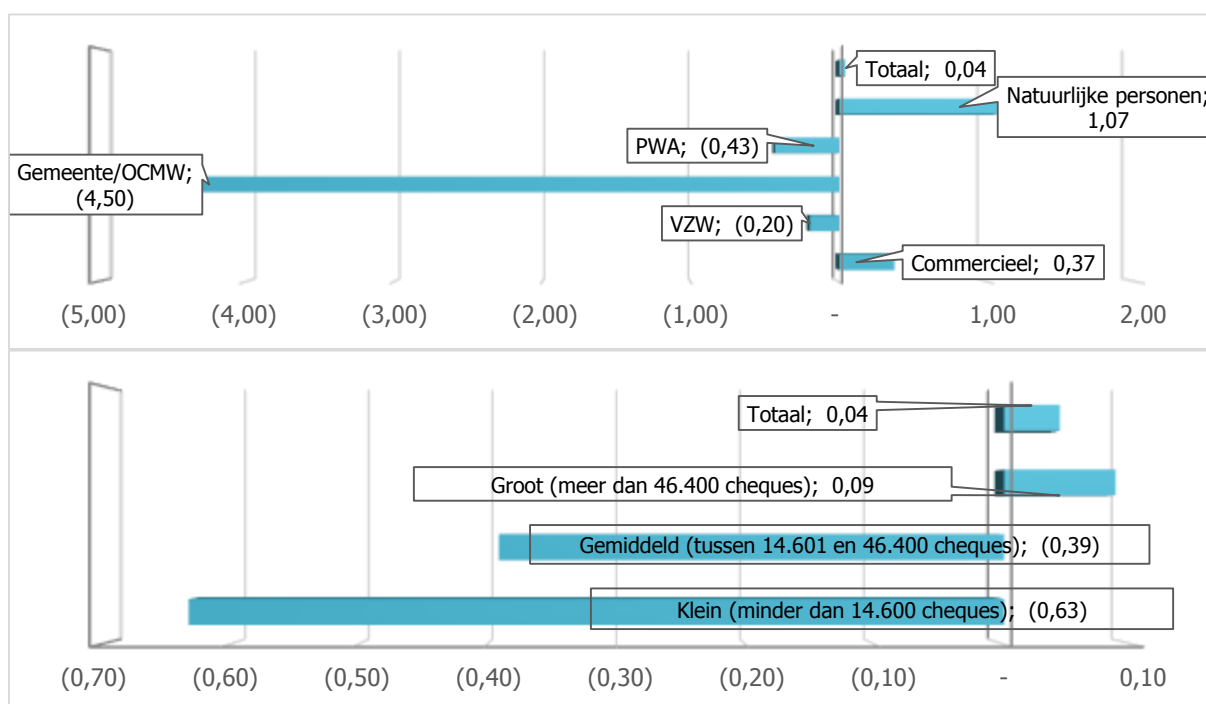
Bron: IDEA consult op basis van Bel-First

7.1.2 Enquêtegegevens wijzen op een daling van het resultaat in 2014

Terwijl we zien dat het resultaat in 2013 stabiel bleef ten opzichte van de analyse gemaakt voor 2012, geven de eerste resultaten voor 2014 een ander beeld. De bevindingen uit de ondernemingsenquête geven aan dat het resultaat van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen is gedaald in 2014. Hierbij moeten we echter in rekening nemen dat het gaat om voorlopige resultaten van een beperkte groep ondernemingen. Niet alle ondernemingen hadden op het tijdstip van de enquête hun jaarrekeningen reeds beschikbaar. Het betreft hier bijgevolg een beperkter staal van ondernemingen dan de analyse via Bel-First, waardoor de gegevens dus niet zomaar vergeleken mogen worden. De enquête laat ook toe om de OCMW's op te nemen in de analyse, die duidelijk een negatieve impact hebben op het resultaat (Figuur 35).

Voor de groep ondernemingen die deelnamen aan de bevraging bedroeg de winst gemiddeld 0,04 euro per cheque, zo goed als break even dus. Ondanks de beperkte omvang van de steekproef is de daling van het resultaat zeer duidelijk voor meerdere types van ondernemingen, wat wijst op een algemene tendens van een daling van het resultaat. Zo zien we voor de groep van PWA's, VZW's en commerciële ondernemingen dat het resultaat in de enquête telkens beduidend lager ligt dan de cijfers uit de jaarrekeningen van Bel-First in 2013.¹²

Figuur 35: Hoeveel bedroeg in 2014 de totale winst (na belastingen) voor uw dienstencheque-activiteiten? (N=132)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

We zien ook dat de daling in het resultaat in 2014 samenvalt met bepaalde veranderingen voor de ondernemingen. Zo is de prijs voor de gebruiker in 2014 gestegen tot 9 euro, wat een deel van de gebruikers deed afhaken of hun gebruik deed minderen. Tegelijk is vanaf januari 2014 ook het eenheidsstatuut ingevoerd. Voor dienstencheque-ondernemingen met veel kortlopende ziekteperiodes bij de werknemers, betekende dit plots het uitbetalen van de werknemers vanaf de eerste ziektedag door het afschaffen van de carensdag voor arbeiders.

De verschillende types ondernemingen halen sterk uiteenlopende resultaten, ook omwille van hun specifieke kenmerken:

¹² We moeten voorzichtig zijn in het vergelijken van gegevens uit twee databronnen. Een individuele matching kon worden gemaakt voor 66 ondernemingen met resultaten uit de jaarrekening van 2013 en het verklaarde resultaat in de enquête van 2014. Voor deze groep zagen we een daling van de winstmarge van 0,3 euro naar 0,25 euro per cheque. Dit geeft nog geen zekerheid over de grootteorde, maar bevestigt wel de dalende trend.

- ▶ Het meest in het oog springende resultaat uit de bevraging betreft de OCMW's. Deze behaalden een negatief resultaat van 4,5 euro per cheque, maar hoewel de dienstencheque-activiteiten van OCMW's weinig rendabel blijken te zijn, moet dat resultaat sterk worden genuanceerd. De OCMW-dienstencheque-activiteiten zijn meestal kleinschalig. Hun actieradius is doorgaans beperkt tot de grenzen van de eigen gemeente. Ook richten OCMW's zich vaak op specifieke doelgroepen zowel wat de gebruikers (ouderen en behoeftigen) als de werknemers (sociaal zwakkere groepen) betreft, voor wie ze specifieke ondersteuning voorzien. Voor gebruikers gaat het dan om een financiële tussenkomst in de prijs van de dienstencheques, een wettelijke uitzondering op de vaste prijs die enkel de lokale overheid (gemeente en/of OCMW's) vanuit zijn specifieke opdracht mag toepassen. Voor werknemers gaat het vaak om intensere omkadering. Daarnaast kunnen OCMW's wettelijk niet zomaar bijkomende vergoedingen vragen van hun gebruikers. Tot slot vallen de OCMW's ook onder de loonvoorwaarden van de publieke sector, waardoor hun dienstencheque-werknemers in de sector relatief de duurste zijn.

Rekening houdend met bovenstaande factoren, is het een eigen beleidskeuze van de OCMW's om al dan niet een dienstencheque-afdeling te hebben. Hoe dan ook zijn de dienstencheque-activiteiten bij veel OCMW's een verderzetting van eerdere poetsdiensten met of zonder Gesco's (KB474). Deze poetsdiensten waren nog meer verlieslatend volgens stakeholders. Respondenten geven aan dat de omschakeling naar het systeem van de dienstencheques een positief effect heeft gehad op de verdere continuering van deze dienstenverlening.

- ▶ PWA's boekten gemiddeld een verlies van 0,43 euro per cheque. PWA's zaten in 2013 ook al in slechte financiële papieren, wat nog lijkt te zijn versterkt in 2014. Een deel van dit resultaat is te wijten aan structurele factoren die verder nog worden besproken. PWA's hebben gemiddeld een hoge omkaderingsgraad en relatief meer oudere werknemers, wat hun kwetsbaarder maakt voor uitval wegens ziekte. Specifiek voor de PWA's kan het resultaat ook negatief worden vertekend door de afroaming van de reserves van de PWA's, zoals beslist door de federale overheid in 2011. PWA's moesten hierdoor tot soms 80% van de opgebouwde reserves afstaan. Deze staan - gespreid over meerdere jaren - ingeboekt als verliezen, waardoor het operationele resultaat van de PWA's wel positiever kan uitkomen.
- ▶ VZW's boekten net als de andere non profit ondernemingen ook een gemiddeld verlies, nl. van 0,22 euro per cheque. Hier speelt een combinatie van factoren, die deels ook van toepassing zijn op de OCMW's en PWA's. VZW's vallen vaak onder PC's met meer gunstige voorwaarden dan PC 322.01, wat de kosten hoger maakt. De sociale doelstelling van de meeste VZW's vertaalt zich vaak ook in zwakkere werknemersgroepen en hogere omkadering, wat eveneens de kosten zwaarder doet uitvallen.
- ▶ Commerciële ondernemingen komen uit op een winst van 0,3 euro per cheque. Hiermee lijken deze ook in 2014 hun marge te behouden, in tegenstelling tot de meeste andere ondernemingen. Commerciële ondernemingen hebben in de meeste gevallen wel de meest flexibele bedrijfsmodellen, omdat rendabiliteit en continuïteit hun basisdoelstelling is, zonder gebonden te zijn aan andere doeleinden zoals bij OCMW's of VZW's. Ze zitten ook vooral in PC 322.01, wat hun kosten beperkt ten opzichte van de VZW's in PC 318 of de ondernemingen in de publieke sector.
- ▶ Ook natuurlijke personen halen een sterk positief resultaat. Bij deze laatste gaat het echter om een kleine groep ondernemingen, waardoor het resultaat voorzichtig moet worden geïnterpreteerd. Sowieso zijn natuurlijke personen met hun soms zeer kleinschalige en ad hoc organisatie moeilijk te vatten in de cijfers. Ze verschillen onderling ook sterk van elkaar.

We zien ook duidelijke verschillen naargelang de grootte van de onderneming. Grote ondernemingen blijken rendabeler dan middelgrote ondernemingen, die het dan weer beter doen dan kleine ondernemingen. Het schaafeffect lijkt dus wel een duidelijke rol te spelen in de winstcijfers van 2014. In vergelijking met 2013 lijken ook kleinere ondernemingen het slechter te doen dan voorheen, maar door het beperkt aantal ondernemingen kan niet worden bepaald of de dualiteit van 2013 nog steeds aanwezig was.¹³

¹³ Om de grootte van de onderneming te bepalen, werd voor 2014 het aantal ingebrachte cheques als maatstaf gebruikt in plaats van het aantal werknemers. Deze laatste indicator was nog niet beschikbaar voor 2014.

7.1.3 Dalende rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen doorheen de jaren volgens de jaarrekeningen

De daling van het financieel resultaat voor dienstencheque –ondernemingen is geen nieuw of onverwacht fenomeen. De jaarrekeningen van Bel-first laten ons toe een beeld te geven van de evolutie van het resultaat, kosten en opbrengsten van 2008 tot 2013.

De operationele marges werden berekend voor de actieve dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen voor de periodes 2008, 2010, 2012 en 2013. De gegevens in onderstaande tabel tonen aan dat de operationele marges per dienstencheque, alleen rekening houdend met de directe kosten en opbrengsten, zijn gedaald van 1,63 euro per cheque in 2008 tot 0,55 euro in 2013. Dezelfde evolutie is op te merken in de winst die is teruggefallen van 1,57 euro naar 0,36 euro. Opvallend is echter dat zowel het bedrijfsresultaat als de winst in 2013 zijn gestegen ten opzichte van 2012. Mogelijk zien we hier het effect van de consolidatie in de sector, waarbij minder rendabele ondernemingen verdwijnen of fuseren, wat de gemiddelde cijfers positief beïnvloedt. Ondernemingen hebben sinds 2012 ook allerlei acties ondernomen om hun rendabiliteit te versterken (zie volgens hoofdstuk).

Tabel 22 : Resultaten van Vlaamse dienstencheque-ondernemingen 2008-2013

	2008 (N=340)	2010 (N=466)	2012 (N=441)	2013 (N=468)
Bedrijfsresultaat	1,63	0,90	0,46	0,55
Winst per cheque	1,57	0,76	0,27	0,36
Belasting per cheque*	0,48	0,29	0,22	0,25

* indien van toepassing

Bron: IDEA consult op basis van Bel-First en RVA-gegevens

In Tabel 23 zien we de evolutie van het bedrijfsresultaat volgens type en grootte van de onderneming.

- ▶ Algemeen zien we duidelijk dat de evolutie een neerwaartse trend toont voor alle ondernemingen van 2008 tot 2012, met een kleine opwaartse trend tussen 2012 en 2013.
- ▶ De verdeling naar type toont systematisch lagere marges voor niet-commerciële ondernemingen ten opzichte van private ondernemingen.
- ▶ De verdeling naar grootte toont een dualiteit in de sector. Na initieel hoge marges voor alle ondernemingen in 2008 vallen deze sterk terug in de daaropvolgende jaren, maar vooral voor de middelgrote (21 tot 50 werknemers) en grote ondernemingen (51 tot 100 werknemers). In tegenstelling tot andere ondernemingen (kleine en zeer grote ondernemingen) zien deze laatste hun marges ook verder dalen in 2013. Zeer grote ondernemingen (meer dan 100 werknemers) gaan er echter wel op vooruit, wat een indicatie kan zijn van hun schaalvoordeel binnen dalende marges. Voor de kleine ondernemingen (minder dan 20 werknemers) spelen investeringen, verkoop en stopzettingen ook sneller een vertekende rol, waardoor vaker extreme resultaten worden geboekt tegenover een laag aantal werknemers en cheques (bv. bij verkoop van de onderneming).

Tabel 23: Bedrijfsresultaat per cheque in 2013 in Vlaanderen per type en grootte

Kenmerk	2008	2010	2012	2013	
Type	Private ondernemingen ¹⁴	1,61	1,08	0,60	0,72
	Invoeg	1,30	0,49	0,23	0,32
	VZW	0,28	0,48	0,06	0,21
	PWA	2,92	0,73	0,20	-0,19
Grootte	Zeer klein (0-4)	2,96	4,11	3,67	3,99
	Klein (5 tot 20)	2,64	0,91	0,79	0,95
	Middelgroot (21 tot 50)	1,88	0,85	0,24	0,21
	Groot (51 tot 100)	1,63	0,79	0,27	0,20
	Zeer groot (101 en meer)	1,55	0,92	0,50	0,63
Totaal	1,63	0,90	0,46	0,56	

Bron: IDEA consult op basis van Bel-First en RVA-gegevens

¹⁴ Private commerciële ondernemingen & interim bedrijven

Tabel 24 geeft de evolutie weer van de kosten, met inbegrip van de loonkosten, en van de opbrengsten. Het vertrekpunt in 2008 geeft gemiddeld de hoogste kostenmarge per cheque met een kost van 22,48 euro. We zien een lager bedrag in 2010 met 20,99 euro dat vervolgens geleidelijk oploopt om opnieuw 22,55 euro per cheque te bedragen in 2013. De constante hierin is de stijgende loonkost. Deze loopt op van 19,41 euro per cheque in 2008 tot 20,48 euro per cheque in 2013. Hierin spelen de effecten van anciënniteit en indexering. Opvallend is dat de kosten steeds boven de inruilwaarde liggen. Het verschil is het kleinste in 2010 toen de gemiddelde inruilwaarde 20,95 euro per cheque bedroeg. De opbrengsten startten in 2008 eveneens van een hoog niveau (24,27 euro) om terug te vallen tot 22,03 in 2010 en vervolgens te stijgen tot 23,22 euro per cheque in 2013. De opbrengsten zijn ook steeds hoger dan de inruilwaarde van de dienstencheques, ten gevolge van extra kosten aangerekend aan de gebruikers en de verschillende tewerkstellingspremies.

Tabel 24 : Resultaten van Vlaamse dienstencheque-ondernemingen 2008-2013¹⁵

	2008	2010	2012	2013
Bedrijfskosten	22,58	20,99	22,36	22,55
Loonkosten	19,41	19,25	20,19	20,48
Bedrijfsopbrengsten	24,27	22,03	22,79	23,22

Bron: IDEA consult op basis van Bel-First en RVA-gegevens * indien van toepassing

Tot slot geeft Tabel 25 de evolutie weer van enkele indicatoren die de financiële gezondheid van een ondernemingen weergeven. De liquiditeit geeft aan in welke mate de onderneming aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Een gezonde liquiditeit is een getal tussen 1,5 en 3 en toont hoeveel keer een onderneming haar schulden voor de komende 12 maanden kan betalen. De solvabiliteit geeft aan of er voldoende middelen zijn om bij liquidatie aan de verplichtingen te voldoen. Een gezonde solvabiliteit bedraagt tussen 25% en 40%. Beide indicatoren geven aan in welke mate de ondernemingen voldoende eigen vermogen binnen de onderneming hebben en of zij in het komende jaar sowieso aan hun schuldverplichtingen kunnen voldoen.

We zien dat zowel de liquiditeit als de solvabiliteit consequent dalen tussen 2008 tot 2013. Dit toont aan dat de marges in de sector verkleinen en de beschikbare middelen van ondernemingen dalen. Beide indicatoren zitten echter nog steeds in een zone die als financieel gezond kan worden beschouwd.

Tabel 25: Indicatoren van gezondheid van Vlaamse dienstcheque-ondernemingen 2008-2013

	2008	2010	2012	2013
Liquiditeit	4,4	3,6	2,7	2,2
Solvabiliteit	40,6	35,5	30,8	28,0

Bron: IDEA consult op basis van Bel-First en RVA-gegevens

7.1.4 Verderzetting van de negatieve evolutie in rendabiliteit tussen 2013 en 2014 volgens enquêteresultaten

De laatste evolutie betreft de overgang tussen 2013 en 2014. Voor 2014 zijn echter enkel nog maar gedeeltelijke resultaten beschikbaar, verzameld via de enquête bij ondernemingen. Niet alle ondernemingen konden het finale eindresultaat van 2014 reeds voorleggen op het moment van de enquête. Daarom werden ondernemingen ook bevraagd over hun perceptie m.b.t. de evolutie van hun eindresultaat tussen 2013 en 2014.

Zoals aangegeven in Figuur 36, geeft iets minder dan de helft van de ondernemingen aan dat hun resultaat is gedaald ten opzichte van 2013 (in beperkte mate of sterk). Slechts een kwart geeft een positieve evolutie aan, terwijl nog een kwart aangeeft de status quo te behouden. De interviews gaven reeds aan dat de situaties bij de ondernemingen sterk kunnen verschillen. Elke onderneming heeft zijn eigen aanpak en zijn eigen verhaal. Toch geven de meesten aan dat de daling van de marges en de resultaten reeds is ingezet vanaf 2010. De resultaten van 2014 zijn hiervan slechts de laatste afspiegeling en geven aan dat bepaalde ondernemingen hun resultaat sterk

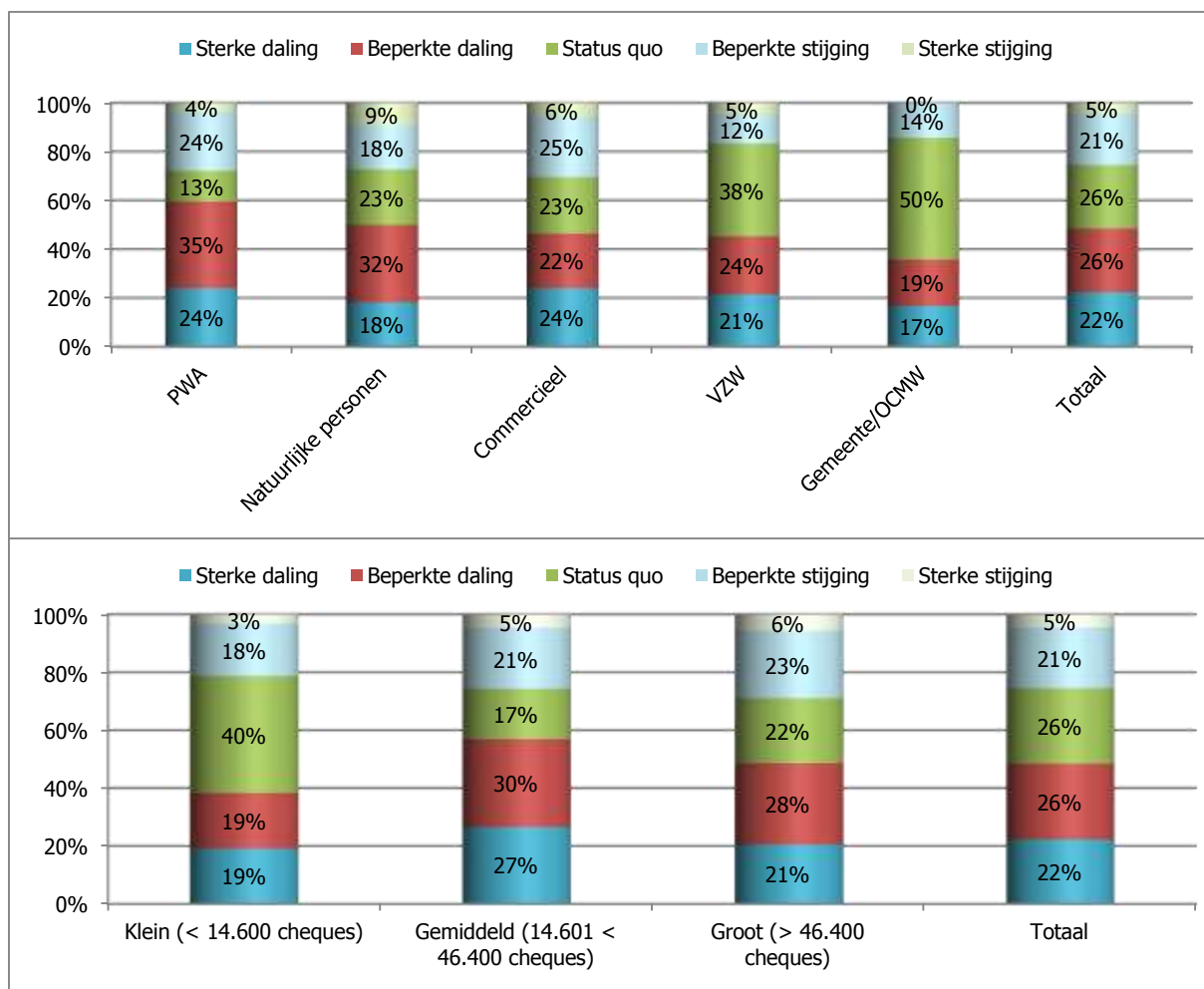
¹⁵ Voor de bedrijfskosten en bedrijfsopbrengsten zijn er slechts beperkt ingevulde gegevens beschikbaar in Bel-First. Voor de bedrijfskosten gaat het om gemiddeld 60 ondernemingen. Voor de bedrijfsopbrengsten gaat het gemiddeld om 30 ondernemingen. De loonkosten zijn wel consequenter ingevuld met een minimum van 341 waarnemingen.

zien dalen. Uit de interviews blijkt dat dit voor sommige ondernemingen een verderzetting van activiteiten onmogelijk maakt.

Voorals PWA's en natuurlijke personen (elk 50%) geven aan een verslechtering op te merken. Verrassend geeft slechts 36% van de OCMW's een verslechtering van het resultaat aan en de helft status quo. Dit wijst er op dat de dienstencheque-activiteiten bij OCMW's voor de meeste OCMW's reeds enige tijd verlieslatend zijn. Het slechtere resultaat bij OCMW's kan vooral liggen aan de verschillende barema's die worden gehanteerd. OCMW's volgen het barema van de publieke sector, wat voor een hogere loonkost zorgt dan bij veel andere ondernemingen in de sector.

Het zijn ook de middelgrote ondernemingen die een groter effect voelen op hun resultaat. 57% geeft aan een verslechtering te zien, tegenover 48% bij de grote ondernemingen en slechts 38% bij kleine ondernemingen. Ook bij deze laatste groep zien we vooral een status quo, terwijl het resultaat in 2014 toch sterk verlieslatend is. Dit kan het verdwijnen van de kleinere spelers op de markt in 2014 en de jaren ervoor verklaren.

Figuur 36: Hoe is het totale resultaat (winst/verlies na belastingen) van de dienstencheque-activiteiten van uw onderneming geëvolueerd tussen 2013 en 2014? (N=310)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Uit de interviews blijkt ook dat de activiteiten een grote rol spelen bij de rendabiliteit. Over het algemeen zijn poetsactiviteiten het meest rendabel, gevolgd door strijken buitenshuis, terwijl mindermobielenvervoer zeer onrendabel is. Deze vaststelling werd ook reeds gemaakt in de bevraging van ondernemingen in 2012; toen vond twee op drie bevroegde ondernemingen de poetsactiviteiten rendabel tegenover 29% die mindermobielenvervoer rendabel achtten.

"Een bedrijf moet niet veel winst maken, maar zoals het systeem nu in elkaar zit zullen er in de toekomst veel bedrijven verlies maken. Vooral bedrijven met strijkwinkels. Het bedrag dat het bedrijf voor een dienstencheque krijgt, dekt de kosten van een strijkwinkel niet."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

De oorzaak hiervoor ligt bij de verschillende kostenstructuur voor deze activiteiten. Strijken buitenshuis vraagt additionele kosten zoals een kantoor en strijkmateriaal. Aangezien een strijkcentrale ook vaste openingsuren heeft, zijn er ook meer uren zonder prestatie wanneer weinig klanten langskomen. Een strijkatelier vraagt ook meer continue omkadering dan poets hulpen. De facto dekt de terugbetaling van de dienstencheque vooral de loonkost. De bijkomende kosten kunnen dus moeilijk binnen de inruilwaarde worden gedragen. Er zijn echter ook wel enkele positieve kenmerken voor deze activiteiten, zoals lagere transportkosten en een lager ziekteverzuim door de verhoogde sociale controle. Mindermobielenvervoer heeft dan weer vooral een probleem met de onproductieve uren. In principe kan enkel de rit zelf worden vergoed, terwijl ook de verplaatsingen tussenin op de kosten doorwegen. Er mag ook slechts één cheque geïnd worden, zelfs als er meerdere personen meereizen. Hoewel de activiteit de facto verlieslatend is, is de subsidiering –volgens deze bedrijven – echter beter dan bij andere systemen en is het verlies dus kleiner voor de aanbieders.

7.2 Structurele en specifieke factoren ondergraven de rendabiliteit

De daling van het resultaat van de dienstencheque-ondernemingen vindt zijn oorzaak bij zowel de inkomstzijde als de kostenstructuur van de ondernemingen. De factoren aan inkomstzijde zijn voor de hele sector gelijk, aangezien iedereen gebonden is aan de voorwaarden van het cheque-systeem. Aan de kostenzijde is het beeld gevarieerder. Sommige kostenevoluties treffen alle ondernemingen, terwijl andere evoluties bepaalde ondernemingen sterker treffen omwille van hun structuur.

7.2.1 Inkomsten beperkt via de vaste prijs voor de gebruiker en de inruilwaarde

De inkomsten van de dienstencheque-ondernemingen bestaan in hoofdzaak uit de inruilwaarde die zij verkrijgen bij het binnenbrengen van een dienstencheque na een prestatie.

De inruilwaarde is opgebouwd uit twee factoren, namelijk de prijs betaald door de gebruiker voor een dienstencheque en de bijkomende compensatie die per cheque wordt toegekend door de overheid. De inruilwaarde zou in principe de kost van de tewerkstelling voor een dienstencheque-onderneming moeten dekken. De evolutie van de inruilwaarde wordt in Figuur 37 weergegeven.

De prijs van de inruilwaarde werd in 2006 initieel hoog gezet, met als doel ondernemingen snel te laten toetreden tot het systeem. Daarna is de prijs verlaagd, waarbij ze vanaf 2008 werd verhoogd in functie van de inflatie. Slechts 73% van de inruilwaarde wordt echter geïndexeerd.

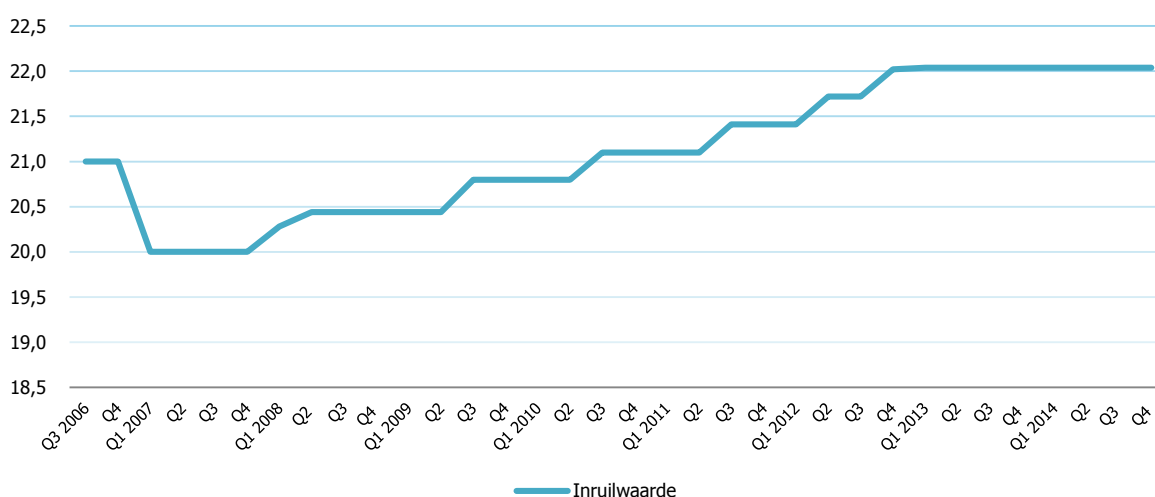
Hierdoor steeg de inruilwaarde geleidelijk van 20 euro in 2007 tot 22,04 euro op 1 december 2012. De indexatie is sindsdien bevroren, waardoor ondernemingen dus reeds meer dan 2 jaar dezelfde inruilwaarde krijgen voor een dienstencheque.

"De loonmassa en andere diverse kosten stijgt jaar na jaar. De inkomsten uit dienstencheques zijn bevroren sinds 01/01/2013 (22,04 euro per dienstencheque). Hoe lang dit voor de bedrijven nog vol te houden is? Ik vermoed dat er in de nabije toekomst nog heel wat faillissementen zullen volgen."

- Quote uit de enquête bij ondernemingen

Hoewel de inflatie algemeen laag is gebleven de voorbije jaren, bleven de kosten wel stijgen. Met hetzelfde bedrag moeten ondernemingen de voorbije jaren dus oplopende kosten kunnen dekken. Voor veel ondernemingen wordt dit steeds moeilijker. Daarbovenop is ook het mechanisme van indexatie een probleem voor de sector. Aangezien telkens slechts 73% van de inruilwaarde wordt geïndexeerd, worden de marges van de ondernemingen structureel ondergraven.

Figuur 37: Evolutie van de inruilwaarde van de dienstencheque



Bron: IDEA Consult op basis van "Evaluatie van het dienstencheque-systeem 2012".

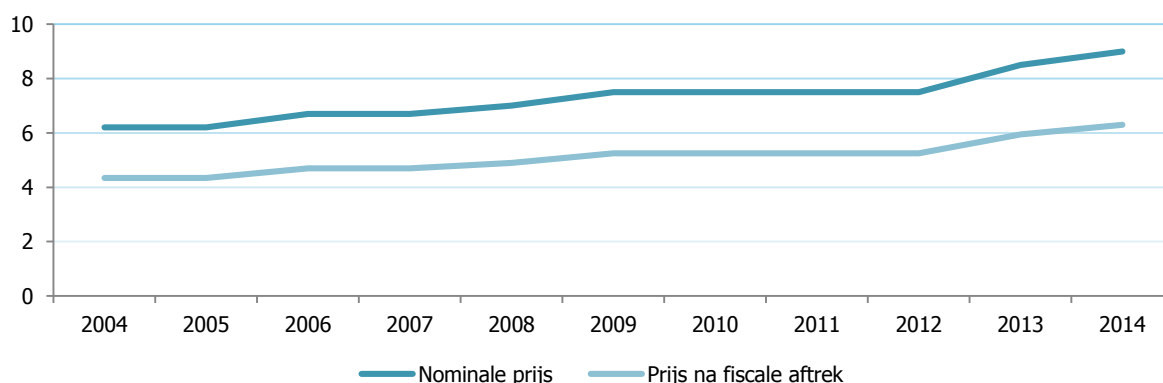
Een extra factor in de bevroering van de inruilwaarde de laatste jaren is de verdeling van de kost van de inruilwaarde tussen de overheid en de gebruiker. In 2013 en 2014 zijn prijsverhogingen doorgevoerd voor de gebruiker van 7,5 euro naar 8,5 euro per cheque in 2013 en van 8,5 euro naar 9 euro per cheque in 2014. Terwijl de overheidsbijdrage werd ingeperkt, bleef de inruilwaarde voor de ondernemingen echter constant.

Een gevolg hiervan is dat de prijs voor de gebruiker steeg, zonder dat de rendabiliteit voor ondernemingen werd versterkt. De hogere prijs deed verschillende gebruikers afhaken, hetzij volledig, hetzij door hun gebruik te verminderen. Verschillende ondernemingen gaven in de interviews aan hierdoor geen ruimte meer te zien tot groei. Het potentieel van nieuwe gebruikers zou beperkt zijn en gebruikers zouden vooral het aantal gewenste uren terugdringen, onder invloed van de stijgende prijs voor de dienstencheques. Zelfs bij een groei in gebruikers zorgt dit dus niet voor een stijgende omzet. Dit effect zien we inderdaad optreden in de cijfers van 2014 met een stijgend aantal gebruikers, maar een dalend aantal aangekochte cheques en een dalende intensiteit van het gebruik van cheques.

Tegelijk geven ondernemingen aan dat gebruikers steeds veeleisender worden. De hogere prijs zorgt ervoor dat ze meer willen binnen een korter tijdsbestek. Dit verhoogt de druk op de werknemers en ondernemingen. Deze laatste hebben dan weer steeds minder middelen om tegemoet te komen aan eisen van de gebruiker.

Figuur 38 geeft de evolutie weer van de prijs voor de gebruiker. Daar waar de nominale prijs initieel 6,2 euro bedroeg in 2004, steeg hij naar 7,5 euro in 2009 om op dat niveau te blijven tot en met 2012. De gebruikers konden echter ook nog genieten van een fiscale aftrek van de cheques tot 2.720 euro voor 1 juli 2013. In 2013 steeg de nominale prijs naar 8,5 euro met een beperking van de fiscale aftrek vanaf 1 juli 2013 tot 1.380 euro per persoon per jaar. Tot slot steeg in 2014 de prijs naar 9 euro voor de eerste 400 cheques, voor bijkomende cheques bedraagt de prijs 10 euro.

Figuur 38: Evolutie van de prijs voor de gebruiker



Bron: IDEA Consult op basis van "Evaluatie van het dienstencheque-systeem 2012".

7.2.2 Kosten voor dienstencheque-ondernemingen stijgen via lonen en ziektekosten

Terwijl de belangrijkste inkomsten stagneren, zien ondernemingen hun kosten verder stijgen. In de interviews en de enquête bij ondernemingen werd gevraagd naar de oorzaken van het dalende bedrijfsresultaat. Figuur 39 geeft een overzicht van de belangrijkste verklarende factoren. De oorzaken met betrekking tot de inkomsten (zoals hierboven besproken) zien we terugkomen met op plaats 4 de onvolledige indexatie en op plaatsen 6 en 8 de daling van het aantal klanten en het aantal aangevraagde uren.

De belangrijkste oorzaken zijn echter gelieerd aan de kosten die ondernemingen moeten maken:

► **Stijging van de loonkost**

De stijgende loonkosten van de dienstencheque-werknemers is de meest prominente oorzaak van het dalende resultaat. De loonkost vormt voor de meeste ondernemingen dan ook 90% van de totale kosten, gezien het gaat om een arbeidsintensieve sector. Elke wijziging hierin heeft dan ook een sterk effect op het algemeen resultaat.

De stijging van de loonkost zit vooral in de stijgende anciënniteit van het dienstencheque-personeel. Hoewel er slechts een maximale anciënniteit van 3 jaar is voorzien in PC 322.01 vallen steeds meer dienstencheque-werknemers hieronder door het dalende verloop in de sector. Naarmate werknemers ook langer in de onderneming blijven, vervalt hun recht op verschillende tewerkstellingsmaatregelen, wat de loonkost verder doet stijgen. Dit werd nog eens apart door ondernemingen aangehaald als één van de oorzaken voor het dalende resultaat. Door de onvolledige indexatie van de inruilwaarde wordt dit effect verder nog versterkt. In de interviews geven ondernemingen aan het gevoel te krijgen gestraft te worden omdat ze hun werknemers behouden en zo meer kosten moeten maken. Ook in 2012 gaf 86% van de ondernemingen de loonkost op als belangrijkste reden voor de dalende marges.

"Het probleem is dat dienstencheque-activiteiten niet rendabel zijn. Na aftrek van de loonkost schiet er 3,50 euro per dienstencheque over. Hiermee moeten alle andere kosten betaald worden (betalen van feestdagen, ziekteverzuim, huur, energie, en dergelijke.) dit is absoluut onvoldoende."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Stijging van de ziektekosten**

Ondernemingen in de dienstencheque-sector worden geconfronteerd met een hoog ziekteverzuim. De dienstencheque-job is immers een zware job. De veroudering van het werknemersbestand doet het aantal afwezigheden wegens ziekte toenemen volgens de ondernemingen die werden geïnterviewd. Ook de problematiek van alleenstaande moeders speelt een rol in het arbeids- en ziekteverzuim. Hoewel het algemene ziekteverzuim stabiel lijkt te blijven (zie Figuur 9), zit de kost voor ondernemingen vooral in het kortstondige ziekteverzuim. Dit zou bij verschillende ondernemingen frequenter voorkomen.

Daarbij kwam in 2014 ook de invoering van het eenheidsstatuut. De werkgever moet instaan voor de eerste maand gewaarborgd loon, maar bij arbeiders gold dit niet voor de eerste ziektedag. Sinds januari 2014 moeten ook arbeiders vanaf de eerste ziektedag worden uitbetaald. Bij dienstencheque-ondernemingen, waar er een hoog verzuim is voor korte periodes, betekent dit een plotse stijging van de ziektekosten.

"Het betalen van gewaarborgd loon is zeer zwaar. Bij ziekte valt het inkomen volledig weg en blijven de kosten"

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

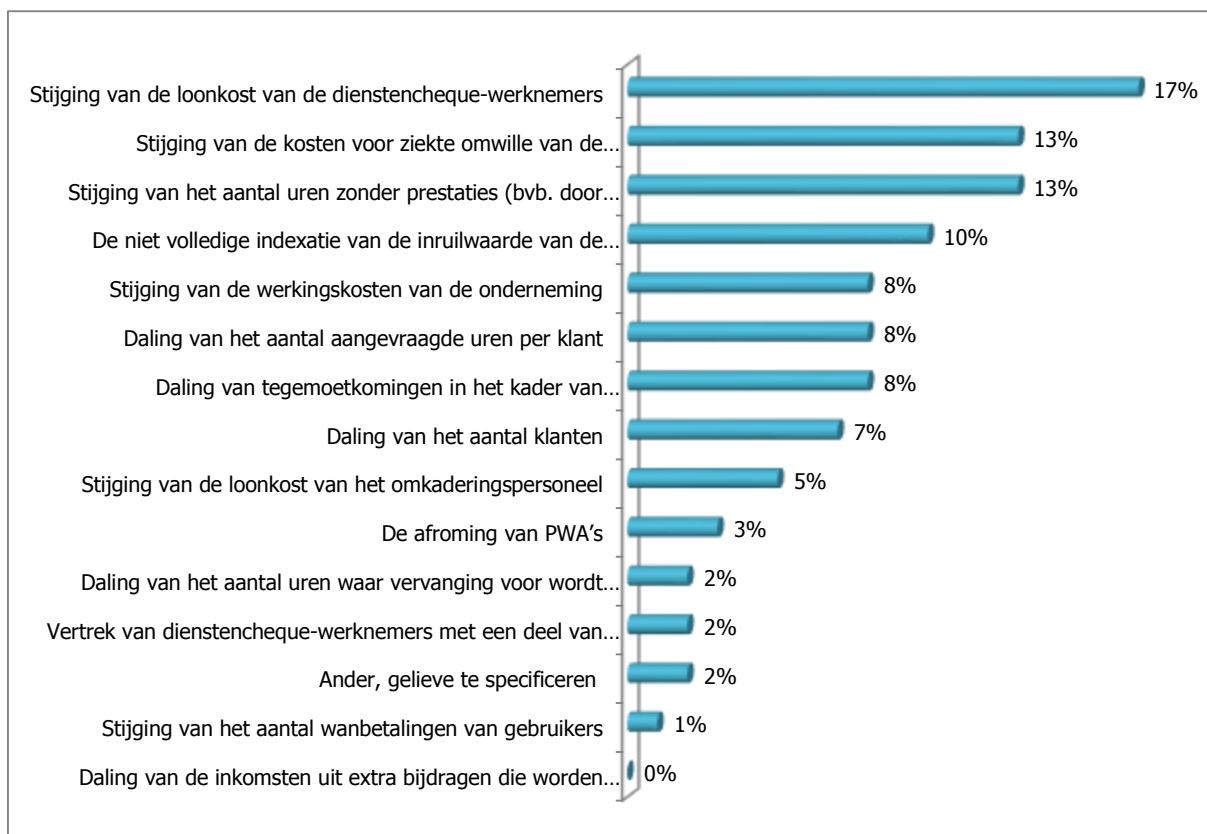
► **Stijging van het aantal uren zonder prestaties**

Een derde belangrijke factor voor de daling van het resultaat is de stijging van het aantal uren zonder prestatie. Elk uur waarin een dienstencheque-werknemer geen prestatie levert, weegt meteen door op het resultaat. Naarmate werknemers meer verplaatsingen moeten doen tussen gebruikers omwille van beperktere uren, of gebruikers afzeggen zonder dat compensatie kan worden voorzien, neemt het aantal uren zonder prestatie toe.

► **Verskillende bijkomende oorzaken**

Verder geven ondernemingen ook aan dat de werkingskosten blijven stijgen. Gezien de stijgende loonkost en het niet indexeren van de inruilwaarde is er echter steeds minder marge om deze kosten te dragen. Andere factoren gelden specifiek voor bepaalde ondernemingen. Zo heeft de afroaming van de reserves van de PWA's een negatief effect gehad op de PWA's in het dienstencheque-systeem.

Figuur 39: Welke factoren verklaren de daling van het resultaat uit dienstencheque-activiteiten van uw onderneming tussen 2013 en 2014? (N=149)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Toch zag nog een kwart van de ondernemingen hun resultaat stijgen in 2014 ten opzichte van 2013. De belangrijkste oorzaak hiervoor lag bij een stijgende omzet, hetzij door meer klanten aan te trekken, hetzij door meer uren te presteren bij dezelfde klanten (Figuur 40). Dit is hetzelfde beeld als in 2012. Hoewel veel ondernemingen dus moeite hebben nieuwe klanten aan te trekken en aangeven steeds minder uren te presteren, slagen sommige ondernemingen erin om hun klantenbestand en/of het aantal gepresteerde uren te verruimen. Dit bevestigt de dualisering van de sector die ook al zichtbaar was in de resultaten van 2013, waarbij een deel van de ondernemingen er beter in slaagt om zich te handhaven en zelfs te groeien, terwijl een ander deel steeds verder onder druk komt te staan.

In tweede orde hebben ondernemingen ook ingezet op een daling van de werkingskosten en op andere acties. Deze omvatten onder meer het inperken van het ziekteverzuim en het verhogen van de productiviteit van de strijkafdeling.

Figuur 40: Welke factoren verklaren de stijging van het resultaat uit dienstencheque-activiteiten van uw onderneming tussen 2013 en 2014? (N=77)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

7.3 Verschillende acties worden ondernomen om de resultaten te verbeteren

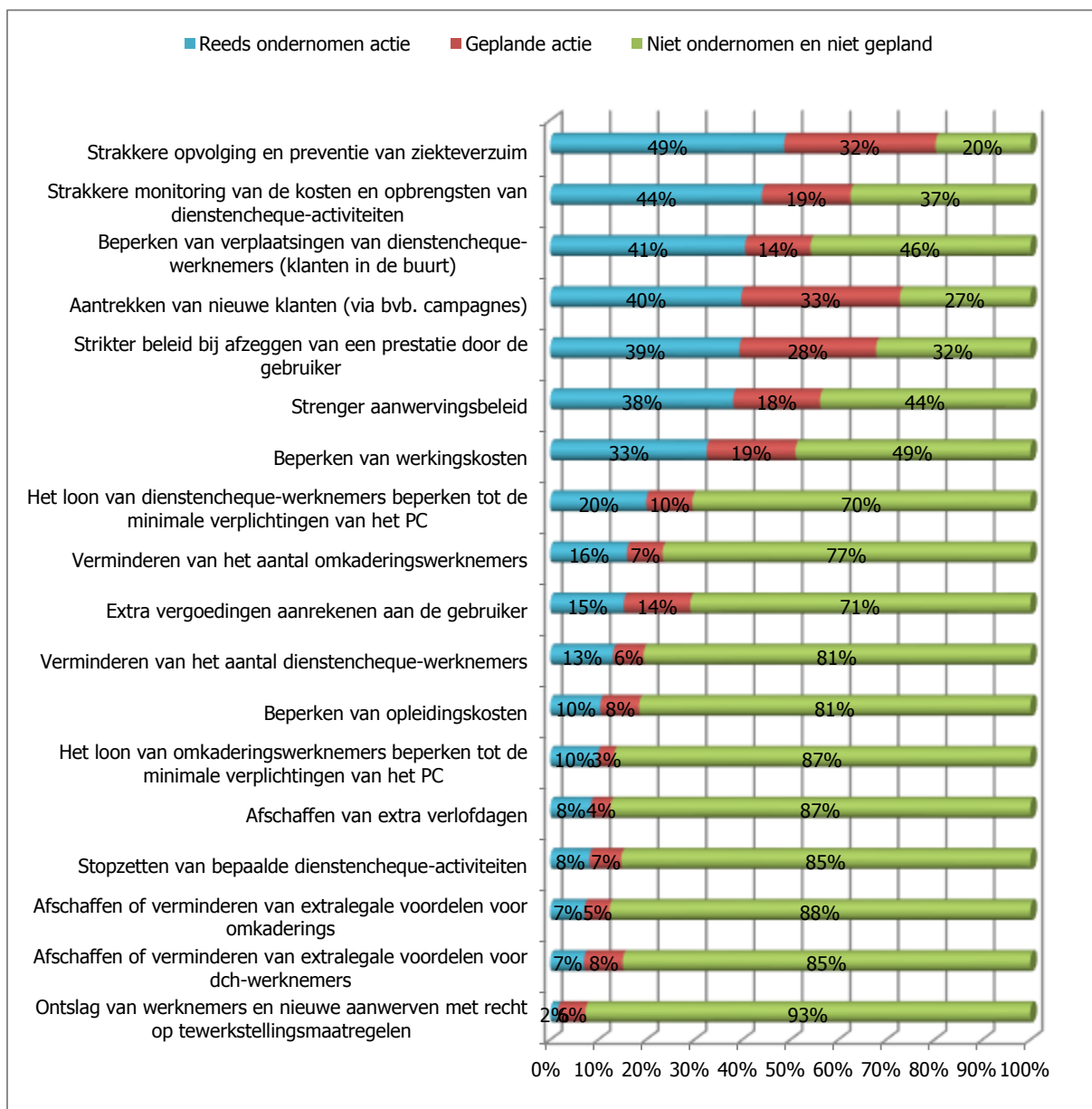
De meeste ondernemingen hebben in de laatste jaren verschillende acties ondernomen om hun resultaat te verbeteren. Via de enquête en interviews bij dienstencheque-ondernemingen blijkt dat acties zijn die **het aantal onproductieve uren beperken** (zie Figuur 41), een belangrijke manier om de kosten onder controle te houden. Elk uur dat ondernemingen moeten uitbetalen zonder dat er een dienstencheque tegenover staat, weegt immers op het resultaat. Hiervoor hanteren bedrijven verschillende methoden.

- ▶ Een belangrijke focus ligt op het inperken van het ziekteverzuim via controle, gesprekken, opvolging en registratie. De helft van de ondernemingen geeft aan dit te doen en nog een derde plant dit te versterken.
- ▶ Het beter inplannen van de verplaatsingen tussen de gebruikers helpt eveneens de kosten te beperken (41% onderneemt dit).
- ▶ Verschillende ondernemingen hanteren ook een strikter beleid naar de gebruiker rond het afzeggen van een prestatie (40%). Dit blijft echter moeilijk aangezien klanten gewoon kunnen veranderen van onderneming. Toch plant nog eens 28% van de ondernemingen dit te zullen doen.
- ▶ Een andere optie hierbij is het afschaffen van bijkomende verlofdagen, maar dat blijkt in de praktijk slechts door 8% van de ondernemingen gedaan te zijn.

Een tweede belangrijk actievelde is het **naauer opvolgen van de verschillende kosten en opbrengsten**, wat 44% van de ondernemingen aangeeft te doen. Het gaat dan om de registratie van alle kosten en opbrengsten, soms op werknemersniveau om de productiviteit op te volgen en tijdig in te grijpen. Hiervoor worden vaak digitale plannings- en opvolgingssystemen gebruikt. Dit is moeilijker voor kleine en middelgrote ondernemingen dan voor grote ondernemingen.

Een derde actievelde betreft het **aantrekken van nieuwe klanten**, wat 40% van de ondernemingen nu al zegt te doen en nog eens een derde in de toekomst zal proberen. Hoewel veel ondernemingen aangeven dat het systeem verzadigd is, proberen ze toch bijkomende klanten te werven. Het gaat dan om echte nieuwe gebruikers, maar ook om het aantrekken van gebruikers van andere ondernemingen. Hiervoor worden marketingcampagnes opgezet of incentives gebruikt voor werknemers die nieuwe klanten aanbrengen.

Figuur 41: Hebt u de laatste jaren specifieke acties ondernomen of plant u acties te ondernemen om het financieel resultaat van de dienstencheque-activiteiten van uw onderneming/afdeling te verbeteren of te behouden?



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Het **aanwervingsbeleid** vormt een ander actievelde. 38% van de ondernemingen zegt strikter te zullen aanwerven, waarbij ze meer zullen letten op de beschikbare uren vooraleer ze aanwerven, of kandidaten aantrekken met recht op tewerkstellingsmaatregelen.

Een derde van de ondernemingen zegt ook de **werkingskosten** te zullen beperken. Voorbeelden zijn het stopzetten van reclamecampagnes, het afschaffen van verzekeringen en het uitstellen van extra's voor kantoorverfraaiing etc. Investerings worden uitgesteld, tenzij echt noodzakelijk.

Een **strakker loonbeleid** wordt door verschillende ondernemingen aangehaald, waarbij vooral de minima van het geldende PC worden gehanteerd. In de enquête geeft een vijfde van de ondernemingen aan dit te doen en nog eens 10% plant dit in de toekomst. In sommige gevallen is er zelf sprake van afbouw van bestaande voordelen.

Toch blijkt dit niet meteen uit de gegevens omtrent de loonvoorwaarden zelf (zie Figuur 7) en ook uit de acties blijkt dat slechts een kleine minderheid van 7% dit al heeft gedaan.

Daarnaast werden ook nog verschillende andere acties aangereikt door ondernemingen. Zo geven sommige ondernemingen aan hun gebruikersaantal te beperken tot hun doelgroep om zo het verlies ook niet te laten toenemen. Dit is vooral het geval bij OCMW's die zich dan exclusief op ouderen of zwakkere groepen gaan concentreren.

Andere ondernemingen (8%) geven aan bepaalde activiteiten (vooral strijkateliers) of zelfs hun onderneming gewoon stop te zetten of over te laten aan een andere onderneming. Soms geven de zaakvoerders aan zelf in te leveren op hun loon (rechtstreeks of door deeltijds te gaan werken).

7.4 Duidelijke relatie tussen de rendabiliteit en het gevoerde bedrijfsbeleid

De verslechtering van het resultaat van de ondernemingen heeft dus duidelijk een effect op het beleid dat de ondernemingen voeren. Verschillende ondernemingen hebben reeds acties ondernomen om hun resultaat te versterken. Het is echter de vraag of de rendabiliteit van de ondernemingen kan worden gelinkt aan de keuzes die ze maken in hun bedrijfsbeleid. In Tabel 26 zijn daarom de gemiddelde marges van de verschillende types ondernemingen vergeleken met de mate waarin ze bepaalde aspecten in hun bedrijfsbeleid opnemen. De vergelijking leidt tot enkele interessante vaststellingen. Meest opvallend is dat er een duidelijk verschil te merken is tussen profit ondernemingen enerzijds en non profit en publieke ondernemingen anderzijds. De profit ondernemingen slaagden erin om positieve winstmarges te halen in 2014, terwijl de non profit ondernemingen gemiddeld verlies boekten in 2014.

Tabel 26: Relatie tussen marges en beleid van de onderneming

	Marge 2014	Aantal contracten / nieuwe medewerker	Bijkomende loonvoordelen	Opleiding geboden	Omkaderingsgraad 2013	Wekelijks contact met wkn	Bijkomende vergoeding
Private onderneming	0,37	10,4	65%	76%	1 op 47	42%	16%
Invoegonderneming	-	5,3	-	-	1 op 31	-	-
VZW	-0,2	1,5	78%	84%	1 op 40	42%	26%
OCMW en gemeente	-4,5	2,5	96%	88%	1 op 16	30%	22%
PWA	-0,43	4,2	88%	80%	1 op 26	8%	37%
Natuurlijke persoon	1,07	3,1	40%	46%	1 op 65	73%	9%
Totaal	0,04	7,3	75%	78%	1 op 38	35%	23%

Bron: IDEA Consult

Daarbij vallen bovendien volgende verschillen op in het gevoerde beleid:

- ▶ Commerciële ondernemingen lijken bij aanwerving van een dienstencheque-werknemer meer gebruik te maken van contracten van bepaalde duur. Dit is vooral zo bij private ondernemingen. Bij de natuurlijke personen ligt het aantal contracten met 3,1 lager dan bij PWA's (4,2).
- ▶ We zien dat private ondernemingen (65%) en natuurlijke personen (40%) minder snel bijkomende voordelen zullen toekennen op de minima van het geldende paritaire comité. Bij de non profit lijkt dit eerder de standaard te zijn.
- ▶ Non profit ondernemingen zullen ook gemiddeld minder vaak opleiding bieden aan hun werknemers. Zeker bij natuurlijke personen (48%) is er een zeer groot verschil met de non profit sector, waar minstens 80% opleiding aanbiedt.
- ▶ De omkaderingsgraad ligt ook lager bij de profit ondernemingen dan bij andere types ondernemingen. Toch heeft het omkaderingspersoneel van deze ondernemingen vaker wekelijks contact met de dienstencheque-werknemers dan in de non profit sector. Bij de non profit gaat het bij PWA's slechts om 8% die wekelijks contact heeft.
- ▶ Opvallend is ook dat de private ondernemingen en natuurlijke personen minder frequent bijkomende vergoedingen vragen aan de gebruikers, maar er toch in slagen positieve resultaten te boeken.

De verschillen in het beleid kunnen de verschillen in rendabiliteit deels verklaren. Het is echter niet steeds duidelijk waar oorzaak en gevolg precies liggen. Zo is het duidelijk dat private ondernemingen minder kosten boeken door hun bijkomende voordelen, opleidingen en omkadering te beperken. Het is echter niet duidelijk of de positieve marges in 2014 een resultaat zijn van een bewust beperken van loon- en omkaderingskosten of dat deze ondernemingen standaard minder inzetten op deze uitgaven en hierdoor een beter resultaat boeken.

We zien echter wel dat non profit ondernemingen vaker bijkomende vergoedingen vragen. Hier lijkt de relatie met de marges duidelijker. Deze ondernemingen zijn meer verplicht dit soort vergoedingen te vragen om hun negatieve marges te compenseren, die dan weer het gevolg lijken te zijn van de hogere kosten aan omkadering en opleiding. Aangezien non profit ondernemingen werknemers ook sneller aannemen voor onbepaalde duur, hebben zij ook sneller hogere kosten voor ziekteverzuim, tijdskrediet en andere stelsel.

8/ Mogelijke beleidspistes volgens actoren uit de sector

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van verschillende mogelijkheden om het dienstencheque-systeem aan te passen. We kijken daarbij naar verschillende aspecten:

- ▶ Pistes om de sector verder te professionaliseren
- ▶ Pistes om de efficiëntie van en in het systeem te verhogen
- ▶ Pistes om de rendabiliteit van ondernemingen te versterken

Om de continuïteit van het systeem te bewaren, dient te worden ingegrepen op de rendabiliteit van de ondernemingen. Deze staat momenteel onder druk, maar lijkt vooral ook verder te kunnen dalen indien geen actie wordt ondernomen. Tegelijk moeten de sector en het dienstencheque-systeem zich ook verder ontwikkelen. Hiervoor dienen ondernemingen zich te professionaliseren en de werking van het systeem efficiënter te worden gemaakt.

Op het vlak van professionalisering is er zowel voor de ondernemingen als voor de overheid een rol weggelegd. Ondernemingen kunnen verder inzetten op het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen door het gebruik van ondersteunende instrumenten. Dit kan hen ook toelaten beter in te zetten op het beperken van het ziekteverzuim. Deze beide pistes passen ook in een beweging naar schaalvergroting die hen toelaat zich beter te organiseren.

De overheid kan de professionalisering verder versterken door de erkenningsvoorwaarden strikt toe te passen en vooral in te zetten op de nodige controles. Verder kan het Regionaal Opleidingsfonds ook worden opengesteld voor opleidingen voor het omkaderingspersoneel. Tot slot zou een kwaliteitslabel ondernemingen verder kunnen onderscheiden, al moet hier nog duidelijker worden gesteld welke criteria dan best worden gehanteerd en onder welke voorwaarden.

De efficiëntie van het systeem kan op verschillende manieren worden verhoogd. De meest aangehaalde piste is het verder inzetten op het digitaliseren van het dienstencheque-systeem. Hiermee wordt niet alleen gedacht aan de elektronische dienstencheques, maar ook aan alternatieve digitale systemen ter vervanging van het cheque-systeem. De terugbetaling van de opleidingen voor ondernemingen kan ook beter worden georganiseerd door een samenwerking tussen het Regionaal opleidingsfonds en de sectorale vormingsfondsen. Er moet wel gewaakt worden over de gelijke toegang tot deze middelen. Verder kunnen duidelijke richtlijnen voor omgang met gebruikers bij situaties als het wegvallen van prestaties, ondernemingen helpen in hun werking. De efficiëntie kan verder worden versterkt door de regelgeving zo stabiel en duidelijk mogelijk te houden.

De rendabiliteit versterken is een derde luik waarop kan worden ingegrepen. De meest voor de hand liggende piste daarin is het verhogen van de inruilwaarde. Dit kan echter op verschillende manieren gebeuren, gaande van een volledige indexering, het invoeren van een derde betalingsstelsel, tot het variabel maken van de inruilwaarde. Andere mogelijkheden zijn het beperken of afschaffen van de fiscale aftrek en deze middelen heroriënteren naar ondernemingen. Een alternatieve manier van financiering kan ook komen van beter gerichte tewerkstellingsmaatregelen of van bijkomende financiering voor omkadering die wordt ingezet voor jobcoaching en ondersteuning van werknemers.

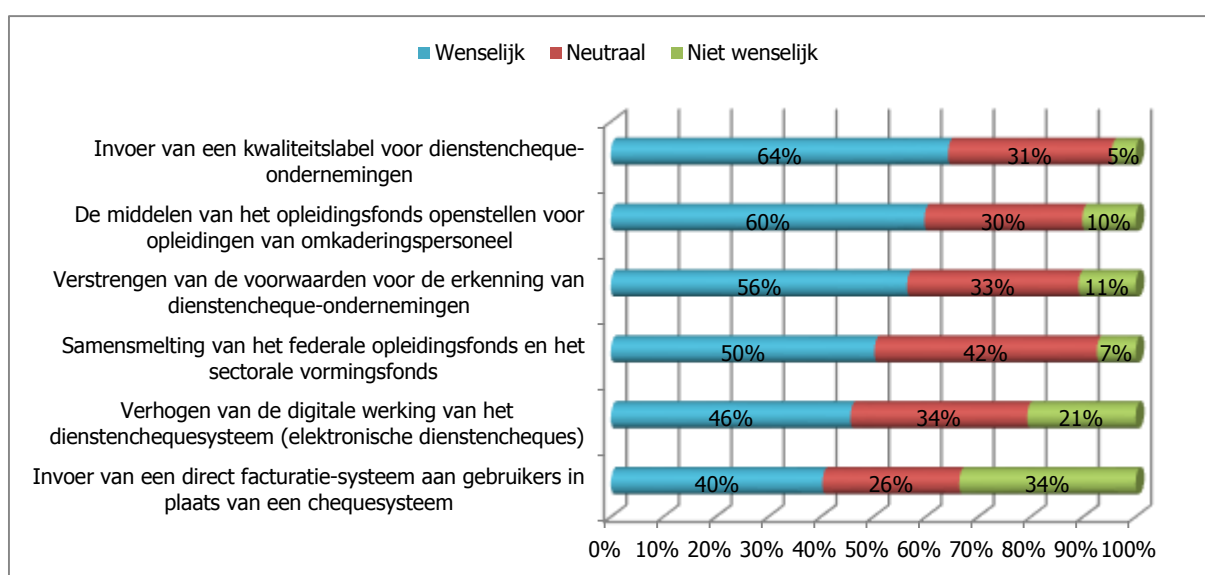
Het dienstencheque-systeem is een belangrijke bron van tewerkstelling voor Vlaanderen. De rendabiliteitsituatie in dit rapport toont echter dat het voor steeds meer ondernemingen moeilijker wordt om actief te blijven in het systeem. Het lijkt daarom aangewezen dat er veranderingen worden aangebracht in het systeem, die de ondernemingen toelaten zich verder te professionaliseren en hun rendabiliteit te versterken.

In dit hoofdstuk bieden we een overzicht van verschillende voorstellen tot wijziging van het systeem, die doorheen het onderzoek werden verzameld via de volgende bronnen:

- ▶ Interviews bij de ondernemingen en stakeholders
- ▶ Enquête bij ondernemingen
- ▶ Workshop met stakeholders

Onderstaande figuur geeft de mening weer van ondernemingen over een aantal mogelijke aanpassingen aan het dienstencheque-systeem. Deze worden in dit hoofdstuk verder besproken met de andere voorgestelde opties.

Figuur 42: Hoe ervaart u onderstaande mogelijke toekomstige beleidspistes om het systeem van de dienstencheques verder te professionaliseren en te verbeteren?



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij dienstencheque-ondernemingen (2015)

Het behoud van het systeem vraagt om een verdere professionalisering van de werking van de onderneming, gecombineerd met beleidsingrepen die de kosten van ondernemingen doen dalen of middelen vrijmaken om ze te ondersteunen. Indien de Vlaamse overheid rechtsreeks de rendabiliteit van de ondernemingen wil versterken zijn hiervoor eveneens verschillende pistes mogelijk.

8.1 Professionalisering van de werking van dienstencheque-ondernemingen

Een eerste aspect bij het versterken van de werking van het systeem is inzetten op de verdere professionalisering van de sector en de ondernemingen. Ondernemingen kunnen zelf acties ondernemen om te professionaliseren, wat hen eveneens kan helpen in het verhogen van hun rendabiliteit. De volgende pistes worden het meest naar voor geschoven:

► **Verhoogde monitoring en preventie van het ziekteverzuim**

Veel ondernemingen zetten reeds in op een verscherpte monitoring van het ziekteverzuim. Een gedegen aanpak van het ziekteverzuim in de onderneming kan de werking optimaliseren en vervolgens ook de rendabiliteit versterken.

Een aanpak van het ziekteverzuim vraagt echter een analyse van de oorzaken van het verzuim binnen de onderneming. Dit moet dan worden opgevolgd met zowel een preventief welzijnsbeleid voor de werknemers als een goede opvolging van het ziekteverzuim zelf. Daarbij dienen oplossingen te worden gezocht die het verzuim doen dalen door bv. aanpassing van werkschema's en eventuele ondersteunende opleidingen. Werknemers die zich vervolgens niet aan afspraken houden, kunnen daarop worden aangesproken.

► **Inzetten op schaalvergroting**

Er is geen ideale schaal voor een dienstencheque-onderneming. De cijfers geven echter aan dat kleine ondernemingen het vaak lastig hebben om bepaalde kwaliteitsaspecten zoals opleiding, aan te bieden. Tegelijk zitten middelgrote ondernemingen vaak gewrongen in een schaal die hen niet toelaat om alles persoonlijk op te volgen, maar evenmin toelaat om in te zetten op automatisering en digitalisering.

Ondernemingen moeten hierin zelf hun keuzes maken, maar het lijkt wel duidelijk dat er efficiëntiewinsten kunnen worden gemaakt bij een verdere schaalvergroting, indien deze gepaard gaat met een optimalisatie van bedrijfsprocessen.

"Door het onder druk zetten van de winstmarges, wordt grootschaligheid aangemoedigd. Dit is echter nefast voor de lokale werkgelegenheid van kansengroepen die bijzondere aandacht nodig heeft (en trouwens één van de basisdoelstellingen uitmaakt van het ganse systeem). Met kleinschalige, lokale verankering bereikt het systeem zowel als tewerkstellingsmaatregel, als invulling van specifieke noden het beste rendement. Alleen, het is financieel niet haalbaar in de huidige vorm."

- Quote bij de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Optimaliseren van de bedrijfsprocessen**

Alle ondernemingen kunnen hun werking ook versterken door in te zetten op de optimalisatie van hun bedrijfsprocessen. In veel gevallen gaat het dan om een automatisering van planning van activiteiten, opvolgen van verlof en opvolgen van facturatie en betalingen. De kleine marges in de sector betekenen dat onbetaalde facturen of verloren cheques snel tot verlies kunnen leiden. Kortere verplaatsingen kunnen eveneens een besparing zijn voor de onderneming en zijn eenvoudiger voor de werknemer. Een verdere investering hierin lijkt dan ook aangewezen.

Naast initiatieven op ondernemingsniveau kan de overheid ook acties ondernemen om de professionalisering in de sector te versterken. Ondernemingen en stakeholders halen hiervoor onderstaande mogelijkheden aan:

► **Erkenningsvoorwaarden**

De erkenningsvoorwaarden worden door de meeste ondernemingen en stakeholders als voldoende ervaren. Vooral de borgtocht van € 25.000 voorkomt de instroom van onvoorbereide of malafide ondernemingen. Toch geeft 56% van de ondernemingen (Figuur 42) aan dat de erkenningsvoorwaarden nog strenger mogen zijn. Daarbij denkt men onder andere aan het verstrengen van de controle bij de opstart, waarbij bewijs moet worden voorgelegd van de nodige kennis van de arbeids- en dienstenchequewetgeving. Voor sommige stakeholders kan dit zelfs gaan tot het vastleggen van bepaalde voorwaarden rond personeelsbeleid, coaching en omkadering. Het is echter niet eenvoudig om hier een goede standaard voor te bepalen.

► **Striktere controle op de ondernemingen**

Verskillende ondernemingen vragen om bijkomende controles binnen het systeem. Alle ondernemingen die zich niet houden aan de regels moeten snel worden opgespoord en gesanctioneerd. Ondernemingen die geen RSZ-bijdragen betalen of onterecht dienstencheques ingeven, 'vervuilen' immers de markt met oneerlijke concurrentie.

Door de controle van de RVA bij de eerste indiening van de cheques door een nieuwe onderneming, wordt al veel nauwer toegezien op de werking van de ondernemingen. Dit is een praktijk die door Vlaanderen zeker moet worden overgenomen. Ook ondernemingen die al langer actief zijn, moeten goed worden opgevolgd.

► **Openstellen van het Regionaal opleidingsfonds voor omkaderingspersoneel**

Een verdere professionalisering van de sector kan ook gebeuren via opleiding voor het omkaderingspersoneel. Op dit moment vallen deze echter niet onder het Regionaal Opleidingsfonds, waardoor alle opleidingen voor omkadering geen compensatie krijgen. Ondernemingen geven aan dat dit hen niet aanzet verder in te zetten op hun omkadering, wat een verlies is voor de sector. Zeker gezien de vele taken die omkaderingspersoneelsleden opnemen. In de enquête geeft 60% van de ondernemingen aan positief te staan tegenover het openstellen van de middelen van het Fonds voor het opleiden van omkaderingspersoneel. Het is een eenvoudige manier om de professionalisering van de sector verder te steunen en het belang van opleidingen, voor zowel dienstencheque-werknemers als omkaderingspersoneel, nogmaals te staven.

► **Invoeren van een kwaliteitslabel**

Hoewel de erkenningsvoorwaarden gelijk zijn voor alle ondernemingen in de sector, zijn er nog grote verschillen in de manier waarop de ondernemingen hun activiteiten uitvoeren. Verschillende ondernemingen geven aan dat het soms moeilijk is zich te onderscheiden op het vlak van kwaliteit gezien alle ondernemingen op het eerste zicht dezelfde diensten aanbieden, terwijl de ondersteuning voor gebruikers en werknemers sterk kan verschillen. Een mogelijke oplossing is het aanbieden van een kwaliteitslabel voor ondernemingen. In de enquête geeft 64% van de ondernemingen aan de invoer van dergelijk label te zien zitten (Figuur 42). In samenspraak met de sector kunnen standaarden worden vastgelegd die gelden voor de omgang met werknemers, omkadering en gebruikers.

"Een kwaliteitslabel kan zeker interessant zijn. Nu zijn er grote verschillen in kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van arbeid tussen dienstenchequebedrijven. Elk DC bedrijf krijgt echter even veel geld per dienstencheque. Het gevoel is dat een bedrijf dat weinig investeert in werknemers en klanten, meer winst kan maken..."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Sensibiliseren van de gebruikers**

Uit de interviews met ondernemingen en de enquête bleek duidelijk dat ondernemingen zien dat het verwachtingspatroon bij gebruikers is veranderd. Het aantal gevraagde uren daalt, maar mensen verwachten wel dezelfde service. Daarnaast komt het systeem vaak negatief in de media omtrent misbruik en moeilijkheden. Dit straalt negatief af op de ondernemingen in de sector.

De overheid zou in haar communicatie naar burgers toe beter moeten uitleggen wat ze binnen het systeem kunnen verwachten en welke goede praktijken er plaatsvinden. Vooral het feit dat ze een zeer goedkope dienst krijgen aangeboden voor het bedrag dat ze zelf betalen, dient beter te worden gecommuniceerd.

"Sensibiliseren van klanten dat DC-ondernemingen werken met kansengroepen, zodat klanten hun eisen realistisch bijstellen. Ook duidelijk maken aan klanten dat ze nog steeds genieten van een uitzonderlijk gunstig (voordelig) systeem."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

8.2 Verhoging van de efficiëntie van het dienstencheque-systeem

Naast een professionalisering van de sector en de ondernemingen, kan ook worden ingezet op het verhogen van de efficiëntie. Het gaat dan om beleidspistes die toelaten om het systeem eenvoudiger te laten verlopen. In principe zou dit dan moeten leiden tot kostenbesparingen voor de verschillende actoren, wat de rendabiliteit ten goede zal komen.

► Inzetten op de digitalisering van het dienstencheque-systeem

De centrale component van het dienstencheque-systeem is de dienstencheque. In de praktijk worden de papieren cheques nog het meest gebruikt door gebruikers en ondernemingen. Hier vallen volgens ondernemingen en stakeholders nog veel efficiëntiewinsten te halen. Het papieren systeem is, volgens hen, erg omslachtig en zorgt voor veel administratie bij alle actoren in het systeem. Daarom kan best worden ingezet op een grootschalige digitalisering van het systeem, die het systeem eenvoudiger moet maken voor ondernemingen, maar ook toegankelijker voor gebruikers. De mogelijkheden zijn samen te vatten in twee sporen:

- ◆ Inzetten op **digitale dienstencheques**: In de enquête geeft 46% van de ondernemingen aan akkoord te zijn met een sterkere inzet op elektronische dienstencheques. Werken met een elektronisch systeem kan veel sneller en eenvoudiger gebeuren.

Het huidige systeem van elektronische cheques wordt echter als te log ervaren. Bovendien kunnen niet alle gebruikers werken met deze cheques. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om het systeem radicaal te veranderen en te werken met digitale cheques op specifieke elektronische dragers (badges, tokens, etc). Zo kunnen cheques eenvoudig worden opgeladen en betaald, maar blijft de kern van het cheque-systeem (één uur werk= één cheque) behouden.

- ◆ **Dienstencheques afschaffen en vervangen door rechtstreekse facturatie**: Een meer drastische optie is om de cheque volledig af te schaffen en de prijzen vast te leggen. Ondernemingen kunnen dan hun prestaties rechtstreekse factureren aan de klant. Dit zou voor de ondernemingen de administratie vereenvoudigen.

Een probleem hierbij is echter wel dat de opvolging vanuit de overheid complexer zal worden. Het zal veel moeilijker zijn om prestaties aan inkomsten te linken. Dit kan leiden tot misbruik. In combinatie met het vragen van bijkomende vergoedingen, kan dit ook de intrede zijn van een vrij prijszettingssysteem.

"Op heden werkt het elektronische dienstencheque-systeem niet goed. Als dit verplicht zou worden voor alle gebruikers en als dit systeem zeer goed zou werken, kan dit het meest werkbaar systeem worden. Eventueel moet er gewerkt worden met een digitaal inlees bakje bij de gebruikers."

"Waarom die omweg via cheques? een rechtstreekse doorgave van prestaties en gewoon factureren naar de klant zou veel eenvoudiger zijn. Dit kan perfect onder dezelfde voorwaarden als het huidig systeem. Een oplossing zoeken zodat werken met dienstencheques voor strijcentrales, boodschappendiensten en vervoersdiensten werkbaar wordt"

- Quotes uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► Samensmelten van het Regionale en de sectorale opleidingsfondsen

Een mogelijkheid tot vereenvoudiging ligt in de werking van de opleidingsfondsen voor de sector. Enerzijds bestaat het Regionale (vroeger federale) opleidingsfonds dat opleidingen van dienstencheque-werknemers terugbetaalt. Daarnaast bestaan de sectorale opleidingsfondsen die - afhankelijk van het type ondernemingen - opleidingen terugbetalen. Sommige types ondernemingen, zoals de OCMW's, hebben geen sectoraal opleidingsfonds naast het Regionale fonds. Het aanbod voor terugbetaling van opleiding is dus gevarieerd. Dat vraagt meer administratie van ondernemingen om recht te krijgen op terugbetaling. Vooral het vroegere federale opleidingsfonds werkt erg omslachtig omdat de administratie volledig op papier verliep.

Een mogelijke oplossing kan liggen in het overhevelen van de middelen van het regionale fonds naar de sectorale fondsen. Dit zou kunnen gebeuren via convenanten. Er kan ook gekozen worden voor een overdracht naar één sectoraal fonds, namelijk het Vormingsfonds van PC 322.01. De aanvragen kunnen dan gecentraliseerd gebeuren en digitaal, wat de administratie zou verlichten. Het is echter wel essentieel dat alle ondernemingen, ook van types niet aangesloten bij PC 322.01, gelijk zeggenschap behouden over deze middelen en uiteraard aanvragen kunnen indienen. Het zou dus niet gaan om een zuivere fusie, maar om een uitbesteding vanuit de overheid. Deze piste

draagt de goedkeuring weg van de helft van de ondernemingen in de enquête bij dienstencheque-ondernemingen (Figuur 42).

"Indien het federale opleidingsfonds en het sectorale opleidingsfonds zouden samensmelten, is het wel belangrijk dat de dienstenchequebedrijven uit andere paritaire comités ook nog gebruik kunnen maken van de middelen van het federale opleidingsfonds."

- Quotes uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Richtlijnen voor gebruikers bij het wegvallen van een prestatie**

Wanneer gebruikers onverwacht prestaties afzeggen, is het vaak moeilijk voor ondernemingen om nog vervanging te voorzien voor hun werknemers. Het wegvallen van een prestatie zonder alternatief betekent echter wel het verlies van inkomsten, terwijl de werknemer wel nog betaald wordt. Ondernemingen zitten hierdoor in een moeilijke situatie, want zonder prestatie mag er namelijk geen dienstencheque worden gevraagd van de gebruiker. Om hieraan tegemoet te komen, hebben verschillende ondernemingen in hun gebruikersovereenkomst bepalingen opgelegd over het aantal keer dat een gebruiker mag afzeggen of een boete vastgelegd die moet worden betaald.

De praktijken verschillen echter van onderneming tot onderneming en het is niet duidelijk wat mag of niet, en wat er wordt toegepast. Tegelijk ontbreekt ook een element van sensibilisering voor de gebruiker van de kost van het onverwacht afzeggen van prestaties. Een oplossing kan zijn om een algemeen kader te ontwikkelen met richtlijnen omtrent eventuele vergoedingen die transparant zijn voor de gebruiker en door de ondernemingen kunnen worden gebruikt in hun gebruikersovereenkomst.

► **Oplossen van pijnpunten voor specifieke activiteiten**

Het dienstencheque-systeem laat verschillende activiteiten toe. De reglementering is echter vooral afgestemd op de activiteiten voor het poetsen aan huis. Activiteiten zoals strijken buitenshuis en mindermobielenvervoer botsen vaak op praktische problemen zoals het inzetten van de werknemer voor andere activiteiten en het aanrekenen van de vergoeding voor de gebruiker, vooral in relatie tot de link één uur werk = één cheque. Bij de overname van het systeem in Vlaanderen zouden deze activiteiten grondig moeten worden bestudeerd en een regeling worden getroffen die de specificiteit van deze activiteiten erkent.

"Apart systeem voor dienstencheque bedrijven die enkel strijkdienst buitenshuis aanbieden. Dit omwille van de totaal verschillende kostenstructuur ten opzichte van de klassieke poetsdiensten. We duiden hier vooral op infrastructuur, materiaalkosten, energiekosten, ...). Die kosten heeft een operationele poetsdienst niet, zij hebben enkel, als grote kost, de loonkost."

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Stabiele en duidelijke regelgeving**

Sinds het bestaan van het systeem werd de regelgeving van het stelsel van de dienstencheques sterk aangepast. Ondernemingen kregen bijkomende erkenningsvoorwaarden, aanwervingsregelen en arbeidsvoorwaarden. De meeste van deze aanpassingen hoorden bij het groeiproces van de sector en het systeem. Het is echter belangrijk dat er nu, na de regionalisatie, een periode van wettelijke stabiliteit wordt gecreëerd. Verschillende ondernemingen geven in de interviews aan dat de vele wijzigingen voor een onstabiel klimaat voor investeringen zorgden.

Indien de overheid de sector wil stabiliseren dient ze nu duidelijke toekomstperspectieven te bieden, zonder al te veel wijzigingen in de spelregels. Dat betekent ook een harmonisatie van erkennings- en kwaliteitsvoorwaarden tussen de gewesten zodat de activiteiten over de verschillende gewesten kunnen worden uitgevoerd op een gelijkaardige manier.

8.3 Rechtstreekse ingrijping op de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen

Het dienstencheque-systeem vertegenwoordigt een belangrijke kost voor de Vlaamse overheid. Dit beperkt ook de mogelijkheden om de rendabiliteit te versterken bij ondernemingen. De budgettaire ruimte moet dus in rekening genomen worden bij het ondernemen van acties om de rendabiliteit van ondernemingen en het systeem op zich te versterken. Naargelang de mogelijkheden kan de overheid echter wel rechtsreeks ingrijpen op de rendabiliteit. We geven hieronder de pistes die doorheen het onderzoek aan bod kwamen:

► **Het verhogen van de inruilwaarde**

De beste manier om de rendabiliteit van ondernemingen snel te versterken, is door een verhoging van de inruilwaarde. Zulke verhoging kan op verschillende manieren gebeuren, met verschillende effecten op de kost van het systeem voor de overheid zelf. Onderstaande opties kunnen een methode zijn om de inruilwaarde per cheque te verhogen:

- ◆ Een **directe verhoging van de inruilwaarde** door de Vlaamse overheid. Dit is echter de minst interessante optie vanuit overheidsstandpunt, aangezien de verhoging van de kostprijs recht evenredig zal zijn met de verhoging van de inruilwaarde. Zonder volledige indexatie wordt het probleem van de geleidelijke marge-erosie ook niet aangepakt.
- ◆ De **volledige indexatie van de inruilwaarde**: De volledige indexatie van de inruilwaarde in plaats van slechts 73% van de waarde, zou het probleem van marge erosie voor ondernemingen oplossen. Het betekent wel dat de overheidsbijdrage sterker zou stijgen.
- ◆ Een mogelijke oplossing hiervoor is de indexatie volledig door te rekenen naar de tegemoetkoming van de overheid en van de klant. In dat geval zou de kost voor de overheid zelfs dalen in relatieve termen, aangezien de overheid slechts de eigen bijdrage (momenteel 59% van de inruilwaarde) zou indexeren in plaats van de huidige 73%. De overige 41% zou door de gebruiker worden gedragen. De prijs voor de gebruiker zou dan ook de index volgen wat prijsverhogingen in schokken zou vermijden. Het papieren cheque-systeem laat echter niet toe op korte tijd met verschillende bedragen te werken. Dit scenario vereist dus een aanpassing van de werking van het systeem zelf.
- ◆ Het **invoeren van een derde betaler systeem**: Een derde mogelijkheid is het invoeren van een derdebetalerssysteem. Werkgevers, ziekenfondsen, OCMW's, ... zouden dan een deel van de bijdrage van de dienstencheque betalen, waardoor de inruilwaarde kan stijgen, zonder de prijs voor de gebruiker of de overheid te doen stijgen. De invoering hiervan als extralegaal voordeel vraagt wel federale afstemming en verder onderzoek naar het effect op de prijs voor de gebruiker en de mate waarin niet-werkende gebruikers het systeem kunnen gebruiken.
- ◆ **Variatie van de inruilwaarde volgens bepaalde parameters**: Verschillende ondernemingen geven aan dat er grote verschillen zijn tussen ondernemingen in de sector. Sommige ondernemingen werken met doelgroepwerknemers, anderen focussen heel sterk op het aanbieden van omkadering of opleiding. Toch is de inruilwaarde voor alle ondernemingen gelijk. Een mogelijke piste kan zijn om deze inruilwaarde te variëren naargelang de aard van de werknemers in dienst, het beleid van de onderneming, of op basis van parameters rond het welzijn van de werknemer. Het wordt dan echter niet eenvoudig om duidelijke criteria in te stellen en tegelijk een transparant en eenvoudig betalingssysteem te hanteren. Ook de hogere administratieve last mag niet onderschat worden.

"Het aanpassen van de terugbetaling van de dienstencheques voor ondernemingen die binnen PC 318 zitten en bijgevolg hogere uurlonen betalen en zelf instaan voor de eindejaarspremie."

"De waarde van de dienstencheques moet de reële kosten volgen.""

"Dienstencheques als voordeel in natura, waardoor de kosten in grotere mate worden gespreid"

- Quotes uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Beperken of afschaffen van het fiscaal voordeel voor gebruikers**

De fiscale aftrek van de dienstencheques is een grote kost voor de overheid. Een mogelijke optie zou kunnen zijn om het fiscaal voordeel te beperken of af te schaffen en te gebruiken voor een verhoging van de inruilwaarde van de dienstencheques. De vraag is echter hoe noodzakelijk de fiscale aftrek is om gebruikers aan te moedigen dienstencheques te gebruiken in plaats van beroep te doen op zwartwerk. Het gevaar is dat er een verdere daling optreedt in het gebruik van de cheques. In een enquête bij gebruikers in het kader van de federale evaluatie van 2010 gaf 40% van de gebruikers in Vlaanderen aan te zullen stoppen met dienstencheques te gebruiken indien de fiscale aftrek werd afgeschaft. Gezien de prijstijgingen in 2013 en 2014 zal het belang van de fiscale aftrek waarschijnlijk nog zijn toegenomen.

► **Tewerkstellingspremies beter afstemmen op de sector**

Het aantal potentiële en huidige dienstencheque-werknemers met recht op tewerkstellingspremies daalt de laatste jaren. De Vlaamse overheid wil ook verder inzetten op het vereenvoudigen van de overgedragen federale maatregelen. Nochtans vormen deze premies wel een belangrijke inkomstenbron voor de sector.

Een vereenvoudiging van de tewerkstellingsmaatregelen hoeft geen probleem te zijn, maar het is wel belangrijk te bekijken welke premies in de sector van toepassing zullen blijven, en ervoor te zorgen dat deze voldoende impact hebben. Deze discussie moet dus in de bredere context worden geplaatst van de herziening van het Vlaamse doelgroepenbeleid. Daarnaast zouden dienstencheque-ondernemingen best als volwaardige ondernemingen worden beschouwd met recht op de bijhorende ondersteuning zoals de KMO-portefeuille.

► **Enveloppefinanciering voor bijkomende omkadering**

Verskillende ondernemingen in de sector zetten in op de omkadering van hun werknemers. Dit biedt ook mogelijkheden tot intensievere jobcoaching en begeleiding van werknemers. De financiering van het cheque-systeem laat echter geen differentiatie toe in de tegemoetkoming voor een hogere omkaderingskost.

Een mogelijkheid om hieraan tegemoet te komen is het voorzien van een aparte financiële enveloppe voor omkadering. Ondernemingen die inzetten op bepaalde omkaderingstaken zoals bv jobcoaching zouden dan recht hebben op deze middelen.

"Meer financiële ondersteuning voor het omkaderingspersoneel!"

- Quote uit de enquête bij dienstencheque-ondernemingen

► **Een kader opstellen voor bijkomende vergoedingen**

Momenteel mogen ondernemingen enkel bepaalde soorten bijkomende vergoedingen vragen aan hun gebruikers. Initieel vroegen ondernemingen geen extra vergoedingen, maar gezien de rendabiliteitsproblemen zijn verschillende ondernemingen echter verplicht bijkomende vergoedingen te vragen om hun kosten te dekken. Het resultaat is een lappendeken van extra vergoedingen, die weinig transparant zijn voor de gebruiker en de overheid.

Het zou dus beter zijn om een nieuw, duidelijk kader te scheppen voor eventuele bijkomende vergoedingen die de vergelijking voor klanten, maar ook de opvolging ervan door de overheid vergemakkelijken. De beste manier is om deze te koppelen aan de dienstencheques zelf. In de praktijk betekent dit echter wel dat de vaste prijs voor een dienstencheque wordt verlaten en de officiële prijs enkel nog de basisprijs aangeeft.

In de context van een cheque-systeem (en bijvoorbeeld geen aangepast digitaal systeem), zal het aanrekenen van bijkomende vergoedingen wel steeds een administratieve last voor ondernemingen en gebruikers betekenen. De facturatie zal immers telkens naast de transacties met de cheques moeten gebeuren.

9/ Conclusies en aanbevelingen

9.1 10 belangrijke conclusies uit het onderzoek

De regelgeving bepaalt het kader voor ondernemingen

De kern van het dienstencheque-systeem bestaat uit de wisselwerking tussen gebruikers, werknemers en ondernemingen die met elkaar zijn verbonden via de dienstencheque als betaalmiddel. De ondernemingen zijn allemaal onderworpen aan dezelfde regelgeving, maar verschillen onderling wel sterk van elkaar naargelang hun juridische structuur en het Paritair Comité waarbij ze zijn aangesloten. De overheid financiert en beheert het systeem via verschillende instanties.

Centraal in de dienstencheque-wetgeving staan de prijsvoorwaarden, waarbij de overheid de prijs voor de gebruiker en de inruilwaarde voor de onderneming bepaalt. Een pijnpunt daarbij is de onvolledige indexatie van de inruilwaarde voor ondernemingen. Verder bepaalt de overheid ook de erkenningsvoorwaarden voor nieuwe ondernemingen. Deze zijn in de loop der jaren steeds verstrengd. Daarnaast zijn er ook specifieke arbeidsvoorwaarden van kracht, zoals de arbeidsovereenkomst dienstencheques die toelaat meerdere contracten van bepaalde duur te geven in de eerste drie maanden van tewerkstelling. De overeenkomst verhindert echter wel de inzet van de werknemer voor niet-dienstencheque activiteiten.

Tot slot zijn er ook algemene bepalingen zoals tewerkstellingsmaatregelen, tijdelijke werkloosheid en arbeidswetgeving rond het eenheidsstatuut. Deze hebben ook een impact op de sector, aangezien de tewerkstellingsmaatregelen en tijdelijke werkloosheid de rendabiliteit versterken. De regelgeving is echter niet altijd afgestemd op de dienstencheque-sector, waardoor sommige ondernemingen geen beroep kunnen doen op bepaalde premies en tijdelijke werkloosheid niet altijd kan worden ingezet.

Het dienstencheque-systeem is een sterk ingeburgerd systeem bij Vlaamse huishoudens

Het dienstencheque-systeem is sterk verankerd in Vlaanderen met 603.132 gebruikers in 2014, 968 ondernemingen en 88.985 werknemers (in 2013). De Vlaamse dienstencheque-sector vertegenwoordigt ongeveer 60% van de sector in België, op het vlak van gebruikers, cheques en werknemers. Op het vlak van ondernemingen zijn verschillende ondernemingen actief in Vlaanderen, maar gevestigd in Brussel.

In 2014 maakte 12% van de Vlaamse bevolking ouder dan 20 jaar gebruik van het dienstencheque-systeem. Hoewel het aantal dienstencheque-gebruikers in Vlaanderen jaarlijks blijft toenemen, in 2014 nog met 3,6%, daalt het aantal aangekochte cheques. Dit weerspiegelt zich in een lagere intensiteit van gebruik van cheques. In 2014 werden per Vlaamse gebruiker nog 118 cheques aangekocht (of 2,3 uren per week), terwijl dit in 2013 129 cheques waren (of 2,5 uren per week). Deze evolutie toont aan dat de markt van de dienstencheques stilaan stagneert. Dit blijkt beter wanneer we kijken naar het aantal terugbetaalde cheques bij ondernemingen waar prijsstijgingen de aantallen minder doen schommelen. Ook hier is een terugval, merkbaar maar in 2014 bleef het aandeel terugbetaalde cheques zo goed als stabiel.

Tot slot is bijna 1 op 3 gebruikers van dienstencheques in Vlaanderen ouder dan 65 jaar. Het aandeel oudere gebruikers blijkt bovendien jaar na jaar te stijgen, wat aangeeft dat de dienstencheques steeds meer ouderen aantrekken, maar ook dat de populatie gebruikers stabiel is en verouderd. In tegenstelling tot de initiële doelstellingen van het dienstencheque-systeem, dient het systeem dus niet enkel voor de combinatie arbeid-gezin van werkende tweeverdieners, maar ook voor huishoudhulp voor oudere personen die niet meer aan het werk zijn.

Het aantal dienstencheque-spelers krimpt en consolideert

Sinds 2012 is de markt van de dienstencheques zich aan het consolideren. Hoewel het aantal gebruikers nog blijft toenemen, daalt het aantal actieve ondernemingen. In 2014 waren er op het einde van het jaar nog 968 ondernemingen actief ten opzichte van het hoogtepunt van 1.198 ondernemingen in 2011. Er worden weinig nieuwe ondernemingen opgestart en steeds meer ondernemingen stoppen of worden overgenomen.

De overblijvende ondernemingen nemen dan ook toe in grootte. In 2013 hadden reeds 31% van de ondernemingen meer dan 50 werknemers in dienst. De sector wordt ook duidelijk gedomineerd door commerciële ondernemingen. In 2014 waren ongeveer 59% van de Vlaamse dienstencheque-ondernemingen private commerciële ondernemingen of natuurlijke personen. Deze vertegenwoordigden samen 65% van de tewerkstelling in 2013.

De meeste dienstencheque-ondernemingen concentreren zich op poetsen aan huis als kernactiviteit. Deze dienst wordt door 83% van de ondernemingen aangeboden.

Divers beeld wat de kwaliteit van de tewerkstelling betreft

Er zijn verschillende manieren om te kijken naar de kwaliteit van een dienstencheque-job. We kijken enerzijds naar de objectieve voorwaarden die worden aangeboden zoals de loon- en arbeidsvoorwaarden, de contracten en het arbeidsregime. Anderzijds kijken we naar kenmerken die kunnen wijzen op minder interessante werkomstandigheden zoals het ziekteverzuim, het beleid bij het wegvallen van een prestatie en het verloop.

Op het vlak van de voorwaarden is enkel het gemiddelde bruto uurloon voor een dienstencheque-werknemer in België beschikbaar. In 2013 bedroeg dit 11,06 euro, een stijging van 2,2% ten opzichte van 2012. Daarnaast geven driekwart ondernemingen aan bijkomende voorwaarden toe te kennen. Een deel hiervan is echter ook vastgelegd in de akkoorden van het paritair Comité en kan dus niet als aanvullend worden beschouwd. Het gaat hier vooral om maaltijdcheques, de verplaatsing woon-werkverkeer en werkkledij. Hier zijn echter grote verschillen op te merken naar type onderneming. Publieke ondernemingen (96%) en non profit ondernemingen (78%-88%) bieden vaker bijkomende voordelen, terwijl natuurlijke personen (40%) en commerciële ondernemingen (65%) dit minder vaak doen.

Het gebruik van tijdelijke contracten blijft prevalent in de sector in de eerste maanden van de tewerkstelling. Nieuwe werknemers kregen in 2013 gemiddeld 7,3 contracten aangeboden. Na drie maanden zijn werkgevers echter verplicht contracten van onbepaalde duur te bieden aan hun werknemers. Ook hier zijn verschillende praktijken op te merken tussen types ondernemingen met een veelvuldige gebruik van tijdelijke contracten (soms wekelijks of dagelijks) door private ondernemingen in de eerste drie maanden van de tewerkstelling.

Daarnaast is deeltijds werk ook de norm. Slechts 8,4% van de werknemers werkt voltijds. Dit komt het meeste voor bij OCMW's/ gemeenten en natuurlijke personen. Eerdere enquêtegegevens bij werknemers geven wel aan dat dit meestal een eigen keuze is van de werknemer.

Het arbeidsverzuim en ziekteverzuim lijken met respectievelijk 16% en 12% redelijk stabiel te zijn in vergelijking met 2010, onder andere een gevolg van de inspanningen van bedrijven om verzuim tegen te gaan en hun rendabiliteit te behouden. Hoewel het verloop in het systeem is gedaald over de jaren, was de uitstroom in 2013 toch voor het eerst groter dan de instroom, mogelijk ook door het grote aantal stoppende ondernemingen.

Steeds vaker opleiding aangeboden aan werknemers

Dienstenscheque-ondernemingen geven steeds vaker opleidingen aan hun werknemers. 78% van de ondernemingen die via de enquête bevestigd werden, gaf in 2014 opleiding, vooral gericht op het versterken van hun technische vaardigheden. Dit is sterk gestegen sinds de laatste enquête bij dienstencheque-ondernemingen in 2010. Toen beweerde slechts 53% van de ondernemingen opleidingen te geven aan hun werknemers. Een mogelijke oorzaak kan liggen in de recente verplichting volgens de CAO van mei 2014 binnen PC 322.01 om nieuwe werknemers minstens 9u opleiding te geven.¹⁶ De geïnterviewde ondernemingen gaven aan dat de sleutel van een succesvolle onderneming bestond uit competente en tevreden huishoudhulpen, want dat zorgt ook voor het behoud van tevreden klanten, wat deze evolutie ook deels kan verklaren.

Er zijn echter nog duidelijke verschillen tussen types ondernemingen. Gemeenten en OCMW's bieden het vaakst opleiding (88%), gevolgd door VZW's (84%), terwijl natuurlijke personen veel minder opleiding bieden (46%). De ondernemingen die geen opleiding hebben aangeboden, geven aan dat dit vooral te wijten is aan praktische bekommernissen om de opleidingen te organiseren (34%) of omdat hun werknemers geen nood hebben aan opleiding (geen nieuwe instroom).

Aan alle opleidingen samen nam 73% van de werknemers van de betrokken ondernemingen deel. De meeste ondernemingen vroegen voor deze opleidingen retributie aan het federaal opleidingsfonds (64%) of een sectoraal vormingsfonds (34%). De opleidingen zelf worden meestal extern georganiseerd (65%). Er is wel een groeiende vraag naar meer opleidingen voor de dienstencheque-werknemers, zowel formeel als op de werkvloer (82%), al benadrukken commerciële ondernemingen en natuurlijk personen vooral de nood aan opleiding op de werkvloer. 79% van de ondernemingen vindt het bestaande opleidingsaanbod voldoende, maar wanneer er toch nood is aan

¹⁶ Enkel indien de nieuwe werknemer geen dienstencheque-werk heeft verricht 6 maanden voorafgaand aan de aanwerving.

bijkomende opleidingen, zijn ondernemingen vragende partij voor coaching op de werkvloer i.p.v. opleiding in opleidingscentra en opleidingen rond specifieke problematieken.

Zeer divers omkaderingsbeleid in de sector

Op het vlak van omkadering voorzien ondernemingen gemiddeld 1 omkaderingspersoneelslid voor 38 dienstencheque-werknemers (in 2013). De verhoudingen kunnen echter sterk verschillen naargelang het type onderneming. De laagste omkaderingsgraad vinden we bij natuurlijke personen met 1 omkaderingspersoneelslid voor 65 dienstencheque-werknemers, het hoogste bij OCMW's en gemeenten met een verhouding van 1 op 26. Dit laatste is deels te verklaren door de relatieve kleinschaligheid van de OCMW-dienstencheque-ondernemingen en hun territoriale beperking. Algemeen ligt de verhouding bij publieke en non profit ondernemingen lager aangezien deze traditioneel meer omkadering voorzien. Hun dienstencheque-werknemers komen immers weer relatief vaker uit zwakkere groepen.

De omkadering houdt zich vooral bezig met de planning en de administratieve opvolging van de werknemers. Ook evaluatie en coaching gebeuren regelmatig door hen. In 60% van de ondernemingen voeren deze personeelsleden ook plaatsbezoeken bij de gebruikers uit. In driekwart van de gevallen gebeurt dit bij elke nieuwe klant. De grote meerderheid van de ondernemingen (76%) geeft aan dat hun omkaderingspersoneel de dienstencheque-werknemers minstens één keer om de twee weken ziet, al kan de aard van het contact verschillen. Ook hier zijn er echter verschillen naar type onderneming. Natuurlijke personen zien hun dienstencheque-werknemers het meest. Bijna drie vierde van deze ondernemingen geeft aan dat hun omkaderingspersoneel en dienstencheque-werknemers elkaar minstens één keer per week zien. Bij commerciële ondernemingen en VZW's gaat het om 42%. Bij PWA's gaat het slechts om 8%. De praktijken verschillen dus sterk naargelang het type onderneming en zijn niet gelinkt aan de omkaderingsgraad. Zo hebben PWA's één van de laagste verhoudingen tussen omkadering en dienstencheque-werknemers door het hoge aantal omkaderingswerknemers, maar beide zien elkaar dus minder dan bij de meeste andere ondernemingen.

Weinig ruimte voor additionele inkomsten naast de inruilwaarde van de dienstencheques

Het financieel beleid van dienstencheque-ondernemingen bestaat uit het verwerven van bijkomende inkomsten, hetzij uit bijkomende vergoedingen, hetzij via tewerkstellingspremies. Een kwart van de ondernemingen vraagt een bijkomende vergoeding, vooral voor administratie en verplaatsing, nog eens 10% overweegt het. Gemiddeld bedraagt zo een vergoeding 0,66 euro per cheque. Opvallend is wel dat maar liefst twee op drie ondernemingen zelfs niet overwegen om een bijkomende vergoeding te vragen. Toch zien we de groep die wel een vergoeding vraagt, stijgen. In 2010 ging het nog om slechts 10% van de ondernemingen.

Het vragen van bijkomende vergoedingen is in de praktijk echter niet altijd eenvoudig. Het vraagt bijkomende administratie en facturatie naar de gebruiker toe. Sommige ondernemingen geven ook aan dat de invoering van zulke kosten hen klanten heeft gekost, soms met inbegrip van de werknemer die naar een andere onderneming is vertrokken. Andere ondernemingen geven aan hun beleid aan te passen in functie van de concurrentiepositie van hun vestigingen. In buurten waar concurrenten geen extra vergoedingen vragen, kunnen sommige vestigingen geen extra vergoeding aanvragen, terwijl dit wel wordt gedaan in andere buurten waar de concurrentiepositie gunstiger is.

Op het vlak van tewerkstellingsmaatregelen wordt vooral beroep gedaan op Activa en RSZ-kortingen voor ouderen. Slechts 14% van de ondernemingen geeft aan geen enkele tewerkstellingspremie te ontvangen. De RSZ-kortingen voor ouderen hebben betrekking op 4,2% van alle dienstencheque-werknemers, de Activa-kortingen op 2,5%. 1 op 4 ondernemingen geeft ook aan dat het recht op tewerkstellingsmaatregelen een belangrijk criterium is bij het aanwerven van een werknemer. Via de tewerkstellingsmaatregelen is het voor hen eenvoudiger de rendabiliteit op peil te houden. Volgens de bevroegde ondernemingen is het echter veel moeilijker geworden om goede kandidaten te vinden met recht op tewerkstellingsmaatregelen dan bij de start van het systeem, waardoor ondernemingen zich niet meer kunnen blindstaren op deze factor.

Grote verschillen in de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen

Administratieve gegevens uit de jaarrekeningen van Bel-First geven aan dat de marges in de sector jaarlijks daalden. In 2013 stabiliseerden de resultaten echter voor de sector als geheel. Voor sommige types ondernemingen zoals de PWA's, werden gemiddeld negatieve marges opgemeten.

Een enquête bij dienstencheque-ondernemingen geeft aan dat het resultaat in 2014 opnieuw zou gedaald zijn. Gemiddeld haalde de groep bevraagde ondernemingen nog een winstmarge van 0,04 euro per cheque. Het exacte gemiddelde over alle ondernemingen kan echter pas later worden bevestigd na indiening van de jaarrekeningen. We zien dat de daling in het resultaat in 2014 samenvalt met bepaalde veranderingen in het systeem of voor de ondernemingen. Zo is de prijs voor de gebruiker in 2014 gestegen tot 9 euro, wat een deel van de gebruikers deed afhaken of hun gebruik verminderen. Bovendien is vanaf januari 2014 ook het eenheidsstatuut ingevoerd. Voor dienstencheque-ondernemingen met veel kortlopende ziekteperiodes bij de werknemers, betekende dit plots het uitbetalen van de werknemers vanaf de eerste dag door het afschaffen van de carensdag voor arbeiders.

Tegelijk zijn er grote verschillen tussen de types ondernemingen op te merken in de enquêteresultaten m.b.t. 2014. Natuurlijke personen en commerciële ondernemingen slagen erin positieve marges te behouden. De reden hiervoor is dat rendabiliteit en continuïteit hun basisdoelstelling is, zonder gebonden te zijn aan andere doeleinden zoals bij OCMW's of VZW's. Ze zitten ook vooral in PC 322.01, wat hun kosten beperkt ten opzichte van de VZW's in PC 318 of de ondernemingen in de publieke sector. De non profit ondernemingen boekten daarentegen gemiddeld allemaal verlies.

OCMW's boekten zelfs een verlies van 4,5 euro per cheque, maar hoewel de dienstencheque-activiteiten van OCMW's weinig rendabel blijken te zijn, moet dat resultaat sterk worden genuanceerd. De OCMW-dienstencheque-activiteiten zijn meestal kleinschalig. Hun actieradius is meestal beperkt tot de grenzen van de eigen gemeente. OCMW's richten zich ook vaak op specifieke doelgroepen, zowel bij hun gebruikers (ouderen en behoeftigen) als bij hun werknemers (sociaal zwakkere groepen), waarvoor ze specifieke ondersteuning voorzien. Voor gebruikers gaat het dan om sociale kortingen op de dienstencheques, een uitzondering op de vaste prijs die enkele OCMW's mogen toepassen; voor werknemers gaat het vaak om intensere omkadering. Daarnaast kunnen OCMW's wettelijk niet zomaar bijkomende vergoedingen vragen van hun gebruikers. Tot slot vallen de OCMW's ook onder de barema's van de publieke sector, waardoor hun dienstencheque-werknemers relatief gezien de duurste zijn in de sector. Het al dan niet hebben van een dienstencheque-afdeling bij de OCMW's is een eigen beleidskeuze, en vaak een verderzetting van eerdere poetsdiensten met of zonder Gescos (KB474)..

PWA's en VZW's boekten eveneens negatieve resultaten. Hier speelt deels ook een combinatie van de factoren die van toepassing zijn op de OCMW's. De meeste VZW's en een deel van de PWA's vallen onder PC's met meer gunstige voorwaarden dan PC 322.01, wat de kosten hoger maakt. De vaak zwakkere werknemersgroepen resulteren ook in hogere omkadering, wat de kosten eveneens zwaarder doet uitvallen. Specifiek voor de PWA's kan het resultaat ook negatief worden vertekend (bij sommige PWA's) door de afroaming van de reserves van de PWA's, zoals beslist door de federale overheid in 2011.

Uit de interviews blijkt ook dat de activiteiten een grote rol spelen bij de rendabiliteit. Over het algemeen zijn poetsactiviteiten het meest rendabel, gevolgd door strijken buitenshuis, terwijl mindermobielenvervoer zeer onrendabel is. De oorzaak hiervoor ligt bij de verschillende kostenstructuur voor deze activiteiten. Strijken buitenshuis vraagt additionele kosten zoals een kantoor en strijkmateriaal. Mindermobielen vervoer heeft dan weer vooral een probleem met de onproductieve uren.

De verschillen in rendabiliteit tussen de types ondernemingen worden weerspiegeld in een verschillend bedrijfsbeleid en vice versa. Zo zullen profit ondernemingen minder omkadering aanbieden en gemiddeld minder additionele loonvoorwaarden en opleiding geven. Non profit ondernemingen geven meer opleiding, bieden vaker additionele loonvoorwaarden en stellen meer omkadering te werk. Ze vragen echter ook wel vaker bijkomende vergoedingen om de additionele kost te compenseren.

Onder-indexering en stijgende loonkosten zorgen voor structurele daling van de marges

Algemeen zien we duidelijk dat de rendabiliteit een neerwaartse trend vertoont voor alle ondernemingen van 2008 tot 2012, met een kleine opwaartse evolutie tussen 2012 en 2013. De operationele marges per dienstencheque, alleen rekening houdend met de directe kosten en opbrengsten, zijn gedaald van 1,63 euro per cheque in 2008 tot 0,55 euro in 2013. Dezelfde evolutie is op te merken in de winst die is teruggevallen van 1,57 euro naar 0,36 euro. De verdeling naar type toont systematisch lagere marges voor niet-commerciële ondernemingen ten opzichte van private ondernemingen. De verdeling naar grootte toont een dualiteit in de sector. Na initieel hoge marges voor alle ondernemingen in 2008 vallen deze sterk terug in de daaropvolgende jaren, maar vooral voor de middelgrote en grote ondernemingen. Zeer grote ondernemingen gaan er echter wel op vooruit, wat een indicatie kan zijn van hun schaalvoordeel binnen dalende marges.

De daling van het resultaat is het gevolg van enkele structurele oorzaken aan de inkomens- en kostenzijde. De belangrijkste inkomstenbron voor ondernemingen is de inruilwaarde van de dienstencheque. Deze waarde wordt echter slechts voor 73% geïndexeerd, wat zorgt voor een structurele erosie op de marges. Bovendien is sinds

januari 2013 de inruilwaarde niet meer gestegen waardoor stijgende kosten steeds moeilijker kunnen worden opgevangen. Daarbij is het gebruikersaandeel in de inruilwaarde wel toegenomen in 2013 en 2014, wat dan weer heeft gezorgd voor een daling van het gebruik van dienstencheques en hogere eisen van de gebruikers naar de werknemers en de ondernemingen toe.

Daarnaast kampt ook de kostenzijde met een stijgende loonkost en stijgende ziektekosten. De dienstencheque-sector is erg arbeidsintensief waarbij 90% van de kosten betrekking heeft op de personeelskost. De stijging van de loonkost zit vooral in de stijgende anciënniteit van het dienstencheque-personeel. Hoewel er slechts een maximale anciënniteit van 3 jaar is voorzien in PC 322.01 vallen steeds meer dienstencheque-werknemers hieronder door het dalende verloop in de sector. Naarmate werknemers ook langer in de onderneming blijven, vervalt hun recht op verschillende tewerkstellingsmaatregelen, wat de loonkost verder doet stijgen.

Ondernemingen in de dienstencheque-sector worden ook geconfronteerd met een hoog ziekteverzuim. De dienstencheque-job is een zware job. Bovendien doet de veroudering van het werknemersbestand het aantal afwezigheden wegens ziekte toenemen volgens de ondernemingen die werden geïnterviewd. Ook de problematiek van alleenstaande moeders speelt een rol in het arbeids- en ziekteverzuim. Hoewel het algemene ziekteverzuim stabiel lijkt te blijven, zit de kost voor ondernemingen vooral in een toenemend kortstondig ziekteverzuim. Daarbij kwam in 2014 ook de invoering van het eenheidsstatuut. Vanaf januari 2014 moeten echter ook arbeiders vanaf de eerste ziektedag worden uitbetaald. Bij dienstencheque-ondernemingen waar er een hoog verzuim is voor korte periodes, betekent dit een plotse stijging van de ziektekosten.

Dienstencheque-ondernemingen ondernemen diverse acties om hun resultaten te verbeteren

De meeste ondernemingen hebben in de laatste jaren verschillende acties ondernomen om hun resultaat te verbeteren. De belangrijkste acties zijn in de eerste plaats het beperken van de onproductieve uren door sterker in te zetten op het terugdringen van ziekteverzuim, een betere planning van de verplaatsingen en een strikter beleid naar de gebruikers omtrent het afzeggen van een prestatie.

Een tweede belangrijk actievelid is het nauwer opvolgen van de verschillende kosten en opbrengsten, wat 44% van de ondernemingen aangeeft te doen. Het gaat dan om de registratie van alle kosten en opbrengsten, soms op werknemersniveau om de productiviteit op te volgen en tijdig in te grijpen. Hiervoor worden vaak digitale plannings- en opvolgingssystemen gebruikt. Dit is moeilijker voor kleine en middelgrote ondernemingen dan voor grote ondernemingen.

Een derde actievelid betreft het aantrekken van nieuwe klanten, wat 40% van de ondernemingen nu al zegt te doen en nog een derde in de toekomst zal proberen. Hoewel het systeem volgens veel ondernemingen verzadigd is, proberen ze toch bijkomende klanten te werven. Het gaat dan om echte nieuwe gebruikers, maar ook om het aantrekken van gebruikers van andere ondernemingen. Hiervoor worden marketingcampagnes ingezet of incentives voor werknemers die nieuwe klanten aanbrengen. Ook een strikter aanwervingsbeleid, de beperking van de werkingskosten, en een strakker loonbeleid worden door verschillende ondernemingen aangehaald. Al bij al blijkt duidelijk dat ondernemingen creatieve oplossingen proberen te zoeken voor hun rendabiliteitsproblemen. Andere ondernemingen (8%) geven aan bepaalde activiteiten (vooral strijkateliers) of zelfs hun onderneming gewoon stop te zetten of over te laten aan een andere onderneming.

9.2 Aanbevelingen voor toekomstig beleid

Om de continuïteit van het dienstencheque-stelsel in Vlaanderen te bewaren, moeten wijzigingen worden aangebracht in de werking van het systeem. De rendabiliteits situatie brengt momenteel reeds verschillende ondernemingen in de problemen. Bovendien toont de evolutie dat de dalende trend zich doorzet. Zonder ingrepen bestaat het risico dat de sector zich niet zal kunnen handhaven. Daarnaast moet ook verder ingezet worden op de professionalisering van de ondernemingen, zodat aan alle werknemers duurzame en kwaliteitsvolle tewerkstelling kan worden geboden.

Tegelijk is de kost van het systeem voor de overheid aanzienlijk. Voor 2013 wezen berekeningen op een kost van 1,2 miljard euro, zonder rekening te houden met de terugverdieneffecten. Om het systeem leefbaar te houden, dient ook deze kost onder controle te worden gehouden. In de mate van het mogelijke dienen de ingrepen ter versterking van de rendabiliteit en kwaliteit in het systeem een stijging van de kosten te vermijden.

In het onderzoek kwamen verschillende pistes aan bod om deze rendabiliteit te versterken en ondernemingen verder te professionaliseren. Op basis van de voorstellen uit het onderzoek, verzameld via de verschillende onderzoeksmethoden, presenteren we hier de voorstellen die ons op korte termijn, of eerder op middellange of lange termijn haalbaar lijken. Tot slot geven we ook enkele pistes mee die nog onvoldoende uitgeklaard zijn, maar wel mogelijkheden bieden voor de toekomst.

Op korte termijn zijn onderstaande ingrepen mogelijk:

- ▶ De meest voor de hand liggende optie is de **invoering van de volledige indexatie** van de inruilwaarde van de dienstencheque. Dit maakt een einde aan de geleidelijke erosie van de marges. Om de kost voor de overheid te beperken zou deze indexatie best worden gekoppeld aan de indexatie van de gebruikersprijzen. Dit vereist echter de mogelijkheid om de chequesprijzen regelmatig te kunnen verhogen met onregelmatige bedragen. Dit is bijna onmogelijk met een systeem van papieren cheques die maanden in circulatie blijven. Dit element kan dus pas worden toegevoegd op middellange termijn, indien het gepaard gaat met een digitalisering van het systeem. Dit zou toelaten deze wijzigingen wel eenvoudig te verrekenen en de kost voor de overheid te beperken.
- ▶ De professionalisering van ondernemingen is gediend bij een betere omkadering. Een middel daartoe is het **openstellen van de opleidingen gesteund door het Regionaal Opleidingsfonds voor omkaderingspersoneel**. Dit is een eenvoudige ingreep voor de overheid die ondernemingen reeds snel kunnen invoeren binnen de bestaande middelen.
- ▶ Ondernemingen kunnen worden aangemoedigd om verder in te zetten op een preventief welzijnsbeleid voor hun werknemers. Dit verhoogt de kwaliteit van de tewerkstelling en beperkt hierdoor het ziekteverzuim. De overheid kan hier een sensibiliserend beleid rond voeren. In tweede instantie kunnen hier andere pistes aan worden gekoppeld, zoals bijkomende financiering voor omkadering of een kwaliteitslabel.
- ▶ Een belangrijke rol voor de overheid is ook het **strikt opvolgen en controleren van de (nieuwe) ondernemingen** in de sector. Het uitwieden van oneerlijke praktijken kan enkel de correcte ondernemingen verder ten goede komen.
- ▶ Momenteel bestaan er verschillende praktijken op het vlak van **bijkomende vergoedingen** en de wijze waarop gebruikers worden aangesproken bij het **wegvallen van een prestatie**. Er kan een **duidelijker kader** worden gecreëerd voor beide praktijken die de transparantie van dit beleid voor gebruikers, maar ook ondernemingen zal vergroten.
- ▶ Tot slot kan ook op korte termijn een **definitief kader** worden gezocht waarin de **strijkactiviteiten buitenshuis en het mindermobielenvervoer** kunnen worden geplaatst zodat de regelgeving beter afgestemd is op de specificiteit van deze activiteiten.

Op de middellange termijn kunnen verdere aanpassingen worden aangebracht:

- ▶ Het cheque-systeem zelf - en vooral in de huidige papieren vorm - is niet evident. Het verhindert ook het invoeren van een indexatiemechanisme voor de prijsbepaling. Er zou kunnen werk gemaakt worden van **een nieuw digitaal systeem**. Zelfs oudere gebruikers kunnen met de juiste digitale drager mee in zulk systeem stappen. Het lijkt wel aangewezen om het principe van één uur werk voor één cheque of token te behouden, zodat de opvolging en controle van het systeem mogelijk blijft. De verwerking zou dan veel eenvoudiger kunnen gebeuren. De kostenbesparing bij overheid zou dan bovendien kunnen gaan naar betere voorwaarden voor ondernemingen. Tegelijk zouden ook ondernemingen zelf besparen door een vlottere werking van het systeem.

- ▶ Er kan ook efficiëntiewinst worden gehaald uit het **samenvoegen van het Regionale opleidingsfonds met de sectorale vormingsfondsen**. Er kan daarbij gedacht worden aan een overheveling van de middelen naar verschillende sectorale fondsen of naar één fonds. Voorwaarden zijn wel een gelijk zeggenschap en toegang over de terugbetaling voor alle dienstencheque-ondernemingen voor deze middelen.
- ▶ Er kan ook **bijkomende enveloppefinanciering** worden voorzien **voor omkadering**. Dit vereist wel een duidelijke definitie van de taken en noden die deze omkadering moeten vervullen en van de criteria om deze middelen toe te wijzen. Op deze manier kan tegelijk sterker ingezet worden op vorming op de werkvloer als het verlichten van de omkaderingskost voor de ondernemingen die hierin investeren. Een optie is om deze financiering in te passen in het bredere kader rond maatwerk.

Tot slot zijn er ook enkele pistes die interessante mogelijkheden bieden, maar verder moeten worden uitgeklaard:

- ▶ Er zou een betere balans kunnen worden gezocht tussen de kosten van de verschillende actoren in het systeem door de fiscale aftrek te verminderen of af te schaffen. De bespaarde middelen kan men naar de ondernemingen laten vloeien via een hogere inruilwaarde. Mogelijk heeft zulke wijziging echter een nefast effect op het gebruik van het systeem. Een optie hier is af te wachten wat het effect is in Wallonië waar het fiscaal voordeel van 30% naar 10% is herleid; zo kan de mogelijke impact beter worden afgewogen.
- ▶ Een interessante piste voor de financiering van het dienstencheque-systeem is het **invoeren van een derde betaler-systeem**. Dit vereist echter de erkenning van dienstencheques als extralegaal voordeel. Het vraagt ook een afstemming tussen de prijs van de gebruiker, de overheid en de hoogte van de inruilwaarde. Bovendien moet worden bepaald wat de impact zou zijn op het gebruik van het systeem en hoe niet-werkende gebruikers nog in het systeem zouden passen. Een mogelijkheid die kan worden onderzocht is de medewerking van OCMW's en ziekenfondsen als derde betaler. De relatie tussen het systeem, de gebruikers en de aanvullende thuiszorg mag daarbij niet uit het oog worden verloren.
- ▶ Er kan worden onderzocht of de **invoering van een kwaliteitslabel** de professionalisering van de ondernemingen kan versterken. Een kwaliteitslabel kan ondernemingen verder aanzetten om zich in te spannen voor het welzijn van de werknemer en de gebruiker. De criteria voor dit label moeten dan echter verder worden geobjectiverd en uitgeklaard.
- ▶ Een piste die door verschillende, maar niet alle, stakeholders als interessant wordt gezien is het invoeren van gedifferentieerde inruilwaardes. Dit geeft de overheid de mogelijkheid te sturen naar bepaalde gewenste aspecten in de bedrijfsvoering, zoals meer coaching of omkadering. Er is echter nog geen consensus tussen de stakeholders over welke criteria gehanteerd zouden kunnen worden. Bovendien verhoogt zulke differentiatie ook de complexiteit van het systeem.

De overheid beschikt dus over verschillende pistes om het systeem in de toekomst te ondersteunen. Elke piste moet echter grondig worden afgewogen zodat de wetgeving eenduidig kan worden ingevoerd en daarna niet meteen meer hoeft te worden gewijzigd. Ondernemingen geven aan nood te hebben aan stabiliteit in de regelgeving.

Tot slot kan de overheid ook inzetten op duidelijke en positieve communicatie naar de burger. Het dienstencheque-systeem is sterk gesubsidieerd, maar is de laatste jaren vaak negatief in het licht gesteld. Gebruikers klagen ook over de verhoogde prijs en stellen hogere eisen aan hun werknemers, zonder zich bewust te zijn van de discrepantie tussen hun persoonlijke bijdrage en de werkelijke kost van het systeem. Het sensibiliseren van gebruikers van dienstencheques zou deze perceptie kunnen verzachten.

Bijlage 1: Methodologische bijlage

1.1. Enquête bij ondernemingen

De enquête liep van dinsdag 24 maart tot en met donderdag 16 april 2015. Ze werd doorgestuurd naar 967 Vlaamse ondernemingen en had een responsgraad van 36%. Ze werd ook toegestuurd naar 396 Brusselse ondernemingen (met de vraag of ze in Vlaanderen actief waren), een responsgraad van 2%.

Onderstaande tabel geeft de vergelijking weer van de respons met de populatie van dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen. Hieruit blijkt dat er een lichte oververtegenwoordiging was van PWA's en grote ondernemingen in de enquête.

Tabel 27: Responsgraad van de enquête bij ondernemingen

		Enquête		Populatie (Vlaanderen)	
		Aantal	%	Aantal	%
Type	Commercieel	148	42,1%	477	46,7%
	Gemeente/OCMW	51	14,5%	135	13,2%
	Natuurlijke personen	25	7,1%	162	15,9%
	PWA	82	23,3%	127	12,4%
	VZW	46	13,1%	120	11,8%
Grootte	Klein	118	33,5%	460	45,1%
	Gemiddeld	118	33,5%	313	30,7%
	Groot	116	33,0%	248	24,3%
Regio	Vlaanderen	346			
	Brussel	6			
Totaal		352	100%	1.021	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2013)

1.2. Bel-First Analyse

Bel-First is een databank die toegang geeft tot de identiteitsgegevens en de financiële en economische gegevens van 2 miljoen economische entiteiten in België en Luxemburg. De financiële informatie beschikbaar voor bedrijven bestrijkt een periode van tien jaar. Bovendien bevat Bel-First informatie over de Belgische bedrijven met verplichting tot neerlegging van de jaarrekening bij de NBB, maar ook over andere economische entiteiten zoals zelfstandigen of verenigingen zonder winstoogmerk.

We gebruiken de gegevens in Bel-First om te bepalen wat de bedrijfsresultaten zijn voor de verschillende types dienstencheque-ondernemingen en te berekenen wat de marges zijn voor de kosten, opbrengsten en het resultaat ten opzichte van het aantal terugbetaalde dienstencheques.

Onderstaande tabel geeft weer hoeveel actieve Vlaamse dienstencheque-ondernemingen in Bel-First zijn terug te vinden voor respectievelijk 2008, 2010, 2012 en 2013. De grote meerderheid van ondernemingen is opgenomen in Bel-First. De meeste van de niet-teruggevonden ondernemingen zijn kleine ondernemingen van het type natuurlijke personen. De impact van hun afwezigheid op de analyse is beperkt door hun kleine omvang met betrekking tot het aantal cheques en het aantal werknemers.

Tabel 28 : Jaarrekeningen van Vlaamse actieve dienstencheque-ondernemingen beschikbaar in Bel-First

		2008	2010	2012*	2013
Totaal actieve ondernemingen		1.892	2.576	2.753	2.577
Vlaamse actieve ondernemingen		944	1.125	1.175	1.125
Ondernemingen terug te vinden in Bel-First	Aantal ondernemingen	806	1.016	1.108	963
	Aantal cheques	32.466.018	46.713.368	56.710.068	59.571.263
	Aantal werknemers	51.627	70.722	79.110	79.539
Ondernemingen niet terug te vinden in Bel-First	Aantal ondernemingen	138	109	67	162
	Aantal cheques	1.436.205	1.053.738	611.219	1.691.072
	Aantal werknemers	2.388	1.563	667	592

Bron: IDEA consult op basis van RVA & Bel-First

Wanneer ondernemingen zijn opgenomen in Bel-First, betekent dit niet dat alle gegevens van de jaarrekening geregistreerd. OCMW's staan bijvoorbeeld traditioneel geregistreerd, maar dienen geen jaarrekening in via Bel-First. Bovendien dienen we op te merken dat er ondernemingen zijn die naast dienstencheque-activiteiten nog andere activiteiten uitvoeren. Deze ondernemingen hebben een afdeling dienstencheques die zich specifiek inlaat met de tewerkstelling in het kader van de dienstencheques (een sui-generis afdeling), maar onderscheiden deze niet in de jaarrekening. Bij deze analyse moet er alleen rekening gehouden worden met de inkomsten/uitgaven van de dienstencheque-activiteiten.

Om hiermee rekening te houden werden verschillende stappen ondernomen:

- ▶ In de eerste stap werden de ondernemingen uitgezuiverd wanneer er geen gegevens stonden geregistreerd in Bel-First.
- ▶ Vervolgens werden de dienstencheque-ondernemingen geklasseerd volgens het al dan niet uitoefenen van andere activiteiten. Hiervoor werd het aantal geregistreerde dienstencheque-werknemers bij de RVA vergeleken met het aantal werknemers in de onderneming volgens de jaarrekening in Bel-First. Indien ondernemingen binnen Bel-First meer werknemers hadden dan aangegeven in de RVA-enquête worden ze geacht ook andere activiteiten uit te voeren.¹⁷ Daarbij werd ook telkens een controle uitgevoerd op basis van het Paritair comité.

¹⁷ In de eerste plaats werd vergeleken met het aantal werknemers in de loop van 2013. Hier werd een marge op genomen van 9 werknemers om het omkaderingspersoneel eveneens mee in rekening te nemen en omwille van het gebrek aan overeenstemming tussen de gegevens van RVA en Bel-First. Zo werden de zuivere dienstencheque-ondernemingen die niet in de eerste stap werden opgenomen, zeker nog toegevoegd na controle van het PC. Eventueel verkeerdelijk opgenomen ondernemingen werden in de derde stap bij de individuele controle verder uitgezuiverd.

- ▶ Finaal werden de gegevens nog individueel op outliers gecontroleerd en toegewezen aan een categorie van ondernemingen met of zonder bijkomende activiteiten.

Voor de geanalyseerde jaren leverde dit telkens een set van dienstencheque-ondernemingen op die ongeveer 2/3 van de dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen vertegenwoordigen op basis van het aantal terugbetaalde cheques. We hebben daarbij geen gegevens van de OCMW's, natuurlijke personen en een deel van de VZW's.

Tabel 29 : Gegevens van zuivere, actieve dienstencheque-ondernemingen beschikbaar in Bel-First

		2008	2010	2012*	2013
Enkel dienstencheques	Aantal	370	460	742	471
	Cheques	21.554.624	34.239.526	46.217.093	43.285.032
	Werknemers	36.287	52.203	64.533	60.340
Andere activiteiten	Aantal	107	115	123	91
	Cheques	5.990.742	5.427.014	6.203.827	7.266.478
	Werknemers	8.994	8.694	9.519	7.366
Gebrek aan gegevens	Aantal	329	441	243	413
	Cheques	4.920.652	7.046.828	4.289.148	9.165.351
	Werknemers	6.346	9.875	5.058	12.001
Totaal	Aantal	806	1.016	1.108	963
	Cheques	32.466.018	46.713.368	56.710.068	59.571.263
	Werknemers	51.627	70.722	79.110	79.539

Bron: IDEA consult op basis van RVA & Bel-First

1.3. Analyse van PWA (sui generis) - gegevens

Vanuit de RVA werden de geconsolideerde resultaatrekeningen aangeleverd voor de sui-generis dienstencheque afdelingen van PWA's die hun jaarrekening reeds indienden. Dit vormt een bijkomende dataset die toelaat de rendabiliteit van de dienstencheque-ondernemingen, in dit geval specifiek de PWA's met dienstencheque-activiteiten, verder te objectiveren.

Deze geconsolideerde rekeningen bevatten de gegevens van 126 Vlaamse PWA's met sui-generis dienstencheque-activiteiten, goed voor 5,2 miljoen terugbetaalde cheques in 2013.

Tabel 30: Vlaamse sui-generis Dienstencheque-afdelingen van PWA's binnen de geconsolideerde resultaatrekening voor 2013

	Aantal	Cheques	Werknemers in 2013
Geconsolideerde rekening	126	5.249.984	6.839
Niet beschikbaar	4	111.872	131
Totaal	130	5.361.876	6.970

Bron: IDEA consult op basis van RVA-gegevens

Bijlage 2: Analyse van de resultaten van PWA (sui generis) - gegevens

De geconsolideerde resultaatrekeningen van de sui-generis afdelingen dienstencheques van PWA's geven ons de mogelijkheid om buiten Bel-First specifiek voor deze groep van ondernemingen te kijken naar de verschillende marges per dienstencheque voor de kosten, opbrengsten en resultaten.

Deze analyse is voor de gegevens van 2012 uitgevoerd voor alle PWA's in België. Dezelfde analyse werd voor 2013 toegepast op de PWA's in Vlaanderen met sui-generis dienstencheque-afdeling. Aangezien het telkens gaat om een geconsolideerde jaarrekening, kunnen we voor 2012 de gegevens niet op niveau van Vlaanderen vergelijken.

In Tabel 31 brengen we de verschillende kosten, opbrengsten en resultaten in verhouding tot het aantal cheques. In 2013 worden de gegevens gevat van 126 Vlaamse PWA's, goed voor 5,2 miljoen cheques

Uit de tabel blijkt dat de **kosten** voor PWA's met dienstencheque-activiteiten in Vlaanderen in 2013 gemiddeld 23,4 euro bedragen. Dit is beduidend meer dan de inruilwaarde van de dienstencheques. De grootste post binnen deze kosten is de loonkost. Deze bedraagt gemiddeld 21,3 euro, wat nog onder de inruilwaarde van de cheques ligt.

Op het vlak van de **opbrengsten** zien we dat in totaal 23,2 euro werd verdiend per dienstencheque in 2013. Het merendeel daarvan werd verdiend aan de hand van dienstencheques, gemiddeld 20,8 euro per cheque. Dit betekent echter dat er bijkomend 2,4 euro per cheque wordt verdiend via andere inkomsten dan de inruilwaarde van de dienstencheques. Deze bijkomende inkomsten zorgen ervoor dat er gemiddeld meer inkomsten worden gegenereerd dan de inruilwaarde van de dienstencheque.

De verhouding tussen de kosten en opbrengsten zorgt echter voor een **negatief resultaat**. Het operationeel resultaat is verlieslatend met een negatieve marge van 0,21 euro per cheque. Dit wordt nog gemilderd via de financiële opbrengsten tot een gemiddeld verlies na belasting van -0,15 euro per cheque in 2013. Dit bedrag is eveneens bijna identiek aan de negatieve winstmarge van -0,16 euro per cheque voor PWA's, bekomen via Bel-First gegevens.

De vergelijking van de situatie in Vlaanderen voor 2013 met de voorgaande jaren toont een sterke afbouw van het positieve eindresultaat van meer dan 3 euro per cheque in 2008 tot net break-even in 2012 en een verlies in 2013.

Tabel 31: Resultatenrekening van sui-generis dienstencheque afdelingen van Vlaamse PWA's

		Totaal per cheque 2008-	Totaal per cheque 2010	Totaal per cheque 2012	Totaal per cheque 2013
Kosten	Loonkost (alle wkn)	17,6	19,5	20,6	21,3
	Totale operationele kosten	19,7	22,0	22,7	23,4
Opbrengsten	Omzet	19,6	20,1	20,5	20,8
	Totale operationele inkomsten	22,5	22,7	22,8	23,2
Resultaat	Operationeel resultaat	2,8	0,8	0,1	-0,21
	Bedrijfsresultaat voor belasting	3,2	1,0	0,03	-0,14
	Winst/verlies van het boekjaar	3,1	1,0	0,01	-0,15

Bron: IDEA consult op basis van RVA-gegevens

Bijlage 3: Extra tabellen en grafieken

Tabel 32: Kernindicatoren dienstencheques in 2013

Doelgroep	Indicator	Vlaanderen	België	%
Gebruikers	Aantal gebruikers die in 2013 minstens 1 bestelling plaatsten	582.108	950.918	61,2%
	Aantal aangekochte/bezorgde cheques in 2013	75.085.377	122.588.921	61,2%
	<i>waarvan dienstencheque voor zelfstandigen¹⁸</i>	<i>288.484</i>	<i>455.409</i>	<i>63,3%</i>
	Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques	131.029	205.492	63,8%
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen eind 2013	1.092	2.448	44,6%
	Aantal actieve ondernemingen in 2013 ¹⁹	1.125	2.577	43,7%
	Aantal terugbetaalde cheques in 2013	61.238.970	121.306.927	50,5%
Werknemers	Aantal werknemers in de loop van 2013 ²⁰	88.985	149.782	59,4%
	Aantal werknemers eind 2013 ²¹	59.698	110.878	53,8%
	Aantal jobs in de loop van 2013 ²²	95.699	160.793	59,5%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en Sodexo (2013)

Tabel 33: Terugbetaalde bedragen door opleidingsfonds dienstencheques naar regio in 2012

	Geldige aanvragen		Opleidingsbedrag	
	Aantal	%	bedrag	%
Brussel	387	17,8%	€ 775.093,17	23,8%
Vlaanderen	1.065	49,1%	€ 1.821.302,18	55,9%
Wallonië	718	33,1%	€ 660.069,40	20,3%
Totaal	2.170	100,0%	€ 3.256.464,75	100,0%

Bron: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (2013) volgens sociale zetel van de onderneming

¹⁸ Dit zijn de cheques voor moederschapshulp waar enkel zelfstandigen een beroep op kunnen doen.

¹⁹ Een actieve onderneming is een onderneming die minstens één cheque heeft ingediend voor terugbetaling in de 12 maanden gevolgd op de erkenning en na afloop van deze periode tijdens elke nieuwe periode van 12 maanden dienstencheques voor terugbetaling heeft ingediend bij de uitgiftemaatschappij.

²⁰ De werknemers worden slechts één keer geteld, ook al hebben zij gewerkt in verschillende ondernemingen.

²¹ Gegevens voor eind 2013 hebben betrekking op lopende contracten in de loop van december 2013 en januari 2014. De spreiding van deze werknemers is berekend volgens maatschappelijke zetel van de onderneming en niet de woonplaats van de werknemer.

²² Het aantal banen geteld in de loop van het jaar is afhankelijk van het aantal werknemers dat in iedere onderneming werd aangegeven (volgens de exploitatiezetel).