

TITEL: DIENSTENCHEQUE-ONDERNEMINGEN ONDER DE LOEP GENOMEN

Auteur(s): Maarten Gerard, Daphné Valsamis & An De Coen (IDEA Consult)

1. Korte samenvatting van het onderzoek (abstract)

In het kader van de zesde staatshervorming is het dienstencheque-systeem samen met verschillende andere arbeidsmarktbevoegdheden wettelijk overgedragen naar de Gewesten. Dit betekent dat Vlaanderen vanaf 1 juli 2014 zal instaan voor de werking van het systeem met meer dan 600.000 gebruikers in Vlaanderen aangesloten bij één van de 968 Vlaamse ondernemingen die nog actief waren eind 2014. De laatste tewerkstellingsgegevens van 2013 geven aan dat er bijna 89.000 dienstencheque-werknemers woonachtig zijn in Vlaanderen.

De overdracht van het systeem brengt echter verschillende uitdagingen met zich mee. De rendabiliteit van de dienstencheque-ondernemingen staat onder druk en indicatoren uit vorig onderzoek geven aan dat ook de kwaliteit van de tewerkstelling hieronder te lijden heeft. Tegelijk is de slagkracht van de Vlaamse overheid om het systeem bijkomend te financieren, beperkt. Vlaanderen neemt het federale regelgevende kader over, maar krijgt slechts een deel van de bijhorende financiering.

Dit onderzoek brengt de rendabiliteit van de Vlaamse dienstencheque-ondernemingen in kaart en hun bedrijfsvoering op het vlak van ondersteuning voor werknemers, zoals opleiding en omkadering, kwaliteit en financieel beleid. Het doel is te komen tot een accurate schets van de huidige situatie en beleidsaanbevelingen te formuleren voor de Vlaamse overheid. Dit gebeurt aan de hand van administratieve gegevens, interviews, een workshop met stakeholders en een online enquête. De rendabiliteit daalt doorheen de jaren, vooral door de stijgende loonkost en onder indexatie van de inruilwaarde van de cheques. Vooral in 2014 lijkt ze na stabilisatie in 2013 opnieuw terug te vallen. De terugval is vooral op te merken bij de non profit ondernemingen die ook ruimere opleiding, omkadering en loonvoorwaarden voorzien voor hun werknemers. Ondernemingen proberen reeds met verschillende acties hun resultaat te versterken, maar de overheid kan hen hierin bijspringen via verschillende in het onderzoek geïdentificeerde pistes.

Key words:

Dienstencheques

2. Doelen van het onderzoek

Om de duurzaamheid van het dienstencheque-systeem in Vlaanderen te verzekeren, dient te worden bepaald wat nodig is om de rentabiliteit van de ondernemingen te versterken, zonder afbreuk te doen op de kwaliteit van de jobs. Daarbij staan in dit onderzoek volgende onderzoeksvragen centraal:

- Wat is de rentabiliteits-situatie bij DCH-ondernemingen? Wat zijn verklaringen en mogelijke oplossingen?
- Hoe ziet het bedrijfsbeleid er uit op 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 rentabiliteit? Kunnen de administratieve lasten op 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?

Verduidelijking van kernbegrippen

- 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 overheid. 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 bedrijven, Invoegondernemingen, VZW's, Gemeenten, OCMW's, PWA's en Natuurlijke personen.
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.

3. Methoden en data

Voor de verzameling van informatie en gegevens over de dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen, werden verschillende methodieken gebruikt:

- Verzameling en analyse van administratieve gegevens van de RVA, RSZ en jaarrekeningen van ondernemingen via Bel-First. Deze gegevens werden gebruikt om een overzicht te geven van de grootte van de sector, een beeld te schetsen van de kwaliteit van de tewerkstelling, en de rendabiliteit van ondernemingen tot en met 2013 te berekenen.
- Diepte-interviews met 10 dienstencheque-ondernemingen om inzicht te verwerven in hun bedrijfsbeleid, de financiële situatie van ondernemingen en de oorzaken van de dalende rendabiliteit
- Diepte-interviews met overheidsadministraties om een beter overzicht te krijgen van de regelgeving en mogelijkheden ter vereenvoudiging
- Diepte-interviews met vakbonden en sectorfederaties om meer inzicht te krijgen in de kwaliteitsaspecten van de tewerkstelling, de rendabiliteitssituatie en het bedrijfsbeleid.
- Een online bevraging van de dienstencheque-ondernemingen actief in Vlaanderen om hun bedrijfsbeleid (omkadering, opleiding, loon, aanwerving & kwaliteit) in kaart te brengen, samen met hun rendabiliteit in 2014
- Workshop met stakeholders om de conclusies aan te vullen en beleidsaanbevelingen te formuleren.

Methodische toelichting

- Voor de 10 **diepte-interviews** bij dienstencheque-ondernemingen gebeurde de selectie aan de hand van twee criteria, nl. de grootte en het type van dienstencheque-onderneming. De diepte-interviews bij administraties en andere actoren vonden plaats bij de volgende instanties: RVA buurt-en nabijheidsdiensten, Departement WSE en het Vormingsfonds Dienstencheques. De diepte-interviews bij werknemersfederaties werden afgenomen bij ABVV en ACV en met de sectorfederaties Federgon, Verso, PWA Platform, VVSG en FBT.
- Voor het verspreiden van de **online enquête** werden de contactgegevens van de dienstencheque-ondernemingen actief in 2014 verkregen van de RVA. Alle ondernemingen in Vlaanderen werden aangeschreven. Ook de ondernemingen gevestigd in Brussel die actief zijn in Vlaanderen, kregen de mogelijkheid om deel te nemen. In totaal vulden 352 ondernemingen de enquête in, goed voor een respons van 36% van de 967 Vlaamse dienstencheque-ondernemingen. De samenstelling van de populatie en respondenten stemt in grote mate overeen in termen van type ondernemingen en grootte. PWA's zijn iets sterker vertegenwoordigd in de steekproef dan in de hele populatie dienstencheque-ondernemingen, terwijl kleine ondernemingen licht ondervertegenwoordigd zijn.
- De deelnemers aan de workshop bestonden uit vertegenwoordigers van de overheid (Departement WSE, RVA en Kabinet Werk), sectorfederaties (Federgon, Verso, PWA Platform, VVSG) en vakbonden (ACV, ABVV) en het vormingsfonds dienstencheques.

4. Bevindingen

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. 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. 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.

Het aantal dienstencheque-spelers krimpt en de sector 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 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.

Steeds vaker opleiding aangeboden aan werknemers

Dienstencheque-ondernemingen geven steeds vaker opleidingen aan hun werknemers. 78% van de ondernemingen die via de enquête bevraagd 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. 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.

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

4. Bevindingen (vervolg)

Divers beeld wat de kwaliteit van 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.

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. 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.

Weinig ruimte voor additionele inkomsten naast de inruilwaarde voor 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.

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.

4. Bevindingen (vervolg)

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 bevroegde 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, wat een deel van de gebruikers deed afhaken of hun gebruik verminderen. Bovendien is in 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. 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 en 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, maar 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 de 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. Daarnaast kampt ook de kostenzijde met een stijgende loonkost en stijgende ziektekosten. Ondernemingen in de dienstencheque-sector worden ook geconfronteerd met een hoog ziekteverzuim. De dienstencheque-job is een zware job. De veroudering van het werknemersbestand doet het aantal afwezigheden wegens ziekte toenemen volgens de ondernemingen in de interviews.

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 belangrijke actieveld 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. Een derde actieveld 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. 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.

5. Beleidsimplicaties

Om de continuïteit van het dienstencheque-stelsel in Vlaanderen te bewaren, moeten wijzigingen worden aangebracht in de werking van het systeem. De rendabiliteitsituatie 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 chequeprijs 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 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 opvolgen en controleren van de (nieuwe) ondernemingen. Het uitwiden 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 die de transparantie van dit beleid voor gebruikers en ondernemingen vergroten.
- Tot slot kan ook op korte termijn een definitief kader worden gezocht waarin de strijktiviteiten 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 opvolging en controle 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.

5. Beleidsimplicaties (vervolg)

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 geobjectiveerd 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.

Volledige referentie van onderzoeksrapport(en) of paper(s) en andere sleutelpublicaties van het hier samengevatte onderzoek