



Dienstencheque- ondernemingen onderzocht

Viona-oproep voor een studieopdracht,
15/10/2013

Op verzoek van:

Vlaamse overheid

Departement Werk en Sociale Economie

Albert II-laan 35, bus 20

1030 Brussel

Ik, ondergetekende Wim Van der Beken, verklaar te hebben nagezien dat de hierna vermelde gegevens volstrekt overeenstemmen met de vermeldingen van het bij het bestek behorende formulier en de inventaris en neem daarvoor de volledige verantwoordelijkheid op.

Brussel, maandag 3 november 2014

Contactpersoon:

Daphné Valsamis

+32 (0) 300 85 00

daphne.valsamis@ideaconsult.be

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



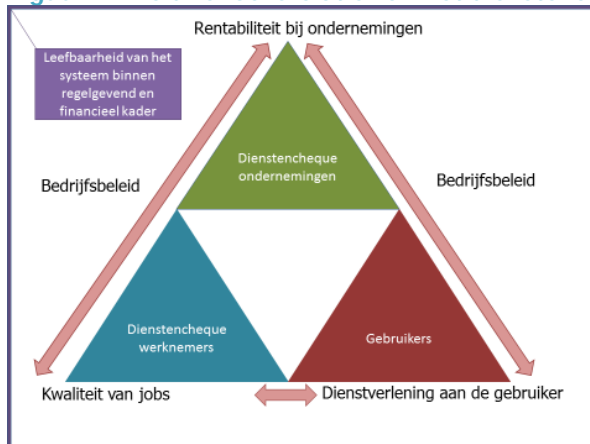
INHOUDSTAFEL

1/	Context en doelstellingen van het onderzoek	4
2/	Onze visie op de opdracht	6
2.1	Inhoudelijk analysekader	6
2.2	Mix van methodieken	7
3/	Plan van aanpak	9
3.1	Fase 1: Voorbereidende fase	9
3.2	Fase 2: Analyse van administratieve gegevens	9
3.3	Fase 3: Diepte-interviews met diverse stakeholders	9
3.4	Fase 4: Grootschalige enquête bij dienstencheque-ondernemingen	10
3.5	Fase 5: Workshop met sociale partners en beleidsactoren	10
3.6	Fase 6: Rapportage en conclusies	10
4/	Tijdsschema en financieel plan	11
4.1	Tijdschema	11
4.2	Financieel plan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5/	Valorisatie	12
6/	Voorstelling team en referenties	13
6.1	Sterktes van het onderzoeksteam	13
6.2	Onderzoeksteam	14
6.3	Referenties	16
Bijlage 1/	Onderzoeksvragen en methoden	19
Bijlage 2/	Overzicht administratieve gegevens	20
Bijlage 3/	Topiclijsten interviews	21
Bijlage 4/	Voorbeeldvragen enquête bij ondernemingen	23
Bijlage 5/	CV's	25

1/ Context en doelstellingen van het onderzoek

Het dienstencheque-systeem is in 2004 opgezet door de federale overheid met een driedelige doelstelling: het bestrijden van zwartwerk, het creëren van tewerkstelling voor laaggeschoolden en 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 overgeschreden met de creatie van meer dan 160.000 banen (2013) en bijna 972.000 gebruikers in 2014. 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 januari 2015 zal instaan voor de werking van het systeem met bijna 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 systeem te willen behouden, inclusief de prijs van de cheques en de fiscale aftrek, maar met aanpassingen van bepaalde aspecten zoals de 60% regel en de taalvererving van werknemers.

Figuur 1 : De driehoeksrelatie van het dienstencheque-systeem



Bron: IDEEA Consult

De overdracht van het systeem brengt verschillende uitdagingen met zich mee. Vlaanderen erft het federale regelgevende kader, maar krijgt slechts een deel van de bijhorende financiering. De eerste uitdaging voor de overheid is dus de kost van het systeem te kunnen beheersen: €1,8 miljard in België in 2012 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 rentabiliteit), de werknemers (de kwaliteit van jobs) en de gebruikers (de kwaliteit van de dienstverlening). Zoals aangegeven in bovenstaande figuur is de interactie tussen ondernemingen, werknemers en gebruikers gestuurd door het bedrijfsbeleid van de onderneming en door het nieuw Vlaams regelgevend en financieel kader.

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. Daarbovenop zijn, mede onder de rentabiliteitsdruk, bepaalde kwaliteitsindicatoren voor de dienstencheque-jobs achteruitgegaan in 2012. Zowel het aantal opgeleide werknemers als het aantal omkaderingspersoneelsleden is gedaald terwijl het gebruik van tijdelijke werkloosheid in 2012 is gestegen, net als de uitstroom van werknemers. Het aantal ondernemingen gaat in dalende lijn van 1.092 in 2013 naar 1.017 in 2014: dit is een evolutie die zijn grondslag kan vinden in een stijgende financiële druk en een schaalvergroting en professionalisering in de sector.

Het behoud van het systeem vraagt dus ingrepen ter versterking van de interne rentabiliteit, zonder afbreuk te doen op 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 zullen conform het bestek volgende onderzoeksvragen centraal staan:

- ▶ 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 job-kwaliteit 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?
Daarbij zal telkens aandacht worden gegeven aan de verschillen tussen type dienstencheque-ondernemingen.

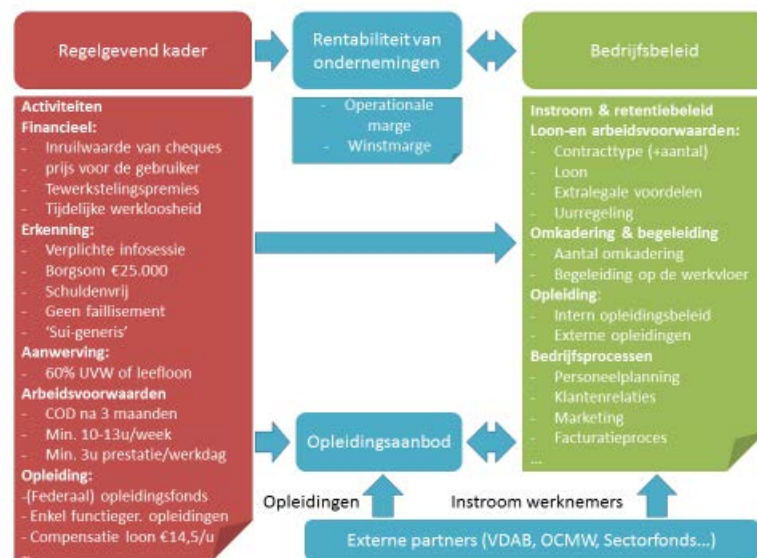
2/ Onze visie op de opdracht

Voor we overgaan naar de aanpak van de opdracht, bespreken we eerste het analysekader en de methodieken die we zullen gebruiken voor de uitvoering van het onderzoek. Deze vormen immers het referentiekader voor de verschillende fasen van het onderzoek die in het volgende hoofdstuk besproken worden.

2.1 Inhoudelijk analysekader

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

Figuur 2: Analyse kader voor de relatie tussen rentabiliteit, 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. Een dienstencheque-onderneming moet ook voldoen aan een set van erkenningsvoorwaarden, criteria die in 2012 en 2013 verder zijn verstrengd zoals het inleggen van een borgsom en niet betrokken zijn geweest bij een faillissement van een vorige dienstencheque-onderneming. 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. 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.

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. Uit de evaluatie van het systeem (2012) blijkt dat ondernemingen deze werking steeds verder gaan **professionaliseren**. Dit vertaalt zich vooral in het uitbouwen van bedrijfsprocessen om werkplanning op te maken, ziekte en vakantiedagen op te volgen en opleiding en begeleiding efficiënt te organiseren. Vaak wordt dit ondersteund door gespecialiseerde informaticasystemen.

Het bedrijfsbeleid grijpt natuurlijk reeds 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,...). Dit zijn



indicatoren die in de jaarlijkse evaluaties van het systeem worden opgevolgd. 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 opleidingen ontvangen. In 2013 heeft dusver ongeveer 32% van de werknemers een opleiding gehad, betaald via het opleidingsfonds. 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 tenslotte de **rentabiliteit van de ondernemingen**. De rentabiliteit 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 rentabiliteit is natuurlijk het resultaat van verschillende interne en externe factoren binnen en buiten de dienstencheque-onderneming. De regelgeving, vooral op vlak van financiering, speelt 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 rentabiliteit door de mate waarin bedrijven zo effectief en efficiënt mogelijk met hun middelen omspringen door hun werking te professionaliseren.

2.2 Mix van methodieken

Om verder te gaan dan een boekhoudkundige benadering van het rentabiliteitsprobleem van ondernemingen, stellen we een mix van **kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethodes** voor. De onderzoeksvragen en de daaraan gekoppelde methodieken worden weergegeven in bijlage 1. De kwantitatieve gegevens zullen snel kunnen worden verwerkt om een eerste schets te geven van de rentabiliteit en kwaliteit van de jobs binnen de verschillende types Vlaamse dienstencheque-ondernemingen. Deze gegevens zullen dan op basis van kwalitatieve onderzoeksmethodes worden uitgediept om de werking van de ondernemingen, kwaliteit van jobs en rentabiliteit in kaart te brengen. Daarbij worden goede praktijken en beleidsaanbevelingen geïdentificeerd die kunnen leiden tot verbetering of remediëring van bestaande problemen.

▶ Data-analyse van administratieve en Bel-First gegevens

Via de jaarlijkse evaluaties van het dienstencheque-systeem beschikken we over verschillende administratieve gegevens op individueel niveau afkomstig van de FOD WASO, Sodexo, RVA, RSZ en RSZPPO tot en met 2013 (contracttype, loon, omkadering, opleiding via opleidingsfonds, tijdelijke werkloosheid,...). Een volledig overzicht van alle beschikbare gegevens is toegevoegd in bijlage 2. Via onze ervaring met deze gegevens kunnen deze efficiënt worden verwerkt om een gedetailleerd overzicht te geven van de kwaliteit van de jobs volgens type onderneming in Vlaanderen¹. De rentabiliteit van de Vlaamse ondernemingen zal in kaart worden gebracht via een analyse van de jaarrekeningen van de ondernemingen in Bel-first met oog voor de aandachtspunten (zie verder).

▶ Diepte-interviews met diverse stakeholders

Als tweede methode zullen we diepte-interviews uitvoeren bij belangrijke actoren in het systeem die de verschillende thema's beter kunnen belichten. Daarbij zullen we administraties, ondernemingen en vakbondsafgevaardigden bevragen om elk vanuit hun standpunt op de onderzoeksvragen in te gaan. Zo zullen we ingaan op de rendabiliteit, de regelgeving en mogelijke vereenvoudiging en de kwaliteit van de jobs en dienstverlening, met meer aandacht voor bepaalde thema's naargelang de achtergrond en expertise van de stakeholders.

▶ Grootschalige enquête bij ondernemingen

Een derde onderzoeksmethode is het gebruik van een on-line enquête bij ondernemingen. We hebben deze methode reeds 4 keer gebruikt bij dienstencheque-ondernemingen en de methode blijkt steeds efficiënt met een hoge responsgraad (34% in 2012). Deze enquête zal dienen om representatieve uitspraken te kunnen doen over de sector, en per type onderneming. Zo zal de rentabiliteitsproblematiek verder worden geobjectiveerd, net als het bedrijfsbeleid van ondernemingen op vlak van professionalisering en kwaliteit van jobs. Deze enquête zal worden afgenomen voor het totaal van dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen. We gebruiken hiervoor de contactgegevens van dienstencheque-ondernemingen voor 2014.²

▶ Workshop met diverse stakeholders

Op het einde van de opdracht plannen we een workshop met de sociale partners en beleidsmakers, samen met vertegenwoordigers van de sector. Een workshop laat toe constructief en participatief na te denken op basis van de resultaten van het onderzoek. Zo krijgen de stakeholders de kans om hun inbreng te geven voor de

¹ De beschikbaarheid van gegevens volgens individuele exploitatiezetel is hier echter wel een aandachtspunt. In samenspraak met de stuurgroep moet worden bepaald of ondernemingen met een maatschappelijke zetel in Brussel, maar actief in Vlaanderen, best mee worden opgenomen in de analyses.

² We beschikken reeds over de gegevens van 2013 en kunnen de gegevens voor 2014 snel aanvullen in overleg met de RVA.



aanbevelingen rond mogelijke oplossingen voor de rentabiliteit, een beperking van de administratieve lasten, het versterken van de professionalisering van de sector en een betere valorisatie van de opleidingsmogelijkheden.



3/ Plan van aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft het gedetailleerde plan van aanpak om boven beschreven onderzoekskader in de praktijk te implementeren. Na de voorbereidende fase onderscheiden we vier grote luiken in het onderzoek: analyse van administratieve gegevens, interviews bij stakeholders, een online-enquête bij dienstencheque-ondernemingen en een workshop met diverse stakeholders. De laatste fase betreft de rapportage en valorisatie van het onderzoek.

3.1 Fase 1: Voorbereidende fase

Deze voorbereidende fase heeft als doel om van bij de start van het onderzoek te zorgen voor eenzelfde begrip van de opdracht bij de opdrachtgever en het onderzoeksteam. Bij de opstart van het project voorzien we daarom een startoverleg waar volgende agendapunten besproken zullen worden:

- ▶ Kennismaking met het onderzoeksteam;
- ▶ Scherp stellen van de focus, de onderzoeksvragen en de scope van het onderzoek;
- ▶ Bespreking van het plan van aanpak en de tijdsplanning;
- ▶ Uitwisseling van relevante documenten en informatie;
- ▶ Bespreking van beschikbare administratieve gegevens en mogelijke aandachtspunten;
- ▶ Vastleggen van de te interviewen personen en ondernemingen.

Het resultaat van deze voorbereidende fase is een goedgekeurd plan van aanpak en het verschaffen van het nodige onderzoeksmateriaal, zodat het onderzoek een vlotte start en uitvoering kent.

3.2 Fase 2: Analyse van administratieve gegevens

De analyse van de administratieve gegevens zal dienen als startpunt voor het onderzoek. In de eerste plaats zullen we beroep doen op de administratieve gegevens van FOD WASO, Sodexo, RVA, RSZ en RSZPPO om de kwaliteit van jobs in kaart te brengen (contracttype, loon, omkadering, opleiding via opleidingsfonds, tijdelijke werkloosheid,...). We beschikken over deze gegevens tot en met 2013³ en op individueel niveau, waardoor alle kruisingen en analyses zeer efficiënt uitgevoerd kunnen worden. Vervolgens gebruiken we de jaarrekeningen uit de database van Bel-First om een update te geven voor 2013 van de rentabiliteit bij ondernemingen⁴. Aandachtspunten hierbij is dat niet voor alle ondernemingen gegevens beschikbaar zijn (namelijk voor OCMW's en PWA's) en enkel de basisgegevens kunnen worden geanalyseerd (operationele kost en –opbrengsten en operationeel resultaat, winst). De resultaten uit de Bel-First-analyse in 2012 waren echter gelijkaardig aan de resultaten van een aparte PWA-analyse en de rentabiliteitsanalyse op basis van enquêtegegevens, waardoor de kans op vertekening beperkt is. Aangezien dienstencheque-ondernemingen nu verplicht een sui-generis structuur en jaarrekening hebben is er ook geen risico om andere (niet-dienstencheque) activiteiten in de analyse op te nemen. We zullen ten slotte ook dieper ingaan op de regelgeving waaraan dienstencheque-ondernemingen moeten voldoen op vlak van erkenning, tewerkstellingspremies, aanwerving, opleiding en arbeidsvoorwaarden.

Deze analyses laten toe om de verschillen in jobkwaliteit en rentabiliteit van ondernemingen kwantitatief in kaart te brengen en een overzicht te geven van de administratieve vereisten van het systeem. Deze resultaten worden opgenomen in een interim rapport voor de stuurgroep eind januari 2015.

3.3 Fase 3: Diepte-interviews met diverse stakeholders

In deze fase zullen we via verschillende sets van interviews inzicht krijgen in het bedrijfsbeleid van ondernemingen, de verklaringen en mogelijke oplossingen voor de rentabiliteitsproblematiek en de gevolgen van de regelgeving voor ondernemingen. Daarvoor voorzien we drie verschillende set van interviews:

- ▶ In de eerste set zullen we **3 interviews uitvoeren bij verschillende administraties** om zeer specifiek de belangrijke aspecten van de regelgeving te bespreken en te bekijken welke vereenvoudigingsmogelijkheden er zijn. We denken bvb. aan de Vlaamse Overheid – Departement WSE, de (dienst Erkenningen van de) RVA en FOD Waso.
- ▶ In de tweede set zullen we **12 dienstencheque-ondernemingen interviewen**, verspreid over de verschillende types. In deze interviews willen we inzicht krijgen in de oorzaken en eventuele oplossingen van hun financiële situatie, de manier waarop zij hun onderneming professionaliseren en een kwaliteitsbeleid voeren. Daarbij bespreken we de plaats die opleidingen hierin kunnen hebben, de impact van de regelgeving op hun werking en de mogelijkheden tot vereenvoudiging. De interviews zullen ons ook een eerste zicht geven op de verschillende mogelijke samenwerkingen met VDAB, OCMW's en andere partners. Een topiclijst voor deze interviews is opgenomen in bijlage.

³ De gegevens voor 2014 zullen in het tijdsbestek van het onderzoek nog niet beschikbaar zijn.

⁴ . De gegevens voor 2014 zijn nog niet beschikbaar.



- ▶ In de derde set zullen we **3 groepsinterviews houden met vakbondsafgevaardigden**. Deze interviews zullen ons meer inzicht geven in de kwaliteit van de jobs en beleid van DCH-ondernemingen en de manier waarop deze door de rentabiliteit, professionalisering en regelgeving worden geaffecteerd, bekeken vanuit de visie van werknemers. De kernvragen zijn terug te vinden in de topiclijst in bijlage.

Als resultaat van deze fase hebben we een eerste inzicht in de kwalitatieve aspecten van de onderzoeksvragen vanuit de standpunten van administraties, werkgevers en werknemersafgevaardigden. Hiermee zullen we ook de nodige informatie verzamelen voor de enquête bij ondernemingen.

3.4 Fase 4: Grootschalige enquête bij dienstencheque-ondernemingen

Het doel van deze fase is een representatief antwoord te krijgen op de onderzoeksvragen waarbij de nodige nuances kunnen worden aangebracht volgens de profielkenmerken van de ondernemingen. Hierdoor kunnen we de kwantitatieve analyse aanvullen en bijkomende kwalitatieve gegevens verzamelen. We voorzien daarom de uitvoering van een grootschalige online enquête bij alle dienstencheque-ondernemingen actief in Vlaanderen. Het werken met een online enquête heeft alvast enkele voordelen:

- ▶ De analyse van de administratieve gegevens kan verder uitgediept worden op grote schaal;
 - ▷ We kunnen de rentabiliteit verder uitdiepen en koppelen met organisatievormen van de onderneming;
 - ▷ We kunnen rentabiliteit koppelen met indicatoren van de kwaliteit van jobs waardoor we de impact van de rentabiliteit kunnen objectiveren.
 - ▷ We kunnen de samenwerkingsverbanden van de ondernemingen in kaart brengen
- ▶ We kunnen de antwoorden uitsplitsen voor verschillende types, grootte en locatie van de ondernemingen.
- ▶ We kunnen eerste voorstellen voor verbetering van rentabiliteit en professionalisering aftoetsen bij de sector.
- ▶ We kunnen verschillende kwaliteitsindicatoren van jobs vergelijken met resultaten van vorige enquêtes wat zorgt voor continuïteit in het onderzoek.

Een eerste ontwerp van vragenlijst is terug te vinden in bijlage. We beschikken reeds over de contactgegevens van de ondernemingen actief in 2013. De update voor de ondernemingen actief in 2014 zullen we opvragen bij de RVA. De enquête zal worden gehouden van eind maart tot begin april, zodat ze nog voor de paasvakantie kan worden afgerond. De onderzoekers zullen de nodige acties ondernemen om naast een hoge respons ook een representatieve respons te bekomen. Binnen het evaluatieteam is er een uitgebreide expertise aanwezig voor de verwerking van resultaten van enquêtes.

Het resultaat van deze fase is een representatief beeld van de oorzaken van de rentabiliteitsverschillen, de impact daarvan op de kwaliteit van jobs en mogelijke pistes ter verbetering. Het geeft een overzicht van de professionalisering van de sector en van de samenwerkingsverbanden tussen ondernemingen en tewerkstellingspartners. We voorzien een tussentijdse rapportering van deze resultaten, weergegeven in een tabellenboek, begin mei 2015.

3.5 Fase 5: Workshop met sociale partners en beleidsactoren

In deze fase hebben we als doel te komen tot gedragen beleidsaanbevelingen. We voorzien sociale partners, beleidsmakers (administratie, VDAB, Kabinet) en vertegenwoordigers van de dienstencheque-sector samen te brengen om de resultaten te bespreken uit de vorige stappen en samen te komen tot aanbevelingen voor toekomstig beleid. Daarbij gaat de aandacht voornamelijk naar de mogelijke aanbevelingen voor het beleid:

- ▶ Hoe de rentabiliteit bij ondernemingen verbeteren?
- ▶ Hoe de sector verder professionaliseren?
- ▶ Hoe de administratieve lasten beperken?
- ▶ Hoe opleidingen inzetten als instrument ter kwaliteitsverhoging?
- ▶ Hoe de samenwerking tussen dienstencheque-ondernemingen en tewerkstellingspartners verbeteren?

Op basis van deze workshop zullen we concrete beleidsaanbevelingen formuleren waarmee de Vlaamse overheid professionalisering, kwaliteit van jobs en rentabiliteit kan versterken.

3.6 Fase 6: Rapportage en conclusies

Tenslotte zullen in de laatste fase de resultaten uit de voorgaande fases gerapporteerd worden in een duidelijk en overzichtelijk rapport. Het doel is onderbouwde antwoorden te bieden op de onderzoeksvragen en aanbevelingen aan te reiken voor toekomstig beleid. In het rapport brengen we de verschillende thema's achtereenvolgens in kaart, samen met de verklarende factoren en eventuele pistes ter verbetering of vereenvoudiging:

- ▶ De regelgeving en de administratieve lasten bij ondernemingen
- ▶ De kwaliteit van de jobs en de dienstverlening naar de gebruikers
- ▶ Bedrijfsbeleid en de professionalisering van dienstencheque-ondernemingen
- ▶ De rentabiliteit bij ondernemingen
- ▶ Beleidsaanbevelingen

Het concept eindrapport wordt in een vergadering met de stuurgroep begin juni voorgesteld en besproken. De opmerkingen en suggesties van de stuurgroep zullen in de finale versie van het rapport verwerkt worden.



4/ Tijdschema en financieel plan

4.1 Tijdschema

In het bestek is vastgelegd dat de opdracht dient te zijn afgerond tegen eind juni 2015. Rekening houdend met de verwachte tijdsplanning vanwege de opdrachtgever, hebben we een werkschema opgemaakt dat het mogelijk maakt om de tussentijdse resultaten en het eindrapport conform het bestek en met de nodige kwaliteitsgarantie op te leveren.

Tabel 1: Tijdschema project

	Dec	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni
Fase 1 Voorbereiding	†						
Fase 2 Desk research							
▶ Update opvragen admin gegevens							
▶ Verwerken administratieve gegevens							
▶ Analyse Bel-First gegevens		†	📄				
Fase 3 Interviews stakeholders							
▶ Opmaak topiclijsten + contacten met deelnemers + vastleggen interviews							
▶ Uitvoeren en verwerken interviews							
Fase 4 Enquête bij dienstencheque-ondernemingen							
▶ Opstellen vragenlijst				†	📄		
▶ Uitsturen enquête							
▶ Analyse resultaten						†	📄
Fase 5 Workshop met stakeholders							
Fase 6 Rapportage en conclusie							
▶ Aanbevelingen en conclusies							
▶ Concept eindrapport							†
▶ Finaal eindrapport							📄

† : Overlegmoment ; 📄 : Rapportage

We voorzien daarbij 5 formele overlegmomenten:

- ▶ Startvergadering met de opdrachtgever (*begin december 2014*) om de scope van het onderzoek scherp te stellen en relevante documenten en informatie uit te wisselen.
- ▶ Overleg ter bespreking van het interim-rapport en de topiclijsten voor de interviews (*eind januari 2015*): het interim-rapport zal reeds de analyse van de administratieve gegevens, Bel-First gegevens en het overzicht van de regelgeving bevatten.
- ▶ Tussentijds overleg voor de bespreking van de vragenlijst voor de enquête bij dienstencheque-ondernemingen (*begin maart 2015*).
- ▶ Tussentijdse rapportering ter bespreking van de enquêteresultaten (*begin mei 2015*)
- ▶ Slotoverleg (*half juni 2015*): in dit overleg wordt het concept eindrapport gepresenteerd en besproken. De opmerkingen van de stuurgroep zullen hierna verwerkt worden in het eindrapport. Het eindrapport zal tegen *eind juni* gefinaliseerd worden.

Naast de formele contacten met de opdrachtgever die opgenomen zijn in het tijdschema zal het team ook informeel contact houden met de opdrachtgever (via mails of telefonisch).



5/ Valorisatie

De resultaten van het onderzoek zullen dienen om het dienstencheque-systeem te kunnen inbedden in het Vlaamse beleid zonder de leefbaarheid van het systeem voor de ondernemingen of de kwaliteit van jobs en de dienstverlening in het gedrang te brengen. Het onderzoek zal pistes aanreiken voor een verdere professionalisering van de sector met een versterkt opleidingsaanbod en betere samenwerking met andere tewerkstellingspartners.

Het valorisatieplan voor de voorgestelde studieopdracht bevat verschillende elementen om de onderzoeksresultaten onder de aandacht van de betrokken personen/instanties te brengen.

Publicatie onderzoeksresultaten

De resultaten van het voorgestelde onderzoek zullen gepresenteerd worden in een onderzoeksrapport dat na afloop van het onderzoek publiek beschikbaar zal zijn, samen met een Nederlandse en Engelstalige samenvatting die ingaan op de opzet, bevindingen, aanbevelingen en valorisatie van de studie. Op die manier kunnen alle geïnteresseerden de resultaten raadplegen. Via een artikel in Over.Werk (Steunpunt WSE) kunnen de resultaten bovendien onder de aandacht gebracht worden van een breed publiek.

Presentaties van de resultaten van het onderzoek

Naast de presentatie voor de stuurgroep, voorzien wij ook de mogelijkheid om aangepaste presentaties te geven op maat van het geïnteresseerd doelpubliek. Dat kan op meerdere niveaus gebeuren met het oog op diverse finaliteiten:

- ▶ **Beleidsmakers:** Na afloop van het project kunnen de voornaamste bevindingen gepresenteerd worden aan de bevoegde instanties bij de voorbereiding van eventuele beleidsaanpassingen.
- ▶ **Sociale partners:** Om een draagvlak te creëren voor de verspreiding van goede praktijken of wijzigingen in het regelgevend kader van het dienstencheque-systeem kunnen ook presentaties georganiseerd worden bij werkgeversfederaties, vakbonden, SERV, enz.

Deze resultaten zouden ook gepresenteerd kunnen worden op een congres/studiedag, bvb. een lunchcauserie en/of het arbeidsmarktcongres van WSE.

Verspreiding onderzoeksresultaten via IDEA-kanalen en sociale media

De resultaten van het voorgestelde onderzoek kunnen ook via de kanalen van IDEA Consult zelf worden verspreid (zowel het rapport als een samenvatting ervan). Zodra de resultaten publiek beschikbaar zijn, zullen ze ook gevaloriseerd worden via volgende IDEA-communicatiekanalen:

- ▶ De website, waar afgelopen projecten in de kijker worden geplaatst
- ▶ De nieuwsbrief die binnen het IDEA-netwerk wordt verspreid
- ▶ De Linked-in pagina van IDEA zodat het rapport ook via de sociale media wordt verspreid



6/ Voorstelling team en referenties

6.1 Sterktes van het onderzoeksteam

Hier geven we aan wat onze meerwaarde is voor deze opdracht. We onderscheiden vier **succesfactoren** die we kort toelichten. In paragraaf 6.3 staat de volledige lijst van referenties opgenomen, die deze expertise bevestigen.

▶ Expertise omtrent het dienstencheque-systeem

IDEA Consult heeft sinds 2004 jaarlijks het evaluatieonderzoek van het dienstencheque-systeem voor de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg uitgevoerd. Hiernaast is IDEA Consult ook geregeld actief in allerlei publieke debatten omtrent het dienstenchequesysteem (artikels, studiedagen, peer reviews enz...). Hierdoor heeft het onderzoeksteam een sterke expertise opgebouwd in de werking van het systeem. Bovendien kent het team de praktijk, de verschillende actoren en de administratieve gegevens omtrent dienstencheques zeer goed, waardoor we de opdracht efficiënt kunnen uitvoeren met het maximale gebruik van de beschikbare gegevens sinds 2004 en op individueel niveau.

▶ Ruime ervaring inzake financiële analyses

IDEA Consult heeft de nodige expertise om financiële en boekhoudkundige analyses te maken van de jaarrekeningen van zowel individuele ondernemingen als van volledige sectoren. Het onderzoeksteam is vertrouwd met instrumenten als Bel-First en kan aan de hand van verschillende parameters en ratio's de financiële gezondheid van een onderneming bepalen. IDEA Consult onderzocht reeds de competitiviteit van verschillende sectoren, en dit zowel op Belgisch als op Europees niveau.

▶ Expertise inzake kwalitatieve onderzoeksmethoden

IDEA Consult beschikt over een sterke expertise op het gebied van interviewtechnieken en workshops. In het kader van vorige dienstencheque-evaluaties werden verschillende interviews uitgevoerd, ook over gevoelige thema's als bedrijfsbeleid en diversiteit binnen ondernemingen. In verschillende VIONA onderzoeken zoals de evaluatie van het trajecten naar Ondernemerschap en de Loopbaan- en diversiteitsplannen paste IDEA Consult ook verschillende aanpakken toe voor workshops om op gepaste manier de benodigde informatie te bekomen van de deelnemers.

▶ Ruime ervaring inzake bevraging van bedrijven

Een on-line enquête is een efficiënte manier om informatie te verzamelen bij een grote groep bedrijven en om representatieve uitspraken te kunnen doen voor een sector. Via verschillende projecten heeft IDEA Consult ervaring opgebouwd met het grootschalig bevragen van bedrijven. We denken ondermeer aan vorige evaluaties van het dienstencheque-systeem, maar ook aan een bevraging van bedrijven omtrent hun HR-beleid in opdracht van Federgon, omtrent hun EVC-beleid of hun loopbaan-en diversiteitsplannen in opdracht van de Vlaamse overheid.



6.2 Onderzoeksteam

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het team, alsook de rol en expertise van elke onderzoeker in het onderzoek.

Tabel 2: Voorstelling onderzoeksteam

Teamlid	Rol	Expertise	Taken in de opdracht
Daphné Valsamis	Projectleider	Dienstencheque-systeem Rentabiliteitsanalyses Enquêtering Interviewtechnieken Workshops Projectleiderschap	Projectmanagement Interviews Enquête Workshop Rapportage
Maarten Gerard	Onderzoeker	Dienstencheque-systeem Rentabiliteitsanalyses Enquêtering Interviewtechnieken Workshops	Data-analyse Rentabiliteitsanalyse Interviews Enquête Workshop Rapportage
Kristof Mertens	Expert	Bedrijfsbeleid Regelgeving Rentabiliteitsanalyses Enquêtering	Data-analyse Rentabiliteitsanalyse Enquêtering Rapportage
Wim Van der Beken	Kwaliteitscontroleur	Dienstencheque-systeem Workshops Projectmanagement	Moderatie workshop Rapportage Kwaliteitscontrole

U vindt hieronder een korte beschrijving van de teamleden. In bijlage 5 is een uitgebreid CV van deze teamleden opgenomen met vermelding van hun beroepskwalificaties en hun referenties.

Daphné Valsamis

Daphné is sinds juli 2014 tewerkgesteld bij IDEA Consult als Manager in het kennisveld 'Arbeidsmarkt en Sociaal-economisch beleid'. Daphné is 'Master in Science of Economics', optie econometrie en arbeidseconomie (ULB). Van 2005 tot 2007 werkte ze als onderzoeker en assistente in de Departement van Toegepaste Economie van de ULB (DULBEA) in de onderzoeksgroep 'Arbeidsmarkt' en 'Sociale Zekerheid'. Hierdoor heeft ze een brede economische kennis opgebouwd, met nadruk op arbeidseconomie.

Haar specialisatie bij IDEA Consult ligt in onderzoeken omtrent activerend arbeidsmarktbeleid, waaronder de evaluatie van het dienstencheque-systeem. Zo werkt Daphné sinds 2008 actief mee aan de evaluatieonderzoeken van het stelsel van de dienstencheques. Hiernaast is Daphné ook actief in allerlei valorisatieactiviteiten omtrent dit onderzoek, bvb. via artikels rond dit thema in Over.Werk of voor de European Employment Observatory Spring Review 2008; of nog allerlei studiedagen rond dit thema. Daphné heeft ook een brede expertise op vlak van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals profielanalyse, econometrische analyse, interviewtechnieken, grootschalige enquêtering en workshops begeleiden, zoals in de evaluaties van de dienstencheques, het EVC-beleid bij ondernemingen en de evaluatie van de loopbaan- en diversiteitsplannen.

*Daphné Valsamis zal fungeren als **projectleider** voor het project.*

Maarten Gerard

Maarten Gerard werkt als senior onderzoeker bij IDEA Consult in het domein Arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid. Hij is Master in de Politieke en Sociale Wetenschappen en Master in de Beleidseconomie aan de KULeuven. Maarten bezit een sterke expertise op het vlak van evaluatieonderzoeken en impactanalyses met projecten als de evaluatie van de GECO-maatregel voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de evaluatie van de Strategische Investerings- en Opleidingssteun of nog de impact van maaltijd- en ecocheques.

Hij is expert op gebied van de werking van het systeem van de dienstencheques. Naast zijn betrokkenheid in het evaluatieonderzoek van het stelsel van de dienstencheques in 2010, 2011 en 2012 voor de FOD WASO, vergeleek hij ook het Belgische en Franse systeem van cheques in de sector van diensten aan Personen voor Pour la solidarité en trad hij op als expert in het Mutual Learning programme van de Europese commissie in een Learning Exchange rond dienstencheque. Maarten is vertrouwd met een assortiment van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden, waaronder profielanalyses en monitoring van gegevens, diepte-interviews, grootschalige



online enquêtes, kostenmodellen en projecties. Deze methodes werden door hem al in verschillende onderzoeken toegepast waaronder de evaluaties van het dienstenchequesysteem, een analyse van de metaalsector en onderzoeken in het kader van het Vlaamse VIONA onderzoeksprogramma.

*Maarten Gerard zal fungeren als **onderzoeker** in dit project.*

Kristof Mertens

Kristof Mertens is expert in het kennisveld "Competitiviteit en Innovatie". Hij heeft een uitgebreide ervaring met de verzameling, bewerking en analyse van economische informatie voor diverse industriële en dienstensectoren. Hij ontwikkelde ook verscheidene indicatorensets en monitoringinstrumenten om de financiële gezondheid van ondernemingen en sectoren op te volgen. In dat kader was hij ook betrokken als expert in de analyse van de rentabiliteit van dienstencheque-ondernemingen in de evaluatie van het systeem voor 2012. Kristof is ook erg vertrouwd met het uitvoeren van grootschalige internetenquêtes. Tot slot is hij gespecialiseerd in administratieve lastenverlaging en reguleringsmanagement. Kristof is in 1999 als toegepaste econoom, met specialisatie in bedrijfseconomie, afgestudeerd aan de KULeuven. Na zijn studies werkte hij aan dezelfde faculteit als onderwijs- en onderzoeksassistent. Daarna deed hij sectorervaring op in verscheidene Belgische en Nederlandse distributiesectoren bij de Nederlandse Kamer van Koophandel. Sinds 2004 werkt Kristof bij IDEA Consult.

*Kristof Mertens zal fungeren als **expert** voor het project.*

Wim Van der Beken

Wim Van der Beken, directeur van IDEA Consult, combineert een economische achtergrond met een uitgebreide kennis van het Vlaams sociaal-economisch beleid. Hij is licentiaat in de Economische Wetenschappen en Master of Arts in Economics. Tot augustus 1998 was hij directeur van de VEV-studiedienst en zetelde onder meer in de SERV en het VESOC. Sinds september 1998 is hij mede-oprichter en algemeen directeur van IDEA Consult. Wim Van der Beken heeft een uitgebreide projectervaring met strategische planning en de begeleiding van complexe processen. Zijn sleutelexpertise ligt op het terrein van evaluatie-onderzoek, strategische advisering van overheden en begeleiding van complexe processen.

*Wim Van der Beken zal fungeren als **kwaliteitsbewaker** in dit project*



6.3 Referenties

Het team beschikt over volgende expertise noodzakelijk voor de wetenschappelijk verantwoorde uitvoering van dit onderzoek:

- ▶ Expertise over het dienstencheque-systeem
- ▶ Kennis van tewerkstellingsmaatregelen
- ▶ Expertise over rentabiliteit en bedrijfsbeleid binnen ondernemingen
- ▶ Expertise omtrent kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden

Als onderbouwing voor onze expertise hebben we een chronologische selectie van recente IDEA-projectreferenties gemaakt in lijn met voorliggende offertevraag. Een meer uitgebreide lijst kan op aanvraag ter beschikking worden gesteld, of kan geconsulteerd worden op www.ideaconsult.be.

- ▶ **Evaluaties van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013**

IDEA Consult heeft de voorbije acht jaar de jaarlijkse evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen uitgevoerd. In deze evaluatie wordt onder meer aandacht besteed aan het werkgelegenheidseffect, de bruto- en netto-kostprijs van de maatregel en de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques. IDEA bevroegde hiervoor gebruikers, werknemers en erkende ondernemingen. De laatste evaluatie heeft betrekking op het jaar 2012, uitgevoerd in 2013. De evaluatie voor het jaar 2013 is nog lopende.

- ▶ **Leeruitwisseling Dienstencheques, DG EP Mutual Learning Programma, GHK Consulting, 2013,**

In het kader van het mutual learning programme van de Europese Commissie, DG Employment, werd IDEA Consult als expert aangesproken om de leeruitwisseling over voucher-systemen tussen Letland en Griekenland bij te wonen als expert in het dienstencheque-systeem. Naar aanleiding van de bijeenkomst werd een paper geschreven over de evoluties binnen het dienstencheque-systeem en de situatie in 2012 met aandacht voor de impact van het systeem, de succesfactoren en de aandachtspunten voor de toekomst. De opgestelde fiche van dienstencheque-systeem werd vervolgens ook opgenomen in de databank van goede praktijken van het mutual learning programme.

- ▶ **Dienstencheques in België en Frankrijk, Think Tank 'Pour la Solidarité', 2012-2013**

Op vraag van de Think Tank Pour la Solidarité analyseerde IDEA Consult de systemen die door de overheid zijn opgezet in de sector van diensten aan personen in België en Frankrijk. Dit in het kader van een ruimere analyse voor het Britse Ministerie van Financiën. In België heeft deze analyse betrekking op het systeem van de dienstencheques, terwijl in Frankrijk het gebruik van cheques in een ruimere context van ondersteuning aan de sector wordt bestudeerd. Beide worden met elkaar afgewogen op hun initieel opzet, de resultaten en de kostprijs.

- ▶ **Maatpakbegeleiding werkzoekenden naar ondernemerschap, Viona Arbeidsmarktonderzoeksprogramma van de Vlaamse regering, 2014**

Het huidige aantal ondernemers is in Vlaanderen reeds relatief hoog, maar gezien de huidige en toekomstige uitdagingen op de arbeidsmarkt, zouden meer mensen aangespoord kunnen worden om te ondernemen. Initiatieven rond opleiding en begeleiding richting ondernemerschap bevinden zich op het raakvlak van de bevoegdheden Werk en Sociale Economie, Onderwijs en Economie. In dit onderzoek ligt de focus op ondernemerstrajecten voor werkzoekenden vanuit het departement Werk en Sociale Economie. Binnen WSE wordt hier in eerste instantie het perspectief van uitstroom uit de werkloosheid en trajecten op maat voor specifieke op de arbeidsmarkt ondervertegenwoordigde doelgroepen gehanteerd. Deze trajecten zijn aan een evaluatie toe. De evaluatie moet zowel een procesevaluatie van de organisatie en de wijze van uitvoering van trajecten naar ondernemerschap bevatten als een resultaatsevaluatie. Het proces en de effecten van de verschillende organisatievormen dienen te worden vergeleken en dit moet leiden tot een voorstel van een model voor structurele inbedding.



► **Evaluatie Loopbaan- en Diversiteitsplannen, Viona Arbeidsmarktonderzoeksprogramma van de Vlaamse regering, 2014**

De arbeidsmarkt is gekenmerkt door een heterogene beroepsbevolking. Voor werkgevers is het een grote uitdaging om de rijke diversiteit aan werknemers maximaal te benutten in de organisatie via een duurzaam personeelsbeleid. Om dergelijk duurzaam diversiteitsbeleid te stimuleren, heeft de Vlaamse regering samen met de sociale partners 'loopbaan- en diversiteitsplannen' (LDP) ontwikkeld. Binnen elk type LDP bepaalt de organisatie welke acties worden ondernomen op het vlak van instroom, doorstroom en retentie van medewerkers met specifieke aandacht voor kansengroepen. Dit evaluerend onderzoek heeft als doelstelling om de doelmatigheid van de loopbaan- en diversiteitsplannen als beleidsinstrument te evalueren en aanbevelingen te doen over de positie die ze kunnen innemen in het toekomstig beleid.

► **Arbeidsmarktgerichte opleidingsincentives voor werkenden, Viona Arbeidsmarktonderzoeksprogramma van de Vlaamse regering, 2013**

In het kader van een VIONA-onderzoek voor het Departement Werk van de Vlaamse overheid analyseerde IDEA Consult het volledige instrumentarium aan maatregelen die erop gericht zijn de opleidingsdeelname van werkenden te verhogen. Op de Vlaamse arbeidsmarkt zijn diverse maatregelen beschikbaar om de participatie aan opleiding van werkenden te stimuleren. Daarbij gaat het zowel om rechtstreekse financiering voor de werkende als onrechtstreekse financiering via de werkgever. Eerdere inventarisaties van opleidingsincentives toonden dat deze maatregelen zeer versnipperd zijn.

Deze studie focust op de vraagzijde van de opleidingsmarkt door 13 maatregelen voor werkenden en werkgevers in kaart te brengen. Het onderzoek geeft aan in welke mate verschillende groepen worden bereikt met het beleid in zijn huidige vorm. Bovendien gaat de studie verder dan het louter inventariseren van de opleidingsincentives en hun modaliteiten: ze brengt eerder geïdentificeerde sterktes en zwaktes van de maatregelen in kaart, net als de hiaten & overlappingsen in het Vlaamse opleidingsbeleid. Op basis van de resultaten geven de onderzoekers aanbevelingen over de pistes waarop het toekomstig opleidingsbeleid kan inzetten.

► **Inventarisatie en effectiviteitsscan van Vlaamse en federale tewerkstellingsinitiatieven, VOKA - Vlaams Netwerk Van Ondernemingen, 2013**

IDEA Consult inventariseert op vraag van VOKA, de Vlaamse werkgeversfederatie, de verschillende Vlaamse tewerkstellingsmaatregelen en federale tewerkstellingsmaatregelen die in Vlaanderen worden toegepast. Door middel van een scan van de verschillende maatregelen wordt aangegeven welk type maatregel het is, wat de doelstellingen, de doelgroepen en de sectoren waarin de maatregelen van toepassing zijn. Daarnaast worden basisgegevens verzameld over de kost van elke maatregel, de begunstigde organisatie en het aantal personen dat wordt bereikt en het profiel van deze personen. Tenslotte wordt in de scan impact weergegeven volgens de uitstroom en doorstroom naar werk. In een tweede fase wordt het geheel van maatregelen afgewogen naar zijn effectiviteit in middelen.

► **Evaluatie van de regeling met betrekking tot de gesubsidieerde contractuele personeelsleden (GECO's) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 2012**

In overeenstemming met de algemene beleidsverklaring van de Brusselse regering (2009-2014) wordt de maatregel "Gesubsidieerde contractuele personeelsleden" (GECO's), zoals die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt toegepast sinds de creatie ervan in 1990, geëvalueerd. De eigenlijke studie bestaat uit twee delen. Een eerste deel wordt gewijd aan de algemene analyse van de maatregel zoals die in het Gewest wordt toegepast. Meer specifiek komen volgende hoofdstukken hierbij aan bod:

- Een doorlichting van de sector die het mogelijk moet maken na te gaan hoe de maatregel geëvolueerd is sinds de oprichting van het Gewest.
- Een human resourcesanalyse van het personeelsbeleid van GECO-verenigingen.
- Een financiële analyse van de procedures en van de kost van het systeem tot 2020.
- Technische aanbevelingen

Een tweede deel wordt enkel gewijd aan de kloof tussen de GECO-subsidies en de barema's van de paritaire commissies van de werkgevers die GECO-premies krijgen. De resultaten worden bekomen door een mix van kwantitatieve data en kwalitatieve data uit interviews bij stakeholders en een enquête bij GECO-verenigingen bekomen.



► **Profiel- en imago-onderzoek van uitzendarbeid 2013 (en 2005, 2007, 2009, 2011), Federgon, 2014**

Deze studie heeft als eerste doel de profielanalyse uitgevoerd in 2011 van de uitzendkrachten in de sector te updaten. Naast de profiel- en tewerkstellingskenmerken van de uitzendkrachten wordt aandacht besteed aan het professioneel verleden van uitzendkrachten, hun imago en tevredenheid over uitzendarbeid, hun motieven om als uitzendkracht te werken en hun professionele ambities. Op basis van de resultaten van de profielanalyse, wordt bovendien een clustering gemaakt van de uitzendkrachten volgens hun kenmerken en motieven om uitzendarbeid te verrichten. Diverse groepen van uitzendkrachten worden geïdentificeerd. Tot slot wordt in deze studie ook aandacht besteed aan de profiel- en tewerkstellingskenmerken, het imago en tevredenheid van uitzendkrachten per uitzendbureau.

► **EVC vanuit bedrijfsperspectief, Vlaamse overheid, Ministerie van Werk en Sociale economie (WSE), 2013**

Mensen stoppen niet met leren zodra ze de schoolbank hebben verlaten. Zowel binnen als buiten het onderwijs vinden daarna nog allerlei vormen van 'leren' plaats. Voor deze opdracht in het kader van een VIONA-onderzoek voor het Departement Werk van de Vlaamse overheid bestudeerde IDEA Consult de ervaringen en behoeften van Vlaamse ondernemingen m.b.t. het erkennen van verworven competenties (EVC). Door de thematiek vanuit bedrijfsperspectief te benaderen, genereerde de studie inzicht in de wenselijkheid en haalbaarheid van het (h)erkennen van competenties op de Vlaamse arbeidsmarkt. Meer bepaald werd onderzocht of ondernemingen in het kader van hun HR-beleid vragende en/of betrokken partij zijn voor diensten en acties m.b.t. het identificeren, documenteren en/of formeel erkennen van competenties. Naast hun huidige aanpak komt ook de vraag naar bijkomende ondersteuning aan bod in het rapport. Bovendien wordt specifiek op het ervaringsbewijs gefocust, een officieel document van de Vlaamse overheid waarin formeel erkend wordt dat de houder over de nodige competenties beschikt om het bepaalde beroep uit te oefenen. De studie onderzoekt het feitelijke (niet-)gebruik en het gepercipieerde potentieel van het instrument. Het actuele debat rond het geïntegreerd EVC-beleid biedt het geschikte moment om de discussie aan te gaan over het ervaringsbewijs, en – breder – het beleid rond EVC bij ondernemingen.

► **Sectoriële competitiviteit en marktperformantie onderzoek DG Ondernemingen en industrie, Europese Commissie, DG Ondernemingen, 2012**

IDEA Consult werkt samen met enkele partners om sectorale competitiviteitsstudies uit te voeren voor het Directoraat-Generaal Ondernemingen en Industrie van de Europese Commissie. Het doel is de Commissie een duidelijk beeld te verschaffen van de competitiviteit van de Europese bedrijfstakken. De studies voorzien een gefundeerde analytische basis met een speciale nadruk op onderlinge consistentie en vergelijkbaarheid tussen de sectoren. Elke studie bevat een literatuuroverzicht, data analyses, een inschatting van de sectorale competitieve positie, analyses van het regelgevend kader en andere omgevingsfactoren, alsook de ontwikkeling van strategische visies en vooruitzichten.

► **Hoe werven bedrijven aan?, Federgon, september 2011 - maart 2012**

De arbeidsmarkt is voortdurend in beweging en staat voor grote uitdagingen. De uitdagingen waarmee de arbeidsmarkt te kampen heeft wijst op de nood aan een gepast instroom-, doorstroom- en uitstroombeleid van bedrijven. Dit wordt onderzocht aan de hand van een grootschalige enquête bij Belgische ondernemingen. Meer specifiek worden volgende aspecten nader onderzocht:

- Instroombeleid van bedrijven: Hoe rekruteren bedrijven hun werknemers? Welke rekruteringskanalen gebruiken ze? Hoe lang duurt het gemiddeld om een vacature in te vullen? Wat zijn de belangrijke selectiecriteria bij de aanwerving van een werknemer? Welke selectiemethodes worden er gebruikt? Wat zijn de knelpunten bij het vinden van de geschikte kandidaat?
- Doorstroombeleid van bedrijven: Wat zijn de arbeidsvoorwaarden binnen het bedrijf? Wat is het competentie- en opleidingsbeleid van het bedrijf? Hoe verloopt de arbeidorganisatie in het bedrijf? Wordt er gebruik gemaakt van uitzendarbeid?
- Uitstroombeleid: Hebben werknemers het bedrijf verlaten in 2010? Waarom? Wordt er gebruik gemaakt van outplacement-begeleiding?

Toekomstige opportuniteiten en bedreigingen: Wat zijn de huidige en toekomstige uitdagingen in termen van instroom, doorstroom en uitstroom van werknemers?



Bijlage 1/ Onderzoeksvragen en methoden

Box 1 : Overzicht van de in het bestek opgenomen onderzoeksvragen en de voorgestelde methode om de respectievelijke vragen te beantwoorden

Thema's	Onderzoeksvragen	Onderzoeksmethode			
		Desk	Interviews	Enquête	Workshop
Rentabiliteit van dienstencheque-ondernemingen	Hoe is het gesteld met de rendabiliteit van dch-ondernemingen?	X	X		
	Zijn er verschillen tussen ondernemingen op vlak van rentabiliteit?	X		X	
	Wat zijn de belangrijkste verklaringen voor het rentabiliteitsprobleem?	X	X	X	
	Wat zijn mogelijke oplossingen voor het rentabiliteitsprobleem?		X	X	X
Bedrijfsbeleid van dienstencheque-ondernemingen	Hoe ziet het kwaliteits- en professioneel-beleid er uit bij dienstencheque-ondernemingen?		X	X	
	Zijn er verschillen in de aangeboden opleiding, begeleiding, omkadering en loon-en arbeidsvoorwaarden van de werknemers?	X		X	
	Wat zijn de gevolgen van deze verschillen voor de kwaliteit van arbeid en de dienstverlening aan gebruikers?		X	X	
	Hoe kan het kwaliteits- en professionaliteitsniveau worden verhoogd?		X	X	X
Met specifieke aandacht voor het opleiding & begeleiding	Draagt het bestaande opleidingsaanbod bij tot de verdere professionalisering van de sector?	X	X	X	
	Kan opleiding/begeleiding ingezet worden als een instrument om de kwaliteit van de jobs te verhogen?		X	X	X
Regelgeving	Wat is de impact van regelgeving op de kostenstructuur en op de bedrijfsprocessen?	X	X	X	
	Welke vereenvoudigingen zijn er mogelijk op vlak van administratieve lasten voor erkenning en opleiding?		X		X
Externe partners	Kan de samenwerking tussen dienstencheque-ondernemingen en tewerkstellingspartners (OCMW, VDAB, ..) verbeterd en structureel verankerd worden?		X	X	X

Bron: IDEA Consult



Bijlage 2/ Overzicht administratieve gegevens

Tabel 3: 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 arbeidstelsel 	<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 ▶ opledingsacties

Bron: IDEA Consult



Bijlage 3/ Topiclijsten interviews

Er zullen diepte-interviews worden gehouden bij verschillende stakeholders. De administraties en publieke instanties zullen specifiek worden bevraagd over de regelgeving waarbij zij betrokken zijn. Een voorbeeld van de vragen is terug te vinden in Box 2. In de interviews met de ondernemingen en de groepsinterviews met vakbondsafgevaardigden zullen de verschillende thema's van het onderzoek worden besproken. Naargelang de stakeholder zullen bepaalde thema's minder of meer prominent aan bod komen in de interviews. Box 3 geeft een eerste indicatie van de topiclijst voor ondernemingen, Box 4 geeft een overzicht van de vragen voor de vakbondsafgevaardigden.

Box 2: Voorbeeldgespreksleidraad voor de interviews met de administraties

- ▶ Wat zijn momenteel de verplichtingen van ondernemingen op vlak van erkenning/opleiding/arbeidsvoorwaarden...?
- ▶ Welke doelstellingen worden precies beoogd bij deze wettelijke en administratieve vereisten?
- ▶ Hoe worden deze verplichtingen bij de ondernemingen vanuit de administratie opgevolgd?
- ▶ Welke mogelijkheden ziet u ter vereenvoudiging van de regelgeving?
- ▶ Welke impact zou deze vereenvoudiging volgens u hebben op de ondernemingen? En op de administratie zelf?

Bron: IDEA Consult

Box 3 : Voorbeeldgespreksleidraad voor de diepte-interviews bij ondernemingen

Regelgeving

- ▶ Hoe beïnvloed onderstaande regelgeving de dienstverlening, de kwaliteit van de jobs en de rentabiliteit van uw dienstencheque-onderneming?
 - Financiële bepalingen
 - Erkenningsvoorwaarden
 - Arbeidsvoorwaarden
 - Bepalingen van het opleidingsfonds
 - Tewerkstellingspremies
 - Opleidingsvoorwaarden
 - ...
- ▶ Welke vereenvoudigingen zijn er volgens u mogelijk in deze regelgevende bepalingen?

Kwaliteits- en professionaliteitsbeleid

- ▶ Wat is het beleid van uw onderneming m.b.t. de aanwerving- en retentie van werknemers, loon- en arbeidsvoorwaarden, omkadering en begeleiding, opleiding en bedrijfsprocessen rond personeelsplanning, klantenrelaties etc.?
- ▶ Wat zijn de gevolgen van dit beleid op de dienstverlening, de kwaliteit van de jobs en de rentabiliteit van uw dienstencheque-onderneming?
- ▶ Op welke manier professionaliseert uw onderneming haar werking? Welke bedrijfsprocessen rond de planning en opvolging begeleiding van werknemers en gebruikers worden hiervoor ingevoerd?
- ▶ Hoe kan uw onderneming haar kwaliteits- en professionaliteitsniveau verder verhogen? Ziet u hier een specifieke rol weggelegd voor de opleiding van uw werknemers? Is het opleidingsaanbod hier voldoende op aangepast?
- ▶ Op welke manier wordt er samengewerkt met tewerkstellingspartners (VDAB, OCMW,..)? Kan deze samenwerking worden versterkt?

Rentabiliteit

- ▶ Heeft uw onderneming problemen op vlak van rentabiliteit? Hoe is dit geëvolueerd de laatste jaren?
- ▶ Wat zijn de belangrijkste verklaringen voor het financieel resultaat van uw onderneming?
- ▶ Op welke manier hebt u de rentabiliteit in uw onderneming versterkt? Ziet u nog andere mogelijkheden ter verbetering?
- ▶ Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van rentabiliteits-verhogende maatregelen voor uw dienstverlening en voor de werknemers?

Bron: IDEA Consult



Box 4: Voorbeeldgespreksleidraad voor de groepsinterviews bij vakbondsafgevaardigden

- ▶ Hoe maken dienstencheque-ondernemingen werk van de kwaliteit van jobs (aanwerving- en retentie van werknemers, loon- en arbeidsvoorwaarden, omkadering en begeleiding, personeelsbeleid en opleiding) en het professionaliteitsbeleid?
- ▶ Hebt u de kwaliteit van jobs en het professionaliteitsbeleid zien veranderen in uw onderneming? Op welke manier?
- ▶ Hoe kunnen ondernemingen de kwaliteit van de jobs en het professionaliteitsniveau verder verhogen? Welke rol ziet u hierin voor opleiding en begeleiding? Volstaat het huidige opleidingsaanbod hiervoor?
- ▶ Welke gevolgen voor het kwaliteitsbeleid ziet u in uw onderneming onder invloed van onderstaande evoluties?
 - De regelgeving van het dienstencheque-systeem
 - De rentabiliteit van de onderneming
 - De professionalisering van de onderneming
- ▶ Ziet u effecten van bovenstaande thema's op de dienstverlening naar de gebruikers? Welke?

Bron: IDEA Consult



Bijlage 4/ Voorbeeldvragen enquête bij ondernemingen

Via een grootschalige enquête kunnen alle ondernemingen die sinds 2014 in Vlaanderen actief waren in het dienstencheque-systeem worden bevraagd over hun rentabiliteit, het bedrijfsbeleid en de kwaliteit van jobs, de effecten van regelgeving op de onderneming en het opleidingsaanbod. Waar mogelijk worden de administratieve gegevens gebruikt om de invultijd voor de respondenten te beperken.

Box 5 toont een aantal voorbeeldvragen voor de enquête die toelaten om de onderzoeksvragen uit het bestek te beantwoorden vanuit het perspectief van de dienstencheque-onderneming. Deze vragen baseren zich momenteel op de lijst van vragen uit het bestek, maar zullen verder worden aangevuld in functie van de analyse van de administratieve gegevens en de interviews met verschillende stakeholders. Vooral deze laatste zullen cruciale informatie leveren voor het aanvullen en aanscherpen van de vragenlijst.

Box 5 : Voorbeeldvragen voor de enquête bij ondernemingen

Identificatievragen:

- ▶ Welk soort dienstencheque-activiteiten biedt uw onderneming aan via de dienstencheques?
- ▶ In welke provincies hebt u een vestiging?
- ▶ Maakt uw dienstencheque-onderneming of afdeling deel uit van een grotere groep, organisatie, vennootschap of holding? Deelt u sommige kosten? Welke kosten?

Regelgeving

- ▶ Welke tewerkstellingsmaatregelen worden door uw onderneming gebruikt (Activa, Sine, Invoeg, ...)
- ▶ Hebben onderstaande bepalingen een impact gehad op de werking van uw onderneming?
 - Erkenningsvoorwaarden
 - Aanwervingsvoorwaarden
 - Arbeidsvoorwaarden
 - Opleidingsvoorwaarden
- ▶ Op welke aspecten van de werking van uw onderneming grijpt deze regelgeving in?
- ▶ Hoe zwaar schat u de lasten van de wettelijke verplichtingen in voor uw onderneming?
- ▶ Welke mogelijkheden ter vereenvoudiging ziet u in de regelgeving en administratieve verplichtingen?

Kwaliteit- en professionaliseringsbeleid

Instroom-en retentie

- ▶ Hebt u voldoende instroom van geschikte kandidaat-werknemers?
- ▶ Welke maatregelen neemt u om werknemers te behouden?
- ▶ Hebben werknemers uw onderneming verlaten in 2014?
- ▶ Wat waren de belangrijkste redenen?
- ▶ In welke mate ondervindt uw onderneming concurrentie van andere dienstencheque-ondernemingen op vlak van aantrekken & behouden van werknemers en gebruikers?

Loon- en arbeidsvoorwaarden

- ▶ Beperkt uw onderneming zicht tot de verplichte minima in loon-en arbeidsvoorwaarden?
- ▶ Welke extralegale voordelen biedt u aan?

Omkadering, opleiding en begeleiding

- ▶ Hebt u opleiding aangeboden in 2014 aan uw werknemers? Hoeveel uren gemiddeld? Hoeveel werknemers?
- ▶ Welke opleidingen hebt u aangeboden? (intern-extern)
- ▶ Hebt u voor de opleidingen beroep gedaan op het opleidingsfonds/sectorfonds? Waarom wel/niet?
- ▶ Is er voldoende opleidingsaanbod voor de noden van uw werknemers? Welke opleidingen ontbreekt u?
- ▶ Welke begeleiding biedt u aan uw werknemers? Hoeveel uur per week?
- ▶ Hebben de opleidingen en begeleiding een impact op de kwaliteit van dienstverlening/tevredenheid van werknemers/rentabiliteit van de onderneming?

Planning en opvolging

- ▶ Hoe regelt uw onderneming de uurregeling van uw dienstencheque-werknemers?
- ▶ Hoe hoog was het gemiddelde arbeidsverzuim en ziekteverzuim?
- ▶ Hoe volgt u het arbeids- en ziekteverzuim op van uw werknemers?

Klantenbeheer

- ▶ Hoe lang moest een gebruiker gemiddeld wachten na aanvraag om een werknemer toegewezen te krijgen?
- ▶ Wat is het beleid van uw onderneming voor de gebruiker bij het uitvallen van een werknemer?
- ▶ Wat is het beleid van de onderneming bij het wegvallen van een prestatie bij de gebruiker?
- ▶ Vraagt u bijkomende vergoedingen van de gebruiker? Welke? Hoeveel?
- ▶ Hebben gebruikers uw onderneming verlaten? Hoeveel? Waarom?



Externe partners

- ▶ Werkt u samen met externe partners voor de instroom/opleiding van uw werknemers? Welke?
- ▶ Hoe tevreden bent u van deze samenwerking?

Rentabiliteit

- ▶ Wat was het financieel resultaat voor 2014? (positief, break-even, negatief)
- ▶ Wat zijn de belangrijkste verklaringen voor het resultaat?
- ▶ Hoe bepalend zijn tewerkstellingsmaatregelen voor de rentabiliteit van uw onderneming?
- ▶ Hebt u de laatste twee jaar ingrepen gedaan die de kosten verlagen/inkomsten te verhogen?
- ▶ Wat was de impact van deze ingrepen op rentabiliteit/dienstverlening/opleidingsaanbod, ...?

Bron: IDEA Consult op basis van de in het bestek opgenomen onderzoeksvragen



Daphné Valsamis

Personalia

Naam	Daphné Valsamis
	IDEA Consult Kunstlaan 1-2, bus 16 1210 Brussel t: ++32 2 282 17 81 f: ++32 2 282 17 15 daphne.valsamis@ideaconsult.be www.ideaconsult.be
Geboortedatum en -plaats	30 Oktober, 1983; Brussel (België)
Nationaliteit	Grieks

Opleiding

Instelling	Université Libre de Bruxelles, België
Datum:	2005-2007
Diploma	Master of Science in Economics
Graad	Onderscheiding
Thesis	Inter-industry wage differentials in Belgium, the Czech Republic, Norway and Spain

Instelling	Université Libre de Bruxelles, België
Datum:	2001-2005
Diploma	Licentiaat in Economische Wetenschappen
Graad	Grote onderscheiding
Thesis	De relatie tussen collectieve onderhandelingen en macro-economische resultaten in geïndustrialiseerde landen

Beroepservaring

Datum	Juni 2014 – ...
Plaats	IDEA Consult
Functie	Manager
Omschrijving	Manager arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid

Datum	Juni 2011 – Juni 2014
Plaats	IDEA Consult
Functie	Senior Researcher/Teamleader
Omschrijving	Onderzoek en evaluatie in het domein van de arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid

Datum	Januari 2008 – Juni 2011
Plaats	IDEA Consult
Functie	Senior Researcher
Omschrijving	Onderzoek en evaluatie in het domein van de arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid

Datum	Oktober 2005 – December 2007
Plaats	Université Libre de Bruxelles (ULB) F.D. Rooseveltlaan 50, 1050 Brussel



Functie	Onderzoeker en assistente in de Departement van Toegepaste Economie, ULB (DULBEA)
Omschrijving	Onderzoeker bij Professor R. Plasman and Professor F. Rycx rond de arbeidsmarkt en de sociale zekerheid

Talenkennis

	Spreeken	Lezen	Schrijven
Frans	5	5	5
Nederlands	4	4	4
Engels	4	4	4
Grieks	3	3	3
Duits	1	2	1

5=moedertaal 4=vloeiend 3=werktaal 2=conversatie 1=noties

Computerkennis

Statistische software: STATA, SAS, E-views, Limdep, Matlab
 Microsoft Office toepassingen
 Online surveytools

5 relevante projectreferenties

- ▶ Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2012, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2013
- ▶ Evaluatie van de loopbaan & diversiteitsplannen, Arbeidsmarktonderzoeksprogramma van de Vlaamse regering, november 2014
- ▶ EVC vanuit bedrijfsperspectief, Viona Arbeidsmarktonderzoeksprogramma van de Vlaamse regering, december 2013
- ▶ Onderzoek naar instroom,- doorstroom- en uitstroombesluit van bedrijven 2011, Hoe reageren bedrijven op de huidige arbeidsmarkttuitdagingen?, 2011-2012.
- ▶ Succesfactoren en hinderpalen om langer aan de slag te blijven: de mening van werknemers en werkgevers, VBO, 2011.

Publicaties

- ▶ Valsamis, D. en Vandeweghe B. (2013), 'De praktijk van outplacement in kaart gebracht'. Over.Werk 1/2013.
- ▶ Valsamis, D. en Vandeweghe B. (2012), 'Wachten tot de witte raaf aan de deur komt kloppen? Een analyse van het instroom- en retentiebeleid bij bedrijven'. Over.Werk 3/2012.
- ▶ Valsamis, D., Vandeweghe B. en Van der Beken, W. (2012), 'Succesfactoren en hinderpalen om langer aan de slag te blijven'. Over.Werk 1/2012.
- ▶ Valsamis, D., en Gerard M. (2012), 'De dienstencheques: een succesvol maar kostelijk verhaal?'. Over.Werk 1/2012.
- ▶ Valsamis, D., Knotter S., Van Hoed M & Vanhoren, I. (2011), 'Toenemende regionale verschillen op de Vlaamse arbeidsmarkt'. Over.Werk 4/2011.
- ▶ Valsamis, D., Valentijn, B., Gerard, M. & Van der Beken, W. (2011), 'Bijkomende tewerkstelling door extra-legale voordelen zoals maaltijdcheques en ecocheques'. Over.Werk 2/2011.
- ▶ Valsamis, D. & Vanhoren, I. (2010), 'Arbeidsmarkt- en competentieprognoses in Vlaanderen. Methoden en instrumenten in ontwikkeling'. Over.Werk 1/2010.
- ▶ Valsamis, D. & Van Pelt, A. (2010), 'Uitzendarbeid: opstap naar duurzaam werk, ook voor kansengroepen?' - Over.Werk 2/2010.
- ▶ Valsamis, D. & Van den Broeck, K (2010), 'De perceptie van jongeren op de arbeidsmarkt en de rol van uitzendarbeid' - Over.Werk 2/2010.
- ▶ Valsamis D. en Peeters A. (2009), 'Dienstencheque-systeem: grens van honderdduizend jobs overschreden', Over.Werk, Nieuwsbrief van het Steunpunt WSE, nr 3-4, December 2009.
- ▶ Devisscher S. en Valsamis D. (2008), 'Is meer ook beter? Een overzicht van de gevolgen van het nieuwe systeem voor de begeleiding en controle van werklozen', Over.Werk, Nieuwsbrief van het Steunpunt WSE, nr 3-4, December 2008.



- ▶ Rycx, F., Tojerow, I. and Valsamis, D. (2008), 'Wage differentials across sectors in Europe: an east-west comparison', ETUI-REHS RESEARCH Department, WP 2008.05.
- ▶ Magda, M., Rycx, F., Tojerow, I. and Valsamis, D. (2008), 'Wage Differentials across Sectors in Europe: An East-West Comparison', IZA DP No. 3830.

Actieve deelname aan conferenties

- ▶ Presentatie van 'Waarom investeren in jobs? De kost van werkloosheid' op conferentie van de Europese commissie omtrent 'personal and household services' op 30 & 31 Januari 2013.
- ▶ Presentatie van de dienstencheque-evaluatie 2012 op studiedag van 25 oktober 2012 van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg 'Dienstencheques: kwaliteit of kwantiteit?'
- ▶ Presentatie 'onderzoekstechnieken voor de evaluatie van de dienstencheques' in het kader van het evaluatiecertificaat, Universiteit Luik.
- ▶ Lunchseminarie, 'Wacht u nog steeds op de witte raaf?', presentatie onderzoek 'werving- en retentiebeleid van bedrijven', 5 juni 2012.
- ▶ Presentatie 'onderzoekstechnieken voor de evaluatie van de dienstencheques' in het kader van een les omtrent 'evaluatie van beleid' voor 3de jaarstudenten Politieke Wetenschappen, Universiteit Luik.
- ▶ Studievoormiddag 'Regionale verschillen in arbeidsvraag en - aanbod', Stadhuis Gent, december 2011.
- ▶ Lunchcauserie, 'De Vlaamse arbeidsmarkt in subregionaal/lokaal perspectief', WSE, 6 december 2011.
- ▶ WSE Arbeidsmarktcongres 2010, 'Ontwikkeling van een instrument voor arbeidsmarkt- en competentieprognoses'.
- ▶ Zomeracademie ACV 2010, 'Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques 2009'.
- ▶ SERR Gent en Rondom Gent, info- en ervaringsuitwisselingssessie voor dienstencheque-ondernemingen, 'Je medewerkers motiveren? Geef ze goesting!'.



Maarten Gerard

Personalia

Naam	Maarten Gerard
	IDEA Consult Kunstlaan 1-2, bus 16 1210 Brussel t: +32-2 282 17 72 f: +32-2 282 17 15 maarten.gerard@ideaconsult.be www.ideaconsult.be
Geboortedatum en -plaats	17 september, 1985; Leuven (België)
Nationaliteit	Belg

Beroepservaring

Datum	Juni 2014 – ...
Plaats	Idea Consult
Functie	Senior Onderzoeker
Omschrijving	Onderzoek en evaluatie in het domein van de arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid
Datum	Mei 2010 – juni 2014
Plaats	Idea Consult
Functie	Onderzoeker
Omschrijving	Onderzoek en evaluatie in het domein van de arbeidsmarkt en sociaal-economisch beleid

Opleiding

Instelling	Katholieke Universiteit Leuven, België
Datum:	2008-2010
Diploma	Master in de Beleidseconomie
Graad	Onderscheiding
Thesis	De macro-economische gevoeligheid van verkiezingsprogramma's in de na-oorlogse periode

Instelling	Katholieke Universiteit Leuven, België
Datum:	2007-2008
Diploma	Master in de Vergelijkende en Internationale Politiek
Graad	Grote onderscheiding
Thesis	Een studie naar het gebruik van medidas provisórias door de Braziliaanse president in de periode 1988-2007

Talenkennis

	Spreeken	Lezen	Schrijven
Nederlands	5	5	5
Engels	4	4	4
Portugees	4	4	3
Frans	3	3	3
Duits	1	2	1

5=moedertaal

4=vloeiend

3=werktaal

2=conversatie

1=noties



Computerkennis

- ▶ Microsoft Office toepassingen

Opleidingen

- ▶ Opleiding Beleidsevaluatie, Instituut voor de overheid, oktober 2011.
- ▶ Intensieve training Frans, Larian-Nti Languages, april 2011-mei 2011.
- ▶ Cursus presentatietechnieken 'Deliver presentations with impact', Inter-ActiveMinds, juni 2011.

Lid commissies, werkgroepen

- ▶ Expertengroep van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het gebied van tewerkstelling-opleiding ikv de uitvoering van de zesde staatshervorming, feb-juni 2014.

5 Sleutel-referenties

- ▶ Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2012, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2013
- ▶ Leeruitwisseling Dienstencheques, DG EP Mutual Learning Programma, GHK Consulting, 2013,
- ▶ Dienstencheques in België en Frankrijk, Think Tank 'Pour la Solidarité', 2012-2013
- ▶ Inventarisatie en effectiviteitsscan van de Vlaamse tewerkstellingsinitiatieven, VOKA, 2013.
- ▶ Evaluatie van de regeling met betrekking tot de gesubsidieerde contractuelen (GECO's) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, De Regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Benoît Cerexhe, minister van Tewerkstelling, 2011-2012.

Publicaties

- ▶ Gerard, M & Valsamis, D. (2014), 'Naar een nieuw arbeidsmarktbeleid voor Vlaanderen na de staatshervorming? Een analyse van huidige Vlaamse en federale tewerkstellingsmaatregelen'. Over.werk 1/2014
- ▶ Gerard, M & Valsamis, D. (2013), 'Waarom investeren in werkgelegenheid?'. Over.Werk 1/2013.
- ▶ Gerard, M & Valsamis, D. (2012), 'De dienstencheques: een succesvol maar kostelijk verhaal?'. Over.Werk 1/2012.
- ▶ Gerard, M & Valsamis, D. (2011), 'Bijkomende tewerkstelling door extralegale voordelen zoals maaltijdcheques en ecocheques'- Over.Werk 2-2011.
- ▶ Gerard, M. (2010), 'De groene economie: aanpassingen voor de arbeidsmarkt' - Over.Werk 4/2010.

Bijdragen aan studiedagen

- ▶ 'Jongerenwerkloosheid in regionaal en toekomstig perspectief', JES-congres, Anderlecht, 17 juni 2014.
- ▶ 'Hoger Onderwijs als voorbereiding op de Arbeidsmarkt: een visie op de toekomst', VVS-congres Antwerpen, 26 maart 2011
- ▶ Gerard, M. & Vanhoren, I., 'Gevolgen van het klimaatbeleid voor de arbeidsmarkt', Arbeidsmarktcongres WSE, Leuven, 16 december 2010.



Kristof Mertens

Personalia

Naam	Kristof Mertens
Werkadres	IDEA Consult
	Kunstlaan 1-2, bus 16 1210 Brussel t: ++32 2 282 17 14 f: ++32 2 282 17 15 kristof.mertens@ideaconsult.be www.ideaconsult.be
Geboortedatum en -plaats	19 januari 1976, Ninove (België)
Nationaliteit	Belg

Opleiding

Instelling	K.U. Leuven, België
Datum	1994-1999
Diploma	Licentiaat Toegepaste Economische Wetenschappen, optie Bedrijfseconomie en Strategie
Graad	onderscheiding

Beroepservaring

Datum	16/06/2004 - heden
Plaats	IDEA Consult
Functie	Expert
Omschrijving	Expert binnen het kennisveld 'Competitiviteit en Innovatie'

Datum	09/2002 – 06/2004
Plaats	Nederlandse Kamer van Koophandel - Brussel
Functie	Market Research Manager
Omschrijving	Als manager van de afdeling Marktonderzoek en Handelsbemiddeling was hij verantwoordelijk voor marktonderzoek zowel over verschillende sectoren als op vraag van een individueel bedrijf. Met zijn team van 5 medewerkers publiceerde hij jaarlijks verscheidene sectorstudies en gaf hij eerstelijns-handelsinformatie aan Belgische en Nederlandse ondernemingen. Daarnaast speelde hij een bemiddelende rol tussen Nederlandse en Belgische ondernemers bij hun zoektocht naar geschikte partners over de grenzen heen en stond hij in voor de organisatie van handelsbevorderende events in opdracht van de Nederlandse overheid.

Datum	09/2001 – 07/2002
Plaats	KSI Centric International – Vilvoorde
Functie	Junior Cobol Programmeur
Omschrijving	Na een intensieve IT-opleiding van 3 maanden in Kaapstad, Zuid-Afrika, werkte hij als junior Cobol programmeur bij Fortis AG op de afdeling financial operations.



Datum	01/2000 – 08/2001
Plaats	Katholieke Universiteit Leuven – Leuven
Functie	Wetenschappelijk medewerker – onderwijsassistent
Omschrijving	De functie bestond uit zowel onderwijsassistentie als onderzoeks-ondersteuning. Onderwijsassistentie omvatte het organiseren en begeleiden van seminaries en colleges gedoceerd door Prof. Ch. Crombez (undergraduate en graduate). Ook de begeleiding van seminaries en thesisstudenten maakte hier onderdeel van uit.
	Onderzoeksondersteuning gebeurde eerder in teamverband binnen onze onderzoeksgroep. Hij werkte mee aan een project rond anti-dumping en een project rond industrieanalyse van de belangrijkste Europese producerende ondernemingen. Verder stond hij samen met Prof. Crombez in voor de organisatie van wetenschappelijke workshops binnen de onderzoeksgroep.

Talenkennis

	Spreken	Lezen	Schrijven
Nederlands	5	5	5
Frans	4	4	3
Engels	4	4	4
Duits	1	1	1

5=moedertaal

4= vloeiend

3= werktaal

2=conversatie

1=noties

Computerkennis

- ♦ ICT-coördinator IDEA Consult
- ♦ MS Office 2010, Visio 2010
- ♦ Windows 7
- ♦ SQL
- ♦ Expert online surveytools Check Market

5 sleutel-referenties

5-Sleutelreferenties

- ▶ Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2012, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2013
- ▶ Economische jaarrapporten en semesterbarometer voor de Belgische voedingsindustrie, Fevia, 2006-2014
- ▶ Economisch jaarrapporten en semesterbarometer voor de sector van de autohandel en reparatie en van de aanverwante in België, Federauto, 2012-2014
- ▶ Study on the Competitiveness of the EU Electrical and Electronic Engineering Industry (EEI), EC DG Enterprise and Industry , 2012-2013
- ▶ Framework contract Sectoral Competitiveness Studies (Eco-industries, aerospace, ICT in SME's, Pharmaceuticals, Shipbuilding, Construction, Toy industry), DG Employment & DG Research, 2009-2011



Wim Van der Beken

Personalialia

Naam	Wim Van der Beken
Werkadres	IDEA Consult NV Kunstlaan 1-2, bus 16 1210 Brussel t: +32 2 282 17 11 f: +32 2 282 17 15 wim.vanderbeken@ideaconsult.be www.ideaconsult.be
Geboortedatum en -plaats	28 februari 1964, Waregem
Nationaliteit	Belg

Opleiding

Onderwijsinstelling	Universiteit van Leuven
Datum: van (jaar) – tot (jaar)	1986-1987
Diploma	Master of Arts in Economics, cum laude
Onderwijsinstelling	Universiteit van Gent
Datum: van (jaar) – tot (jaar)	1982-1986
Diploma	Licentiaat in Economie, cum laude

Beroepservaring

Datum	Van 1 september 1998 – nu
Plaats	IDEA Consult
Positie	Directeur en mede-oprichter
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> ▶ management van studieprojecten ▶ specialisatie op vlak van economische analyse en evaluatiemethodiek van beleidsprogramma's ▶ begeleiding bij de opmaak van strategische plannen ▶ vanaf 2009 lid van managementteam ECORYS International, met verantwoordelijkheid over 10 vestigingen in Midden- en Oost-Europa
Datum	1 augustus 1989 – 31 augustus 1998
Plaats	Vlaams Economisch Verbond
Positie	Directeur van de Studiedienst
Beschrijving	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1 augustus 1989 – 30 september 1994 : econoom met specialisatie op vlak van macro-economie, arbeidsmarkt, transport en infrastructuur. Auteur van tal van VEV-studies ▶ 1 oktober 1994 – 31 december 1995 : projectleider en coördinator van het 'Strategisch Plan voor Vlaanderen'. Auteur van de publicaties: Op zoek naar groei, Op weg naar groei, Groeiprioriteiten voor Vlaanderen ▶ 1 januari 1996 – 31 augustus 1998: directeur
Datum	1 augustus 1987 – 31 juli 1989
Plaats	Planbureau
Positie	Onderzoeker
Beschrijving	HERMES - project : macro-sectorieel economisch model voor België

- ▶ Lid van de Commissie voor een Efficiënte en Effectieve Overheid (CEEEO)
- ▶ Ex-lid van de Raad van Bestuur van 'De Vlaamse Vervoermaatschappij'



- ▶ ex-lid van de 'Sociaal-Economische Raad voor Vlaanderen (SERV)' en de SERV-werkgroepen 'regionale ontwikkeling', 'begroting', 'vervoer', 'ruimtelijke ordening', 'huisvesting'
- ▶ Ex-lid van het 'Vlaams Sociaal-Economisch Overlegcomité (VESOC)' en de VESOC-werkgroepen ikv. het Vlaams Werkgelegenheidsoverleg
- ▶ Ex-lid van de SERV-Wegencommissie
- ▶ Ex-voorzitter van de SERV-Commissie Goederenvervoer
- ▶ Ex-lid van de Vlaamse Havencommissie.

Talenkennis

	Spreken	Lezen	Schrijven	
Nederlands	5	5	5	
Engels	4	5	4	
Frans	4	4	3	
Duits	2	3	2	
5=moedertaal	4=vloeiend	3=werk	2=basis	1=noties

Referenties

- ▶ Auteur van verschillende VEV-studies zoals de VEV-Septemberverklaringen, VEV-studies op vlak van bijvoorbeeld arbeidsmarkt, begroting, infrastructuur, ruimtelijke ordening
- ▶ Auteur van verschillende publicaties ihkv. 'Het Strategisch Plan voor Vlaanderen', namelijk:
- ▶ Vlaams Economisch Verbond, Op zoek naar groei. Het Strategisch Plan voor Vlaanderen, Uitgeverij Pelckmans, 1994, 115p.
- ▶ Vlaams Economisch Verbond, Op weg naar groei. Het Strategisch Plan voor Vlaanderen, Uitgeverij Pelckmans, 1995, 159p.
- ▶ Vlaams Economisch Verbond, Groeiprioriteiten voor Vlaanderen, 1995, 60p.
- ▶ Projectmanager van verschillende VEV-Congressen
- ▶ auteur van 'Brussel kan beter', bekroond met de prijs 'Van de Gucht-stichting'

5 Sleutel-Referenties bij IDEA Consult

- ▶ Inventarisatie en effectiviteitsscan van de Vlaamse tewerkstellingsinitiatieven, VOKA, 2013
- ▶ Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2011, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2012
- ▶ Kadercontract voor het meten van administratieve lasten, Dienst Wetsmatiging Vlaanderen (2006-2007)
- ▶ Publiek-private samenwerking Federgon -VDAB : meer werk door samen sterk, Federgon, 2006
- ▶ Evaluatie tewerkstelling- en opleidingsmaatregelen binnen ANPCB (2006), Sociaal Fonds van het aanvullend paritair comité voor bedienden

Projectleider van verschillende opdrachten bij IDEA Consult, rond volgende thema's

- ▶ Strategische beleidsadviesing
- ▶ Beleidsevaluatie
- ▶ Arbeidsmarkt
- ▶ Economie
- ▶ Administratieve vereenvoudiging en regulering