



De terugverdieneffecten van het dienstenequestelsel

VIONA onderzoeksopdracht
25 juni 2019

Daphné Valsamis
Kristof Mertens
Kathy Goffin

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*

member of
IDEAGROUP



Contents

Managementsamenvatting	4
1. KORTE SAMENVATTING VAN HET ONDERZOEK (ABSTRACT)	5
2. DOELEN VAN HET ONDERZOEK	6
3. METHODEN EN DATA	7
4. BEVINDINGEN	8
5. CONCLUSIES EN BELEIDSIMPLICATIES	11
Deel 1 Inleiding	14
1 / Context en doelstellingen van het onderzoek	15
2 / Methodologie van het onderzoek	19
2.1. Onderzoeksmethoden	19
2.2. Inhoudelijk analysekader	20
3 / Structuur van dit rapport	24
Deel 2 De kosten van het dienstenchequestelsel	25
1 / De kostendrijvers	26
1.1. Het gebruik van dienstencheques	27
1.2. De gebruikers van dienstencheques	29
1.3. De vraag naar huishoudelijke hulp	33
1.4. Motieven	38
1.5. Bereidheid tot betalen	41



2 /	De directe kosten	43
Deel 3	De terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel	49
1 /	Directe terugverdieneffecten	50
	1.1. Netto creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers	50
	1.2. Netto-creatie van jobs voor omkaderingspersoneel	54
	1.3. Belastingen van dienstencheque-ondernemingen	55
2 /	Indirecte terugverdieneffecten	56
	2.1. Hogere participatiegraad van gebruikers	56
	2.2. Langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers	59
	2.3. Verschuiving van poetshulp onder Welzijn naar dienstencheques onder Werk	60
	2.4. Hogere consumptie van gebruikers, werknemers en bedrijven	61
	2.5. Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privébalans	62
3 /	Indirecte kosten	65
	3.1. Extra kost langdurig zieken	65
	3.2. Opgebouwde sociale rechten	66
4 /	De terugverdieneffecten op de verschillende beleidsniveaus	67
Deel 4	De netto kostprijs van het dienstenchequestelsel	70
1 /	De kosten en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel per VTE dienstenchequemedewerker	71
2 /	De totale netto kostprijs	74
BIJLAGEN		76
A.1 /	Bijlage 1: Overzicht van de verzamelde gegevens en parameters voor het kostenmodel	77
A.2 /	Bijlage 2: profiel van de ongewogen steekproef dienstenchequegebruikers in de enquête	79
A.3 /	Bijlage 3: Profiel van de dienstenchequegebruikers t.a.v. de Vlaamse bevolking van 18 jaar of ouder 80	





Managementsamenvatting



1. KORTE SAMENVATTING VAN HET ONDERZOEK (ABSTRACT)

Het stelsel van de dienstencheques is een omvangrijke maatregel van het Vlaamse werkgelegenheidsbeleid. Vlaanderen telde in 2017 1.505 erkende dienstencheque-ondernemingen en maar liefst 84.397 huishoudhulpen (of 3% van de werkende bevolking in Vlaanderen). De vraag naar dienstencheques stijgt jaar na jaar, en liep in 2017 op tot meer dan 84 miljoen cheques, aangekocht door meer dan 700.000 gebruikers. Er gaat echter een aanzienlijke kost gepaard met het succes van het systeem. De Vlaamse overheid droeg in 2017 een totale bruto kost van meer dan 1,3 miljard euro (bestaande uit de financiële tussenkomst voor dienstenchequebedrijven, belastingvermindering voor dienstenchequegebruikers, omkaderingskosten en de terugbetaling van opleidingen voor dienstenchequewerknemers). Dit is echter slechts een deel van het kostenplaatje. Het systeem brengt tal van terugverdieneffecten met zich mee: directe terugverdieneffecten door de creatie van tewerkstelling, maar ook indirecte terugverdieneffecten, onder andere door de verlichting van de huishoudelijke taken bij gebruikers waardoor zij zelf meer kunnen participeren op de arbeidsmarkt en een betere werk-privé balans ervaren. Dit onderzoek brengt deze terugverdieneffecten in kaart en kwantificeert ze waar dat mogelijk is. Zo kan de nettokost van het dienstenchequesysteem berekend worden. Er wordt ook geanalyseerd aan welke overheid (lokaal, Vlaams of Federaal) deze terugverdieneffecten ten goede komen. Tenslotte werd ook een enquête uitgevoerd bij 2000 dienstenchequegebruikers om een beter zicht te krijgen op de kostendrijvers van het dienstenchequestelsel. De resultaten van de enquête zijn tevens dienstig als input voor een aantal parameters in het model.

Key words:

Dienstenchequestelsel, werkgelegenheidsbeleid, dienstencheques, bruto kosten, directe terugverdieneffecten, indirecte terugverdieneffecten, netto kosten



2. DOELEN VAN HET ONDERZOEK

Dit onderzoek dient inzicht te geven in de kostprijs (en de kostendrijvers) en de terugverdieneffecten van het stelsel en een model voor de netto kostprijs van het dienstenchequestelsel, waarnaar hierna wordt verwezen als 'het kostenmodel', uit te werken.

De centrale onderzoeksvragen in dit onderzoek zijn:

- ▶ Hoeveel bedraagt de kost van het dienstenchequestelsel voor Vlaanderen, rekening houdend met alle terugverdieneffecten voor Vlaanderen?
- ▶ Aan welke overheid komen de terugverdieneffecten ten goede?
- ▶ Wat zijn de kostendrijvers in de consumptie van dienstencheques (de gebruikers)?



3. METHODEN EN DATA

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden werden verschillende onderzoeksmethoden gecombineerd:

Literatuuronderzoek

Via literatuuronderzoek werd up-to-date informatie voor de uitvoering van dit onderzoek samengebracht, en werd input voor de conceptualisering van het kostenmodel en de drijvers van het gebruik verzameld. Zo werd maximaal gebruik gemaakt van bestaand materiaal.

Ontwikkeling van een kosten- baten model voor het dienstenchequestelsel

Op basis van bestaande kosten-baten modellen werd een meer verfijnd model ontwikkeld waarin zowel de bruto-kostprijs van het systeem (terugbetaling dienstencheques, fiscale aftrek, administratieve kosten, terugbetaling opleidingen) in kaart werd gebracht, evenals de directe en indirecte terugverdieneffecten bij dienstenchequewerknemers, omkaderingspersoneel, dienstencheque-ondernemingen en gebruikers (via oa. verminderde uitkeringen, hogere sociale bijdragen en belastingen, ...).

Analyse van administratieve gegevens en bestaand onderzoek

Om het kostenmodel te voeden en de drijvers van het gebruik in kaart te brengen werden een hele reeks administratieve gegevens van het stelsel verzameld en geanalyseerd. Verder werden bestaande empirische resultaten m.b.t. de netto job-impact gebruikt als input voor het model.

Enquête bij gebruikers

De enquête maakt het mogelijk om de drijvers van de vraag naar dienstencheques in Vlaanderen diepgaand in kaart te brengen en verfijnde parameters voor het arbeidsmarktgedrag van de gebruikers te identificeren voor het model (aantal uren dat gebruikers meer werken, sectoren waarin dienstenchequegebruikers werken, % gebruikers die extra ondersteuning nodig hebben indien het systeem van de dienstencheques er niet zou zijn,...). In de enquête werden de vragen (m.b.t. de motieven, de bereidheid tot betalen, de impact op het welzijn, ... van het gebruik van dienstencheques) steeds gesteld vanuit het perspectief van het hele gezin van de respondent.

Werksessies met het departement WSE

Door het departement WSE via werksessies te betrekken bij de conceptualisering van het model zijn we tot een gedragen en goedgekeurd conceptmodel gekomen voor de berekening van de terugverdieneffecten van het dienstenchequesysteem.

Methodische toelichting

- Er werd een enquête bij gebruikers gelanceerd. Hiertoe werd een steekproef getrokken uit een Sodexo bestand van de actieve dienstenchequegebruikers in Vlaanderen, aangeleverd door het Departement WSE. Er werd hierbij rekening gehouden dat de bruto steekproef representatief was naar leeftijd, provincie, en de kruising van beide.
- De enquête gericht op gebruikers werd gelanceerd op 28/11/2018 en afgesloten op 19/12/2018. De enquête werd via e-mail in eerste instantie naar een steekproef van 9.999 dienstenchequegebruikers verstuurd. Om de respons te verhogen werden daarna nog eens 3.000 gebruikers aangeschreven.
- Uiteindelijk hebben 2.002 dienstenchequegebruikers de enquête volledig beantwoord.
- De gemiddelde invultijd van de enquête bedroeg 9 min.
- De netto steekproef was representatief naar geslacht, aantal aangekochte cheques en woonplaats t.a.v. de totale populatie dienstenchequegebruikers in Vlaanderen. 35-44 jarigen waren onder- en 65-79 jarigen oververtegenwoordigd in de steekproef. De steekproef werd daarom herwogen naar leeftijd.

4. BEVINDINGEN

De enquête biedt inzicht in de **kostendrijvers** van het dienstenchequestelsel. We vatten de voornaamste bevindingen hieronder samen.

- ▶ Dienstencheques worden voornamelijk gebruikt voor de schoonmaak van de woning.
- ▶ Het aantal dienstenchequegebruikers en het aantal aangekochte cheques stijgt jaar na jaar. De intensiteit van het gebruik van dienstencheques is sinds de prijsstijging en de beperking van de belastingvermindering per individu in 2014 echter gedaald naar +/- 2,3 cheques per week per gebruiker.
- ▶ De gebruikers van dienstencheques zijn voor een groot deel grote samenwonende gezinnen waarbij minstens één partner aan het werk is (46% tweeverdieners, 17% éénverdiener), met gemiddeld een hoog scholingsniveau. Daarnaast is er ook een belangrijke gebruikersgroep van alleenstaanden, die geconcentreerd zit bij de oudere leeftijdsgroepen en gepensioneerd is.
- ▶ Het dienstenchequesysteem trekt veel nieuwe gebruikers van huishoudelijke hulp aan: 90% deed voor het gebruik van dienstencheques geen beroep op externe diensten. 10% deed voordien reeds beroep op andere externe hulp bij huishoudelijke taken die momenteel via dienstencheques worden uitbesteed. In de meeste gevallen was dit via een persoon zonder contract (zwartwerk).
- ▶ Slechts een minderheid doet naast dienstencheques momenteel nog beroep op een andere externe persoon of organisatie (voor de activiteiten die ze via dienstencheques zouden kunnen uitbesteden). 80-plussers combineren in grotere mate dienstencheques met andere externe diensten.
- ▶ De meeste dienstenchequegebruikers doen nog steeds een deel van de schoonmaak, was of strijk zelf.
- ▶ Bij de gebruikers op beroepsactieve leeftijd is de tijdswinst (ook met het oog op werken) het belangrijkste motief om de huishoudelijke taken uit te besteden, bij 65+’ers is de voornaamste reden dat ze de taken fysiek niet meer aankunnen.
- ▶ De prijs en het officiële statuut zijn de belangrijkste redenen om op het dienstenchequestelsel beroep te doen.
- ▶ Voor de meerderheid van de gebruikers blijft de intensiteit van het gebruik van dienstencheques constant doorheen de tijd. De evolutie van de intensiteit van het gebruik is sterk afhankelijk van de evolutie in de familiale (bv. krijgen van een kind) of persoonlijke situatie (wijzigen van woning) van de gebruiker.
- ▶ De huidige prijs van dienstencheques bedraagt € 9 per uur en daar komen doorgaans geen extra kosten bij aangerekend door het dienstenchequebedrijf. De helft van de gebruikers geeft aan maximaal niet meer dan de huidige prijs te willen betalen (indien de belastingvermindering constant blijft). Dit betekent dat de overige helft wél bereid is om meer te betalen, waarbij één op drie (36%) € 10 wil betalen en 10% zelfs € 11 of meer. Vooral grootverbruikers en personen die eerder omwille van een ‘betere kwaliteit’ beroep op doen op dienstencheques, zijn gemiddeld bereid meer te behalen.

In het rapport worden de directe en indirecte kosten en de directe en de indirecte terugverdieneffecten in kaart gebracht.

De directe kosten

De directe kosten bedragen in 2017 € 1.303 miljoen en bestaan uit de financiële tussenkomst voor dienstenchequebedrijven, de belastingvermindering, de administratieve kosten en de terugbetaling van opleidingen voor dienstenchequewerknemers.

De directe terugverdieneffecten

De directe terugverdieneffecten bedragen 675 miljoen euro in 2017 en komen voort uit de netto-creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers en de netto-creatie van jobs voor omkaderingspersoneel. Deze brengen respectievelijk minder uitkeringen (werkloosheid, leefloon, RIZIV) en begeleidingskosten, meer sociale bijdragen en fiscale inkomsten voort. Daarbovenop betalen belastingplichtige dienstencheque-ondernemingen (handelsvennootschappen, interimkantoren en natuurlijke personen) vennootschapsbelastingen.

De indirecte terugverdieneffecten

De indirecte terugverdieneffecten, die in 2017 429 miljoen euro bedragen, zijn voornamelijk gelinkt aan de gebruikers:

- ▶ Hogere participatiegraad van gebruikers waardoor zij (en hun werkgevers) meer sociale bijdragen alsook personenbelastingen betalen.
- ▶ Langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers leidt tot minder kosten voor rusthuizen.
- ▶ Verschuiving van huishoudelijke poetstaken via zorgdiensten naar dienstencheques waardoor er minder kosten zijn aan huishoudelijke poetstaken via zorgdiensten.

- ▶ Hogere consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers zorgt voor meer BTW-inkomsten.
- ▶ Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privébalans leidt tot minder kosten voor de sociale zekerheid (ziekteverzuim, langdurige afwezigheid, ...).

Enkele indirecte terugverdieneffecten, met name het langer in huis blijven wonen voor oudere gebruikers, de hogere consumptie van dienstenchequewerknemers en het hoger welzijn van de actieve bevolking door een betere werk-privé balans, zijn moeilijk te kwantificeren en worden enkel kwalitatief besproken.

De indirecte kosten

De indirecte kosten bestaan uit de opgebouwde rechten voor de sociale zekerheid. Voor huishoudhulpen zal een job in de sector leiden tot een hogere sociale bescherming ten opzichte van een job in het informele circuit. Dit leidt echter ook tot een stijging van de kosten voor de sociale zekerheid, ten gevolge van de rechtenopbouw van huishoudhulpen zoals de uitbetaling van pensioenen. Voor de berekening van de totale netto kostprijs is het aangewezen om deze opgebouwde sociale zekerheidsrechten (die tegenover de sociale bijdragen staan) te berekenen. Dit is echter een complexe oefening omdat in het bijzonder bij de pensioenen deze opgebouwde sociale rechten zich over een lange tijdsduur manifesteren en pensioenberekeningen bijvoorbeeld erg complex zijn. Binnen het kader van dit onderzoeksproject was het niet mogelijk om dergelijke complexe berekeningen op een nauwkeurige manier uit te voeren.

Daarnaast zijn er ook kosten voor langdurig zieke dienstenchequewerknemers. Deze kost kan makkelijker berekend worden. Een dienstenchequejob is een zware job. Uit voorgaande studies blijkt dat er een stijgend aandeel langdurig zieken zijn in de sector, wat een kost is voor de overheid voor de uitbetaling van invaliditeit en ziekte-uitkeringen. De kosten die daarbij komen kijken lopen op tot 61 miljoen euro in 2017.

Omdat het systeem sinds de regionalisering een Vlaamse bevoegdheid is geworden, draagt Vlaanderen de kosten van het systeem. Veel terugverdieneffecten zitten echter geconcentreerd bij de federale overheid. De tabel hieronder toont **aan welke overheid elk van de terugverdieneffecten in eerste instantie ten goede komen**, omdat dit een rechtstreekse bevoegdheid van het respectievelijke beleidsniveau is. Uiteraard sippelen deze daarna nog door van de federale overheid naar de regio's. In het kader van de zesde staatshervorming bepaalt de financieringswet ook welke federale dotatie aan de regio's tegenover de bevoegdheidsoverdracht staat. De uitgaven van de federale staat via de dotatie en dus de inkomsten van de regionale overheid die tegenover de overgedragen bevoegdheden in het kader van de zesde staatshervorming staan, worden in dit onderzoek niet gekwantificeerd.



Impact	Terugverdieneffect	Rechtstreekse bevoegdheid
Creatie van dienstencheque-jobs en omkaderingsjobs	Daling van het aantal uitgekeerde werkloosheidsuitkeringen	Federaal
	Daling van het aantal uitgekeerde RIZIV-uitkeringen	Federaal
	Daling van het aantal uitgekeerde leefloon uitkeringen	2/3 Federaal + 1/3 lokaal
	Daling indirecte publieke interventie voor uitkeringsgerechtigden (voormalige werkenden)	Federaal
	Daling van de begeleidingskost voor werkzoekenden	Vlaams + deel Federaal (RVA)
	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen (werknemers en werkgeversbijdrages)	Federaal
	Stijging van de inkomsten uit personenbelastingen	¾ Federaal + ¼ Vlaams/lokaal (incl. 7% gemeente)
Creatie van dienstencheque-ondernemingen	Stijging van de inkomsten uit vennootschapsbelastingen	Federaal
Impact op de werkuren van gebruikers	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen (werknemers en werkgeversbijdrages)	Federaal
	Stijging van de inkomsten uit personenbelastingen	¾ Federaal + ¼ Vlaams/lokaal (incl. 7% gemeente)
Langer in eigen huis blijven wonen door oudere gebruikers	Daling van de kost voor rusthuizen + van uitkering voor woonzorgcentra	Vlaams/lokaal
Verschuiving van huishoudelijke activiteiten via zorg naar de dienstencheques	Daling van de kost voor zorgactiviteiten	Vlaams/lokaal
Hogere consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers	Stijging van de BTW-inkomsten	Federaal
Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privé balans	Daling van kost voor ziekte en invaliditeit	Federaal
Opgebouwde rechten sociale zekerheid dienstencheque-werknemers	Stijging van kosten voor sociale zekerheid	Federaal
Kost langdurig ziekte dienstencheque-werknemer	Stijging van kost voor ziekte en invaliditeit	Federaal



5. CONCLUSIES EN BELEIDSIMPLICATIES

Door de bruto kosten, de directe en indirecte terugverdieneffecten en de indirecte kosten in rekening te brengen, kunnen we de netto kostprijs van het dienstenchequesysteem bepalen.

Onderstaande tabel toont een overzicht van de kosten en terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel per VTE dienstenchequewerknemer. De netto kosten komen in 2017 neer op €5.650 per VTE dienstenchequewerknemer.

De berekening van de netto kost wordt in het rapport modulair opgebouwd. Iedere parameter heeft namelijk een doorwerkende invloed op de uiteindelijke netto-kost. Het departement WSE heeft het volledige kostenmodel ter beschikking en kan de impact van een verandering in één parameter op deze manier berekenen.

			2015	2016	2017	
Directe kosten per VTE	Bruto kostprijs	Financiële tussenkomst voor dienstencheques	24.025	25.094	24.120	
		Fiscale aftrek	3.701	3.898	3.930	
		Omkaderingskost	204	242	221	
		Terugbetaling opleidingen	47	42	58	
	Totale bruto kostprijs per VTE			27.977	29.276	28.328
Directe terugverdieneffecten per VTE	Creatie van nieuwe jobs voor DCH-werknemers	Daling uitkeringen voor DCH-werknemers	5.491	5.219	5.282	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor DCH-werknemers	782	738	734	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen van DCH-werknemers	662	624	621	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor DCH-werknemers	8.616	7.617	7.305	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor DCH-werknemers	15.550	14.198	13.941	
	Creatie van nieuwe jobs voor omkaderingsleden	Daling uitkeringen voor omkaderingsleden	164	161	164	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor omkaderingsleden	20	19	19	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen omkaderingsleden	17	16	16	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor	170	93	144	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor omkaderingsleden	372	289	344	
	Creatie van ondernemingen	Totale meerontvangsten uit vennootschapsbelasting	396	389	393	
	Totale directe terugverdieneffecten per VTE			16.318	14.876	14.678
	Indirecte terugverdieneffecten per VTE	Hogere participatiegraad en productiviteit van de actieve bevolking	Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen van gebruikers	8.411	8.038	8.323
			Stijging consumptie	Meerontvangsten uit BTW gebruikers	414	423
				Meerontvangsten uit BTW DCH-werknemers	niet berekend	
			Meerontvangsten uit BTW omkaderingswerknemers	niet berekend		
			Meerontvangsten uit BTW bedrijven	107	102	109
			Totale meerontvangsten uit BTW	521	525	554
Daling kost rusthuizen		Daling kost van rusthuizen	niet berekend			
Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg		Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg	443	443	456	
Totale indirecte terugverdieneffecten per VTE			9.375	9.006	9.332	
Indirecte kosten per VTE		Kosten voor langdurig zieken	Kosten voor langdurig zieke DCH-WN	1.339	1.339	1.332
	Opgebouwde sociale rechten		niet berekend			
	Totale indirecte kosten per VTE			1.339	1.339	1.332
TOTALE KOSTEN per VTE			29.316	30.616	29.660	
TOTALE TERUGVERDIENEFFECTEN per VTE			25.693	23.882	24.011	
Netto kostprijs per VTE			3.623	6.734	5.650	

De totale kosten en terugverdieneffecten worden in onderstaande tabel weergegeven. De totale netto kosten bedragen bijna €260 miljoen in 2017.

		2015	2016	2017		
Directe kosten	Bruto kostprijs	Financiële tussenkomst voor dienstencheques	1.021.257.183	1.109.266.482	1.109.324.668	
		Fiscale aftrek	157.300.000	172.320.000	180.750.000	
		Omkaderingskost	8.661.508	10.700.907	10.164.855	
		Terugbetaling opleidingen	2.008.159	1.858.358	2.647.869	
	Totale bruto kostprijs	1.189.226.850	1.294.145.747	1.302.887.392		
Directe terugverdieneffecten	Creatie van nieuwe jobs voor DCH-werknemers	Daling uitkeringen voor DCH-werknemers	233.415.046	230.722.764	242.922.721	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor DCH-werknemers	33.232.723	32.605.620	33.742.570	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen van DCH-werknemers	28.121.280	27.590.630	28.552.708	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor DCH-werknemers	366.232.318	336.697.636	335.972.129	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor DCH-werknemers	661.001.367	627.616.650	641.190.127	
	Creatie van nieuwe jobs voor omkaderingsleden	Daling uitkeringen voor omkaderingsleden	6.981.914	7.100.845	7.542.339	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor omkaderingsleden	862.776	854.831	886.864	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen omkaderingsleden	730.075	723.352	750.458	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor	7.238.941	4.102.645	6.642.554	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor omkaderingsleden	15.813.706	12.781.672	15.822.215	
	Creatie van ondernemingen	Totale meerontvangsten uit vennootschapsbelasting	16.814.077	17.180.508	18.079.150	
	Totale directe terugverdieneffecten		693.629.149	657.578.830	675.091.493	
	Indirecte terugverdieneffecten	Hogere participatiegraad en productiviteit van de actieve bevolking	Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen van gebruikers	357.545.842	355.313.157	382.778.428
			Stijging consumptie	Meerontvangsten uit BTW gebruikers	17.595.342	18.678.608
			Meerontvangsten uit BTW DCH-werknemers	niet berekend		
		Meerontvangsten uit BTW omkaderingswerknemers	niet berekend			
		Meerontvangsten uit BTW bedrijven	4.537.955	4.516.833	5.005.786	
		Totale meerontvangsten uit BTW	22.133.297	23.195.441	25.465.300	
Daling kost rusthuizen		Daling kost van rusthuizen	niet berekend			
Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg		Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg	18.835.453	19.599.829	20.969.804	
Totale indirecte terugverdieneffecten		398.514.592	398.108.427	429.213.532		
Indirecte kosten		Kosten voor langdurig zieken	Kosten voor langdurig zieke DCH-WN	56.916.215	59.198.772	61.263.019
	Opgebouwde sociale rechten	niet berekend				
	Totale indirecte kosten		56.916.215	59.198.772	61.263.019	

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

Solidaris (2016), 'Maison de repos: à quel prix ?' – Authors: J. Laasman, L. Maron, A. Van den Heede, M. Van Duynslaeger, K. Vervoort, J. Vrancken

Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), 'Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen' - Authors: J. Pacolet, A. De Coninck, F. De Wispelaere

HIVA in opdracht van Departement Financien en Begroting (2019), 'The impact of the SVS on low-skilled employment' - Author: S. Desiere

IDEA Consult in opdracht van Federgon (2018), 'De dienstencheques 360° doorgelicht' – Authors: D. Valsamis, K. Goffin, K. Mertens, T. Schooreel, W. Van der Beken

OECD Taxing Wages (2018)





Deel 1

Inleiding





1 / Context en doelstellingen van het onderzoek

De dienstencheques: een belangrijke maatregel in het Vlaamse werkgelegenheidsbeleid

Het dienstenchequestelsel vindt zijn oorsprong in 2003 als een initiatief van de gewesten, waarna het in 2004 gefederaliseerd werd. Sinds 1 juli 2014 is het beheer van het stelsel van de dienstencheques in het kader van de zesde staatshervorming een gewestelijke bevoegdheid geworden. Het stelsel van de dienstencheques is een omvangrijke maatregel van het Vlaamse werkgelegenheidsbeleid die drie doelstellingen nastreeft, namelijk:

- ▶ De tewerkstellingsgraad verhogen bij doelgroepen die verder afstaan van de arbeidsmarkt (kortgeschoold);
- ▶ Activiteiten in het zwarte of grijze circuit beperken (informele economie);
- ▶ Een beter evenwicht creëren tussen werk en privéleven voor gezinnen.

Zoals aangegeven in onderstaande figuur telde Vlaanderen in 2017 714.762 dienstenchequegebruikers. In totaal werden meer dan 84 miljoen cheques aangekocht, voor een gemiddelde van 2,3u per week per gebruiker. Vlaanderen telde in 2017 1505 erkende dienstencheque-ondernemingen, en maar liefst 84.397 huishoudhulpen (of 3% van de werkende bevolking in Vlaanderen¹) waren aan de slag in het stelsel.

Figuur 1: De omvang van het dienstencheque-systeem in Vlaanderen in 2017



Bron: IDEA Consult op basis van cijfers van WSE en Sodexo

Uit deze cijfers blijkt duidelijk dat het stelsel van de dienstencheques een aanzienlijke omvang heeft, zowel aan de kant van de gebruikers als aan deze van de aanbieders (huishoudhulpen en bedrijven). Bovendien blijft het systeem jaar na jaar stijgen wat het aantal gebruikers betreft (zie [Figuur 2](#)). Deze stijgingen verklaren zich door belangrijke macro-economische evoluties die de maatschappelijke vraag naar huishoudelijke diensten verder stimuleren:

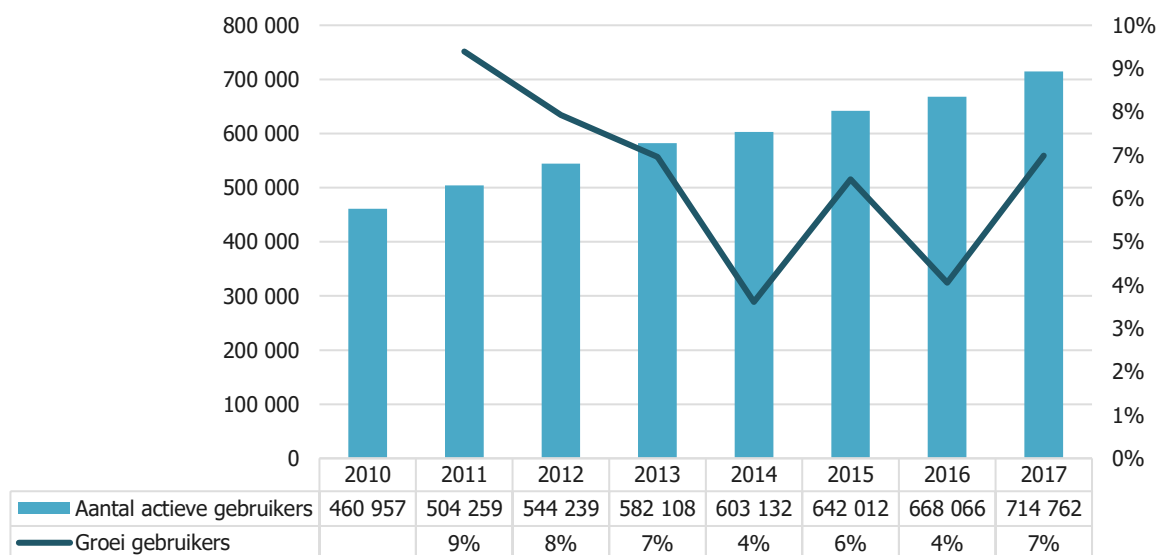
¹ 2.838.504 werkenden in het Vlaamse Gewest, cijfers op basis van de hervormde Enquête naar de Arbeidskrachten, kwartaal 4 2017, Belstat



- ▶ Binnen het gezin is er minder tijd voor het huishouden door de stijgende participatiegraad van vrouwen;
- ▶ De vergrijzende bevolking heeft meer behoefte aan hulp in het huishouden;
- ▶ Het aandeel eenoudergezinnen waarbij de nood aan betaalbare huishoudhulp groot is, stijgt continu.

Het is hierbij belangrijk om op te merken dat het aantal gebruikers niet gelijk is aan het aantal gezinnen dat beroep doet op dienstencheques. Omwille van fiscale optimalisatie maken soms meerdere gebruikers binnen één gezin een gebruikersaccount aan.

Figuur 2: De evolutie van het gebruik van dienstencheques in Vlaanderen



Bron: IDEA Consult op basis van WSE jaarrapporten

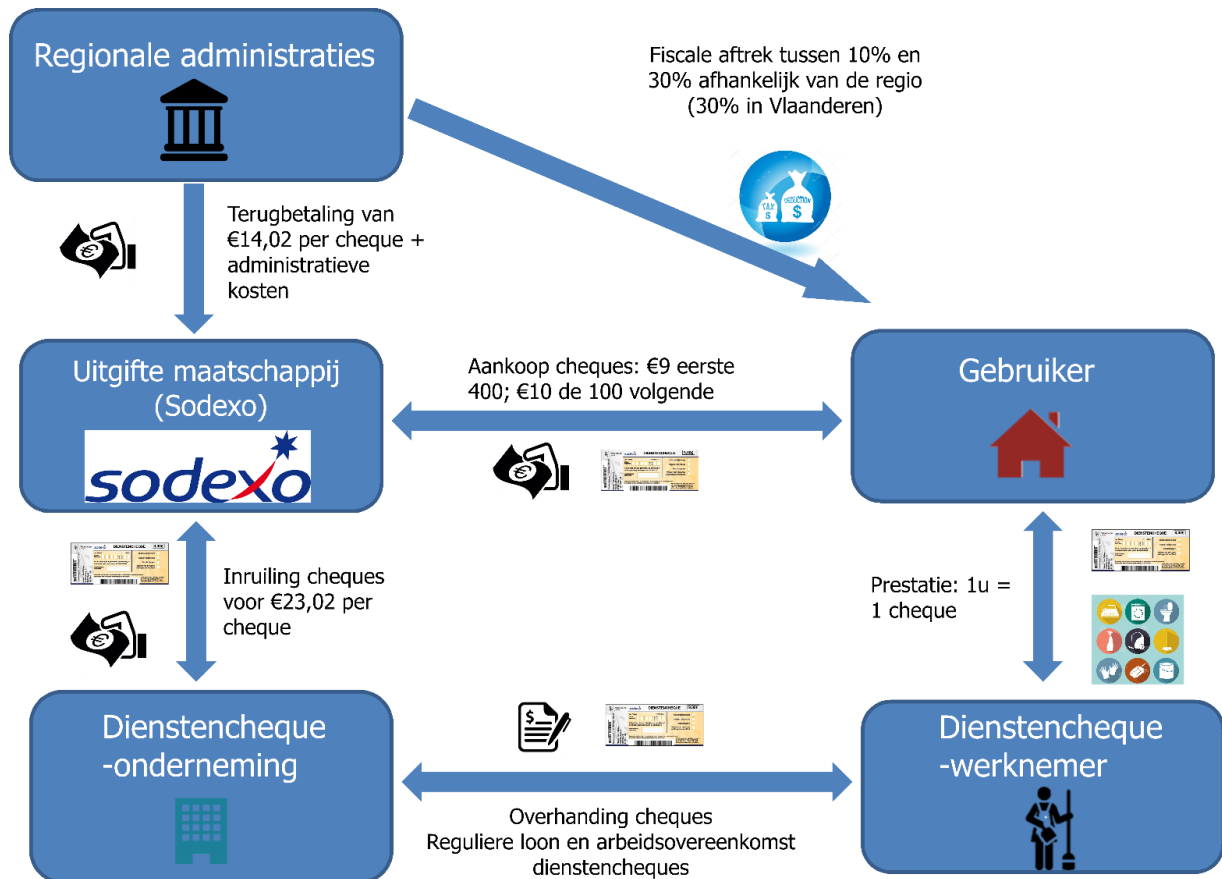
De werking van het dienstenchequesysteem

In de praktijk kunnen particulieren volgende huishoudelijke taken met dienstencheques betalen:

- ▶ **Prestaties uitgevoerd in de woning van de gebruiker:** schoonmaken van de woning (met inbegrip van ramen wassen), wassen en strijken, occasioneel naaiwerk, maaltijden bereiden;
- ▶ **Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:** boodschappen doen voor een gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien, begeleiding bij het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit, strijken (met inbegrip van verstelwerk van het te strijken wasgoed).

Zoals beschreven in onderstaande figuur worden de huishoudelijke taken in het kader van het dienstenchequesysteem uitgevoerd door een dienstenchequewerknemer binnen het kader van een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Per gewerkt uur ontvangt de werknemer een dienstencheque van de gebruiker die bij de onderneming wordt ingeleverd. Een gebruiker kan 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, de eerste 400 tegen € 9 en de laatste 100 tegen € 10. De betaalde bedragen geven in Vlaanderen recht op een belastingvermindering van 30% per dienstencheque oftewel een (geplafondeerde) belastingvermindering tot € 1.470 per jaar in 2019. Dit komt ongeveer overeen met een belastingvermindering van € 2,7 per dienstencheque voor de eerste 163 aangekochte cheques of een netto kost voor de gebruiker van € 6,3 per dienstencheque. In Wallonië en Brussel werd de fiscale aftrek teruggebracht tot resp. 10% en 15%. Voor dienstencheques die sinds 1 september 2018 worden uitgegeven, bedraagt in Vlaanderen de totale kost van een dienstencheque € 23,02. De subsidie die de overheid terugbetaalt aan de bedrijven (inclusief administratiekosten) bedraagt € 14,02.

Figuur 3: De werking van het dienstencheque-systeem in de praktijk, 2018



Bron: IDEA Consult

Het succes van de dienstencheques gaat gepaard met een aanzienlijke bruto kost voor de overheid

Het dienstenchequesysteem beantwoordt een belangrijke maatschappelijke vraag en creëert jobs voor kortgeschoolden. Het systeem wordt dan ook door vele Europese landen als inspirerend beschouwd en werd reeds als goede praktijk voorgesteld in een staff working paper van de Europese Commissie in 2012. Niettemin leidt het systeem tot aanzienlijke bruto kosten voor de Vlaamse overheid: 1.303,2 miljoen euro in 2017, bestaande uit:

- ▶ 1.109 miljoen euro kosten voor de financiële tussenkomst voor bedrijven;
- ▶ 10 miljoen euro omkaderingskosten;
- ▶ 181 miljoen euro voor de belastingvermindering van dienstencheques.

Daarnaast zijn er nog indirecte kosten voor de sociale zekerheid doordat dienstenchequewerknemers sociale rechten opbouwen en er ook een kost is voor langdurig zieke dienstenchequewerknemers (deze laatste wordt geschat op 61,2 miljoen euro). Omgerekend naar het aantal dienstenchequewerknemers heeft het systeem een bruto kost van € 28.336 per jaar per dienstenchequewerknemer.

De bruto kost van het systeem wordt in belangrijke mate bepaald door de evolutie van het gebruik van dienstencheques. Een belangrijke vraag voor dit onderzoek is eveneens wat de drijvers zijn van de consumptie van dienstencheques en hoe het gebruik verder zou kunnen evolueren.

Het systeem genereert echter ook substantiële terugverdieneffecten

Naast de directe kosten en de indirecte kosten voor de sociale zekerheid brengt het systeem echter een hele reeks terugverdieneffecten met zich mee. Deze terugverdieneffecten worden berekend om de zogenoemde netto kost van het systeem te becijferen, of met andere woorden de bruto kost van het systeem vermeerderd met de indirecte kosten voor de sociale zekerheid maar waarbij de terugverdieneffecten in mindering worden gebracht.

Sinds de regionalisering van het dienstenchequesysteem heeft Vlaanderen echter geen zicht meer op deze terugverdieneffecten en kan de netto kost van het systeem niet meer berekend worden. Binnen dit onderzoek werden daarom de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel voor Vlaanderen in kaart gebracht en werd een netto-kostenmodel uitgewerkt.

Behoeftte om de terugverdieneffecten van het systeem en de begunstigde instellingen van deze effecten in kaart te brengen

We kunnen verschillende soorten terugverdieneffecten onderscheiden:

- ▶ **Directe terugverdieneffecten:** zijn effecten die gelinkt zijn aan de dienstenchequewerknemers, de omkaderingsleden en dienstenchequebedrijven.
- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten:** zijn effecten die gelinkt zijn aan de gebruikers, alsook positieve externaliteiten die voortkomen uit andere effecten van het dienstenchequesysteem.

Hierbij moeten we echter rekening houden met twee belangrijke aandachtspunten:

- ▶ **Niet alle terugverdieneffecten zijn kwantificeerbaar:** vooral indirecte terugverdieneffecten zijn moeilijk te kwantificeren en dienen voorzichtig berekend te worden. Deze kunnen wel kwalitatief besproken worden.
- ▶ **Veel terugverdieneffecten zitten geconcentreerd bij de federale overheid:** naast de kwantificering van de terugverdieneffecten wordt in dit onderzoek ook nagegaan of en welke terugverdieneffecten (rechtstreeks, dus in eerste orde) er voor Vlaanderen bestaan. Aan welk bestuursniveau de terugverdieneffecten toekomen werd evenwel niet gekwantificeerd in het model. Het is immers zo dat de kost voor de federale overheid de federale dotatie is. Deze federale dotatie wordt in Vlaanderen voor een deel wordt toegekend aan het dienstenchequesysteem. De rechtstreekse terugverdieneffecten voor Vlaanderen lopen via de Vlaamse opcentiemen, maar deze worden niet in het model in rekening gebracht.

Binnen dit kader dient dit onderzoek inzicht te geven in de **kostprijs (en de kostendrijvers) en de terugverdieneffecten** van het stelsel en een **model voor de netto kostprijs van het dienstenchequestelsel**, waarnaar hierna wordt verwezen als 'het kostenmodel', uit te werken. De centrale onderzoeksvragen worden in onderstaande box weergegeven.

Box 1: Centrale onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvragen in dit onderzoek zijn:

- ▶ Hoeveel bedraagt de **kost** van het dienstenchequestelsel voor Vlaanderen, rekening houdend met alle **terugverdieneffecten** voor Vlaanderen?
- ▶ Aan **welke overheid** komen de terugverdieneffecten ten goede?
- ▶ Wat zijn de **kostendrijvers** in de consumptie van dienstencheques (de gebruikers)?





2 / Methodologie van het onderzoek

2.1. Onderzoeksmethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden en het kostenmodel uit te werken, werden verschillende onderzoeksmethoden gecombineerd. We bespreken elk van deze methoden hieronder.

▶ Literatuuronderzoek

Via literatuuronderzoek werd up-to-date informatie voor de uitvoering van dit onderzoek samengebracht, en werd input voor de conceptualisering van het kostenmodel en de drijvers van het gebruik verzameld. Zo werd maximaal gebruik gemaakt van bestaand materiaal.

▶ Analyse van administratieve gegevens

Om het kostenmodel te voeden en de drijvers van het gebruik in kaart te brengen werden een hele reeks administratieve gegevens alsook empirische resultaten m.b.t. de netto job-impact van het stelsel verzameld en geanalyseerd. De belangrijkste bronnen worden in de rest van dit rapport vermeld, en in het model worden de bronnen van alle verzamelde gegevens steeds aangeduid. Een lijst van de verzamelde gegevens en parameters wordt opgenomen in Bijlage 1.



► Enquête bij gebruikers

Deze enquête maakt het mogelijk om de drijvers van de vraag naar dienstencheques in Vlaanderen diepgaand in kaart te brengen en verfijnde parameters te identificeren voor het model (vb. de motieven, de bereidheid tot betalen, de impact op het welzijn, ... van het gebruik van dienstencheques). Onderstaande box geeft meer informatie over de organisatie en respons van de enquête.

Box 2: Methodologie van de gebruikersenquête

- **Steekproef:** Er werd een steekproef getrokken uit een bestand van de actieve dienstenchequegebruikers in Vlaanderen, aangeleverd door Sodexo. Er werd hierbij rekening gehouden dat de bruto steekproef representatief was naar leeftijd, provincie, en de kruising van beide.
- **Respons:** De enquête gericht op gebruikers werd gelanceerd op 28/11/2018 en afgesloten op 19/12/2018. De enquête werd via e-mail in eerste instantie naar een steekproef van 9.999 dienstenchequegebruikers verstuurd. Om de respons te verhogen werden daarna nog eens 3.000 gebruikers aangeschreven.
Uiteindelijk hebben 2.002 dienstenchequegebruikers de enquête volledig beantwoord.
- **Gemiddelde invultijd:** De gemiddelde invultijd van de enquête bedroeg 9 min.
- **Representativiteit:** De netto steekproef was representatief naar geslacht, aantal aangekochte cheques en woonplaats t.a.v. de totale populatie dienstenchequegebruikers in Vlaanderen. 35-44 jarigen waren onder- en 65-79 jarigen oververtegenwoordigd in de steekproef. De steekproef werd daarom herwogen naar leeftijd. Een overzicht van het (ongewogen) profiel van de dienstenchequegebruikers in de steekproef wordt weergegeven in bijlage 3.
- **Gebruiker:** In de enquête werden de vragen (m.b.t. de motieven, de bereidheid tot betalen, de impact op het welzijn, ... van het gebruik van dienstencheques) steeds gesteld vanuit het perspectief van het hele gezin van de respondent.

Bron: IDEA Consult

► Werksessie met het departement WSE

Door het departement WSE via een werksessie te betrekken bij de conceptualisering van het model zijn we tot een gedragen en goedgekeurd conceptmodel gekomen voor de berekening van de terugverdieneffecten van het dienstenchequesysteem.

2.2. Inhoudelijk analysekader

Ons model voor de netto kostprijs van dienstencheques wordt weergegeven in onderstaande figuur. De **netto kostprijs** van de dienstencheques wordt berekend als de bruto kostprijs verminderd met de terugverdieneffecten (direct en indirect) en vermeerderd met de indirecte kosten voor de sociale zekerheid.

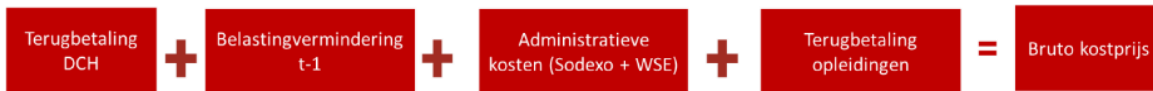
Figuur 4: Model voor de netto kostprijs van het dienstenchequestelsel



Bron: IDEA Consult

De **bruto kostprijs** van de dienstencheques bestaat uit de terugbetaling van de dienstencheques, de belastingvermindering, de administratieve kosten en de terugbetaling van de opleidingen. Naast deze bruto-kostprijs zijn er ook nog indirecte kosten voor de sociale zekerheid via de opbouw van sociale rechten en via uitkeringen aan langdurig zieke dienstenchequewerknemers.

Figuur 5: De bruto kostprijs van het dienstenchequestelsel

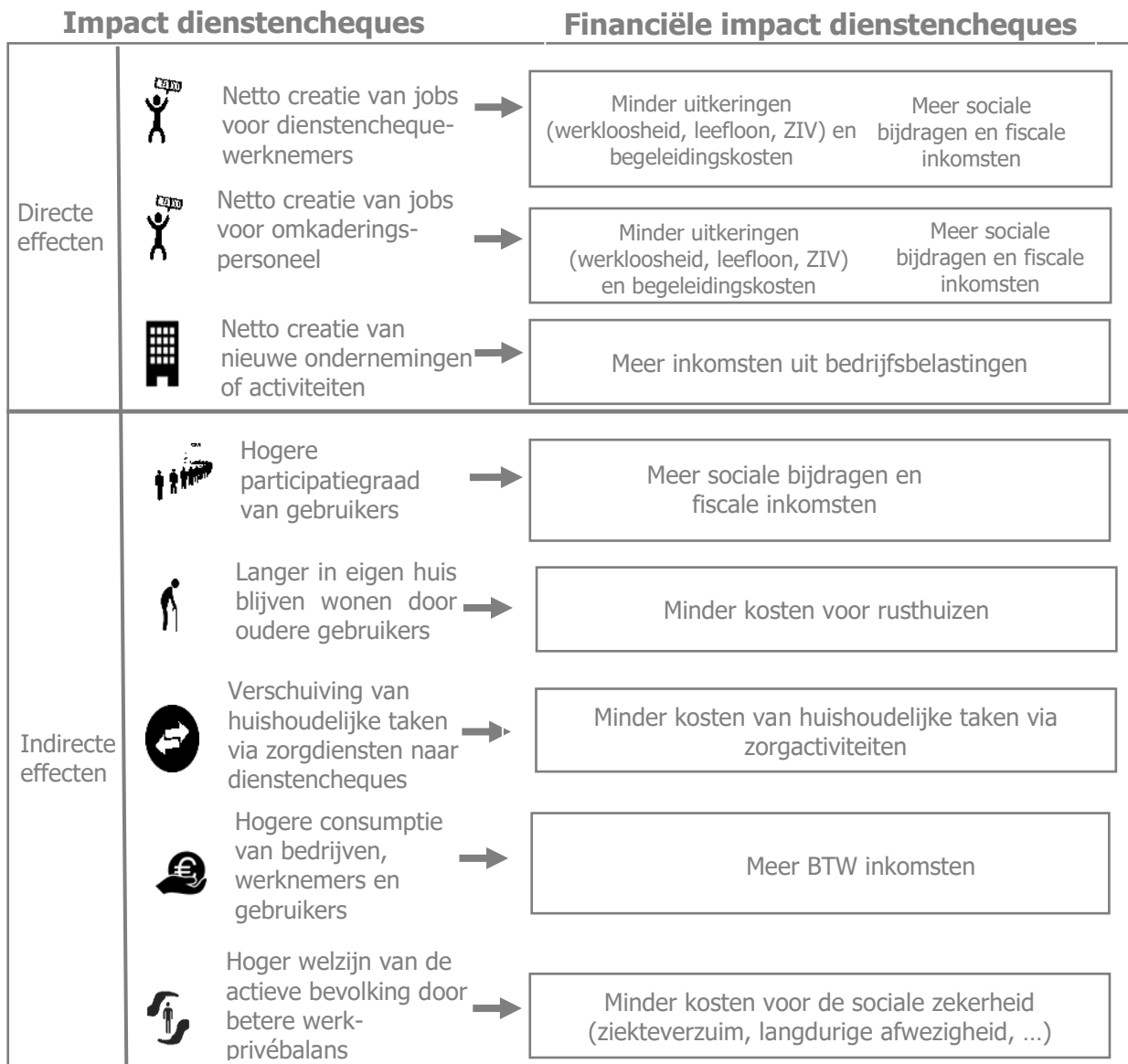


Bron: IDEA Consult

De [verschillende terugverdieneffecten](#) van de dienstencheques worden weergegeven in [Figuur 6](#). We geven aan welke terugverdieneffecten er kunnen onderscheiden worden en geven daarbij ook aan welke effectief in rekening worden gebracht in het model:

- ▶ [De netto creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers](#): De creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers maakt het mogelijk om minder uitkeringen te betalen en zorgt voor méér inkomsten in de sociale zekerheidsbijdragen en personenbelasting. Ook zullen er minder kosten zijn voor de begeleiding van werklozen. Anderzijds kunnen er ook meer uitgaven zijn voor loonkostverlagende maatregelen.
- ▶ [De netto creatie van jobs voor omkaderingsleden](#): De creatie van jobs voor omkaderingsleden maakt het eveneens mogelijk om minder begeleidingskosten voor werklozen en uitkeringen te betalen en zorgt voor méér inkomsten in de sociale zekerheidsbijdragen en personenbelasting.
- ▶ [De netto creatie van dienstenchequebedrijven of -activiteiten](#): De creatie van nieuwe ondernemingen of uitbreidingen van activiteiten bij bestaande ondernemingen leidt tot een stijging van de inkomsten uit vennootschapsbelasting, alleszins voor belastingplichtige dienstencheque-ondernemingen.
- ▶ [Hogere participatiegraad van gebruikers](#): Door de facilitering van een betere werk-privé combinatie kan het gebruik van dienstencheques voor gebruikers op beroepsactieve leeftijd leiden tot meer gewerkte uren (grotere participatiegraad op de arbeidsmarkt) en zo tot een stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen.
- ▶ [Langer in eigen huis blijven wonen door oudere gebruikers](#): Voor gebruikers op oudere leeftijd kan het gebruik van dienstencheques leiden tot meer autonomie waardoor deze gebruikers langer in eigen huis kunnen blijven wonen. Dit zal op zijn beurt leiden tot een daling van de kost van rusthuizen voor de overheid. Deze terugverdieneffecten worden in dit model evenwel niet doorgerekend.
- ▶ [Verschuiving van huishoudelijke taken via zorgdiensten naar dienstencheques](#): Het gebruik van dienstencheques kan ertoe leiden dat gebruikers die beroep deden op zorgdiensten voor huishoudelijke taken hun gebruik van zorgdiensten verminderen. Dit leidt tot een daling van de kost voor zorgdiensten.
- ▶ [Hogere consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers](#): Dit leidt op zijn beurt tot een stijging van de inkomsten uit BTW. Dit effect werd nog niet berekend in het kader van andere studies en kon in deze studie enkel voor de gebruikers en bedrijven betrouwbaar worden berekend. Voor de werknemers kon dit niet nauwkeurig berekend worden in dit model bij gebrek aan voldoende gedetailleerde info over hun vroegere professionele activiteiten. Het verlies van BTW-inkomsten omdat op prestaties via dienstencheques geen BTW is verschuldigd (in tegenstelling tot bvb. private poetsdiensten), werd niet in kaart gebracht.
- ▶ [Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privé balans](#): De betere werk-privé combinatie kan ervoor zorgen dat gebruikers een hoger welzijn ervaren, wat kan leiden tot minder kosten voor de sociale zekerheid, ten gevolge van bv. een verlaagd ziekteverzuim. Dit effect is echter heel moeilijk te kwantificeren.

Figuur 6: De terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel

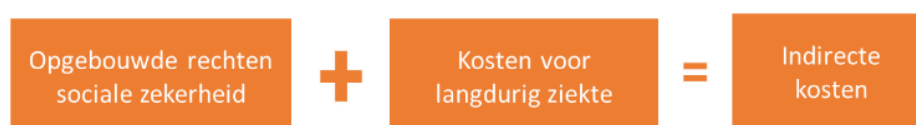


Bron: IDEA Consult

Tot slot worden ook volgende **indirecte kosten** van het dienstenchequesysteem in kaart gebracht:

- ▶ **Opgebouwde rechten voor de sociale zekerheid:** Voor huishoudhulp zal een job in de sector leiden tot een hogere sociale bescherming ten opzichte van een job in het informele circuit. Dit leidt echter ook tot een stijging van de kosten voor de sociale zekerheid, ten gevolge van de rechtenopbouw van huishoudhulp zoals de uitbetaling van pensioenen.
- ▶ **Kosten voor langdurig ziekten:** Een dienstenchequejob is een zware job. Uit voorgaande studies blijkt dat er een stijgend aandeel (langdurig) zieken zijn in de sector, wat een kost is voor de overheid voor de uitbetaling van invaliditeit en ziekteuitkeringen.

Figuur 7: De indirecte kosten van het dienstenchequestelsel



Bron: IDEA Consult

Belangrijkste verschilpunten met eerdere kosten- en terugverdienmodellen

In dit kosten- en terugverdienmodel worden er veel meer soorten terugverdieneffecten berekend en worden deze ook gedetailleerder berekend dan in de vorige modellen. We denken dan bijvoorbeeld aan:

- ▶ de verschillende soorten uitkeringen (werkloosheid, leefloon, RIZIV),
- ▶ de begeleidingskosten;
- ▶ de verschuiving van huishoudelijke poetstaken via Welzijn naar huishoudelijke hulp via Werk
- ▶ de directe en indirecte kosten van het systeem (namelijk de opleidingskosten en kost voor langdurig zieken worden nu wel opgenomen).

Tenslotte zijn ook verschillende parameters gebaseerd op de enquête bij gebruikers waarbij de vraagstellingen werden aangepast in vergelijking met eerdere enquêtes die werden uitgevoerd.

Indien er voor een individuele parameter een verschil was ten opzichte van een vorige meetwijze, werd dit in het kosten- en terugverdienmodel dat aan de opdrachtgever werd opgeleverd, aangegeven op het niveau van de bewuste parameter.





3 / Structuur van dit rapport

Dit rapport is in wat volgt opgebouwd uit drie delen, met name:

- ▶ **Deel 2: de kosten van het dienstenchequestelsel.** In dit deel worden eerst de kostendrijvers van het systeem besproken, waarna de bruto kostprijs van het dienstenchequestelsel in kaart wordt gebracht.
- ▶ **Deel 3: de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel.** Hier overlopen we achtereenvolgens alle directe en indirecte terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel. We bespreken ook enkele indirecte kosten die in rekening moeten gebracht worden. Tot slot wordt ingegaan op de verdeling van de terugverdieneffecten over de verschillende beleidsniveaus.
- ▶ **Deel 4: de netto kostprijs van het dienstenchequestelsel.** Nadat de kosten en de terugverdieneffecten in kaart zijn gebracht, wordt in een laatste deel de netto kostprijs van het systeem weergegeven.



Deel 2

De kosten van het dienstenchequestelsel





1 / De kostendrijvers

De bruto kost van het systeem wordt voornamelijk bepaald door de evolutie van het gebruik van dienstencheques: de financiële tussenkomst voor bedrijven en de belastingvermindering, de twee grootste kostenposten, zijn er rechtstreeks afhankelijk van. Zoals aangegeven in de inleiding van dit rapport, is het aantal gebruikers en het aantal aangekochte cheques continu blijven groeien, ten gevolge van diverse socio-demografische evoluties (veroudering, vrouwelijke participatie op de arbeidsmarkt, enz.). In dit hoofdstuk brengen we de drijvers van de consumptie van dienstencheques, of m.a.w. de [kostendrijvers van het dienstenchequesysteem voor de Vlaamse overheid](#), in kaart. Hiervoor baseren we ons grotendeels op de resultaten van de enquête bij de dienstenchequegebruikers.

We overlopen achtereenvolgens:

- ▶ Het gebruik van dienstencheques,
- ▶ De gebruikers van dienstencheques,
- ▶ De vraag naar huishoudelijke hulp,
- ▶ De motieven,
- ▶ De bereidheid tot betalen.



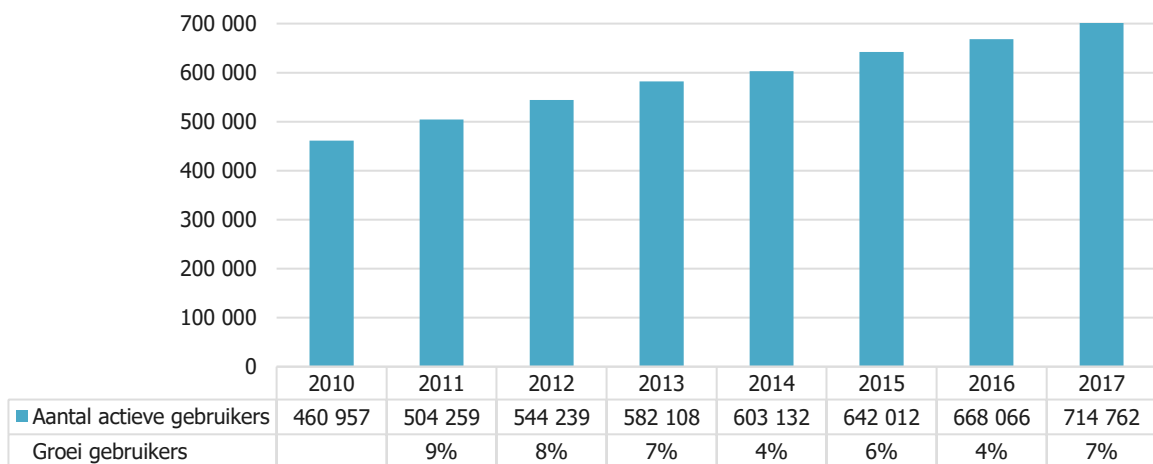
1.1. Het gebruik van dienstencheques

Het dienstenchequestelstel in Vlaanderen kent een sterke vraag, die nog steeds jaar na jaar stijgt

Zoals weergegeven in **Figuur 8**, is het aantal gebruikers tot in 2017 jaar na jaar blijven stijgen. In 2017 telt het dienstenchequesysteem 714.762 gebruikers (of 13,6% van de Vlaamse volwassen bevolking), wat 55% meer is dan in 2010 (+254.000 gebruikers op 7 jaar tijd), en een groei van 7% inhoudt t.o.v. 2016.

Zoals hierboven reeds aangehaald, is hierbij belangrijk om op te merken dat het aantal gebruikers niet gelijk is aan het aantal gezinnen dat beroep doet op dienstencheques. Omwille van fiscale optimalisatie maken soms meerdere gebruikers binnen één gezin een gebruikersaccount aan.

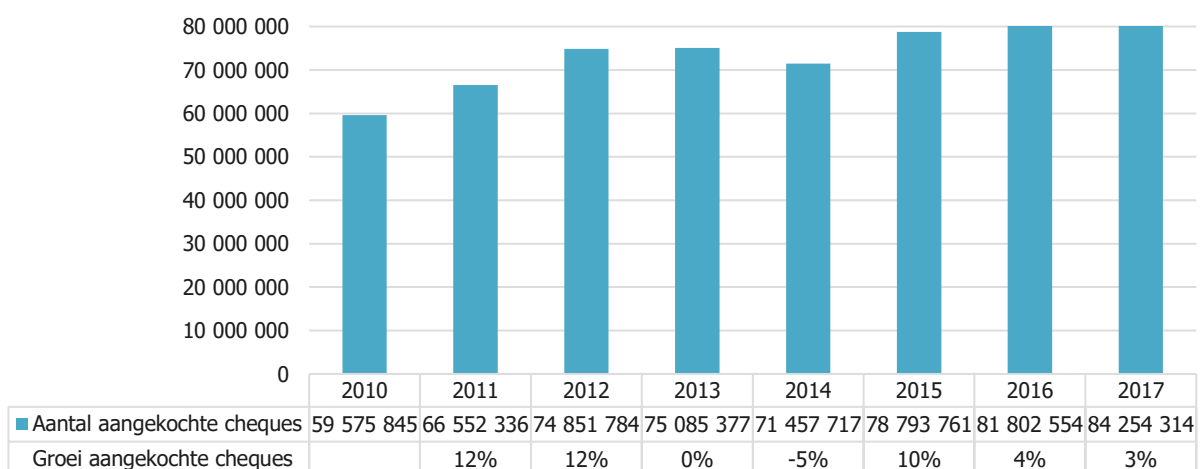
Figuur 8: Evolutie van het gebruik van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van WSE jaarrapport 2016 en cijfers Sodexo 2017

Figuur 9 toont het aantal aangekochte cheques in Vlaanderen. Ook daar zien we een stijging van 2010 tot 2013, waarna het aantal cheques in 2014 daalde. Deze daling in het aantal aangekochte cheques ging samen met de prijsstijging die begin 2014 werd doorgevoerd². In 2015 herstelde het gebruik echter weer en in de jaren 2015 tot 2017 bleef het aantal aangekochte cheques steeds - zij het in lichte mate - stijgen.

Figuur 9: Evolutie van het aantal aangekochte cheques



Bron: IDEA Consult op basis van WSE jaarrapport 2016 en cijfers Sodexo 2017

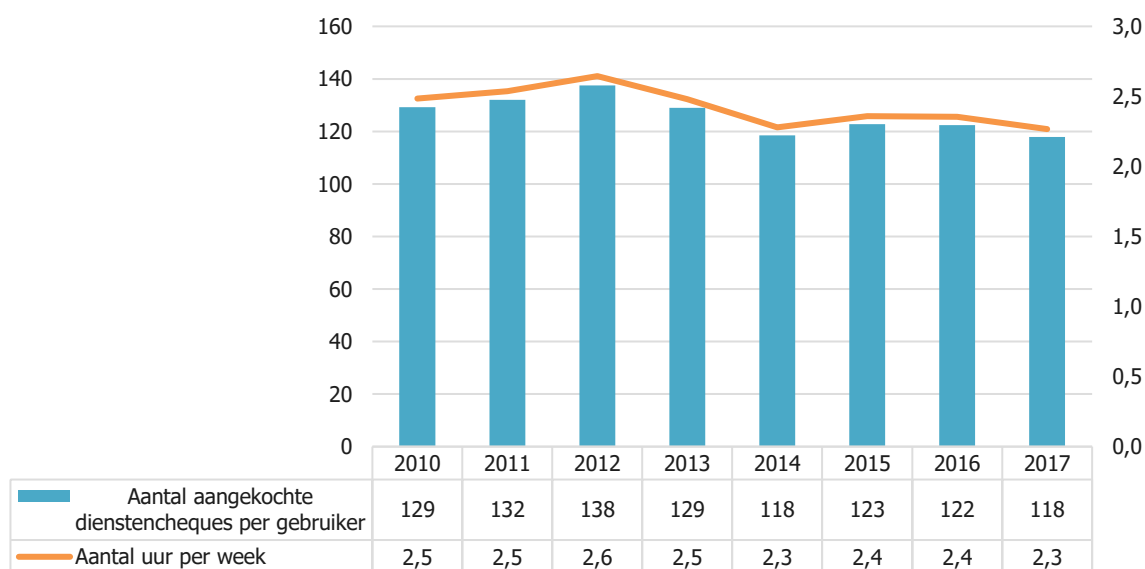
² De prijs van een dienstencheque steeg op 01/01/2014 van € 8,5 naar € 9.

Sinds de prijsstijging in 2014 is de intensiteit van het gebruik gedaald

Hoewel het aantal gebruikers continu bleef stijgen, valt het wel op dat de prijsstijging begin 2014 een lagere intensiteit van het gebruik tot gevolg had. Naast de prijsstijging, werd de belastingvermindering per individu in de loop van 2013 beperkt. Hierdoor hebben heel wat gezinnen beslist om de aankoop van dienstencheques over twee accounts te spreiden, wat tot gevolg heeft dat het aantal dienstencheques per gebruiker daalde.

In 2014 kende de intensiteit van het gebruik van dienstencheques een laagtepunt, dat zich tot in 2017 niet echt heeft hersteld. In 2017 gebruiken de dienstenchequegebruikers gemiddeld 2,3 cheques per week.

Figuur 10: Evolutie van de intensiteit van het gebruik

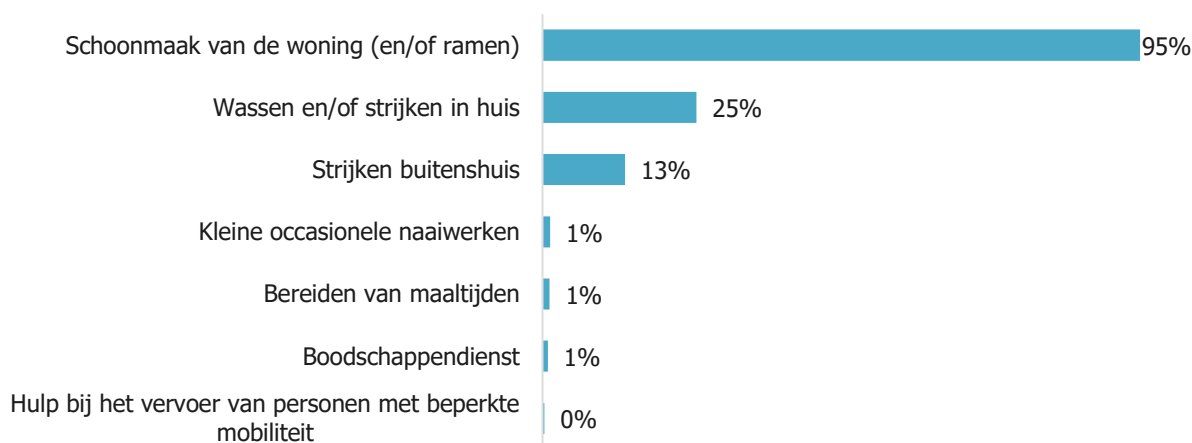


Bron: IDEA Consult op basis van WSE jaarrapport 2016 en cijfers Sodexo 2017

Dienstencheques worden voornamelijk gebruikt voor de schoonmaak van de woning

De grote meerderheid (95%) van de dienstenchequegebruikers gebruikt de cheques voor de schoonmaak van de woning. Eén op vier zet de dienstencheques in voor wassen en/of strijken in huis, 13% gebruikt ze voor buitenshuis strijken. De andere activiteiten die toegelaten zijn binnen het dienstenchequesysteem (occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden, boodschappendienst, hulp bij vervoer van personen met beperkte mobiliteit) komen slechts in beperkte mate voor. [Figuur 11](#) toont een overzicht.

Figuur 11: % dienstenchequegebruikers dat dienstencheques gebruikt voor onderstaande activiteiten



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

1.2. De gebruikers van dienstencheques

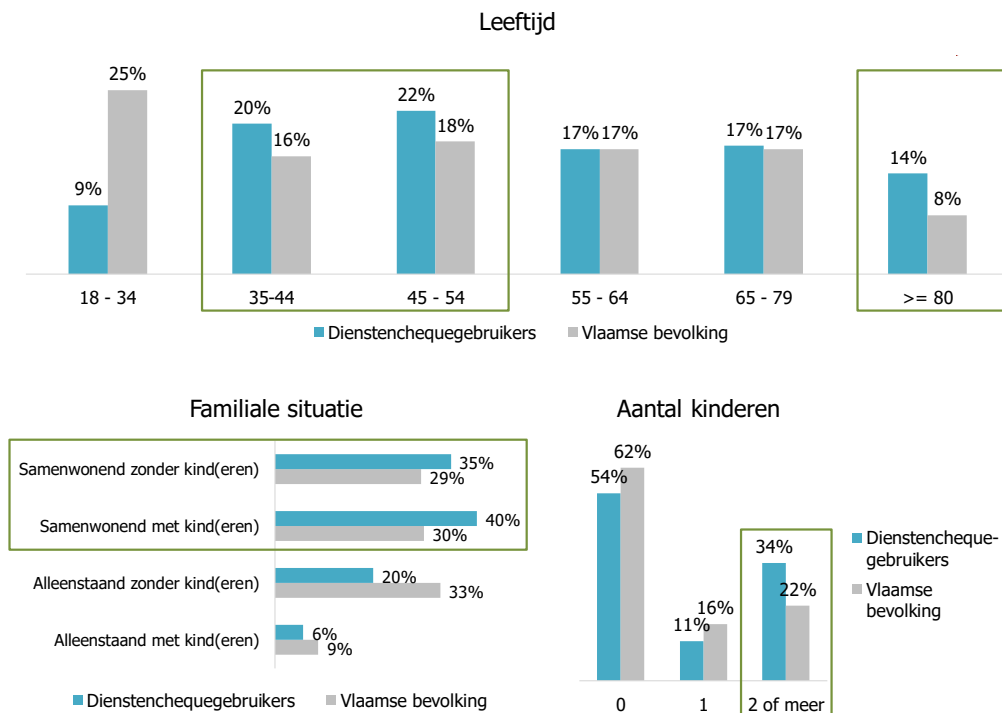
Het gebruik van dienstencheques is wijd verspreid: zowel jongeren als ouderen, alleenstaanden en samenwonenden, gezinnen met of zonder kinderen, laag- en hooggeschoolden, werkenden en gepensioneerden maken gebruik van dienstencheques. Toch is het gebruik bij bepaalde groepen hoger dan bij andere. Door de socio-demografische gegevens van de gebruikers van dienstencheques te vergelijken met die van de bevolking in Vlaanderen, kunnen we het profiel van de dienstenchequegebruikers aftekenen. In [Tabel 9](#) in bijlage wordt een uitgebreid overzicht van de cijfers gegeven.

De gebruikers van dienstencheques: grote samenwonende gezinnen, maar ook ouderen - al dan niet alleenstaand

Door in te zoomen op de leeftijd en de gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers kunnen we twee belangrijke gebruikerstypes onderscheiden: grote, samenwonende gezinnen enerzijds, en ouderen anderzijds. [Figuur 12](#) biedt een overzicht.

- ▶ **35-54-jarigen en 80+'ers** zijn relatief meer vertegenwoordigd onder de dienstenchequegebruikers. 20% van de gebruikers is 35-44 jaar en 22% 45-54 jaar, t.o.v. respectievelijk 16% en 18% bij de volwassen Vlaamse bevolking. 14% van de dienstenchequegebruikers is 80+, tegenover 8% van de volwassen Vlaamse bevolking.
- ▶ Dienstencheques worden vooral door **samenwonenden** gebruikt. 40% van de gebruikers is samenwonend met kinderen en 35% is samenwonend zonder kinderen, t.o.v. respectievelijk 30% en 29% in de Vlaamse bevolking.
- ▶ Gebruikers van dienstencheques hebben gemiddeld **grotere gezinnen**. 34% van de gebruikers heeft 2 of meer kinderen, t.o.v. 22% in de Vlaamse bevolking.

Figuur 12: Verdeling van de dienstenchequegebruikers versus de volwassen Vlaamse bevolking volgens leeftijd, familiale situatie en aantal kinderen

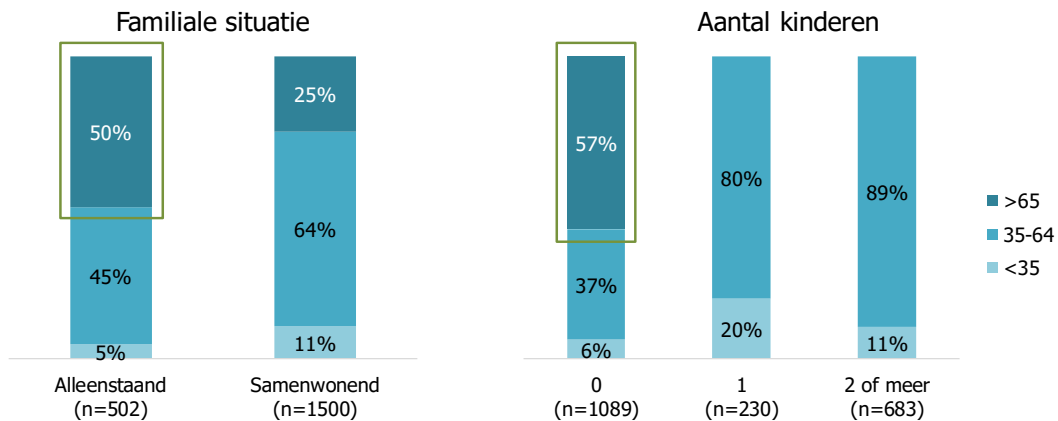


Bron: IDEA Consult³

³ Leeftijd dienstenchequegebruikers o.b.v. totale populatie dienstenchequegebruikers in Vlaanderen in 2017, familiale situatie en aantal kinderen o.b.v. enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers, cijfers Vlaamse volwassen bevolking: Statbel

Niet alle gebruikers zijn echter samenwonend of hebben grote gezinnen: één op vier is alleenstaand, en meer dan de helft heeft geen kinderen. Dit zijn voor een groot deel oudere gebruikers, zoals geïllustreerd wordt in [Figuur 13](#). De helft van de alleenstaande gebruikers en 57% van de gebruikers zonder kinderen is 65 jaar of ouder. Hoewel ze kleiner zijn in aantal, vormen de 65+'ers en zeker de 80+'ers, al dan niet alleenstaand, een belangrijke gebruikersgroep van de dienstencheques.

Figuur 13: Verdeling van de alleenstaande en samenwonende dienstenchequegebruikers, en de dienstenchequegebruikers met 0, 1 en 2 of meer kinderen⁴ naargelang leeftijd



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Veel hooggeschoolden onder de dienstenchequegebruikers, oudere gebruikers zijn echter vaker laaggeschoold

Gebruikers van dienstencheques hebben een hoger onderwijsniveau dan gemiddeld in de Vlaamse bevolking. Van de dienstenchequegebruikers die de enquête invulden, heeft 61% een hoger diploma. Indien we enkel de gebruikers op beroepsactieve leeftijd beschouwen, ligt dat aandeel nog hoger. Van de dienstenchequegebruikers jonger dan 65 jaar is 71% hooggeschoold. We moeten met deze cijfers, gebaseerd op de resultaten van de enquête, echter voorzichtig omspringen. Het zou kunnen dat er zich een sample error voordoet: doorgaans worden hooggeschoolden gemakkelijker dan laaggeschoolden via online enquêtes bereikt. Ondanks deze voorzichtigheid stellen we toch een substantieel verschil vast met het aandeel hooggeschoolden in de Vlaamse volwassen bevolking: slechts 41% van de Vlaamse bevolking tussen 25 en 64 jaar oud is hooggeschoold⁵.

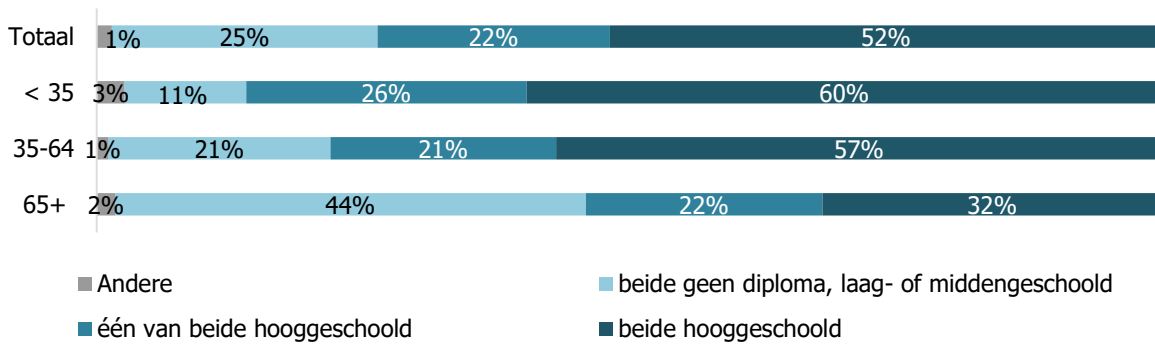
In [Figuur 14](#) wordt het opleidingsniveau van het gezin weergegeven. Eén op twee gezinnen die dienstencheques gebruiken bestaan uit twee hooggeschoolde partners. Bij 25% van de gezinnen zijn beide partners laag- of middengediplomeerd. Dat is vooral het geval bij ouderen. Onder de 65+'ers zijn bij 44% van de gezinnen beide partners laag- of middengediplomeerd.⁶

⁴ Eigen kinderen, kinderen van partner of andere inwonende kinderen

⁵ Statbel, op basis van de Enquête naar de ArbeidsKrachten, 2017

⁶ Het verschil in scholingsniveau tussen jongere en oudere gebruikers valt ook deels te verklaren door de evolutie in scholingsgraad van de bevolking gedurende de laatste decennia

Figuur 14: Verdeling van de dienstenchequegebruikers volgens opleidingsniveau van het koppel naargelang leeftijd

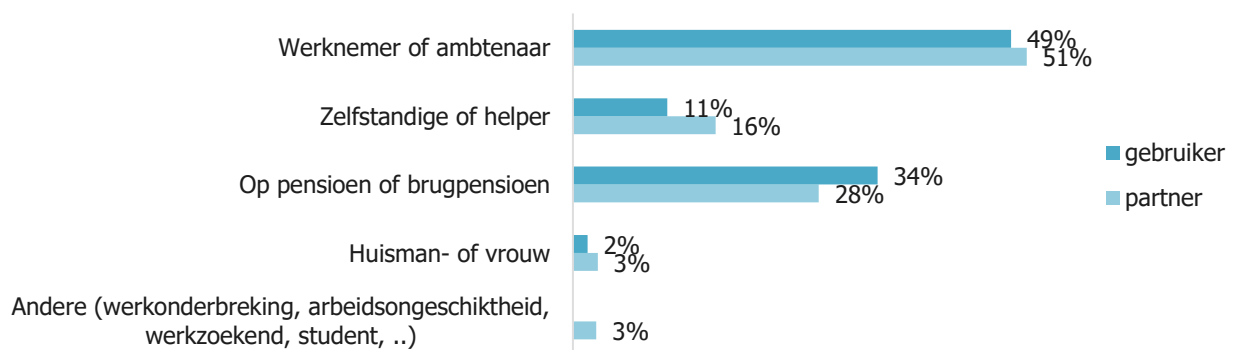


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: samenwonende dienstenchequegebruikers n=1471)

De gebruikers van dienstencheques: werkenden en gepensioneerden

Dienstencheques worden vooral gebruikt door werkenden. Ongeveer de helft van de gebruikers is werknemer of ambtenaar, en nog eens 11% is zelfstandige. Daarnaast is één op drie dienstenchequegebruikers gepensioneerd (zie Figuur 15).

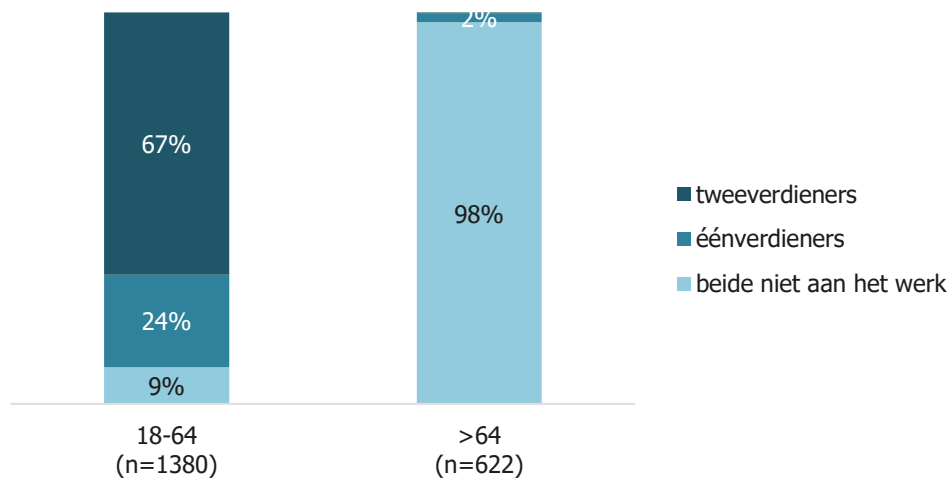
Figuur 15: % dienstenchequegebruikers en hun partners in onderstaande werksituaties



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Figuur 16 toont de verdeling van de dienstenchequegebruikers volgens de werksituatie van het gezin, naargelang leeftijd. Onder de gebruikers op actieve leeftijd, maakt 2 op 3 gebruikers deel uit van een tweeverdienersgezin. De gebruikers van 65 jaar of ouder maken voor 98% deel uit van een gezin waarbij beide partners niet meer aan het werk zijn.

Figuur 16: % dienstenchequegebruikers in onderstaande werksituatie van het gezin onder de dienstenchequegebruikers met een partner, naargelang leeftijd



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: samenwonende dienstenchequegebruikers n=1471)



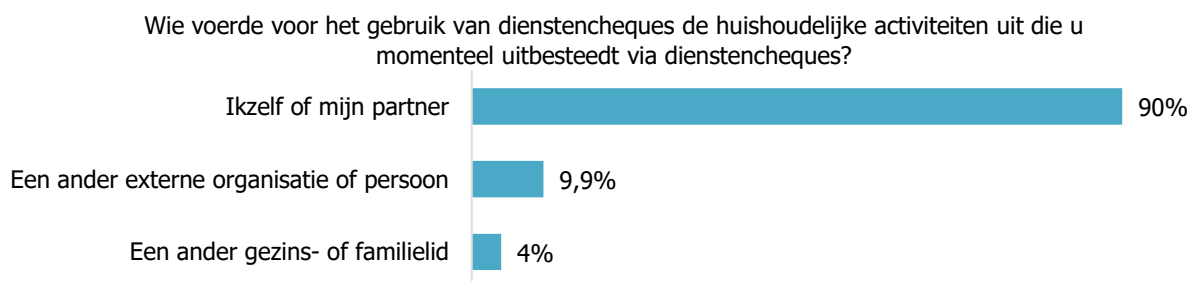
1.3. De vraag naar huishoudelijke hulp

Het dienstenchequesysteem bestaat sinds 2003. Het is interessant om na te gaan wat de introductie van het systeem heeft betekend voor de 'consumptie' van huishoudelijke hulp in Vlaanderen. Daarnaast gaan we in deze paragraaf ook in op de mate waarin gebruikers nog beroep doen op andere aanbieders van huishoudelijke hulp naast het dienstencheque-aanbod.

Het merendeel van de gebruikers van dienstencheques besteedde zijn huishoudelijke taken vóór het gebruik van dienstencheques niet uit

Zoals [Figuur 17](#) weergeeft, voerde het merendeel van de gebruikers de huishoudelijke taken die ze momenteel via dienstencheques uitbesteden zelf uit voordat ze met dienstencheques zijn gestart. Slechts 10% deed beroep op een andere organisatie.⁷ Dit bevestigt dat het dienstenchequesysteem heel wat gebruikers aanspreekt die zonder het systeem de huishoudelijke taken niet zouden uitbesteden.

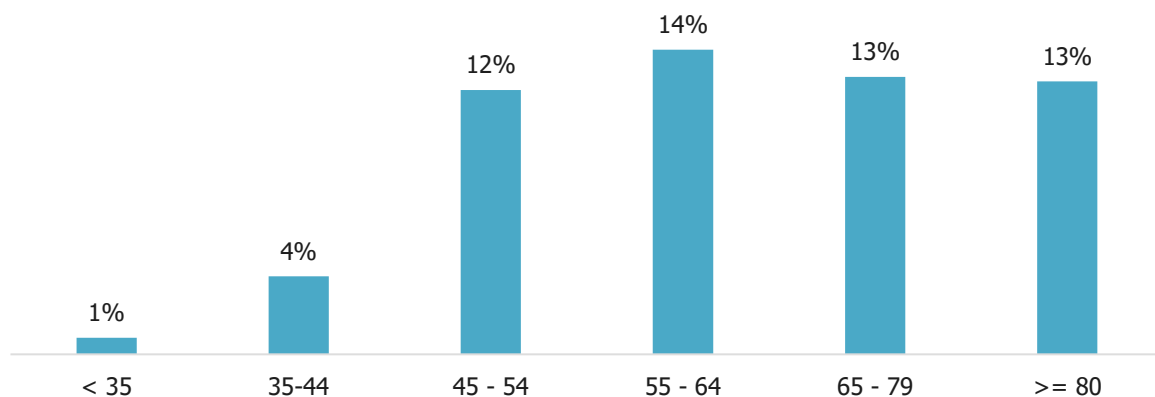
Figuur 17: Verdeling van de dienstenchequegebruikers volgens de uitvoerders van de huishoudelijke taken vóór het gebruik van dienstencheques (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Het spreekt voor zich dat voornamelijk ouderen voordien beroep deden op een andere organisatie of persoon. Het dienstenchequesysteem bestaat intussen immers 15 jaar (anno 2019). Dit wordt weergegeven in [Figuur 18](#).

Figuur 18: % dienstenchequegebruikers dat beroep deden op een andere externe organisatie of persoon vóór het gebruik van dienstencheques naargelang leeftijd



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

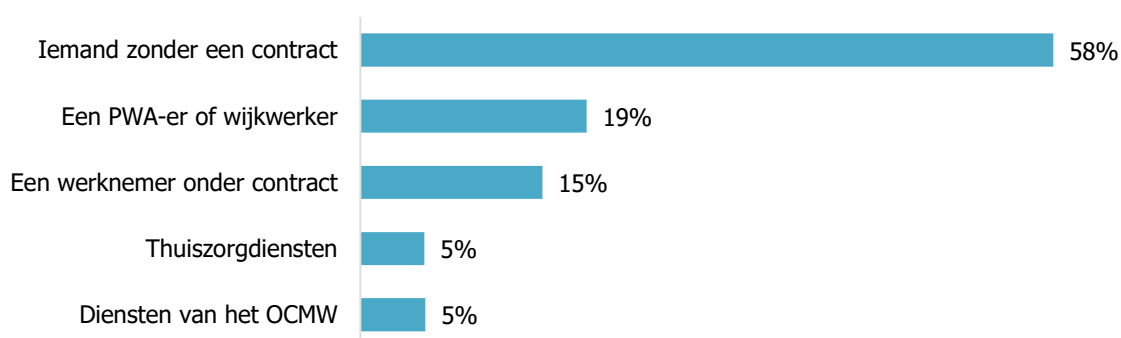
⁷ In de enquête die deel was van de studie van IDEA Consult in opdracht van Federgon "De dienstencheques 360° doorgelicht" werd deze vraag anders (en minder scherp) gesteld: "Aan wie besteedde u (of uw gezin) alle of een deel van uw huishoudelijke activiteiten uit vóór het gebruik van dienstencheques?". 40% antwoorde "Aan niemand, ik en/of een ander gezinslid deden alles zelf". Daartegenover werd in de voorliggende enquête duidelijk gesteld dat het gaat om het uitbesteden van die taken die momenteel via dienstencheques worden uitbesteed. Dit is een verklaring voor het grote verschil in het aandeel die deze taken voordien zelf uitvoerde (90%), en het aandeel in de enquête van de studie i.o.v. Federgon dat alle huishoudelijke taken voordien zelf uitvoerde (40%).

Indien de huishoudelijke taken voordien ook al uitbesteed werden, was dit voornamelijk in het zwart

Bij zij die vóór het gebruik van dienstencheques beroep deden op andere externe diensten, was dat bij 58% een persoon zonder een contract (zwartwerk) (zie [Figuur 19](#)). In totaal is dat 5,7% van alle gebruikers. Eén van de doelstellingen van het dienstenchequestelsel is om zwartwerk tegen te gaan. Het aandeel gebruikers die de overstap heeft gemaakt van zwartwerk naar de legale dienstverlening van het dienstenchequestelsel lijkt laag, maar we moeten er rekening mee houden dat het effect jaar na jaar afneemt omdat "nieuwe" gebruikers van huishoudelijke diensten rechtstreeks instromen in het dienstenchequestelsel zonder vooraf beroep te doen op zwartwerk. Het aandeel van de gebruikers die de overstap heeft gemaakt zal kort na de opstart van het dienstenchequestelsel waarschijnlijk heel wat hoger hebben gelegen.

19% deed beroep op een PWA'er (of 1,9% van alle gebruikers), 15% op een werknemer onder contract (of 1,5% van alle gebruikers) en 5% (of 0,5% van alle gebruikers) op thuiszorgdiensten en een even grote groep op diensten van het OCMW.

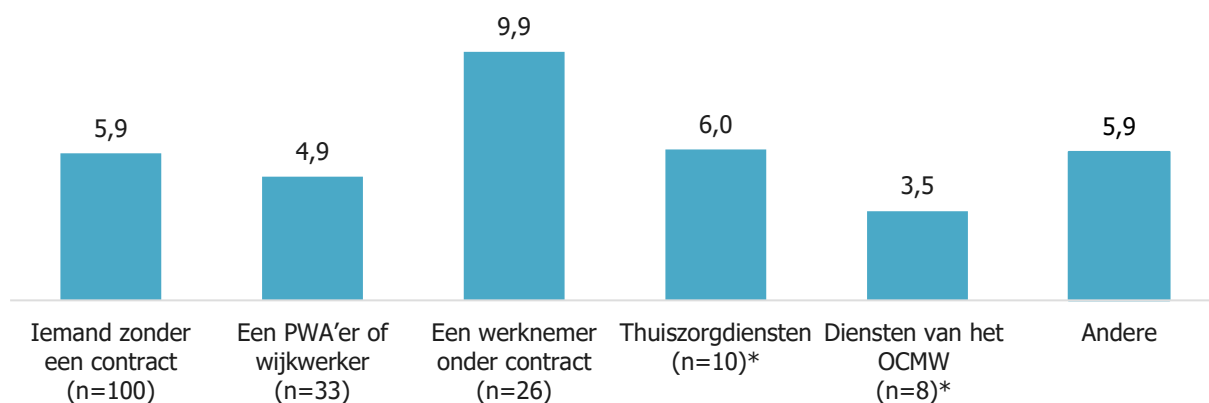
Figuur 19: dienstenchequegebruikers die voordien beroep deden op externe diensten in % van alle gebruikers die voordien andere externe diensten gebruikten (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: gebruikers die voordien beroep deden op andere externe diensten (n=216))

Figuur 20 toont het gemiddeld aantal uren dat men voordien beroep deed op andere systemen. Indien men vóór het gebruik van dienstencheques beroep deed op één van de andere diensten, was dit gemiddeld 6u per week bij iemand zonder een contract, 5u per week bij PWA'ers en 10u bij werknemers onder contract.

Figuur 20: Gemiddeld aantal uren per week waarvoor beroep gedaan werd op externe diensten



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: gebruikers die voordien beroep deden op andere externe diensten (n=216))

*lage basis

Tabel 1 toont dat de mate waarin voordien beroep werd gedaan op zwartwerk varieert naargelang het moment dat de gebruikers ingestapt zijn in het systeem en naargelang de intensiteit van het gebruik van dienstencheques:

- ▶ Gebruikers die sinds de start van het systeem gebruik maken van dienstencheques deden voordien opmerkelijk vaker beroep op zwartwerk. 12,4% van deze gebruikers deed voordien beroep op iemand zonder contract. Dit wijst erop dat de opstart van het systeem heel wat gebruikers overtuigd heeft om van zwartwerk over te stappen op gereguleerd werk, terwijl dit effect op gebruikers die later instapten minder speelt.
- ▶ Gebruikers die momenteel intensief gebruik maken van dienstencheques, deden voordien vaker beroep op zwartwerk. Deze voormalig 'irreguliere' gebruikers blijken dus intensieve gebruikers van het regulier dienstenchequesysteem.

Tabel 1: % gebruikers die voordien beroep deden op zwartwerk naargelang datum van instappen in het systeem en naargelang het aantal aangekochte cheques

		Aandeel gebruikers dat voordien beroep deed op zwartwerk
Totaal		5,7%
Datum gebruik van dienstencheques	Gebruik van DCH sinds de start	12,4%
	Later gebruik van DCH	5,3%
Aantal aangekochte cheques (in 2017)	<= 50	2,6%
	51 – 99	3,5%
	100 – 149	4,8%
	150 – 199	8,5%
	>= 200	16,6%

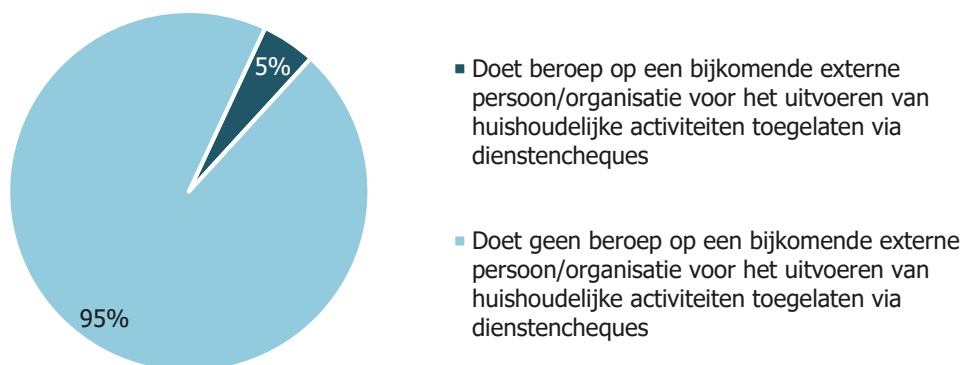
Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers



Slechts een minderheid doet naast dienstencheques momenteel nog beroep op een andere externe persoon of organisatie (voor de activiteiten die ze via dienstencheques zouden kunnen uitbesteden)

Slechts 5% van de dienstenchequegebruikers doet naast het dienstenchequesysteem nog beroep op een andere organisatie om huishoudelijke taken over te nemen die ook via het dienstenchequesysteem toegelaten zijn (zie Figuur 21). Dit gebeurt vaker bij 80+'ers: onder hen doet 12% nog beroep op andere externe organisaties.

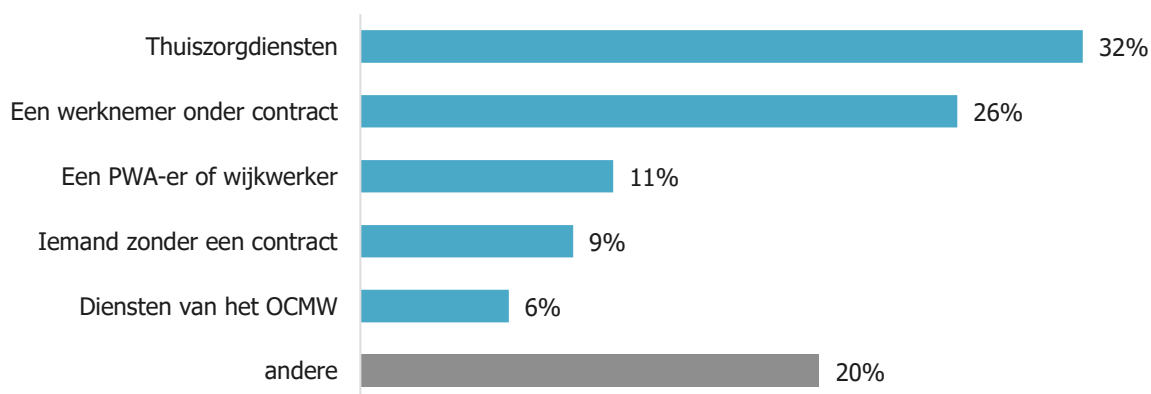
Figuur 21: % dienstenchequegebruikers die beroep doen op andere externe personen of organisaties buiten de dienstencheques



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Indien beroep gedaan wordt op andere organisaties, is dit zoals weergegeven in Figuur 22 in de meeste gevallen op thuiszorgdiensten (32%) of een werknemer onder contract (26%).

Figuur 22: % dienstenchequegebruikers die beroep doen op onderstaande diensten naast het dienstenchequesysteem onder de gebruikers die ook andere diensten gebruiken (basis = de 5% gebruikers die beroep doen op bijkomende diensten, meerdere antwoorden mogelijk)

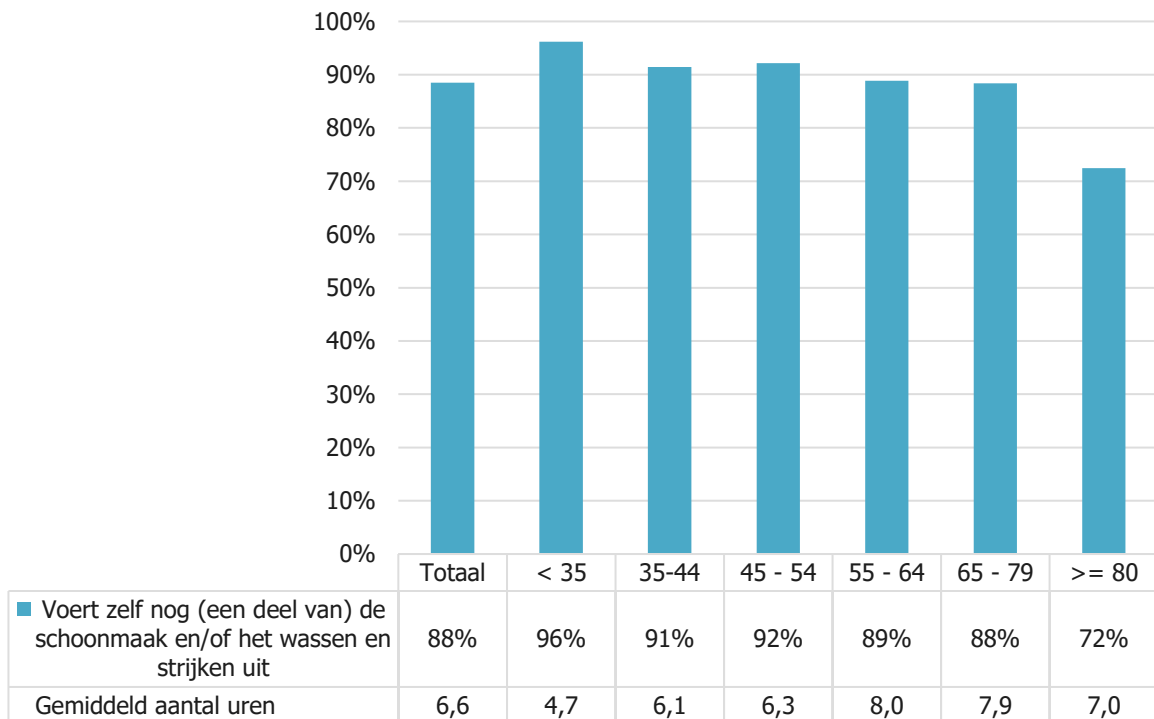


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: gebruikers die ook beroep doen op andere externe diensten (n=97))

De meeste dienstenchequegebruikers doen nog steeds een deel van de schoonmaak, was of strijk zelf

Bovendien doet 88% van gebruikers een deel van de huishoudelijke activiteiten nog steeds zelf. Figuur 23 toont de verschillen naar leeftijd: bij de gebruikers jonger dan 35 jaar is dit zelfs 96%. Bij de 80+'ers is dit slechts 72%. Indien men nog huishoudelijke taken zelf uitvoert, gebeurt dit bij ouderen wel intensiever dan bij jongeren. Het gemiddeld aantal uren dat men wekelijks besteed aan zelf huishoudelijke taken uitoefenen bedraagt 8 uur per week bij de 55-64-jarigen, 7,9 uur per week bij de 65-79-jarigen en 7 uur per week bij de 80+'ers, tegenover slechts 4,7 uur bij de gebruikers jonger dan 35 jaar.

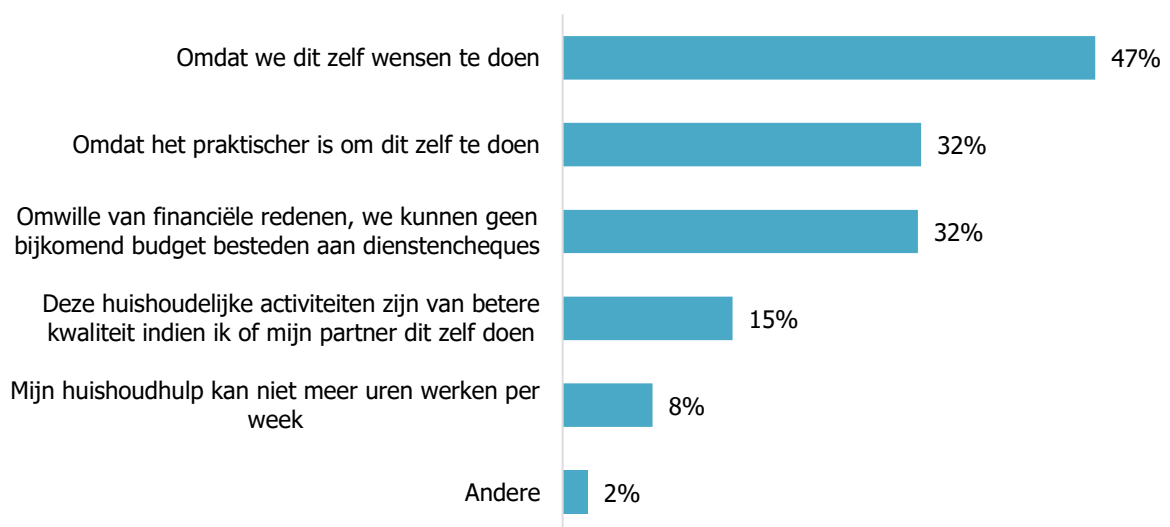
Figuur 23: % gebruikers dat zelf nog een deel van de schoonmaak, was of strijk uitvoert en het gemiddeld aantal uren dat hieraan besteed wordt naargelang de leeftijd van de gebruiker



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Figuur 24 toont de redenen waarom gebruikers beslissen om een deel van de huishoudelijke taken nog zelf uit te voeren. De belangrijkste reden is dat de gebruikers dit zelf wensen te doen. Bij ongeveer één op drie is het praktischer om de taken zelf te doen, en één op drie doet het omwille van financiële motieven. Dit aandeel ligt hoger bij jongeren, gezinnen (en zeker alleenstaanden) met kinderen, en gezinnen waarbij slechts één van beide partners aan het werk is. Slechts 15% zegt dat ze die huishoudelijke taken zelf kwalitatief beter uitvoeren, en bij 8% is het voor de huishoudhulp niet mogelijk om meer uren per week te werken.

Figuur 24: % dienstenchequegebruikers die om onderstaande redenen zelf nog een deel van de huishoudelijke taken uitvoert onder de dienstenchequegebruikers die nog een deel van de taken zelf uitvoeren (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: gebruikers die nog een deel van de huishoudelijke taken zelf uitvoert (n=1771))

1.4. Motieven

In deze paragraaf bespreken we enerzijds de motieven om huishoudelijke taken uit te besteden, anderzijds de motieven om te kiezen voor het dienstenchequesysteem boven andere systemen.

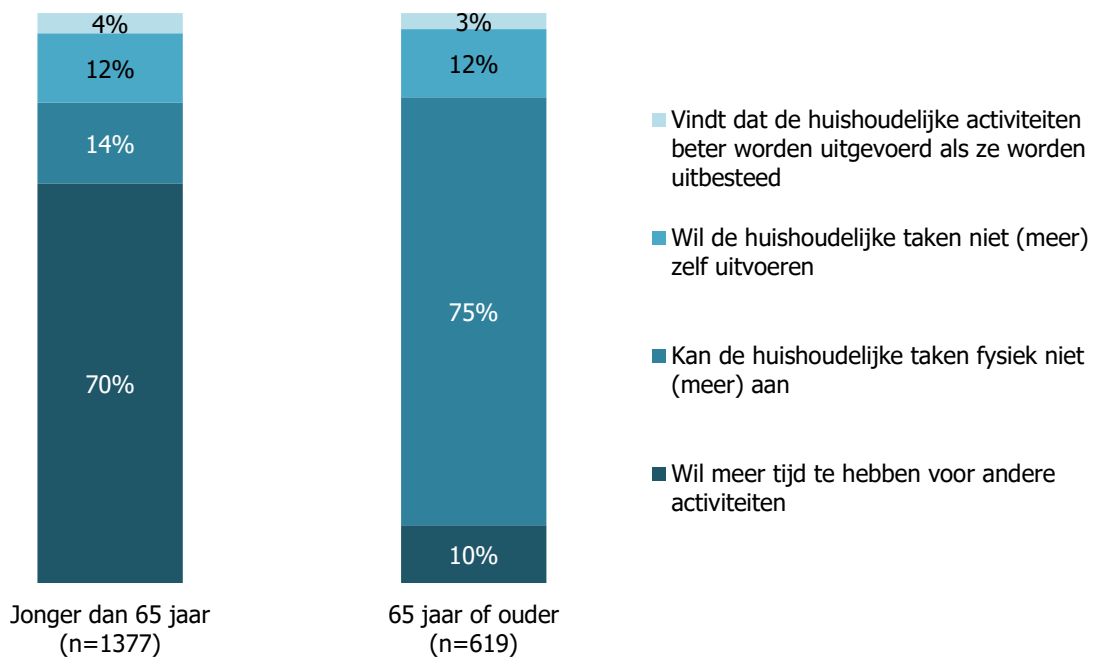
Bij de gebruikers op beroepsactieve leeftijd is de tijdswinst het belangrijkste motief om de huishoudelijke taken uit te besteden, bij 65'+ers is de voornaamste reden dat ze de taken fysiek niet meer aankunnen

Figuur 25 geeft het belangrijkste motief weer om huishoudelijke taken uit te besteden van gebruikers jonger dan 65 jaar en van gebruikers van 65 jaar of ouder.

Bij de gebruikers op beroepsactieve leeftijd is tijdswinst het belangrijkste motief. 70% geeft aan dat ze de huishoudelijke taken uitbesteden om meer tijd te hebben voor andere activiteiten. 14% besteedt de taken uit omdat ze ze zelf niet (meer) aankunnen, 12% wil de taken niet zelf uitvoeren en een minderheid, 4%, besteedt ze uit omdat de huishoudelijke taken zo beter worden uitgevoerd.

Bij de 65+'ers worden de huishoudelijke activiteiten voornamelijk uitbesteed omdat ze de taken zelf fysiek niet meer aankunnen. 75% geeft aan dat dit het belangrijkste motief is. 12% wil de taken niet zelf uitvoeren, en 10% doet het om meer tijd te hebben voor andere activiteiten. Slechts 3% doet het omdat de huishoudelijke taken beter worden uitgevoerd indien ze uitbesteed worden.

Figuur 25: % gebruikers die om onderstaande motieven huishoudelijke taken uitbesteden naargelang leeftijd (*één antwoord mogelijk*)

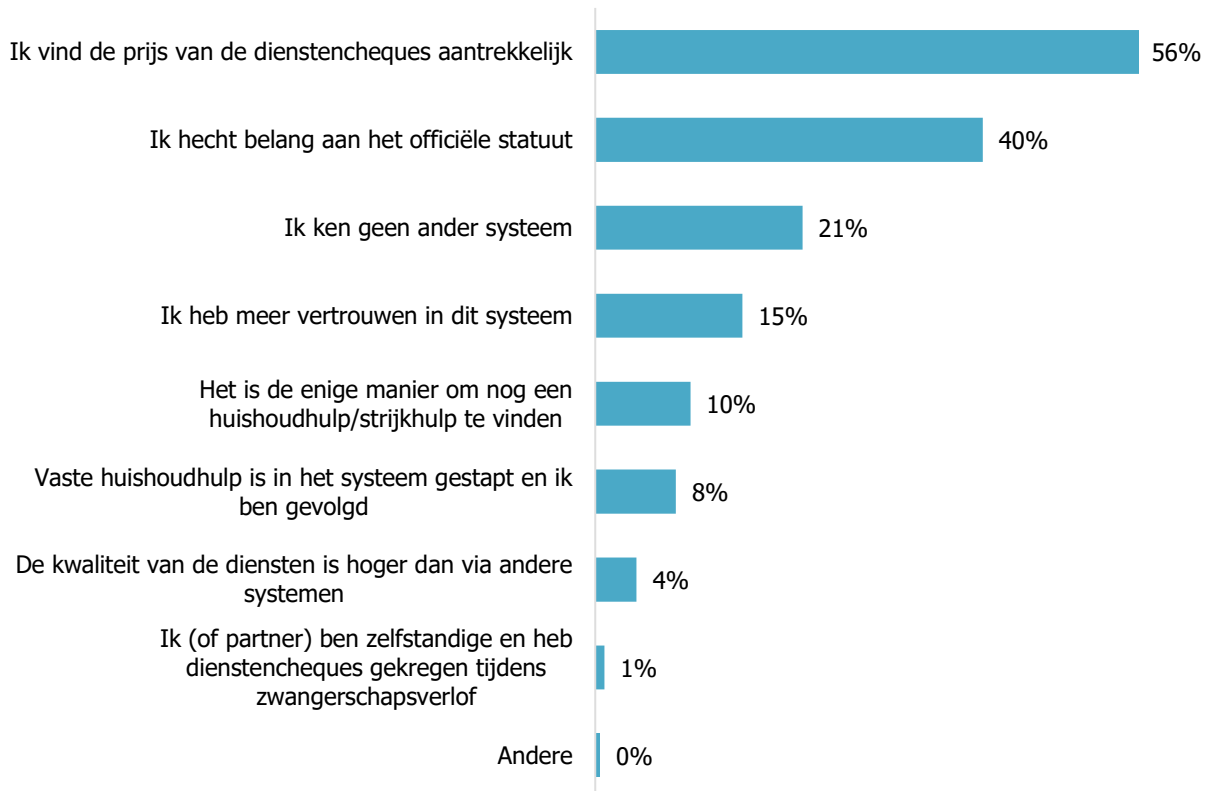


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

De prijs en het officiële statuut zijn de belangrijkste redenen om op het dienstenchequestelsel beroep te doen

Zoals **Figuur 26** weergeeft, zijn de belangrijkste motieven om dienstencheques te gebruiken de prijs en het officiële statuut. Meer dan de helft gebruikt dienstencheques omdat ze de prijs aantrekkelijk vinden, en 40% hecht belang aan het officiële statuut. 21% kent geen ander systeem en 15% doet beroep op dienstencheques omdat ze het systeem vertrouwen. Eén op tien gebruikers geeft aan dat dit de enige manier is om een huishoudhulp te vinden. 8% is zijn huishoudhulp gevolgd toen die in het systeem is gestapt.

Figuur 26: % gebruikers die omwille van onderstaande motieven beroep doen op het dienstenchequesysteem om huishoudelijke taken uit te besteden (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Voor de meerderheid van gebruikers blijft het gebruik van dienstencheques constant doorheen de tijd

De meerderheid van de gebruikers gebruikt nog steeds evenveel dienstencheques als bij de start (63%). Eén op vier dienstenchequegebruikers gebruikt meer dienstencheques dan bij de start van hun gebruik. Bij 12% is het gebruik gedaald (zie Figuur 27).

Figuur 27: % dienstenchequegebruikers die meer, minder of evenveel dienstencheques gebruiken dan sinds de start van hun gebruik

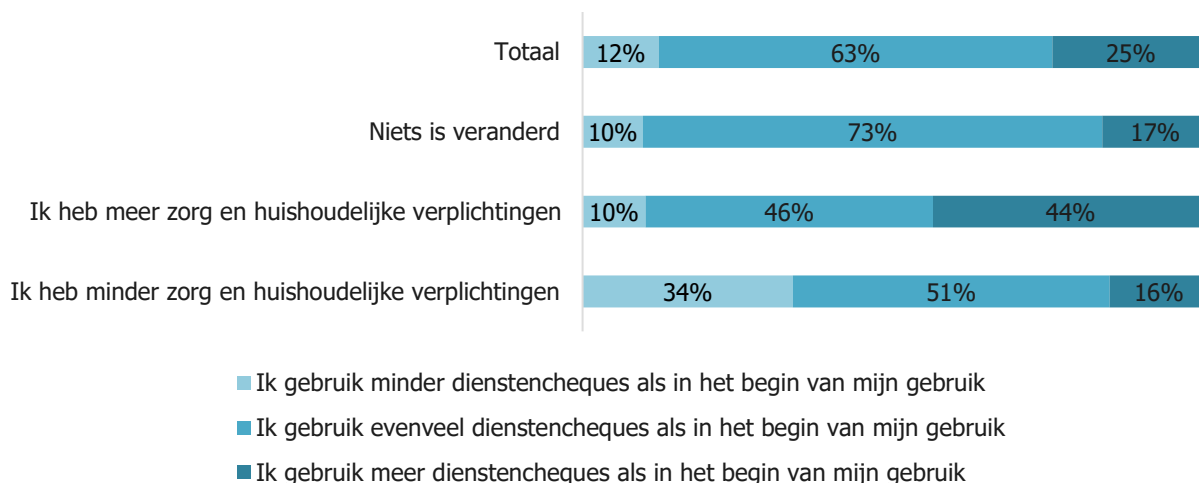


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (n=2002-51 respondenten die het niet weten)

De evolutie van het gebruik is sterk afhankelijk van de evolutie in de familiale of persoonlijke situatie van de gebruiker

Hoewel met dienstencheques geen taken kunnen uitgevoerd worden die te maken hebben met persoonsgebonden zorgtaken, hangt de intensiteit van het gebruik van dienstencheques wel samen met de hoeveelheid zorg en huishoudelijke verplichtingen die een gebruiker heeft. Een stijging in het gebruik van dienstencheques komt vaker voor bij gebruikers die meer zorg- en huishoudelijke verplichtingen hebben gekregen. Onder hen is 44% meer dienstencheques gaan gebruiken. Onder de gebruikers waarbij de zorg en huishoudelijke verplichtingen gedaald zijn, is één op drie ook minder dienstencheques gaan gebruiken. **Figuur 28** toont een overzicht.

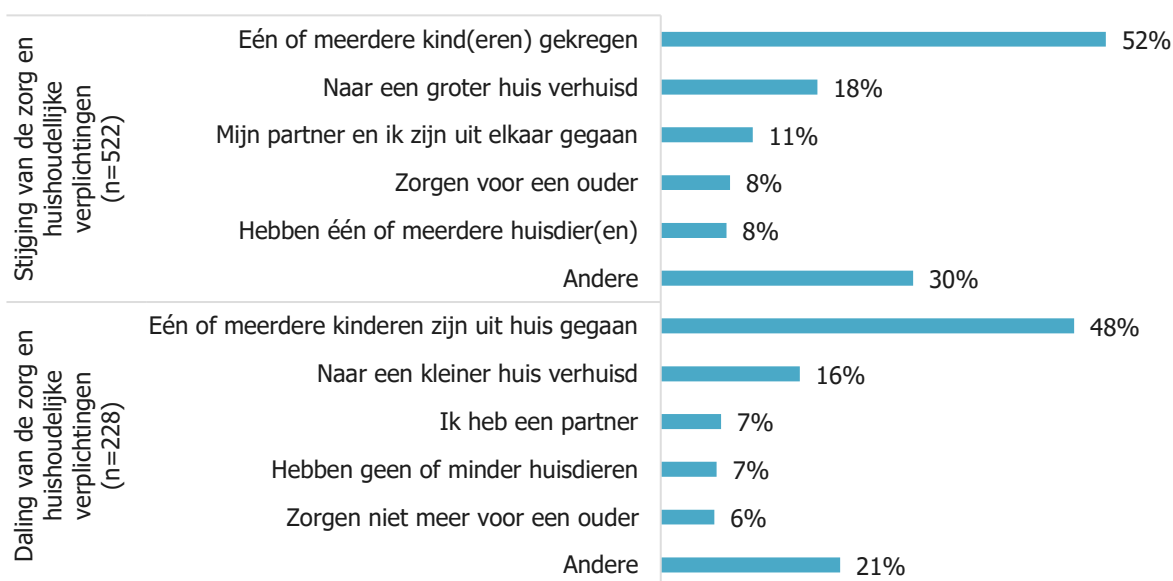
Figuur 28: Evolutie in intensiteit van gebruik van dienstencheques naargelang verandering in zorg en huishoudelijke verplichtingen



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (n=2002-51 respondenten die het niet weten)

De belangrijkste redenen voor een stijging of daling van de zorg en huishoudelijke verplichtingen zijn het krijgen of vertrekken van kinderen en een verhuis naar een groter of kleinere woning (zie **Figuur 29**).

Figuur 29: % dienstenchequegebruikers volgens de reden voor een stijging/daling van de zorg en huishoudelijke verplichtingen, onder de gebruikers waarbij het gebruik gestegen/gedaald is (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

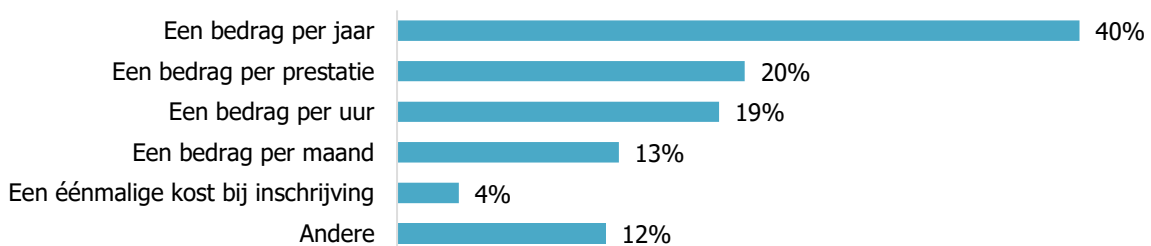
1.5. Bereidheid tot betalen

De huidige prijs van dienstencheques bedraagt € 9 per uur en daar komen doorgaans geen extra kosten bij

Een gebruiker kan 500 dienstencheques per jaar bestellen. In Vlaanderen bedraagt de kostprijs per dienstencheque € 9 voor de eerste 400 cheques, en € 10 voor de volgende 100 cheques. De betaalde bedragen geven recht op een (geplafondeerde) belastingvermindering van 30% op de eerste 163 cheques⁸. Dienstenchequebedrijven kunnen eventueel bijkomende kosten aanrekenen. Dit is echter slechts bij 14% van de gebruikers het geval.

Indien er extra kosten worden aangerekend, is dit in de meeste gevallen een vast bedrag per jaar (40%), een bedrag per prestatie (20%), of een bedrag per uur (19%). Dit bedrag komt gemiddeld neer op 50 eurocent per uur⁹.

Figuur 30: % dienstenchequegebruikers die onderstaande extra vergoedingen betalen onder de dienstenchequegebruikers waaraan extra vergoedingen worden aangerekend (meerdere antwoorden mogelijk)



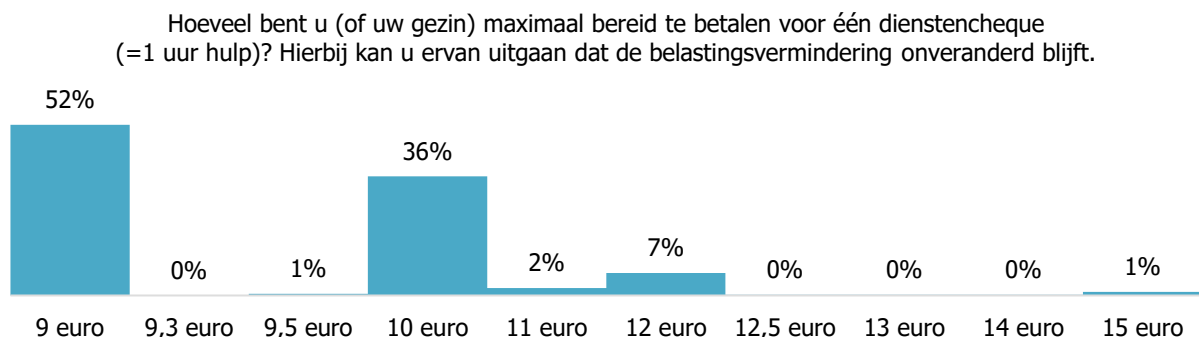
Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: gebruikers die extra kosten betalen (n=282))

De helft van de gebruikers geeft aan maximaal niet meer dan de huidige prijs te willen betalen

We peilden in de enquête naar de bereidheid tot betalen van de gebruikers voor dienstencheques. Gegeven dat de belastingvermindering onveranderd blijft, is de gemiddelde bereidheid tot betalen € 9,62 per cheque. De minimum waarde die de respondenten konden ingeven, was € 9.

Dit is echter een gemiddelde, deze bereidheid tot betalen geldt niet voor iedereen. Figuur 31 toont de verdeling van de dienstenchequegebruikers naargelang hun maximale bereidheid tot betalen. De helft van de respondenten geeft aan maximaal niet meer dan 9 euro te willen betalen. 36% is bereid om € 10 per uur te betalen. Ongeveer 10% is bereid om € 11 of meer neer te tellen.

Figuur 31: Verdeling van de dienstenchequegebruikers volgens de maximale bereidheid tot betalen (minimum waarde = 9 euro)



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

⁸ In 2018

⁹ De mediaanwaarde van de kosten die heel deze groep omgerekend naar een bedrag per uur betalen (n=282).

Zoals onderstaande tabel weergeeft, geven de gemiddelden aan dat mensen met een hoger inkomen (veelgebruikers, actieve bevolking, samenwonenden, tweeverdieners) of zij die dienstencheques kiezen omwille van kwaliteit van het uitgevoerde werk of omwille van een betere balans tussen werk en gezin, een licht hogere bereidheid tot betalen hebben.

Tabel 2: Maximale bereidheid tot betalen naar profielkenmerk

		Gemiddelde bereidheid tot betalen per cheque (€)
Totaal		9,62
Aantal aangekochte cheques (in 2017)	<= 50	9,56
	51 - 99	9,55
	100 - 149	9,60
	150 - 199	9,73
	>= 200	9,71
Leeftijd	18-64 jaar	9,65
	65-plus	9,56
Provincie	Antwerpen	9,62
	Limburg	9,50
	Oost-Vlaanderen	9,61
	Vlaams-Brabant	9,76
	West-Vlaanderen	9,59
Familiale situatie	Alleenstaand	9,60
	Alleenstaand met kind(eren)	9,53
	Samenwonend/gehuwd	9,58
	Samenwonend/gehuwd met kind(eren)	9,68
Professionele situatie gezin	Beide niet aan het werk	9,56
	Eénverdieners	9,61
	Tweeverdiener	9,69
Motieven gebruik DCH	Combinatie arbeid - gezin	9,69
	Kwaliteit	9,83
	Fysieke redenen	9,50
	Niet zelf uitvoeren	9,64

Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

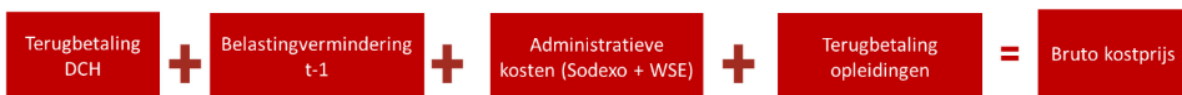




2 / De directe kosten

Het dienstenchequestelsel brengt een omvangrijke bruto kost voor de Vlaamse overheid met zich mee. De directe kosten bedragen in 2017 € 1.303 miljoen en bestaat uit de terugbetaling van dienstencheques, de belastingvermindering, de administratieve kosten en de terugbetaling van opleidingen. In dit hoofdstuk bespreken we elk van deze componenten.

Figuur 32: Componenten van de bruto kostprijs



Bron: IDEA Consult

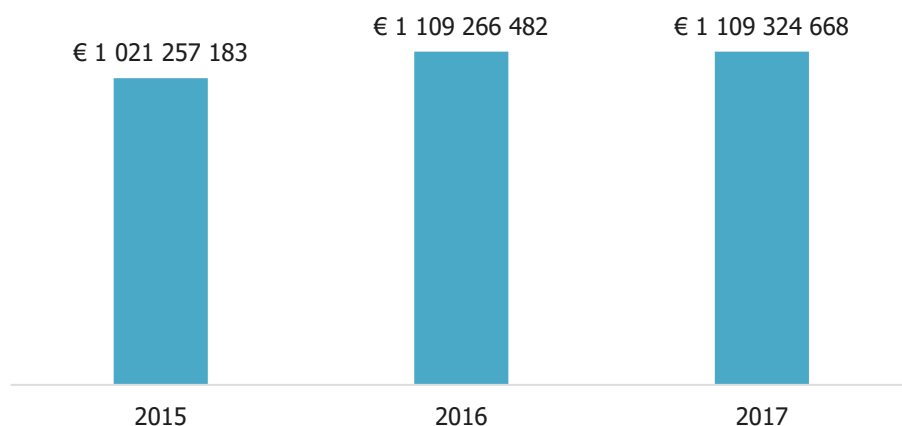
Terugbetaling van dienstencheques

Bovenop de prijs betaald door de gebruiker voor een dienstencheque (€ 9), betaalde de overheid in 2017 € 13,69 per cheque aan het dienstenchequebedrijf. De 'subsidiëring' van de Vlaamse overheid aan de dienstenchequebedrijven bedraagt in 2017 meer dan € 1.109 miljoen euro. Zoals [Figuur 33](#) weergeeft, is de kost de voorbije jaren gestegen. Deze stijging hangt samen met de stijging in het gebruik van dienstencheques, maar is daarnaast ook te verklaren door de meerdere indexeringen die de voorbije jaren gebeurd zijn.¹⁰ De financiële tussenkomst per dienstencheque steeg daarom van € 13,04 in 2015, naar € 13,36 in 2016, naar € 13,69 in 2017 (en € 14,02 in 2018).

¹⁰ De inruilwaarde van een dienstencheque steeg van € 22,04 in 2015, naar € 22,36 in 2016, naar € 22,69 in 2017 (en € 23,02 in 2018).



Figuur 33: Evolutie van de financiële tussenkomst voor dienstencheques door de Vlaamse overheid (de subsidies)

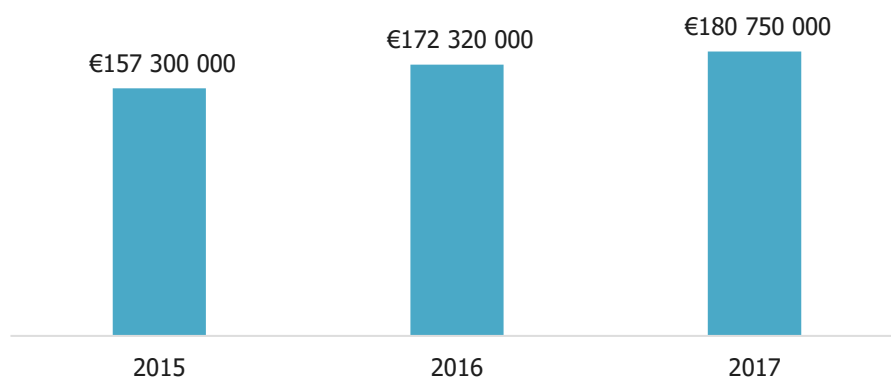


Bron: Data aangeleverd door departement WSE

Kostprijs van de belastingvermindering

Naast de subsidiëring van de aanbodzijde van de dienstencheques, ondersteunt de Vlaamse overheid de vraagzijde ook rechtstreeks via een belastingvermindering van 30% op iedere dienstencheque toe te staan voor de eerste 150¹¹ cheques (2017) die per jaar worden aangekocht. De kosten die hiermee gepaard gaan, bedragen bijna 181 miljoen euro in 2017¹². Ook deze kosten stijgen jaarlijks (samen met het gebruik van dienstencheques), zoals weergegeven wordt in [Figuur 34](#).

Figuur 34: Evolutie van de kosten van de belastingvermindering voor de Vlaamse overheid



Bron: Data aangeleverd door departement WSE

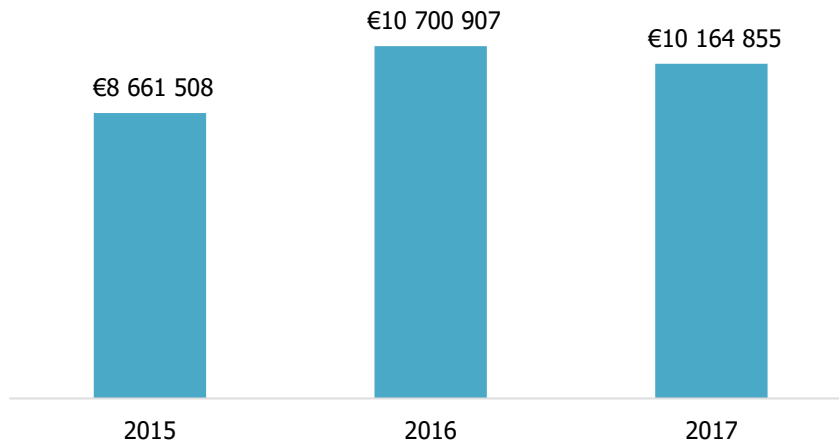
¹¹ Het belastingvoordeel is intussen geïndexeerd waardoor een belastingvoordeel geldig is op de eerste 163 dienstencheques in het aanslagjaar 2019.

¹² De cijfers zijn gebaseerd op de federale middelenbegroting van begrotingsjaar 2019 gepresenteerd in de Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers op 28/11/2018.

Omkaderingskosten in de administratie

Daarnaast komen bij de organisatie van het dienstenchequestelsel administratieve kosten kijken. De kosten bedragen in 2017 iets meer dan 10 miljoen euro. Na een aanzienlijke stijging van de kosten in 2016 t.o.v. het jaar voordien, zijn de administratieve kosten licht gedaald in 2017 t.o.v. 2016¹³. **Figuur 35** biedt een overzicht.

Figuur 35: Evolutie van de omkaderingskosten bij Sodexo en bij WSE voor de Vlaamse overheid



Bron: Data aangeleverd door departement WSE

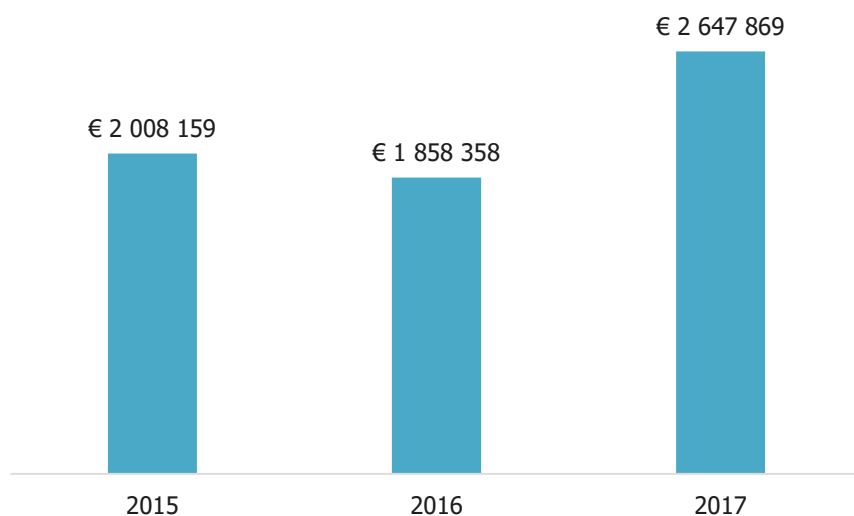
Terugbetaling opleidingen

Tot slot ondersteunt de Vlaamse overheid de opleidingsinspanningen in de dienstenchequesector via het opleidingsfonds. Goedgekeurde opleidingen die bedrijven voor hun dienstenchequewerknemers organiseren worden gedeeltelijk terugbetaald. De kost bedraagt in 2017 meer dan 2,6 miljoen euro en is aanzienlijk gestegen t.o.v. 2016 (zie Figuur 36). Dit is te verklaren door de nieuwe verdelingsregels die vanaf budget/opleidingsjaar 2017 in voege zijn getreden¹⁴.

¹³ Deze sterke stijging in 2016 heeft vooral te maken met een doorrekening van de kosten van het federaal systeem door de RVA. De daling in 2017 is te verklaren doordat deze kosten door de RVA niet meer worden doorgerekend, maar ook doordat de boete die in het contract met Sodexo is vastgelegd vanaf 2017 serieus oploopt en dus in totaal voor een daling van de administratiekost zorgt.

¹⁴ Voorheen kregen alle ondernemingen die een erkenning hadden in Vlaanderen een budget op basis van het aantal ingediende cheques in het jaar vooraf, maar kreeg iedereen sowieso een minimumbudget van € 1.000. In 2017 werd enerzijds dit minimumbudget afgeschaft en anderzijds een minimumgrens van 2.000 cheques opgelegd. Pas als een onderneming het jaar vooraf meer dan 2.000 Vlaamse dienstencheques had ingediend, had die recht op een budget. Hierdoor vielen heel wat ondernemingen uit het Brussels en Waals gewest, die wel nog erkend waren in Vlaanderen en misschien 1 Vlaamse klant hadden, uit de boot. De Vlaamse ondernemingen kregen bijgevolg ook een groter budget, want de verdeling is telkens op basis van een vast totaal bedrag van €4.330.000 en het budget werd ook beter benut dan. (de Waalse en Brusselse ondernemingen en de kleinere ondernemingen die vroeger een minimumbudget kregen, die maken in verhouding minder gebruik van het hen toegekende budget).

Figuur 36: Evolutie van de kostprijs voor de terugbetaling van de opleidingen door de Vlaamse overheid

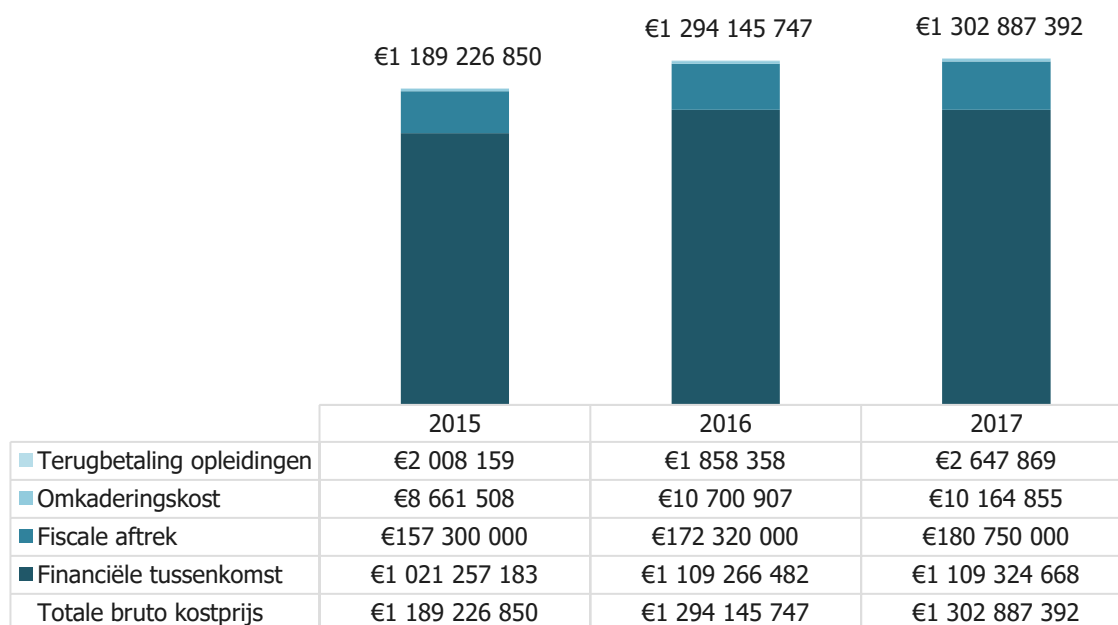


Bron: Data aangeleverd door departement WSE

Totale bruto-kostprijs

Indien we deze kosten optellen krijgen we zicht op de totale bruto kostprijs van het dienstenchequestelsel voor de Vlaamse overheid. De totale kost bedraagt in 2017 iets meer dan 1,3 miljard euro. Behalve de omkaderingskost zijn alle kostenposten gestegen t.o.v. 2016. De subsidiëring van de aanbod- (via de financiële tussenkomst voor bedrijven) en de vraagzijde (via de belastingvermindering) maken duidelijk de grootste kost uit.

Figuur 37: Evolutie van de totale kostprijs van het dienstenchequestelsel voor de Vlaamse overheid



Bron: Data aangeleverd door departement WSE

Om de kosten en de terugverdieneffecten weer te geven, is het interessant om deze af te zetten tegenover het aantal voltijds equivalente dienstenchequewerknemers. We maken gebruik van gegevens van RSZ en DIBISS om het aantal VTE dienstenchequewerknemers (wonend in Vlaanderen¹⁵) te bepalen. [Box 3](#) geeft meer informatie over de berekening van het aantal VTE dienstenchequewerknemers.

Box 3: Berekening van het aantal VTE dienstenchequewerknemers wonend in Vlaanderen

RSZ en DIBISS bepalen per kwartaal, voor alle vestigingseenheden van dienstenchequebedrijven, een 'statistisch' aantal VTE uitgaand van een werkweek van 38 uur. Dit 'statistisch arbeidsvolume' wordt berekend op basis van alle bezoldigde arbeidsprestaties (inclusief de vakantiedagen en feestdagen) over het kwartaal, met uitzondering van zuiver fictieve prestaties, gelijkgestelde periodes en ziektedagen. Dit aantal VTE is dus gebaseerd op effectief gepresteerde uren alsook de wettelijke vakantiedagen en feestdagen door dienstenchequewerknemers wonend in Vlaanderen, en niet op basis van bijvoorbeeld contractuele tewerkstelling.

Zowel zuivere als gemengde dienstenchequebedrijven zijn opgenomen: alle bedrijven die ten minste één werknemer in dienst hebben, die gedomicilieerd is in Vlaanderen, met een arbeidscontract dienstencheques werden mee opgenomen in deze administratieve bron.

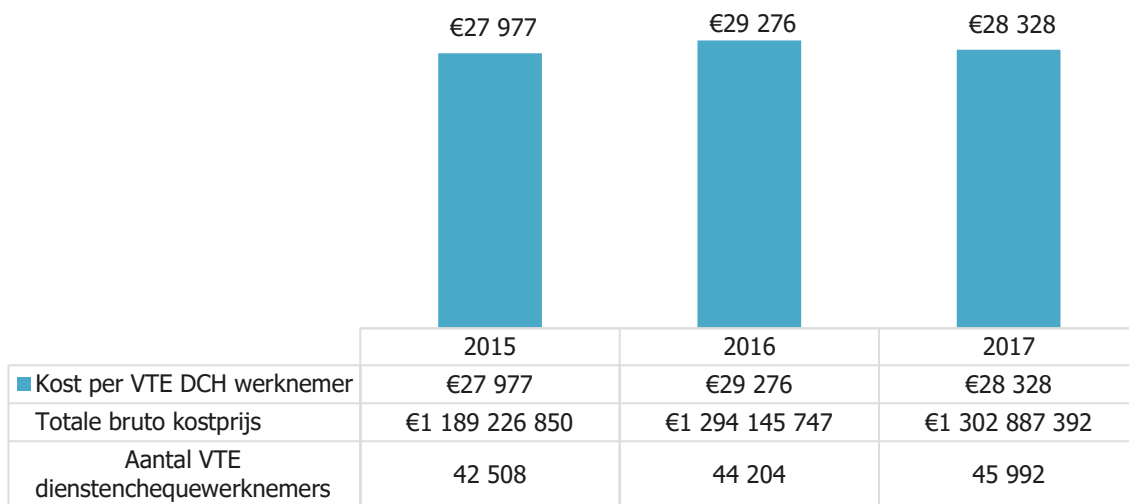
Om het aantal VTE per jaar te bepalen, nemen we het gemiddelde van het aantal VTE over de vier kwartalen.

Het was een weloverwogen keuze om alle vereiste gegevens uit RSZ en DIBISS te halen omdat dit de enige administratieve bron was die ons alle vereiste gegevens kon bezorgen voor de berekening van de terugverdieneffecten. We zijn er ons goed van bewust dat er rond aantal dienstenchequewerknemers en VTE's verschillende definities en berekeningen circuleren (alle dienstencheque-werknemers, of enkel zij die meer dan een aantal uren hebben gewerkt als dienstencheque-werknemer, al dan niet meenemen van verloven en absenteïsme in de cijfers/berekeningen, ..). Deze verschillende benaderingen kunnen tot andere resultaten leiden. Bijgevolg is het belangrijk om de gegevens in verband met het aantal VTE's actief in de dienstenchequesector op te volgen en een keuze inzake bronmateriaal te maken die het best aansluit bij de werkelijke situatie en die over meerdere jaren consistent blijft.

Indien we de totale directe kosten afzetten tegenover het aantal voltijds equivalente dienstenchequewerknemers, komen we op een bruto-kost van 28.328 euro per VTE dienstenchequewerknemer in Vlaanderen. Het aantal voltijdse werknemers is relatief wat sterker gestegen dan de bruto kostprijs in 2017 t.o.v. het jaar voordien, waardoor de kost per VTE dienstenchequewerknemer ietwat lager uitvalt (€ 28.328 in 2017 t.o.v. € 29.276 in 2016). In 2015 lag de bruto kost per VTE dienstenchequewerknemer op € 27.977.

¹⁵ RSZ heeft gegevens ofwel naar domicilie van de dienstenchequewerknemer, ofwel naar locatie van de vestiging van het dienstenchequebedrijf. Voor de berekening van de Vlaamse terugverdieneffecten is de woonplaats van de werknemer het meest relevant. Indien de vestiging van het dienstenchequebedrijf als insteek zou gekozen worden, zouden er in verhouding veel meer dienstenchequewerknemers in Brussel actief zijn omdat er daar enkele hoofdzetels van grote dienstenchequebedrijven gevestigd zijn. Indien deze insteek zou gevolgd worden zou het aantal VTE's in Vlaanderen onderschat worden.

Figuur 38: Kostprijs per VTE dienstenchequewerknemer



Bron: Kostprijs: data aangeleverd door departement WSE; aantal VTE dienstenchequewerknemers: data RSZ + DIBISS





Deel 3

De terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel





1 / Directe terugverdieneffecten

Nadat we de kostendrijvers en de bruto kostprijs van het dienstenchequesysteem in kaart hebben gebracht, bespreken we in dit deel de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel, beginnend met de directe terugverdieneffecten. Deze bedragen 675 miljoen euro in 2017 en komen voort uit:

- ▶ De netto-creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers;
- ▶ De netto-creatie van jobs voor omkaderingspersoneel;
- ▶ De belastingen van dienstencheque-ondernemingen.

1.1. Netto creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers

Het dienstenchequesysteem creëert meer dan 84.000 jobs

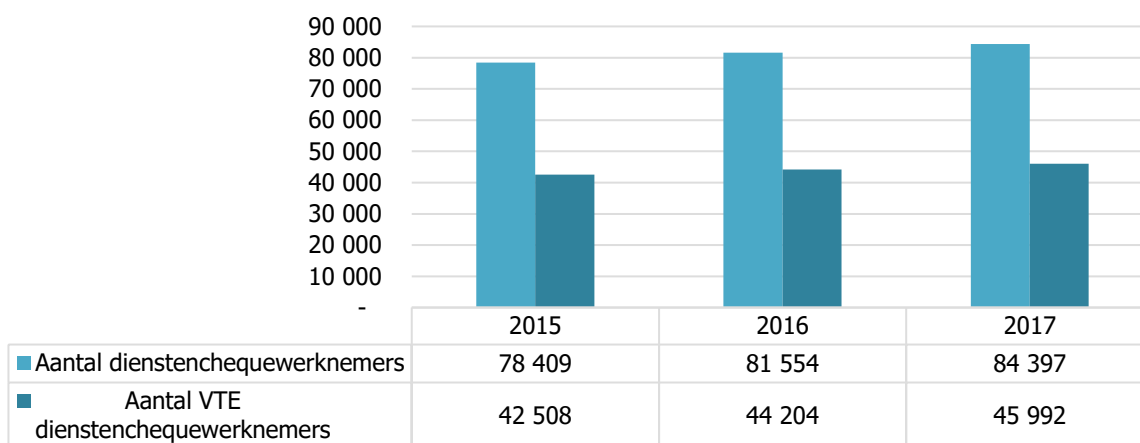
Het verhogen van de tewerkstellingsgraad bij doelgroepen die verder afstaan van de arbeidsmarkt is één van de belangrijkste doelstellingen van het dienstenchequestelsel. Het systeem stelt in 2017 84.397 dienstenchequewerknemers te werk¹⁶. Dat komt overeen met 3% van de actieve bevolking in Vlaanderen. Omgerekend in voltijdse equivalenten zijn dat 45.992 VTE's¹⁷. Dat aantal stijgt jaar na jaar (zie [Figuur 39](#)).

¹⁶ Dit aantal werd in RSZ en DIBISS berekend op basis van het gemiddeld aantal dienstenchequewerknemers (met arbeidersstatuut) in de loop van de 4 kwartalen, wonend in Vlaanderen en tewerkgesteld in het systeem in één van de drie regio's. In het jaarverslag van WSE worden hogere aantallen vermeld voor het aantal tewerkgestelde dienstenchequewerknemers vermits zij een zo breed mogelijke definiëring van een dienstenchequewerknemer hanteren, nl. zij die gedomicilieerd zijn in Vlaanderen en die minstens over het jaar één prestatie/één uur hebben verricht in dit stelsel. Zo komt men in 2015 tot 95.047 werknemers, in 2016 tot 98.625 werknemers en in 2017 tot 102.195 werknemers.

¹⁷ Meer uitleg over de berekening van het aantal VTE's wordt ook gegeven in Box 3 in Deel 2, hoofdstuk 2/ De directe kosten



Figuur 39: Evolutie van de tewerkstelling van dienstenchequewerknemers in Vlaanderen



Bron: Gegevens van RSZ/DIBISS gemiddeld aantal dienstenchequewerknemers (met arbeidersstatuut) per semester per jaar, wonend in Vlaanderen en tewerkgesteld in het systeem in één van de drie regio's¹⁸

Er kan echter niet gesteld worden dat dit een volledig nieuw gecreëerde tewerkstelling is. In de literatuur worden drie effecten onderscheiden:

- ▶ **Deadweight effect:** dienstenchequewerknemers die ook zouden tewerkgesteld zijn in de economie indien het dienstenchequesysteem niet zou bestaan.
- ▶ **Displacement effect:** het verlies van jobs in sectoren die met de sector van de dienstencheques 'concurreren'.
- ▶ **Substitutie effect:** het verlies van jobs bij groepen, waarop de beleidsmaatregel niet gericht is (bv. jongeren indien de maatregel op ouderen is gericht)

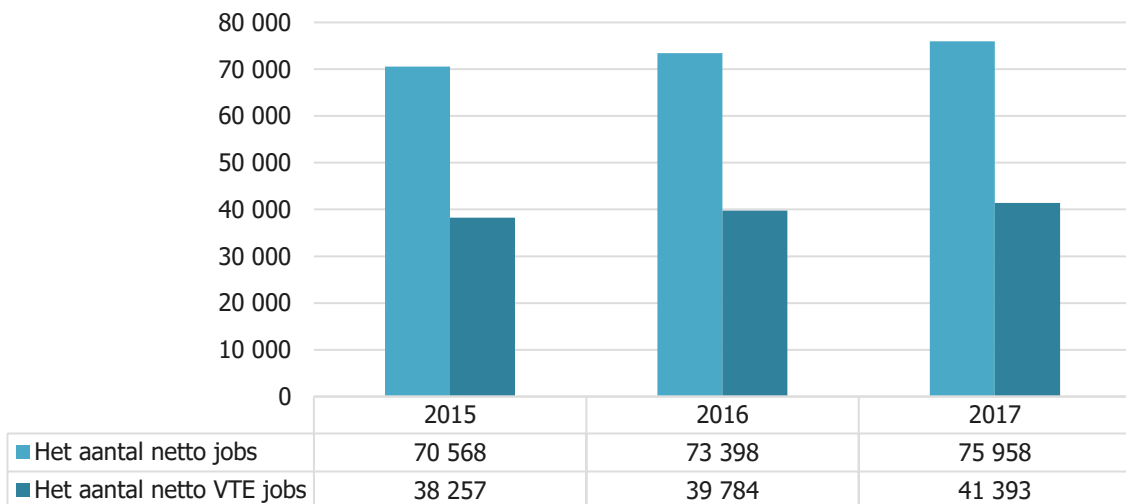
Deze effecten worden geraamd op 10% van de bruto gecreëerde tewerkstelling. De raming is gebaseerd op een studie van HIVA in opdracht van de Vlaamse overheid, die deze effecten kwantificeert. Er wordt in deze studie geen rekening gehouden met substitutie effecten omdat er geen categoriale criteria zijn om als werknemer toe te treden tot het dienstenchequestelsel¹⁹.

Dit resulteert in een netto creatie van 75.958 jobs in 2017, of 41.393 VTE, zoals weergegeven in onderstaande figuur.

¹⁸ Via de data van RSZ/DIBISS is het niet mogelijk om alle dienstenchequewerknemers die minstens één prestatie in Vlaanderen hebben verricht, en dan bovendien enkel de "Vlaamse" prestaties, af te bakenen. Een basis van alle dienstenchequewerknemers die gedomicilieerd zijn in Vlaanderen is daarom de beste benadering.

¹⁹ HIVA studie (The impact of the SVS on low-skilled employment) - Author: Sam Desiere (2019)

Figuur 40: Evolutie van de netto creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers in Vlaanderen

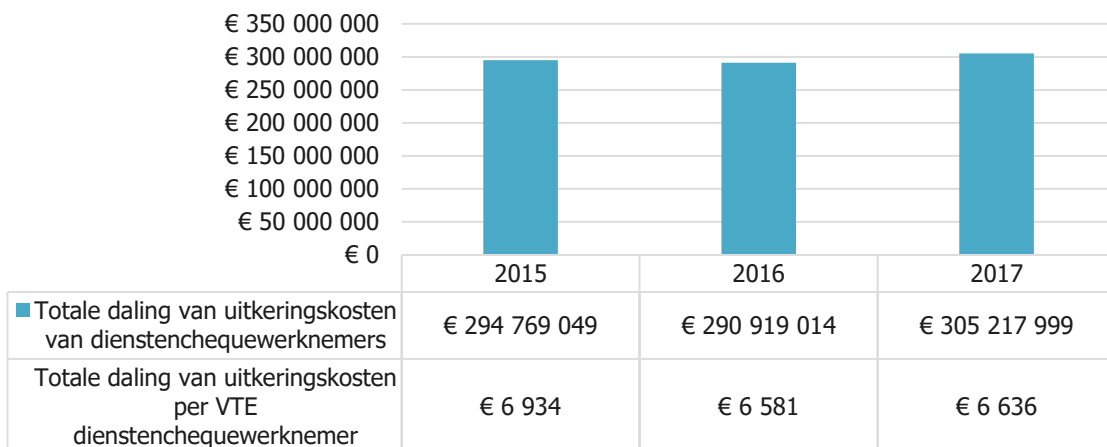


Bron: Gegevens van RSZ/DIBISS - gemiddeld aantal dienstenchequewerknemers (met arbeidersstatuut) per semester per jaar, wonend in Vlaanderen en tewerkgesteld in het systeem in één van de drie regio's, rekening houdend met deadweight & displacement effecten van 10%

Nieuwe tewerkstelling resulteert in lagere kosten voor uitkeringen

De creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers resulteert in een daling van de uitkeringskosten voor deze werknemers: werkloosheidsuitkeringen, uitkeringen voor leefloongerechtigden en voor ZIV-uitkeringsgerechtigden, maar ook de begeleidings- en administratieve kosten. Deze daling van kosten loopt op tot 305 miljoen euro in 2017, of 6.636 euro per VTE dienstenchequewerknemer (zie Figuur 41). In deze berekening werd zowel rekening gehouden met het profiel van de dienstenchequewerknemers (het aantal alleenstaande, samenwonende werknemers en werknemers met een gezinslast) als met de voormalige situatie van de dienstenchequewerknemers (voormalig werklozen, leefloongerechtigden en RIZIV-uitkeringsgerechtigden), om op basis van de gemiddelde uitkering van elk van deze groepen, gepubliceerd door de uitkeringsinstantie, de totale uitkeringskosten te bepalen.

Figuur 41: Evolutie van de uitkeringskosten door de creatie van dienstenchequejobs



Bron: Berekening van de uitkeringskosten door IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen uitgewerkt in het kostenmodel

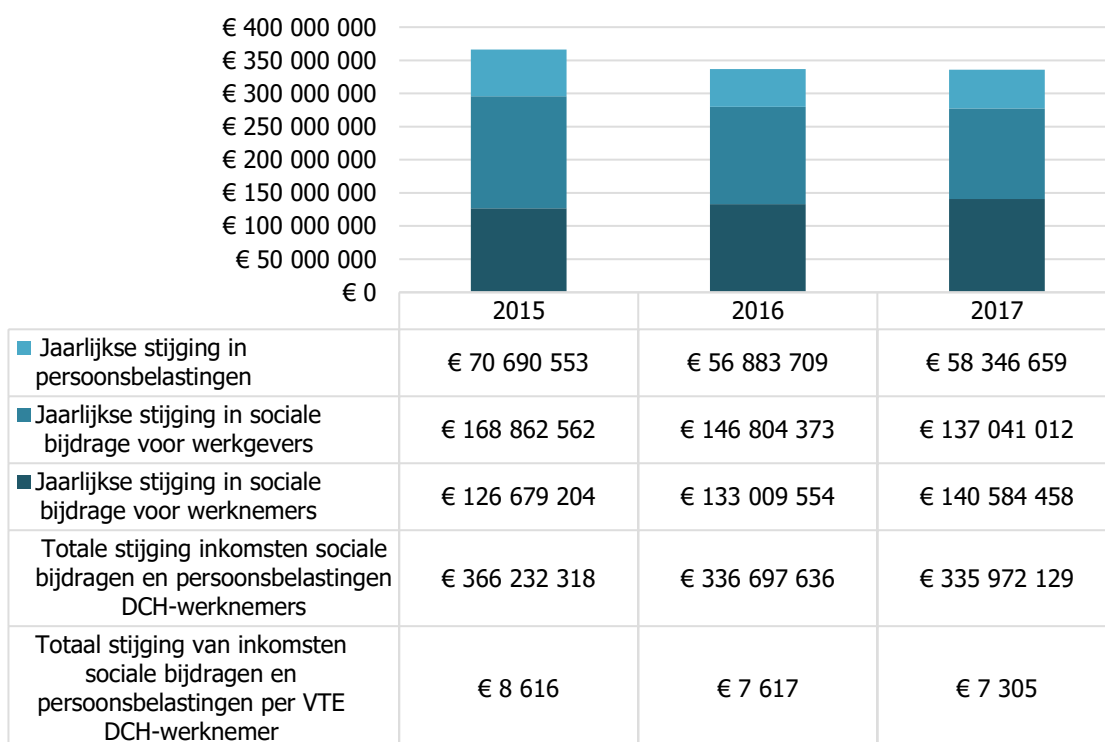
Tewerkstelling betekent ook meer sociale bijdragen en personeelsbelastingen die naar de overheid vloeien

Naast de daling van uitkeringskosten, brengt de tewerkstelling ook een stijging van de sociale bijdragen voor werknemers en voor werkgevers, en een stijging in de personenbelasting met zich mee. Figuur 42 toont echter dat deze terugverdieneffecten over de laatste jaren dalen, met name omdat de inkomsten uit de sociale bijdragen voor

werkgevers en uit de persoonsbelastingen in 2016 gedaald zijn. De verklaring hiervoor kunnen we waarschijnlijk vinden in de taxshift²⁰. In 2016 werden er enkele belangrijke maatregelen ingevoerd. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de verhoging van de forfaitaire beroepskosten voor loontrekkende werknemers, een aanpassing van de belastingschalen, een vermindering van de basis RSZ-bijdrage, een wijziging van de bedragen van de structurele vermindering, een verhoging van de fiscale werkbonus en doelgroepverminderingen.

In 2017 bedragen de inkomsten uit sociale bijdragen en uit de personenbelasting bijna 336 miljoen euro, of 7.305 euro per VTE dienstenchequewerknemer.

Figuur 42: Evolutie van de sociale bijdragen en personenbelasting van dienstenchequewerknemers



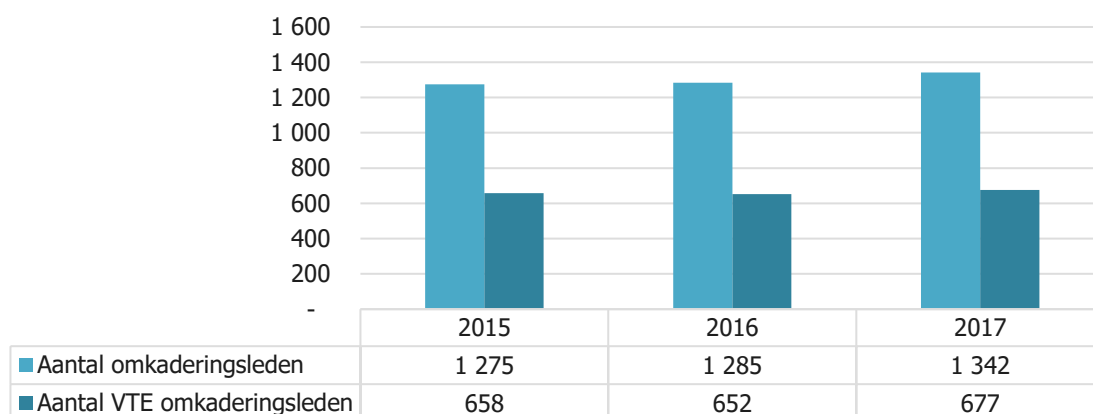
Bron: Berekening van de sociale bijdragen en personenbelasting door IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

²⁰ Voor een volledig overzicht zie https://www.partena-professional.be/sites/default/files/pdf/archive/tableau_nl_160428.pdf

1.2. Netto-creatie van jobs voor omkaderingspersoneel

Naast de creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers zorgt het systeem ook voor een beperkte creatie van jobs voor omkaderingspersoneel. Deze jobcreatie wordt weergegeven in [Figuur 43](#). In 2017 telt het dienstenchequesysteem 1.342 omkaderingsleden (of 677 VTE's).

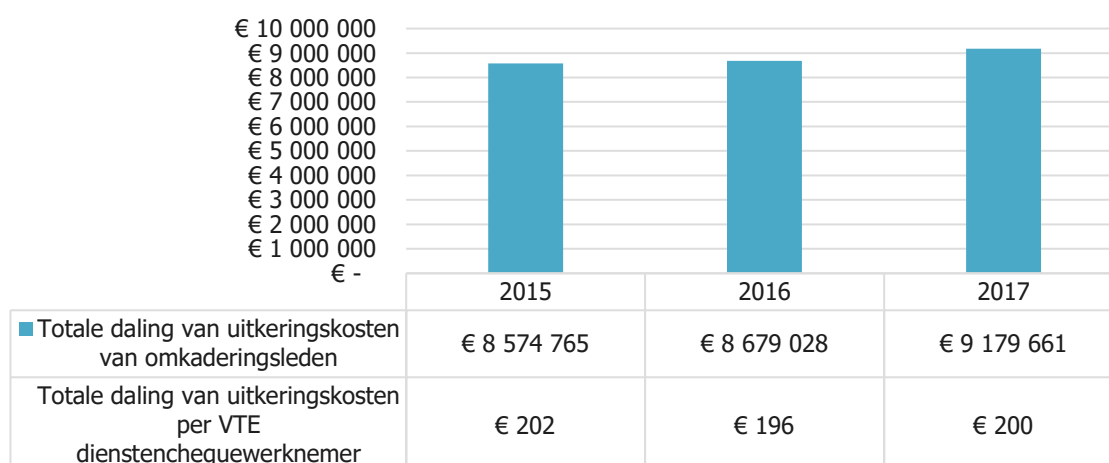
Figuur 43: Evolutie van de tewerkstelling van omkaderingsleden in het dienstenchequesysteem in Vlaanderen



Bron: Het aantal omkaderingsleden uit RSZ/DIBIS uitgedrukt in aantal en VTE, gemiddeld aantal bedienden in dienstenchequesysteem per semester per jaar, wonend in Vlaanderen en tewerkgesteld in het systeem in één van de drie regio's.

Bij gebrek aan precieze gegevens over de scholingsgraad of vorige tewerkstelling van het omkaderingspersoneel, veronderstellen we dat dit allemaal nieuwe middengeschoolde jobs zijn en maken we de assumptie dat alle jobs, direct of indirect, werden ingevuld door een voormalig werkzoekende. Daarom worden er geen deadweight en displacement effecten in rekening gebracht bij het omkaderingspersoneel. Een lichte overschatting van de gecreëerde tewerkstelling van omkaderingsleden is daarom mogelijk. Ook deze tewerkstelling gaat enerzijds gepaard met een daling van de uitkerings- en begeleidingskosten (die neerkomen op meer dan 9 miljoen euro, weergegeven in [Figuur 44](#)), anderzijds met een stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en personenbelasting van deze werknemers (6,6 miljoen euro, weergegeven in [Figuur 45](#)²¹).

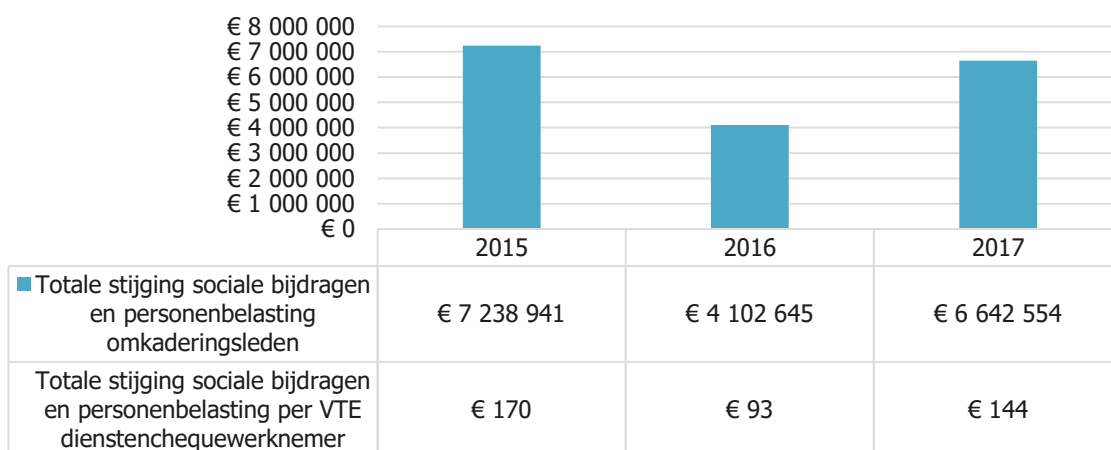
Figuur 44: Evolutie van de uitkerings- en begeleidingskosten van het omkaderingspersoneel



Bron: Berekening van de uitkeringskosten door IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen uitgewerkt in het kostenmodel

²¹ De daling in 2016 werd gedreven door veel meer structurele verminderingen in 2016 waardoor er weinig sociale bijdragen betaald moesten worden voor omkaderingspersoneel.

Figuur 45: Evolutie van de sociale bijdragen en personenbelasting van het omkaderingspersoneel²²



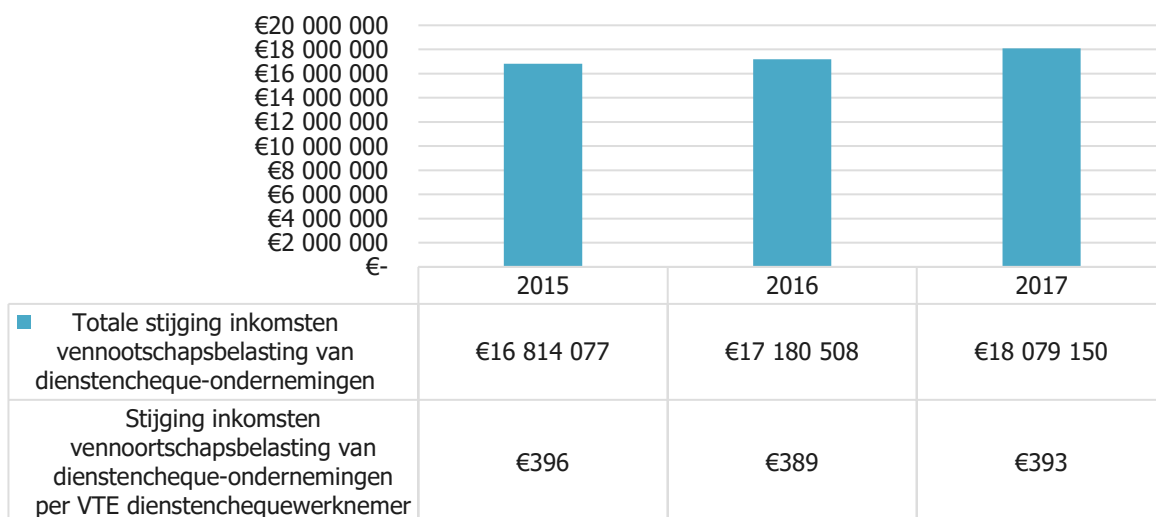
Bron: Berekening van de sociale bijdragen en personenbelasting door IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

1.3. Belastingen van dienstencheque-ondernemingen

Belastingplichtige dienstencheque-ondernemingen (handelsvennootschappen, interimkantoren en natuurlijke personen) betalen gemiddeld een vennootschapsbelasting van ongeveer 30 eurocent per terugbetaalde dienstencheque²³ die de overheid ten goede komt.

De totale meerontvangsten uit de vennootschapsbelasting komen neer op 18,1 miljoen euro in 2017. Zoals [Figuur 46](#) weergeeft, stijgen deze meerontvangsten de laatste jaren (omdat ook het aantal aangekochte cheques stijgt).

Figuur 46: Evolutie van de meerontvangsten uit de vennootschapsbelasting van dienstencheque-ondernemingen



Bron: Berekening van de stijging in inkomsten uit de vennootschapsbelasting van belastingplichtige dienstencheque-ondernemingen door IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

²² De daling in 2016 is vooral te wijten aan een sterke toename van de structurele verminderingen waardoor er weinig sociale bijdragen betaald moesten worden voor omkaderingspersoneel en dus de fiscale terugvloeit afnam.

²³ Dit werd in opdracht van Federgon berekend door de belasting op basis van de jaarrekening van de onderzochte dienstencheque-ondernemingen (rubriek 7011 in Belfirst) te delen door het totaal aantal terugbetaalde dienstencheques.



2 / Indirecte terugverdieneffecten

In dit hoofdstuk bespreken we de indirecte terugverdieneffecten, die in 2017 429 miljoen euro bedragen, en voornamelijk gelinkt zijn aan de gebruikers:

- ▶ Hogere participatiegraad van gebruikers
- ▶ Langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers
- ▶ Verschuiving van huishoudelijke taken uitgevoerd door poetshulp onder 'Welzijn' naar dienstencheques onder 'Werk'
- ▶ Hogere consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers
- ▶ Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privébalans

Enkele indirecte terugverdieneffecten, met name het langer in huis blijven wonen voor oudere gebruikers, de hogere consumptie van dienstenchequewerknemers en het hoger welzijn van de actieve bevolking door een betere werk-privé balans, zijn moeilijk te kwantificeren en worden enkel kwalitatief besproken. Hoewel zij dus zeker een rol spelen, worden deze terugverdieneffecten niet meegerekend in de netto kostprijs van het dienstenchequesysteem. Andere zoals de hogere participatiegraad van de gebruikers, de verschuiving van poetshulp onder Welzijn naar dienstencheques onder Werk en de hogere consumptie van gebruikers en bedrijven, worden wel in waarde uitgedrukt.

2.1. Hogere participatiegraad van gebruikers

Het dienstenchequesysteem zorgt ervoor dat de gebruikers meer of langer kunnen werken

Door huishoudelijke taken uit te besteden, komt er tijd vrij voor de gebruikers die kan besteed worden aan werk. Het gebruik van dienstencheques heeft een positieve invloed op het aantal werkuren dat gebruikers presteren, alsook op de werkuren van de partner²⁴. Zoals [Figuur 47](#) weergeeft, geeft één op vier dienstenchequegebruikers in de enquête aan dat het gebruik van dienstencheques een positieve invloed heeft op het aantal uren dat ze kunnen werken:

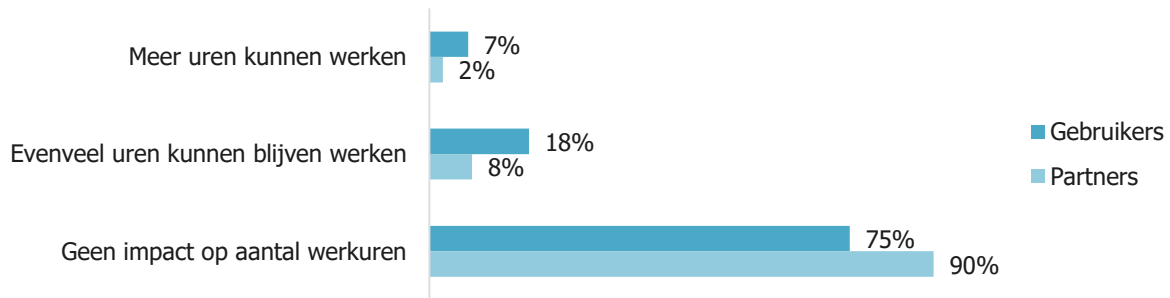
- 7% zegt dat ze meer uren kunnen werken (gemiddeld 7,3 uur meer), bij de respectievelijk werkende partner van de gebruiker is dat respectievelijk 2% (gemiddeld 5,8 uur);
- 18% zegt dat ze door het gebruik van dienstencheques evenveel uren zijn kunnen blijven werken (gemiddeld 5 uur minder zonder het gebruik van dienstencheques), bij de respectievelijk werkende partner is dat 8% (gemiddeld 3,6 uur minder zonder dienstencheques).

Bij 75% van de gebruikers en 90% van hun partners heeft het gebruik van dienstencheques geen invloed gehad op het aantal werkuren dat ze presteren.

²⁴ In de gebruikersenquête werd zowel het aantal werkuren van de gebruiker als diens (werkende) partner bevraagd.



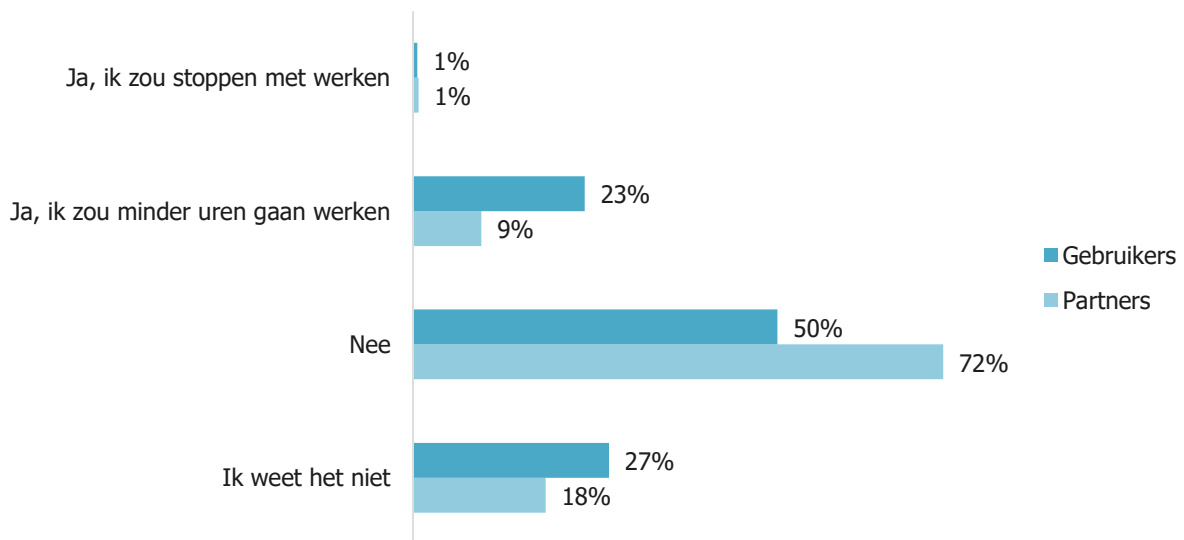
Figuur 47: % gebruikers en hun partners die meer uren kunnen werken, evenveel uren kunnen werken of waarvan het gebruik van dienstencheques geen impact heeft op het aantal werkuren



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: dienstenchequegebruikers (n=1169) en hun partners (n=978) die voor het gebruik van dienstencheques aan het werk waren of werkende partners)

Daarnaast zou een afschaffing van het systeem voor één op vier werkende dienstenchequegebruikers betekenen dat ze niet of minder zouden gaan werken (zie Figuur 48). Bij hun partners is dat 10%. Slechts de helft van de dienstenchequegebruikers is er zeker van dat ze evenveel uren zouden blijven werken indien het dienstenchequesysteem zou afgeschaft worden.

Figuur 48: % gebruikers en partners die zouden stoppen met werken, minder zouden werken, of geen impact zouden ondervinden op het aantal werkuren indien het dienstenchequesysteem wordt afgeschaft

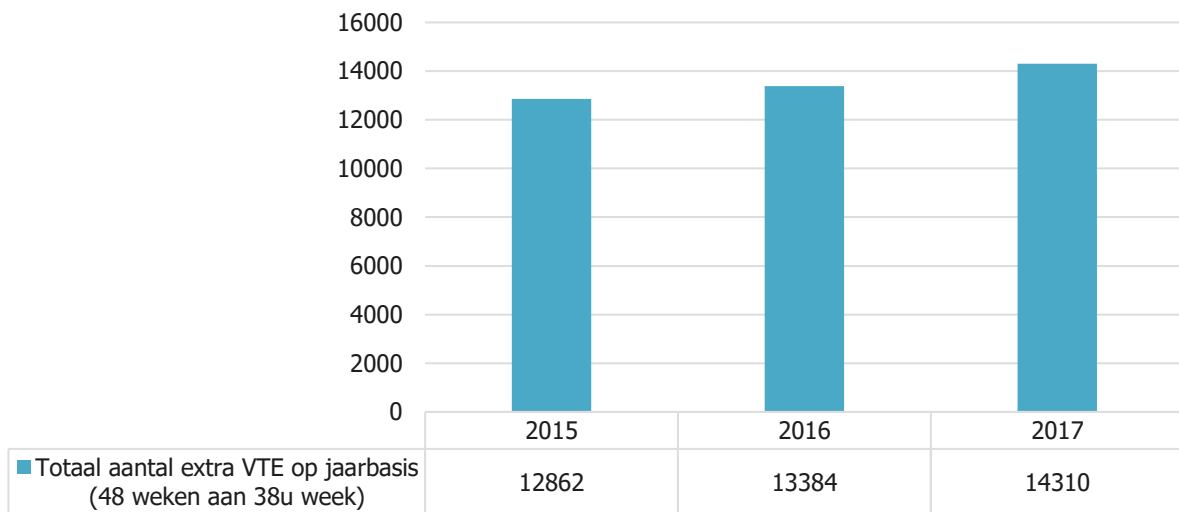


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: werkende dienstenchequegebruikers (n=1191) en hun werkende partners (n=1000))

Het gebruik van dienstencheques leidt er dus toe dat gebruikers in staat zijn om meer te werken, en/of vermijdt dat gebruikers minder zouden moeten gaan werken. Indien we deze hogere participatie van de dienstenchequegebruikers (en/of hun partners) extrapoleren naar VTE-jobs, komen we in 2017 op 14.310 voltijdse jobs op jaarbasis die 'gecreëerd' worden door de tijd die vrijkomt voor de gebruikers van dienstencheques.²⁵ Figuur 49 geeft de evolutie van de gecreëerde VTE-jobs doorheen de tijd weer.

²⁵ In de studie uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van Federgon "De dienstencheques 360° doorgelicht" kwam de berekening uit op 22.011 extra VTE jobs. Dit verschil heeft te maken met een andere vraagstelling in deze enquête. Waar in de vorige Federgon-enquête de scope van activiteiten breder werd ingestoken, werd nu expliciet de scope beperkt tot activiteiten die in aanmerking komen voor dienstencheque-activiteiten.

Figuur 49: Evolutie van het totaal aantal extra VTE die door het gebruik van dienstencheques worden 'gecreëerd'

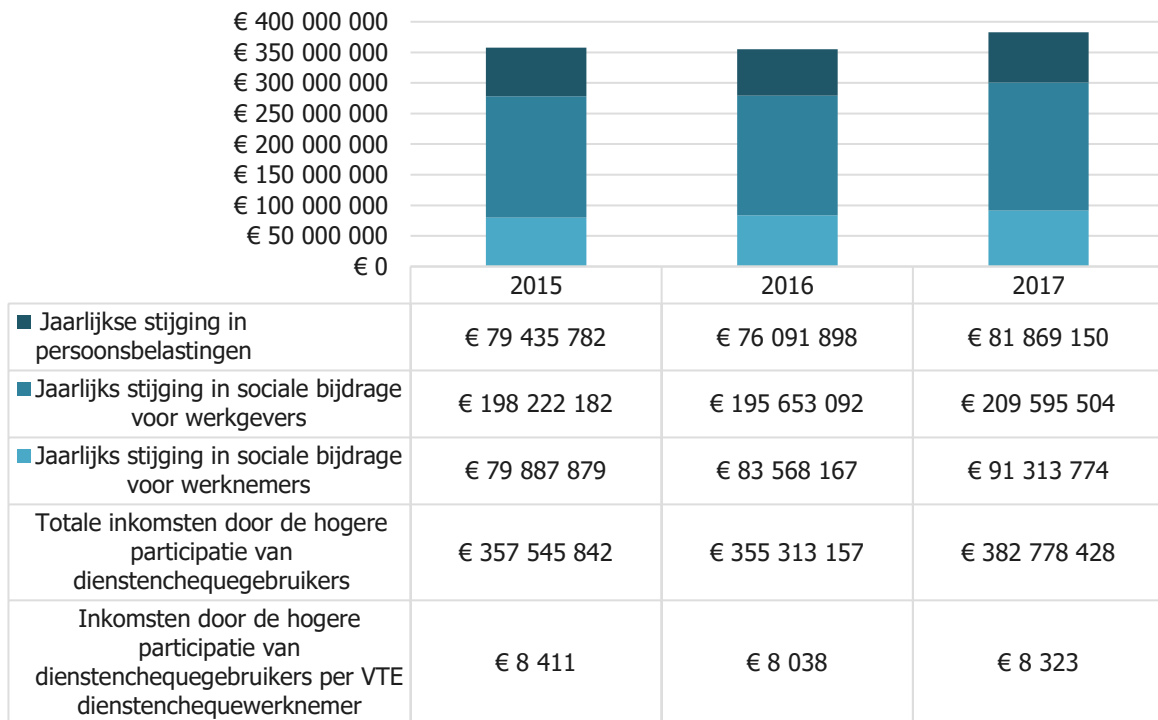


Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers, uitgewerkt in het kostenmodel

De hogere participatiegraad van gebruikers resulteert in meer sociale bijdragen (van werknemers en werkgevers) en meer persoonsbelastingen

Om de terugverdieneffecten van de hogere participatiegraad te berekenen, vermenigvuldigen we het aantal extra VTE's op jaarbasis met een gemiddeld bruto jaarloon van een Belgische werknemer (in 2016 was dit 13,92 maal een gemiddeld bruto maandloon van € 3.432). Op deze inkomsten worden zowel de sociale bijdragen voor werknemers en werkgevers (RSZ) berekend evenals de stijging in de persoonsbelasting. Deze terugverdieneffecten tellen op tot bijna 383 miljoen euro in 2017, en komen neer op € 8.323 per VTE dienstenchequewerknemer (zie Figuur 50).

Figuur 50: Evolutie in de inkomsten door de hogere participatiegraad van dienstenchequegebruikers



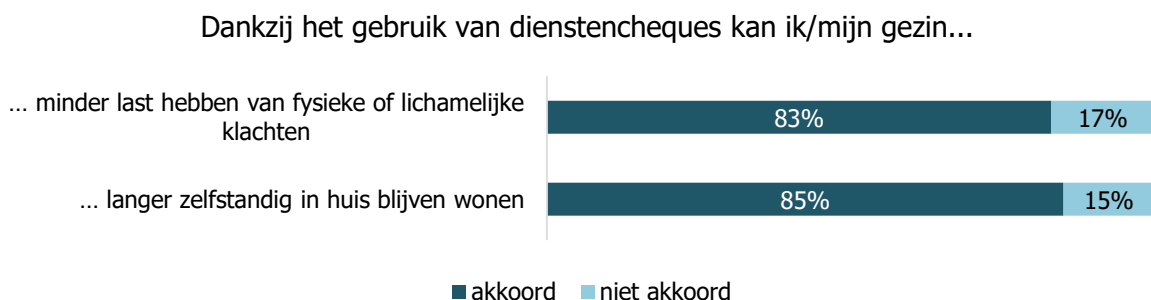
Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

2.2. Langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers

Door het gebruik van dienstencheques hebben gebruikers minder last van fysieke of lichamelijke klachten en kunnen ze langer zelfstandig in huis blijven wonen

Huishoudelijke taken, en zeker de schoonmaak, zijn fysiek belastend. **Figuur 51** toont het aandeel van de dienstenchequegebruikers die aangeven dat het gebruik van dienstencheques ervoor zorgt dat ze minder last hebben van fysieke of lichamelijke klachten. Dat aandeel bedraagt 83%. Daarnaast zegt 85% van de gebruikers dat het gebruik van dienstencheques hen toelaat om langer zelfstandig in eigen huis te kunnen blijven wonen. Dit leeft vanzelfsprekend sterker bij oudere gebruikers: 94% van de 65-79-jarigen en 97% van de 80+'ers geeft aan dat ze minder last hebben van fysieke klachten, eveneens 94% van de 65-79-jarigen en 98% van de 80+'ers zegt dat ze langer in eigen huis kunnen blijven wonen.

Figuur 51: % dienstenchequegebruikers die dankzij het gebruik van dienstencheques op onderstaande vlakken een impact op hun welzijn ervaren

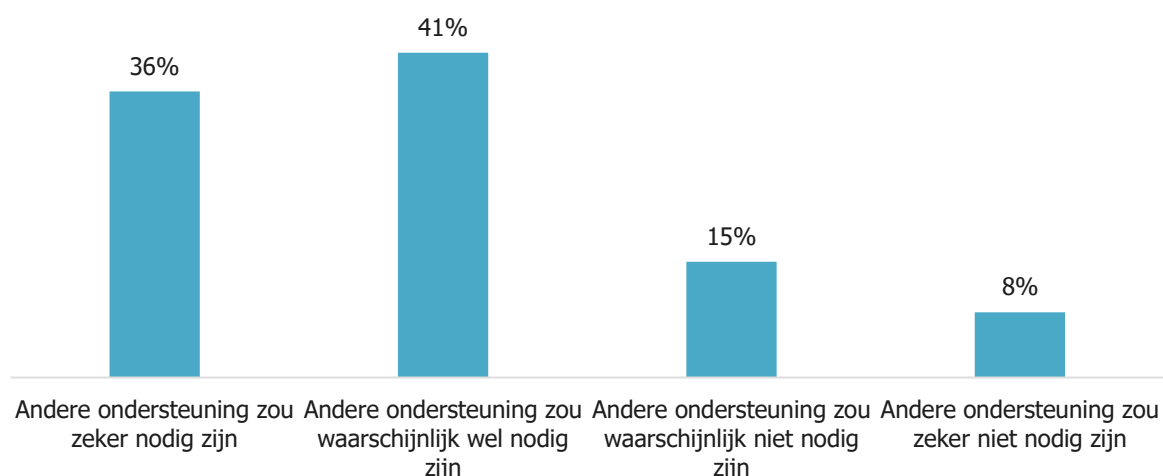


Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

Voor een deel van de gebruikers zou andere ondersteuning noodzakelijk zijn mocht het dienstenchequestelsel niet bestaan

Zoals reeds beschreven in Deel 2 van dit rapport, is het fysiek zelf niet kunnen uitvoeren van de huishoudelijke taken een belangrijk motief om beroep te doen op het dienstenchequesysteem. 14% van de gebruikers jonger dan 65 jaar geeft aan dat dit het belangrijkste motief is, onder de 65+'ers is dit voor 75% de belangrijkste reden. Het merendeel van deze gebruikers bevestigen dat ze effectief beroep zouden moeten doen op andere ondersteuning indien het dienstenchequesysteem wordt afgeschaft. Dit wordt weergegeven in **Figuur 52**.

Figuur 52: % dienstenchequegebruikers die beroep doen op het systeem omwille van fysieke redenen die andere ondersteuning zouden nodig hebben indien het dienstenchequesysteem wordt afgeschaft



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (basis: dienstenchequegebruikers die omwille van fysieke redenen beroep doen op dienstencheques (n=651))

36% van deze gebruikers die beroep doen op het systeem omwille van een fysieke nood, zeggen dat andere ondersteuning zeker nodig zou zijn om in eigen huis te kunnen blijven wonen indien het dienstenchequesysteem niet meer zou bestaan. Indien we dit aandeel afzetten op de volledige groep dienstenchequegebruikers, geeft 12% van alle dienstenchequegebruikers aan dat andere hulp zeker nodig zou zijn.

Het is moeilijk om in te schatten op welke andere ondersteuning deze gebruikers beroep zouden gaan doen. We denken dan aan ondersteuning van familieleden/vrienden, maar ook aan thuiszorgdiensten of andere dienstenleveranciers, of zelfs rust- of verzorgingshuizen. Per dag rusthuis die kan worden uitgespaard, betekent dit voor de Belgische overheid een besparing van ongeveer € 63²⁶ door vermindering van de RIZIV-bijdrage in een rusthuisbed. Voor de gebruiker zelf betekent dit een besparing van gemiddeld € 57,59²⁷. De kostenbesparingen zijn dus substantieel. Door de onzekerheid over het aandeel dienstenchequegebruikers die zonder het systeem op rust- of verzorgingshuizen zouden aangewezen zijn, wordt dit terugverdieneffect in het kostenmodel echter niet gekwantificeerd.

2.3. Verschuiving van poetshulp onder Welzijn naar dienstencheques onder Werk

Door het dienstenchequesysteem is er een verschuiving van logistieke poetshulp vanuit zorgdiensten naar ondersteuning via dienstencheques

Zoals hierboven reeds aangegeven, biedt het dienstenchequesysteem voor een deel van de gebruikers een ondersteuning die zonder het systeem op een andere manier zou moeten worden ingevuld. Zo heeft het dienstenchequestelsel een verschuiving teweeggebracht in de ondersteuning van diensten die huishoudelijke taken uitvoeren (poetshulp via Welzijn, eventueel commerciële bedrijven, ...) naar ondersteuning via dienstencheques. Uit de enquête blijkt dat 10% van de dienstenchequegebruikers vóór het gebruik van dienstencheques beroep deed op een andere externe organisatie voor het uitvoeren van huishoudelijke taken, en bij 5% onder hen waren dit thuiszorgdiensten (mediaanwaarde 4 uur per week). Hierbij dient wel benadrukt te worden dat dit naar verwachting vooral zal gaan over de logistieke poetshulp vanuit thuiszorg²⁸, en niet over de gezinszorg als zodanig.

De eigenlijke gezinszorg neemt een groter aantal taken binnen het gezin over, gericht op persoonsgebonden gezinsdiensten (bv. wassen, aankleden, verzorging van bejaarden, specifiek zorg voor personen met een beperking, ...). Bovenop de schoonmaaktaak is er een sterk zorgaspect aanwezig, denk we hierbij aan de signaalfunctie van de huishoudhulp, het opmaken van een zorg- en ondersteuningsplan, persoonsverzorging, psychosociale en (ped)agogische ondersteuning, etc. Het moge duidelijk zijn dat in het bijzonder voor dit soort van taken dienstencheques geen vervanging kunnen zijn. Bovendien houdt de thuiszorg ook rekening met meer kwetsbare doelgroepen.

Voor deze oefening gaan we er dus vooral vanuit dat er een verschuiving kan plaatsvinden van logistieke poetshulp via thuiszorg naar poetshulp via dienstencheques. In deze oefening berekenen we enkel de verschuiving van de overheidskost van (duurdere) thuiszorg naar (goedkopere) dienstencheques. Deze "budgettaire" verschuiving brengt geen terugverdieneffecten van de thuiszorg in rekening en betekent ook niet dat er door de substitutie van het poetsgedeelte geen thuiszorg meer aanwezig zal zijn. We merken bovendien op dat met de termen "budgettaire verschuiving" of "besparing" voorzichtig moet worden omgesprongen. De verschuiving van logistieke poetshulp naar dienstencheques kan ook gezorgd hebben tot een afname van de wachtlijsten (gezien dat logistieke poetshulp een gesloten budget is) en niet tot een directe besparing. In die zin zorgt deze verschuiving eerder tot een daling van de druk op het welzijnsbudget dan dat het om een echte besparing gaat.

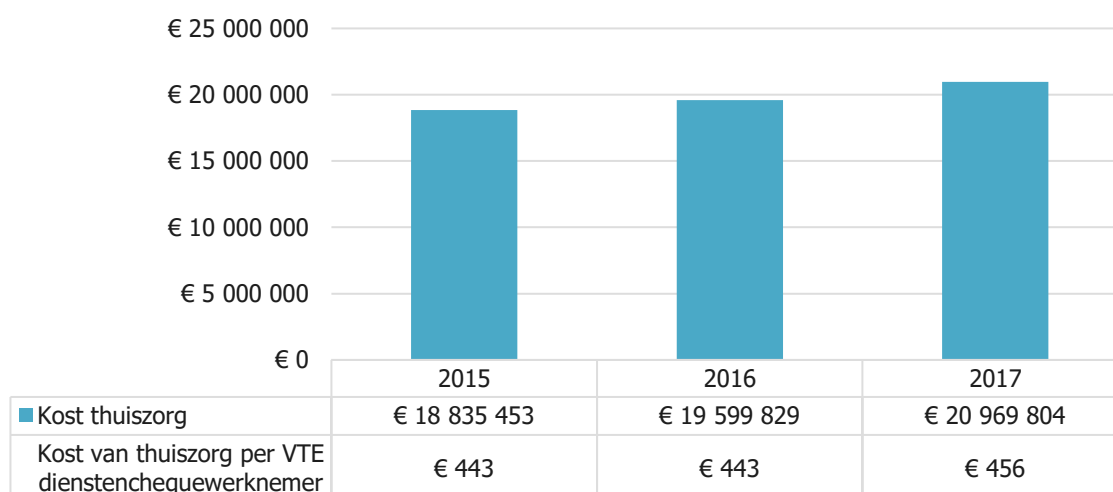
Indien we dit extrapoleren naar de totale populatie gebruikers, zorgt dit voor een verlaging van de druk op het budget van de thuiszorgdiensten (een gesloten budget waarbij de wachtlijsten kunnen afnemen door de substitutie door dienstencheques) van bijna 20 miljoen euro in 2017 (zie [Figuur 53](#)).

²⁶ Studie Solidaris (2016), "Maison de repos : à quel prix ?".

²⁷ WVG dagprijzen op 1/05/2018

²⁸ In deze zin kunnen deze als een soort van communicerende vaten aanzien worden.

Figuur 53: Evolutie van de kosten van de thuiszorg

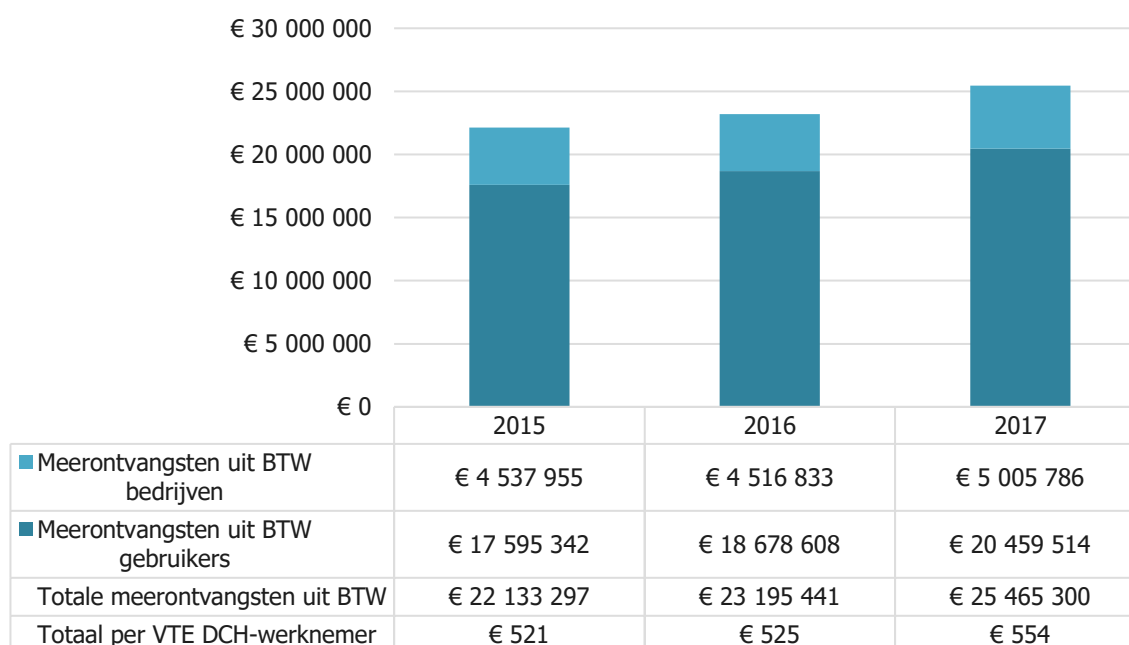


Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenequagebruikers, uitgewerkt in het kostenmodel

2.4. Hogere consumptie van gebruikers, werknemers en bedrijven

De economie die het dienstenequessysteem creëert, leidt tot meer consumptie zowel van gebruikers, van werknemers en van bedrijven, en zo tot hogere BTW-inkomsten. We bespreken het effect ervan voor de bedrijven en gebruikers. We bespreken het effect ervan voor de bedrijven en de gebruikers. [Figuur 54](#) biedt een overzicht. De meerontvangsten uit BTW vanuit de hogere consumptie van werknemers kan moeilijk berekend worden, maar wordt wel besproken.

Figuur 54: Evolutie van de meerontvangsten uit de BTW van bedrijven en van gebruikers



Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

Gebruikers gaan meer werken, verdienen en spenderen meer

Zoals hierboven reeds omschreven, leiden de diensteneques tot een hogere participatiegraad van de gebruikers. Doordat gebruikers meer werken, verdienen zijn meer en spenderen zij ook meer. Dit leidt tot hogere BTW

inkomsten. Zoals eerder aangegeven, is het kwantificeren van dergelijke indirecte terugverdieneffecten niet evident. Toch kunnen we een schatting van deze meerontvangsten maken. We berekenen de meerontvangsten uit BTW voor 2017 als volgt:

- ▶ Ervan uitgaande dat 89% van het extra beschikbaar inkomen gespendeerd wordt²⁹ (en de rest gespaard), en ook niet alle inkomen in België wordt uitgegeven, leidt de hogere participatiegraad tot een extra besteding van 339 miljoen euro in 2017.
- ▶ Dat leidt tot een toegevoegde waarde gelinkt aan de extra besteding van dienstenchequegebruikers in België van 148 miljoen euro.³⁰
- ▶ Hierop wordt gemiddeld 13,8% BTW geheven. De meerontvangsten uit BTW-inkomsten bedragen zo 20,5 miljoen euro in 2017.

Ook dienstenchequewerknemers hebben een hoger inkomen, en kunnen meer verdienen

We kunnen er daarnaast van uitgaan dat heel wat dienstenchequewerknemers meer dan voordien verdienen door aan de slag te gaan in het dienstenchequesysteem. Het is echter niet bekend wat de inkomsten van deze werknemers bedroegen voordat ze in het dienstenchequesysteem zijn gestart. Daarom is het niet mogelijk om de extra besteding, de extra toegevoegde waarde, en dus de meerontvangsten uit BTW inkomsten te berekenen.

De doelstelling van een tewerkstelling in het dienstenchequesysteem is wel dat ze netto meer zullen verdienen dan het vervangingsinkomen. Ter indicatie: als een dienstenchequewerknemer maandelijks € 100 extra te besteden heeft, komt dit neer op ongeveer € 4 extra BTW inkomsten.

Dienstenchequebedrijven betalen BTW op de aankoop van goederen en diensten

Ook dienstenchequebedrijven betalen BTW op de aankoop van goederen en diensten. De berekening loopt gelijklopend als bij de meerontvangsten uit BTW vanuit de consumptie van gebruikers:

- ▶ De extra besteding via aankopen (rubriek 60+61 uit de jaarrekeningen, aankopen goederen en diensten) bedraagt 83 miljoen euro in 2017.
- ▶ Dat leidt tot een toegevoegde waarde gelinkt aan de extra besteding in België van 36 miljoen euro.³¹
- ▶ Hierop wordt gemiddeld 13,8% BTW geheven. De meerontvangsten uit BTW-inkomsten van bedrijven bedragen zo 5 miljoen euro in 2017.

2.5. Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privébalans

Dienstencheques betekenen voor de gebruikers een betere werk-privé balans, minder stress en betere levenskwaliteit

Een laatste belangrijk indirect terugverdieneffect heeft betrekking op het welzijn van de dienstenchequegebruikers. Het uitbesteden van huishoudelijke taken zorgt namelijk dat er kostbare tijd, zeker voor werkende gebruikers, vrijkomt om aan andere zaken te besteden. Dit heeft een positieve invloed op het welzijn van de gebruikers. Zoals [Figuur 55](#) weergeeft, geeft 95% van de gebruikers aan dat ze dankzij het gebruik van dienstencheques een betere levenskwaliteit kunnen ervaren, 94% zegt dat ze een betere balans tussen werk en privé ervaren en 92% dat ze minder stress hebben dankzij het gebruik van dienstencheques.³²

²⁹ Op basis van het huishoudbudgetonderzoek van de FOD Economie.

³⁰ Op basis van de input-outputtabellen voor 2015 bedraagt voor de ganse Belgische economie de verhouding toegevoegde waarde / output : 43,69%

³¹ Op basis van de input-outputtabellen voor 2015 bedraagt voor de ganse Belgische economie de verhouding toegevoegde waarde / output : 43,69%

³² De respondenten waarvoor deze vraagstelling niet van toepassing is, worden niet meegeteld in deze berekening.



Figuur 55: % dienstenchequegebruikers die dankzij het gebruik van dienstencheques op onderstaande vlakken een impact op hun welzijn ervaren



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers (n=1821 voor 'een betere levenskwaliteit ervaren', n=1786 voor 'een betere balans tussen werk en privé ervaren' en n=1401 voor 'minder stress hebben')

De tijd die vrijkomt dankzij dienstencheques wordt voornamelijk gespenseerd aan andere huishoudelijke taken, rust en zorg voor kinderen en/of andere huisgenoten

Figuur 56 toont aan welke activiteiten de gebruikers de vrijgekomen tijd spenderen. Zowel andere verplichtingen in het huishouden als tijd voor zichzelf komen naar voor: 44% besteedt de tijd aan andere huishoudelijke taken en 35% aan zorg voor kinderen en/of andere huisgenoten, maar ook 36% besteedt de tijd aan rust en 29% aan vrije tijd.

Figuur 56: % dienstenchequegebruikers die de vrijgekomen tijd aan onderstaande activiteiten besteden (maximaal 3 antwoorden mogelijk)³³



Bron: Enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers

³³ Hoewel slechts 8% bij deze vraag aangeeft de vrijgekomen tijd rechtstreeks aan betaald werk te besteden, betekent dit niet dat een veel groter percentage (zoals wordt beschreven in paragraaf 2.1) dit wel "onrechtstreeks" doet. Door minder tijd te besteden aan de schoonmaak, komt er tijd vrij voor andere activiteiten. Deze tijd zou anders vrijgemaakt kunnen worden door minder uren te gaan werken.

Het terugverdieneffect dat slaat op de verhoging van het welzijn van de gebruikers is, ondanks de grote meerwaarde, niet op een zinvolle manier te kwantificeren en wordt daarom niet expliciet opgenomen in het kostenmodel.





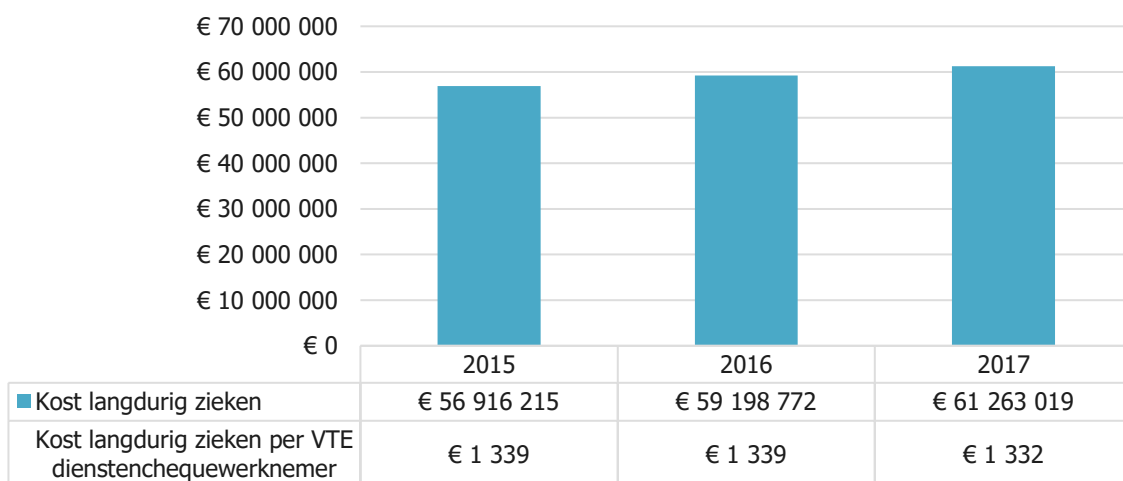
3 / Indirecte kosten

Naast indirecte terugverdieneffecten, brengt het systeem echter ook enkele indirecte kosten voor de sociale zekerheid met zich mee. Ook onder de dienstenchequewerknemers zijn er een groot aantal langdurig zieken, en daarnaast leidt de gecreëerde tewerkstelling er toe dat meer sociale rechten worden opgebouwd.

3.1. Extra kost langdurig zieken

Een dienstenchequejob is een zware job. Uit voorgaande studies blijkt dat er een stijgend aandeel langdurig³⁴ zieken zijn in de sector, wat een kost is voor de overheid voor de uitbetaling van invaliditeit en ziekteuitkeringen. We baseren ons in het kostenmodel op RVA cijfers van 2015³⁵. 5,9% van de dienstenchequewerknemers die op de payroll van een dienstenchequebedrijf staan heeft een heel jaar door geen prestatie geleverd, en beschouwen we als langdurig ziek. De kosten die daarbij komen kijken lopen op tot 61 miljoen euro of 1.332 euro per VTE dienstenchequewerknemer (zie [Figuur 57](#)).

Figuur 57: Evolutie in de kosten voor langdurig zieken in het dienstenchequesysteem



Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

³⁴ Naast langdurig zieken die meer dan 1 jaar ziek zijn, vallen ook dienstenchequewerknemers die langer dan 1 maand ziek zijn ook ten laste van de sociale zekerheid. In die zin worden de kosten voor de overheid van zieke dienstenchequewerknemers onderschat. Bij gebrek aan cijfergegevens over deze zieken korter dan 1 jaar (dit is bedrijfsinformatie die niet gekend is), werden deze niet in het model in kaart gebracht.

³⁵ Op basis van de enquête naar bedrijven van de RVA die deze enquête t.e.m. 2015 uitvoerde

3.2. Opgebouwde sociale rechten

Voor huishoudhulpen zal een job in de sector leiden tot een hogere sociale bescherming ten opzichte van een job in het informele circuit. Dit leidt echter ook tot een stijging van de kosten voor de sociale zekerheid, ten gevolge van de rechtenopbouw van huishoudhulpen, namelijk voor de uitbetaling van pensioenen en andere rechten.

Voor de berekening van de totale netto kostprijs is het aangewezen om idealiter deze opgebouwde sociale zekerheidsrechten (die tegenover de sociale bijdragen staan) te berekenen. Dit is echter een complexe oefening omdat deze opgebouwde sociale rechten zich over een lange tijdsduur manifesteren en pensioenberekeningen bijvoorbeeld erg complex zijn. Binnen het kader van dit onderzoeksproject was het niet mogelijk om dergelijke complexe berekeningen op een nauwkeurige manier uit te voeren. Deze worden dus niet opgenomen in het kostenmodel. Het moge echter duidelijk zijn dat er wel degelijk een impact zal zijn van de werkelijke netto terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel en dat deze overschat worden door het weglaten van de kost van de opgebouwde sociale rechten. Het is best mogelijk dat de uitgaven voor pensioenen bijvoorbeeld groter zijn dan de omvang van de opbrengsten uit sociale bijdragen. Zo zijn vandaag de sociale bijdragen uit werk al niet voldoende voor de financiering van de sociale zekerheid en pensioenen. Het sociale zekerheidsstelsel wordt immers bijgesteld vanuit de algemene overheidsmiddelen en vanuit de alternatieve financiering (onder andere BTW-inkomsten)



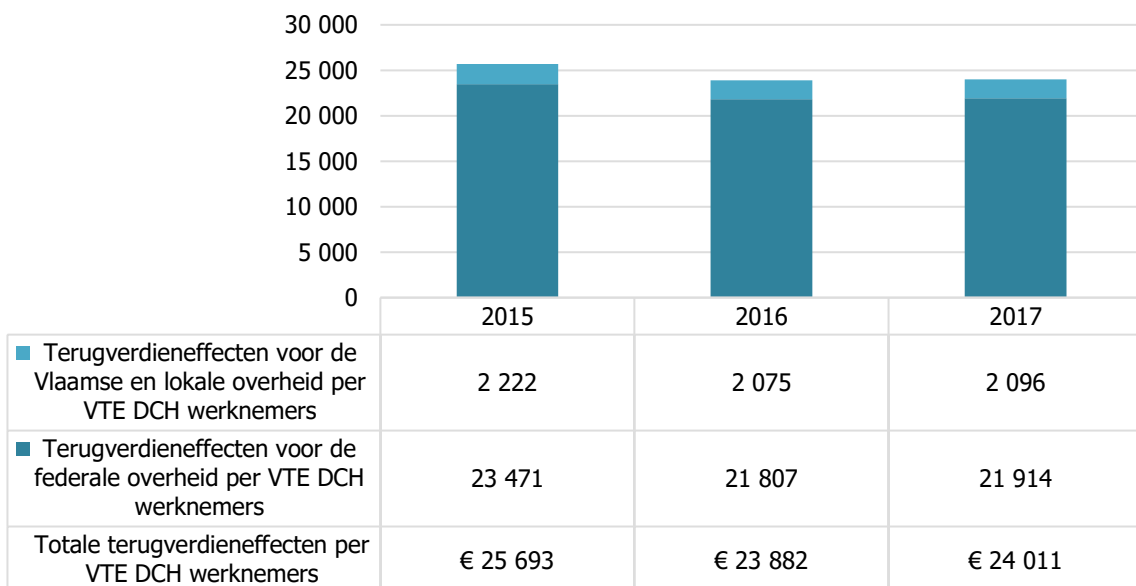


4 / De terugverdieneffecten op de verschillende beleidsniveaus

Omdat het systeem sinds de regionalisering een Vlaamse bevoegdheid is geworden, draagt Vlaanderen de directe kosten van het systeem. Veel terugverdieneffecten zitten echter geconcentreerd bij de federale overheid. [Tabel 3](#) toont aan welke overheid elk van de terugverdieneffecten in eerste instantie ten goede komen, omdat dit een rechtstreekse bevoegdheid van het respectievelijke beleidsniveau is. Uiteraard sijpelen deze daarna nog door van de federale overheid naar de regio's.

De terugverdieneffecten die op Vlaams niveau geconcentreerd zijn, zijn beperkt tot de daling van de begeleidingskost voor werkzoekenden, de daling van de kost voor rusthuizen en woonzorgcentra, de daling van de kost voor logistieke poets hulp, en via de Vlaamse opcentiemen in de personenbelastingen voor een deel ook de stijging van de inkomsten uit personenbelastingen (van dienstencheque werknemers, omkaderingspersoneel, en gebruikers). De daling van de begeleidingskost voor leefloongerechtigden komt het lokale beleidsniveau ten goede. Alle andere terugverdieneffecten en indirecte kosten (de federale dotatie n.a.v. de zesde staatshervorming) zijn voor rekening van de federale overheid. Dit leidt tot een verdeling van de terugverdieneffecten waarbij het grootste gewicht bij de federale overheid ligt, zoals weergegeven wordt in [Figuur 58](#).

Figuur 58: Evolutie van de verdeling van de terugverdieneffecten over de verschillende beleidsniveaus



Bron: Berekening IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

Hieronder wordt nog eens meer in detail weergegeven wat het totale terugverdieneffect is en hoeveel dit bedraagt per dienstenchequewerknemer. Telkens wordt aangegeven welk bedrag welke overheid (als rechtstreekse bevoegdheid) ontvangt.



Tabel 3: Overzicht terugverdieneffecten Vlaams dienstenchequesysteem per overheid (in totaal en per VTE)

Impact	Terugverdieneffect	Rechtstreekse bevoegdheid	Totaal in €			per VTE in €			
			2015	2016	2017	2015	2016	2017	
Creatie van dienstencheque-jobs en omkaderingsjobs	Daling van het aantal uitgekeerde werkloosheidsuitkeringen	Federaal	129 442 719	120 651 153	127 146 227	3 045	2 729	2 765	
	Daling van het aantal uitgekeerde RIZIV-uitkeringen	Federaal	26 053 991	27 098 856	28 043 786	613	613	610	
	Daling van het aantal uitgekeerde leefloon uitkeringen	2/3 Federaal + 1/3 lokaal		10 145 273	14 638 027	15 590 206	239	331	339
			<i>Vlaams/lokaal</i>	<i>3 347 940</i>	<i>4 830 549</i>	<i>5 144 768</i>	<i>79</i>	<i>109</i>	<i>112</i>
			<i>Federaal</i>	<i>6 797 333</i>	<i>9 807 478</i>	<i>10 445 438</i>	<i>160</i>	<i>222</i>	<i>227</i>
	Daling indirecte publieke interventie voor uitkeringsgerechtigden (voormalige werkenden)	Federaal	74 754 976	75 435 573	79 684 841	1 759	1 707	1 733	
	Daling van de begeleidingskost voor werkzoekenden	Vlaams + deel Federaal (RVA)		62 946 854	61 774 433	63 932 600	1 481	1 397	1 390
			<i>Vlaams/lokaal</i>	<i>34 095 500</i>	<i>33 460 451</i>	<i>34 629 434</i>	<i>802</i>	<i>757</i>	<i>753</i>
			<i>Federaal</i>	<i>28 851 355</i>	<i>28 313 981</i>	<i>29 303 166</i>	<i>679</i>	<i>641</i>	<i>637</i>
	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen (werknemers en werkgeversbijdrages)	Federaal	300 276 718	281 620 805	281 830 213	7 064	6 371	6 128	
	Stijging van de inkomsten uit personenbelastingen	¾ Federaal + ¼ Vlaams/lokaal (incl. 7% gemeente)		73 194 541	59 179 475	60 784 470	1 722	1 339	1 322
			<i>Vlaams/lokaal</i>	<i>18 298 635</i>	<i>14 794 869</i>	<i>15 196 117</i>	<i>430</i>	<i>335</i>	<i>330</i>
<i>Federaal</i>			<i>54 895 906</i>	<i>44 384 606</i>	<i>45 588 352</i>	<i>1 291</i>	<i>1 004</i>	<i>991</i>	
Creatie van dienstencheque-ondernemingen	Stijging van de inkomsten uit vennootschapsbelastingen	Federaal	16 814 077	17 180 508	18 079 150	396	389	393	
Impact op de werkuren van gebruikers	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen (werknemers en werkgeversbijdrages)	Federaal	278 110 061	279 221 259	300 909 278	6 543	6 317	6 543	

Impact	Terugverdieneffect	Rechtstreekse bevoegdheid	Totaal in €			per VTE in €		
			2015	2016	2017	2015	2016	2017
	Stijging van de inkomsten uit personenbelastingen	³ / ₄ Federaal + ¹ / ₄ Vlaams + 7% gemeente	79 435 782	76 091 898	81 869 150	1 869	1 721	1 780
		<i>Vlaams/lokaal</i>	<i>19 858 945</i>	<i>19 022 975</i>	<i>20 467 287</i>	<i>467</i>	<i>430</i>	<i>445</i>
		<i>Federaal</i>	<i>59 576 836</i>	<i>57 068 924</i>	<i>61 401 862</i>	<i>1 402</i>	<i>1 291</i>	<i>1 335</i>
Langer in eigen huis blijven wonen door oudere gebruikers	Daling van de kost voor rusthuizen + van uitkering voor woonzorgcentra	Vlaams/lokaal						
Verschuiving van huishoudelijke activiteiten via zorg naar de dienstencheques	Daling van de kost voor zorgactiviteiten	Vlaams/lokaal	17 752 414	18 472 839	19 764 040	418	418	430
Hogere consumptie van bedrijven en gebruikers	Stijging van de BTW-inkomsten	Federaal	22 133 297	23 195 441	25 465 300	521	525	554
Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privé balans	Daling van kost voor ziekte en invaliditeit	Federaal						
Opgebouwde rechten sociale zekerheid dienstencheque-werknemers	Stijging van kosten voor sociale zekerheid	Federaal						
Federaal totaal			997.707.268	963.978.585	1.007.897.613	23.471	21.807	21.914
Vlaams totaal			93.353.435	90.581.683	95.201.647	2.222	2.075	2.096

Bron: IDEA Consult



Deel 4

De netto kostprijs van het dienstenchequestelsel



1 / De kosten en de terugverdieneffecten van het dienstenchequestelsel per VTE dienstenchequemedewerker

Door de bruto kosten, de terugverdieneffecten en de indirecte kosten van het systeem in rekening te brengen, kunnen we een zicht krijgen op de netto kostprijs van het systeem en kunnen we dit vergelijken met de brutokost.

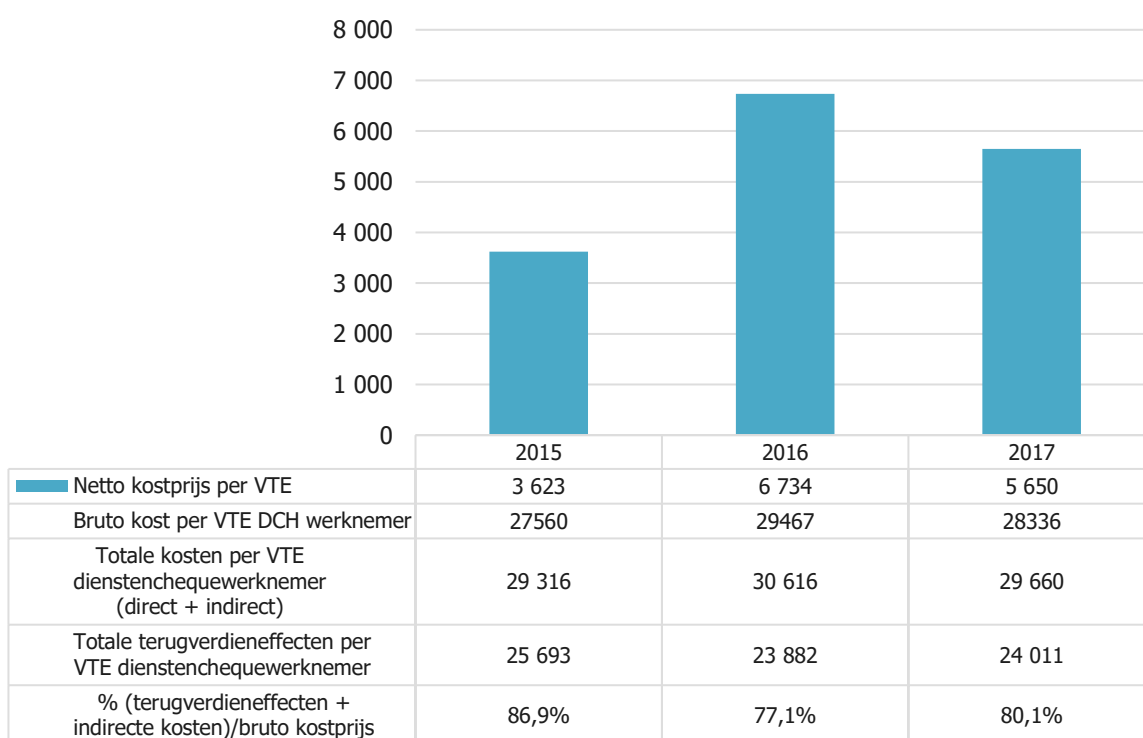


Tabel 4 biedt een overzicht. De berekening van de netto kostprijs wordt weergegeven per VTE dienstenchequemedewerker.

De netto kostprijs per VTE dienstenchequewerknemer bedraagt in 2017 € 5.650. Dit zijn de netto kosten van het Vlaamse systeem over de verschillende beleidsniveaus heen. Zoals besproken in deel 3, komen een groot deel van de terugverdieneffecten ten goede aan de federale overheid.

De evolutie van de netto kostprijs wordt weergegeven in Figuur 59. De netto kostprijs per VTE dienstenchequewerknemer stijgt van € 3.623 in 2015 naar € 6.734 in 2016, waarna de kostprijs opnieuw licht daalt tot € 5.650 in 2017. De grootste evolutie is te zien in de daling van de terugverdieneffecten van 2015 naar 2016: deze dalen van € 25.693 in 2015 naar € 23.882 in 2016. Dit is voornamelijk te wijten aan een daling van de inkomsten uit sociale bijdragen.

Figuur 59: Evolutie van de netto kost, de bruto kost en het terugverdieneffect van het dienstenchequesysteem per VTE dienstenchequewerknemer



Bron: IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

De totale terugverdieneffecten (inclusief de indirecte kosten) schommelen tussen 77% en 87% van de totale kosten. Wel is er een asymmetrie tussen terugverdieneffecten en kosten. De directe kost wordt immers gedragen door de Vlaamse overheid terwijl de belangrijkste terugverdieneffecten in eerste instantie ten goede komen aan de federale overheid. Maar tegenover deze directe kost voor de Vlaamse overheid staat wel de (gedeeltelijke) federale dotatie waaruit middelen gehaald worden om het dienstenchequesysteem te financieren.

Tabel 4: Evolutie van de directe kosten, directe en indirecte terugverdieneffecten, indirecte kosten en netto kostprijs per VTE dienstenchequewerknemer

			2015	2016	2017	
Directe kosten per VTE	Bruto kostprijs	Financiële tussenkomst voor dienstencheques	24 025	25 094	24 120	
		Fiscale aftrek	3 701	3 898	3 930	
		Omkaderingskost	204	242	221	
		Terugbetaling opleidingen	47	42	58	
	Totale bruto kostprijs per VTE			27 977	29 276	28 328
Directe terugverdieneffecten per VTE	Creatie van nieuwe jobs voor DCH-werknemers	Daling uitkeringen voor DCH-werknemers	5 491	5 219	5 282	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor DCH-werknemers	782	738	734	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen van DCH-werknemers	662	624	621	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor DCH-werknemers	8 616	7 617	7 305	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor DCH-werknemers	15 550	14 198	13 941	
	Creatie van nieuwe jobs voor omkaderingsleden	Daling uitkeringen voor omkaderingsleden	164	161	164	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor omkaderingsleden	20	19	19	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen omkaderingsleden	17	16	16	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor omkaderingsleden	170	93	144	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor omkaderingsleden	372	289	344	
	Creatie van ondernemingen	Totale meerontvangsten uit vennootschapsbelasting	396	389	393	
	Totale directe terugverdieneffecten per VTE			16 318	14 876	14 678
	Indirecte terugverdieneffecten per VTE	Hogere participatiegraad en productiviteit van de actieve bevolking	Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen van gebruikers	8 411	8 038	8 323
		Stijging consumptie	Meerontvangsten uit BTW gebruikers	414	423	445
			Meerontvangsten uit BTW DCH-werknemers			
Meerontvangsten uit BTW omkaderingswerknemers						
Meerontvangsten uit BTW bedrijven			107	102	109	
Totale meerontvangsten uit BTW		521	525	554		
Daling kost rusthuizen		Daling kost van rusthuizen				
Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg		Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg	443	443	456	
Totale indirecte terugverdieneffecten per VTE			9 375	9 006	9 332	
Indirecte kosten per VTE	Kosten voor langdurig zieken	Kosten voor langdurig zieke DCH-WN	1 339	1 339	1 332	
	Opgebouwde sociale rechten					
Totale indirecte kosten per VTE			1 339	1 339	1 332	
TOTALE KOSTEN per VTE			29 316	30 616	29 660	
TOTALE TERUGVERDIENEFFECTEN per VTE			25 693	23 882	24 011	
Netto kostprijs per VTE			3 623	6 734	5 650	

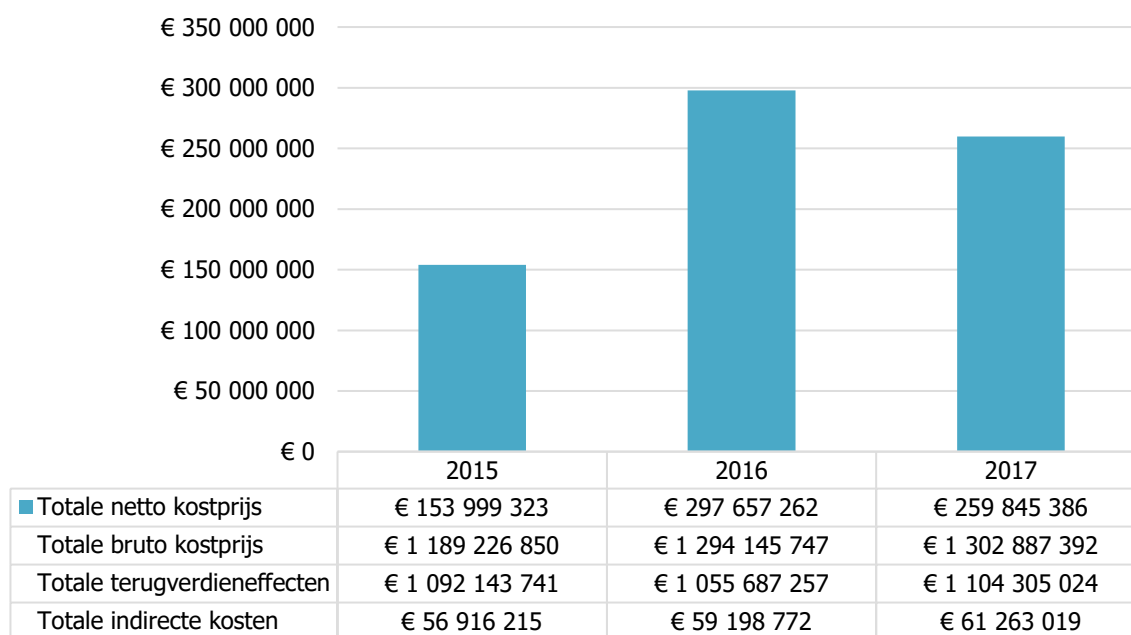
Bron: IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel



2 / De totale netto kostprijs

De totale jaarlijkse netto kostprijs wordt weergegeven in onderstaande figuur. In 2017 bedragen de totale netto kosten over de verschillende beleidsniveaus heen 260 miljoen euro.

Figuur 60: Evolutie van de totale netto kostprijs van het Vlaamse dienstenchequesysteem



Bron: IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel

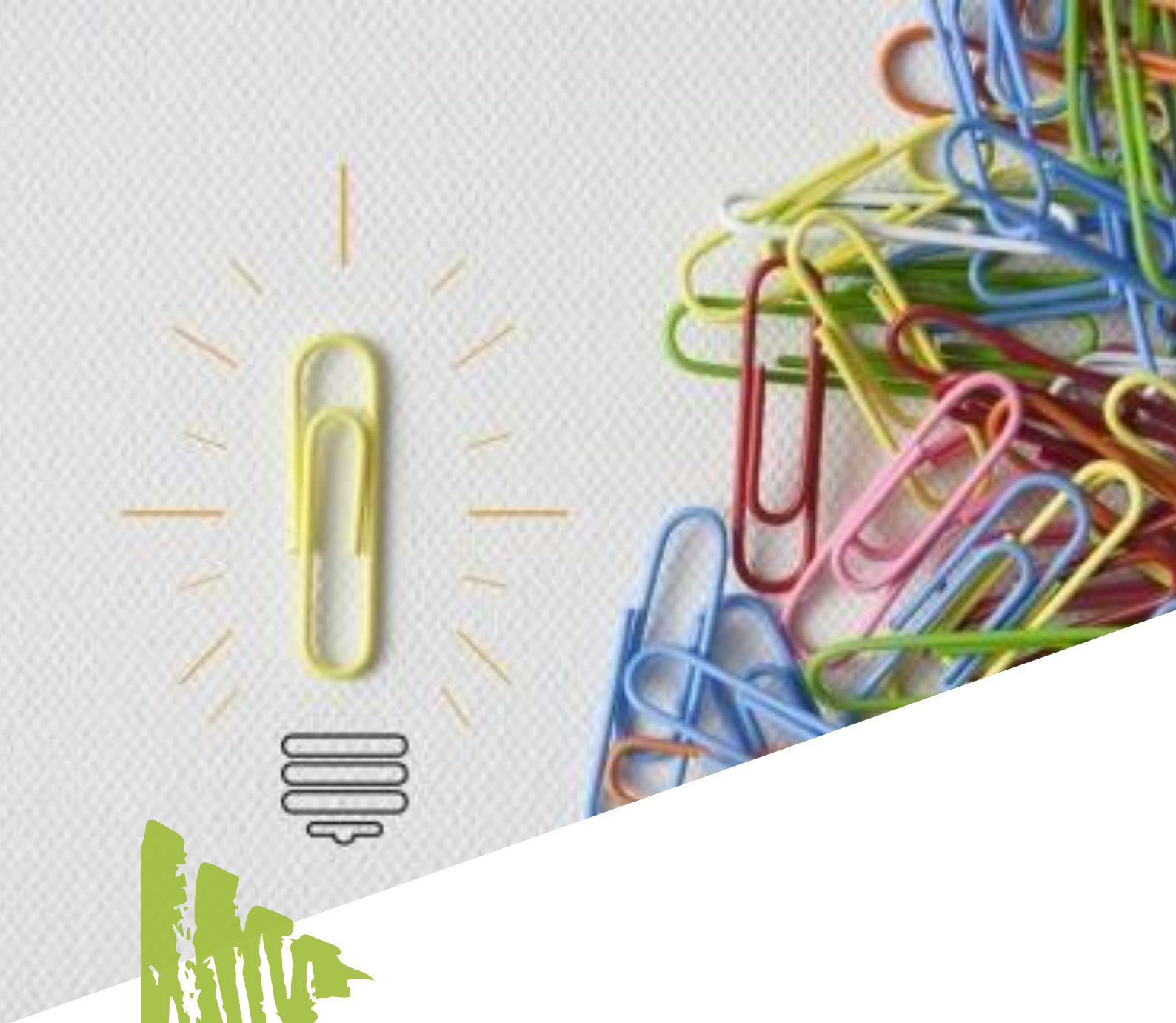
Om een gedetailleerd beeld te krijgen van de elementen die de kostprijs en terugverdieneffecten bepalen, geeft [Tabel 5](#) een gedetailleerd en modulair overzicht van deze deelelementen. Deze tabel helpt ook om de impact van het wel of niet meenemen van bepaalde kostenposten of terugverdieneffecten beter in te schatten.



Tabel 5: Evolutie van de totale directe kosten, directe en indirecte terugverdieneffecten, indirecte kosten en netto kostprijs

			2015	2016	2017	
Directe kosten	Bruto kostprijs	Financiële tussenkomst voor dienstencheques	1 021 257 183	1 109 266 482	1 109 324 668	
		Belastingvermindering	157 300 000	172 320 000	180 750 000	
		Omkaderingskost	8 661 508	10 700 907	10 164 855	
		Terugbetaling opleidingen	2 008 159	1 858 358	2 647 869	
	Totale bruto kostprijs			1 171 496 850	1 189 226 850	1 294 145 747
Directe terugverdieneffecten	Creatie van nieuwe jobs voor DCH-werknemers	Daling uitkeringen voor DCH-werknemers	233 415 046	230 722 764	242 922 721	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor DCH-werknemers	33 232 723	32 605 620	33 742 570	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen van DCH-werknemers	28 121 280	27 590 630	28 552 708	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor DCH-werknemers	366 232 318	336 697 636	335 972 129	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor DCH-werknemers	661 001 367	627 616 650	641 190 127	
	Creatie van nieuwe jobs voor omkaderingsleden	Daling uitkeringen voor omkaderingsleden	6 981 914	7 100 845	7 542 339	
		Daling begeleidingskosten VDAB voor omkaderingsleden	862 776	854 831	886 864	
		Daling administratieve kosten voor uitkeringen omkaderingsleden	730 075	723 352	750 458	
		Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen voor omkaderingsleden	7 238 941	4 102 645	6 642 554	
		Totale terugverdieneffecten uit creatie van jobs voor omkaderingsleden	15 813 706	12 781 672	15 822 215	
	Creatie van ondernemingen	Totale meerontvangsten uit vennootschapsbelasting	16 814 077	17 180 508	18 079 150	
	Totale directe terugverdieneffecten			693 629 149	693 629 149	657 578 830
	Indirecte terugverdieneffecten	Hogere participatiegraad en productiviteit van de actieve bevolking	Stijging inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen van gebruikers	357 545 842	355 313 157	382 778 428
			Meerontvangsten uit BTW gebruikers	17 595 342	18 678 608	20 459 514
		Stijging consumptie	Meerontvangsten uit BTW bedrijven	4 537 955	4 516 833	5 005 786
Totale meerontvangsten uit BTW			22 133 297	23 195 441	25 465 300	
Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg		Daling kost voor huishoudelijke taken via thuiszorg	18 835 453	19 599 829	20 969 804	
Totale indirecte terugverdieneffecten			693 629 149	398 514 592	398 108 427	
Indirecte kosten	Kosten voor langdurig zieken	Kosten voor langdurig zieke DCH-WN	56 916 215	59 198 772	61 263 019	
	Opgebouwde sociale rechten	Werd niet berekend maar kan aanzienlijke omvang hebben				
	Totale indirecte kosten			56 916 215	59 198 772	61 263 019
TOTALE KOSTEN			1 246 143 065	1 353 344 519	1 364 150 411	
TOTALE TERUGVERDIENEFFECTEN			1 092 143 741	1 055 687 257	1 104 305 024	
NETTO KOSTPRIJS			153 999 323	297 657 262	259 845 386	

Bron: IDEA Consult, op basis van gegevens uit verschillende bronnen, uitgewerkt in het kostenmodel



BIJLAGEN





A.1 / Bijlage 1: Overzicht van de verzamelde gegevens en parameters voor het kostenmodel

Tabel 6: Lijst van te verzamelen gegevens

Te berekenen kost/effect	Indicator	Bron
Bruto-kost	De totale tussenkomst van de overheid	Departement WSE
	De kost voor de belastingvermindering	
	De kost voor de administratie van het systeem (WSE)	
	De kost van de uitgiftemaatschappij	
	De kost van de terugbetaalde opleidingen	
Creatie van dienstencheque-jobs	Het aantal dienstencheque-werknemers in de loop van het jaar	Departement WSE of RSZ of KBSS
	De netto creatie van jobs	HIVA
	De professionele situatie van dienstencheque-werknemers vóór intrede	Departement WSE of KBSS
	De familiale situatie van dienstenchequewerknemers	Departement WSE of KBSS
	Het aantal dienstenchequewerknemers met bijkomende activeringsuitkeringen van de RVA (IGU en anderen)	RVA
	Totale bedragen van de bijkomende activeringsuitkeringen van de RVA (IGU en anderen)	
	Het aantal dienstenchequewerknemers die uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid ontvingen	
	De totale bedragen van uitkeringen voor tijdelijke werkloosheid	
	Totale bedragen van verminderingen in sociale bijdragen	Departement WSE of RSZ
	Het aantal gewerkte uren per week	RSZ
	Het bruto uurloon	
De kost voor de begeleiding van werkzoekenden	VDAB	
Creatie van jobs voor omkaderings-personeel	Het aantal omkaderingspersoneelsleden	RSZ
Creatie dienstencheque-ondernemingen	Het aantal actieve ondernemingen per type	Departement WSE
	Het aantal terugbetaalde cheques per type	
	Betaalde belastingen	Belfirst
Impact op activiteit gebruikers	Het aantal gebruikers	WSE
	Het aantal aangekochte cheques	WSE
	De familiale situatie van de gebruiker	Enquête gebruikers
	De professionele situatie van gebruiker (en partner)	ikv dit viona
	% gebruikers dat beroep deed op zwartwerk vóór dienstencheques	onderzoek



	% gebruikers dat beroep doen op andere systemen vóór dienstencheques	
	Het huidige aantal gewerkte uren van de gebruiker (en partner)	
	Het aantal gewerkte uren vóór het gebruik van dienstencheques gebruiker (en partner)	
Impact op langer thuisblijven gebruikers	% gebruikers dat langer thuis kan blijven dankzij gebruik van dienstencheques	Enquête
	Aantal maanden langer thuis	
Verschuiving van zorgactiviteiten	Percentage gebruikers die geen (of minder) beroep meer deden op zorgactiviteiten na gebruik van dienstencheques	Enquête
Impact op consumptie bedrijven	Gemiddelde werkingskosten dienstenchequebedrijven	Belfirst
Impact op consumptie werknemers	Loongegevens van dienstenchequewerknemers en omkaderingsleden	RSZ
Impact op consumptie gebruikers	Loongegevens gebruikers	RSZ
Opgebouwde rechten sociale zekerheid dienstencheque-werknemers	De professionele situatie van dienstencheque-werknemers vóór intrede	Departement WSE of KBSS
Kost langdurig ziekte dienstencheque-werknemer	% langdurige zieken (werknemers zonder prestatie in bepaald jaar)	RIZIV

Tabel 7 : Lijst van vaste parameters

Te berekenen effect	Parameter	Bron
Bruto-kost	/	/
Creatie van dienstencheque-jobs	Gemiddeld werkloosheidsuitkering	RVA
	Gemiddeld leefloon	POD MI
	Gemiddeld ZIV-uitkering	RIZIV
	Percentage werknemersbijdrage voor arbeiders	Fiscale gegevens
	Percentage patronale bijdrage voor arbeiders	
	Percentage bedrijfsvoorheffing uitkering werklozen	
	Percentage belastingen in functie van loonclassificatie en familiale situatie	
Creatie van jobs voor omkaderings-personeel	Gemiddeld inkomens bedienden	Statbel
	Gemiddeld percentage werknemersbijdrage	Fiscale gegevens
	Gemiddeld patronale bijdrage	
	Percentage bedrijfsvoorheffing uitkering werklozen	
	Gemiddeld percentage belastingen	
Creatie dienstencheque-ondernemingen	/	/
Impact op activiteit gebruikers	Gemiddeld percentage werknemersbijdrage	Fiscale gegevens
	Gemiddeld patronale bijdrage	
	Percentage belastingen in functie van loonclassificatie en familiale situatie	
Impact op langer thuisblijven gebruikers	Kost van rusthuis	RIZIV
Verschuiving van zorgactiviteiten	Kost van zorgdiensten	Studie Pacolet
Impact op consumptie bedrijven	Gemiddeld BTW percentage	Fiscale gegevens
Impact op consumptie werknemers en gebruikers	Gemiddelde spaarcoëfficiënt naar inkomen	Statbel
	Gemiddeld BTW percentage	Financiële gegevens
Opgebouwde rechten sociale zekerheid dienstencheque-werknemers	Gemiddeld kost sociale zekerheid per persoon	n.b.
Kost langdurig ziekte dienstencheque-werknemer	Gemiddeld kost langdurig ziekte	RIZIV



A.2 / Bijlage 2: profiel van de ongewogen steekproef dienstenchequegebruikers in de enquête

Tabel 8: Profiel van de ongewogen steekproef dienstenchequegebruikers in de enquête

Profielkenmerken		Profiel respondenten (n=2002)	Profiel hele populatie dienstencheque-gebruikers (N=714.291)
Geslacht	Man	41,0%	41%
	Vrouw	59,0%	59%
Leeftijd	< 35	6,5%	9%
	35-44	15,2%	20%
	45 – 54	20,3%	22%
	55 – 64	20,1%	17%
	65 – 79	24,0%	17%
	>= 80	13,8%	14%
Aantal cheques	<= 50	15,5%	16%
	51 – 99	29,6%	29%
	100 – 149	22,0%	22%
	150 – 199	21,1%	19%
	>= 200	11,7%	14%
Woonplaats	Antwerpen	29,1%	27%
	Limburg	13,2%	12%
	Oost-Vlaanderen	20,4%	22%
	Vlaams-Brabant	17,0%	19%
	West-Vlaanderen	20,3%	20%

Bron: Enquête uitgevoerd door Idea Consult & gegevens Sodexo





A.3 / Bijlage 3: Profiel van de dienstenchequegebruikers t.a.v. de Vlaamse bevolking van 18 jaar of ouder

Tabel 9: Profiel van de dienstenchequegebruikers t.a.v. de Vlaamse bevolking van 18 jaar of ouder

		Dienstencheque-gebruikers	Vlaamse bevolking (18+)
Leeftijd*	18 - 34	9%	25%
	35-44	20%	16%
	45 - 54	22%	18%
	55 - 64	17%	17%
	65 - 79	17%	17%
	>= 80	14%	8%
Familiale situatie	Alleenstaand met kind(eren)	6%	9%
	Alleenstaand	20%	33%
	Samenwonend/gehuwd met kind(eren)	40%	30%
	Samenwonend/gehuwd	35%	29%
Aantal kinderen	0	54%	62%
	1	11%	16%
	2 of meer	34%	22%
Opleidingsniveau	Geen diploma middelbaar onderwijs	6%	6%
	Lager middelbaar onderwijs	10%	18%
	Hoger middelbaar onderwijs	24%	39%
	Hoger onderwijs of universitair onderwijs	61%	37%

Bron: Cijfers dienstenchequegebruikers: o.b.v. enquête uitgevoerd door IDEA Consult bij 2002 dienstenchequegebruikers, cijfers Vlaamse bevolking: Statbel

* Verdeling leeftijd dienstenchequegebruikers o.b.v. totale populatie dienstenchequegebruikers



IDEA Consult
Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel
België

Contact

T: +32 (0)2 282 17 10

E: info@ideaconsult.be