



Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2007

Eindrapport

In opdracht van:

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

Uitgevoerd door:

**IDEA Consult: Dr. Anneleen Peeters
An Van Pelt
Daphné Valsamis**

Brussel, 9 mei 2008

Inhoudsopgave

	p.
INLEIDING	5
DEEL 1: HET DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2007	10
1 Omvang van het dienstencheque-systeem in 2007	11
2 Analyse van de gebruikers	13
2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem.....	13
2.2 Regionale spreiding van de actieve gebruikers.....	14
2.3 Leeftijdsprofiel van de gebruikers.....	15
2.4 Intensiteit van gebruik.....	16
2.5 Aard van de dienst vastgelegd bij inschrijving.....	17
3 Analyse van de erkende ondernemingen	18
3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem.....	18
3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen.....	19
3.3 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar type.....	20
3.4 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar soort activiteit.....	22
3.5 Rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen.....	24
4 Analyse van de werknemers	27
4.1 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren.....	27
4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers.....	29
4.3 Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming.....	31
4.4 Dienstencheque-werknemers met meerdere werkgevers.....	34
4.5 Dienstencheque-werknemers naar geslacht.....	34
4.6 Dienstencheque-werknemers naar leeftijd.....	36
4.7 Dienstencheque-werknemers naar opleidingsniveau.....	37
4.8 Dienstencheque-werknemers naar nationaliteit.....	38
4.9 Dienstencheque-werknemers naar familiale situatie.....	40
4.10 Dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie.....	41
DEEL 2: ANALYSE INHOUDELIJKE THEMA'S	42
1 Loon- en arbeidsvoorwaarden in dienstenchequesysteem	43
1.1 Werkuren.....	43
1.1.1 Aantal werkuren per week.....	43
1.1.2 Evolutie van het aantal werkuren.....	43
1.1.3 Gewenste evolutie van het aantal werkuren.....	45
1.1.4 Combinatie met ander werk.....	46
1.2 Contracttype.....	47
1.2.1 Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur.....	47
1.2.2 Evolutie contracten van bepaalde duur.....	51
1.3 Verloning.....	53
1.4 Toepassing van specifieke bepalingen dienstencheques.....	58

2	Verloop van dienstencheque-werknemers	59
2.1	Instroom van dienstencheque-werknemers	59
2.1.1	<i>Instroom in het systeem op basis van RVA-gegevens</i>	59
2.1.2	<i>Instroom en gemiddelde tewerkstellingsduur in het systeem op basis van enquêteresultaten</i>	60
2.1.3	<i>Vroegere beroepssituatie van de werknemers</i>	61
2.1.4	<i>Snelheid van het vinden van werk</i>	65
2.1.5	<i>Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer</i>	66
2.1.6	<i>Rekrutering van dienstencheque-werknemers</i>	69
2.2	Uitstroom van dienstencheque-werknemers	75
2.2.1	<i>Uitstroom uit het systeem op basis van RVA-gegevens</i>	75
2.2.2	<i>Uitstroom en gemiddelde duurtijd in het systeem op basis van de enquête</i>	76
2.2.3	<i>Motieven voor uittrede uit het dienstenchequesysteem</i>	77
2.3	Ziekteverzuim	79
2.3.1	<i>Ziekteverzuim volgens de werknemers</i>	79
2.3.2	<i>Ziekteverzuim volgens de ondernemingen</i>	80
2.4	Tijdelijke werkloosheid van dienstencheque-werknemers	84
2.4.1	<i>Tijdelijke werkloosheid in de bedrijfsenquête</i>	84
2.4.2	<i>Tijdelijke werkloosheid via RVA-gegevens</i>	86
3	Opleiding van dienstencheque-werknemers in 2007	87
3.1	Opleidingsfonds dienstencheques	87
3.2	Opleidingsbereik volgens de ondernemingen	88
3.3	Opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers	90
4	Uitbreiding van het stelsel van de dienstencheques	92
4.1	Uitbreiding naar nieuwe activiteiten	92
4.1.1	<i>Aanvraag van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem</i>	92
4.1.2	<i>Soort activiteiten aangevraagd</i>	93
4.2	Uitbreiding naar nieuwe klanten	94
4.2.1	<i>Aanvraag door andere klanten dan particulieren om diensten te verrichten in het kader van de dienstencheques</i>	94
4.2.2	<i>Welke niet-particulieren vragen dienstverlening aan</i>	95
5	Gebruik van elektronische dienstencheques	97
5.1	Werking van het elektronische systeem	97
5.2	Gebruik van elektronische dienstencheques	98
5.2.1	<i>Elektronische cheques bij ondernemingen</i>	99
5.2.2	<i>Elektronische cheques bij gebruikers</i>	100
5.3	Motieven van de niet-gebruikers van elektronische cheques	101
5.3.1	<i>Motieven bij de bedrijven</i>	101
DEEL 3: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES		103
1	Vier jaar dienstencheques: een terugblik	104
2	Evaluatie van het jaar 2007	106
3	Kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2007	112
3.1	Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2007	112
3.2	Terugverdieneffecten door directe jobcreatie	113
3.2.1	<i>Terugverdieneffecten in de werkloosheid</i>	113
3.2.2	<i>Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid</i>	113

3.2.3	<i>Terugverdieneffecten in de personenbelasting</i>	114
3.3	Terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie	114
3.4	Andere terugverdieneffecten.....	116
3.4.1	<i>Andere terugverdieneffecten m.b.t. erkende ondernemingen</i>	116
3.4.2	<i>Andere terugverdieneffecten m.b.t. werknemers</i>	117
3.4.3	<i>Andere terugverdieneffecten m.b.t. de gebruikers</i>	118
3.5	Geraamde netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2007.....	119
4	Toekomstvisie	121

BIJLAGE 1:	STEEKPROEFSAMENSTELLING EN RESPONS ENQUÊTES	123
BIJLAGE 2:	LIJST MET TABELLEN	127
BIJLAGE 3:	LIJST MET FIGUREN	129

INLEIDING

Korte schets van het dienstenchequesysteem

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

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

Artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en -banen vermeldt de verplichting vanaf 2005 tot opmaak van een jaarlijks evaluatieverslag over het stelsel van de dienstencheques. In het voorjaar van 2005, 2006 en 2007 werd het evaluatie-onderzoek uitgevoerd door IDEA Consult. Dit rapport bevat de resultaten van het vierde evaluatie-onderzoek met betrekking tot het jaar 2007.

Box 1: Technische fiche dienstencheques

De dienstencheque is een betalingsbewijs dat een financiële tegemoetkoming van de federale overheid omvat en dat particulieren de kans biedt buurtwerken of -diensten verricht door een werknemer met een arbeidsovereenkomst, te betalen aan een erkende onderneming. Bij het stelsel van de dienstencheques zijn 3 betrokken partijen:

Gebruikers

Alle particulieren gedomicilieerd in België kunnen dienstencheques kopen om hiermee huishoudelijke hulp te betalen. Het kan zowel gaan over activiteiten bij de gebruiker thuis (bijv. schoonmaken, wassen en strijken, bereiden van maaltijden) als activiteiten buiten het huis van de gebruiker (bijv. boodschappendienst, strijkatelier). Per gewerkt uur betaalt de gebruiker met een gedateerde en getekende dienstencheque aan de werknemers van een erkende onderneming. Een dienstencheque kostte in 2007 6,70 € maar deze prijs werd vanaf 1 mei 2008 verhoogd tot 7€. De cheques blijven 8 maanden geldig. Op de dienstencheques aangekocht vanaf 1 januari 2004 is een forfaitaire belastingvermindering van 30% van toepassing. Tussen december 2001 en december 2007 kon een gebruiker dienstencheques bestellen bij de uitgiftemaatschappij Accor Services. Sinds 1 januari 2008 heeft de RVA het beheer van dit hele systeem toevertrouwd aan de firma Sodexho en worden voortaan de dienstencheques bij deze uitgiftemaatschappij besteld (zie www.dienstencheques-rva.be).

¹ Ingevoerd door de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en de buurtbanen (B.S. 11.08.01). Zie ook het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

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

Erkende ondernemingen

De activiteiten betaald met dienstencheques worden uitgevoerd door een werknemer van een bedrijf dat specifiek erkend werd door de federale overheid. Bedrijven die kunnen toetreden tot het systeem van dienstencheques zijn interimbedrijven, andere commerciële private ondernemingen, inschakelingsbedrijven, VZW's, gemeenten, OCMW's, PWA's en natuurlijke personen (zelfstandige werkgevers). Per ingeleverde dienstencheque ontvangen erkende ondernemingen een bedrag van de uitgiftemaatschappij. Deze inruilwaarde die voorheen 21 €bedroeg werd vanaf 24 januari 2007 verlaagd naar 20 €per ingediende cheque. In de wet werd echter voorzien dat als de spilindex wordt overschreden dat de inruilwaarde verhoogd wordt tot 20,28 €per cheque. Aangezien de index inderdaad werd overschreden in 2007, werd de inruilwaarde verhoogd tot 20,28 €vanaf 1 januari 2008.

Werknemers

De werknemers die door een erkende onderneming tewerkgesteld zijn in het kader van de dienstencheques kunnen ingedeeld worden in twee categorieën:

1. Werknemers van categorie A

Dit zijn de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die tijdens hun tewerkstelling aanspraak maken op een werkloosheidsuitkering, op een leefloon of op financiële sociale hulp. Van deze werknemers wordt verwacht dat ze bereid zijn een voltijdse job te aanvaarden. Voor deze categorie werknemers gelden tijdens de tewerkstelling in het stelsel van dienstencheques dan ook specifieke verplichtingen inzake het aanvaarden van extra werkuren. De werknemers van categorie A blijven echter, zolang zij onder het stelsel van de dienstencheques op deeltijdse basis zijn tewerkgesteld, aanspraak maken op een inkomensgarantie-uitkering.

2. Werknemers van categorie B

Dit betreft alle andere werknemers die werken met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Werknemers van categorie B ontvangen geen werkloosheidsuitkering en kunnen zich kandidaat stellen voor een zeer beperkt aantal arbeidsuren per week.

De werknemers van categorie A en B zijn werkzaam in een "arbeidsovereenkomst dienstencheques". Dit is een gewone arbeidsovereenkomst die zowel van bepaalde als onbepaalde duur kan zijn, voltijds of deeltijds. Een werknemer kan bij eenzelfde erkende werkgever verschillende arbeidsovereenkomsten voor een bepaalde tijd sluiten, zelfs opeenvolgend, zonder dat hierdoor een overeenkomst van onbepaalde duur ontstaat. Deze mogelijkheid geldt wel slechts voor een beperkte periode die 6 maanden bedraagt voor werknemers van categorie A en 3 maanden voor werknemers van categorie B. Deze periode start vanaf de eerste dag van prestaties voor die werkgever. De loonvoorwaarden en arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst dienstencheques worden – net als voor gewone werknemers - beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die gesloten zijn in het paritair comité waaronder de erkende onderneming ressorteert of door de overeenkomsten die gesloten worden op ondernemingsniveau. Er gelden wel specifieke regelingen voor de minimumduur van de arbeidsprestaties die verschillen naargelang de werknemer tot categorie A of B behoort.

Start opleidingsfonds dienstencheques in 2007

Op 11 juli 2007 trad het opleidingsfonds dienstencheques in werking. Dit is een initiatief van de federale regering met als doel de opleidingsgraad van de dienstencheque-werknemers te verhogen. Concreet kan een erkende onderneming die een opleiding heeft georganiseerd voor haar dienstencheque-werknemers de gedeeltelijke terugbetaling van deze opleidingskosten aanvragen. De opleiding waarvoor de terugbetaling aangevraagd wordt, dient verband te houden met de uitgeoefende functie als dienstencheque-werknemer. Voorbeelden van zulke opleidingen zijn vormingen gericht op attitude, ergonomie, omgaan met klanten en veiligheid en hygiëne. In 2007 werden in totaal 452 aanvragen tot terugbetaling van opleidingskosten aangevraagd aan de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Doel van het evaluatie-onderzoek

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

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

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

Daarnaast worden ook nog heel wat andere inhoudelijke thema's geanalyseerd, zoals het verloop in het dienstencheque-systeem, pijnpunten in het rekruteringsproces, ziekte- en arbeidsverzuim, tijdelijke werkloosheid, opleiding van dienstencheque-werknemers, het gebruik van elektronische dienstencheques en de uitbreiding van het stelsel naar andere activiteiten en naar andere klanten.

Aanpak van de studie

Voor de uitvoering van dit vierde evaluatieonderzoek werd gebruik gemaakt van diverse databronnen. Administratieve gegevens afkomstig van diverse bronnen werden aangevuld met gegevens verzameld op basis van enquêtes afgenomen bij werknemers en erkende ondernemingen.

Administratieve databronnen

(1) RVA

Vroeger was de RVA belast met het driemaandelijks verzamelen van werknemersgegevens in het kader van de dienstencheques. Sinds begin 2006 gebeurt deze gegevensverzameling op jaarbasis. De erkende ondernemingen zijn wettelijk

verplicht via deze bevraging gegevens te verstrekken over het aantal arbeidsovereenkomsten dienstencheques gesloten in de loop van 2007 en het aantal lopende arbeidsovereenkomsten eind 2007³. Daarnaast bevat deze bevraging ook gegevens over het contracttype (bepaalde versus onbepaalde duur) en de werknemerscategorie (categorie A of B).

De tewerkstellingsgegevens van de RVA⁴ zijn beschikbaar op het niveau van de woonplaats van de werknemer en op het niveau van de maatschappelijke en de exploitatiezetel van de erkende ondernemingen.

Naast de jaarenquête werden diverse cijfergegevens door de RVA verzameld met het oog op het berekenen van de bruto- en netto-kostprijs van de dienstencheques in 2007.

(2) RSZ en RSZPPO

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

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

(3) Accor Services

Voor dit onderzoek werd een bestand opgemaakt van alle actieve gebruikers in 2007. Dit bestand bevat een aantal profielkenmerken van de gebruikers, alsook informatie over het aantal geplaatste bestellingen.

Eigen enquêtes afgenomen in kader van dit onderzoek

In het kader van het evaluatie-onderzoek werden 2 enquêtes uitgevoerd bij de diverse betrokken partijen. Alle bevestigingen vonden plaats in februari 2008.

(1) Werknemers

Bij de opstart van het onderzoek werd een schriftelijke vragenlijst verstuurd naar een steekproef van 10.000 dienstencheque-werknemers actief in 2006. De netto-respons op deze bevraging lag hoog: in totaal stuurden 3.250 personen een ingevulde vragenlijst terug.

(2) Erkende ondernemingen

Alle actieve en erkende ondernemingen in het kader van de dienstencheques in 2007 werden uitgenodigd om deel te nemen aan een on-line enquête⁵. Bij 37 ondernemingen kwam de uitnodiging niet aan wegens een foutief e-mail adres. In totaal vulden 939 erkende ondernemingen de evaluatie-enquête in.

³ Lopende arbeidscontracten eind 2007 worden gedefinieerd als zijnde contracten die zowel in december 2007 als in januari 2008 liepen.

⁴ Op het einde van 2007 waren er in totaal 1.720 ondernemingen erkend in het kader van de dienstencheques. 1.414 actieve ondernemingen namen deel aan de RVA-enquête (afgenomen in februari 2008).

⁵ 1.504 ondernemingen kunnen beschouwd worden als actief omdat ze in 2007 ten minste één cheque hebben ingediend voor terugbetaling.

Structuur van dit rapport

Dit rapport bestaat uit 3 delen. In het eerste deel analyseren we het dienstenchequesysteem in 2007 vanuit diverse perspectieven. Eerst schetsen we een algemeen beeld van het stelsel op basis van enkele kernindicatoren. Vervolgens analyseren we achtereenvolgens de gebruikers, erkende ondernemingen en werknemers. In deze hoofdstukken wordt aandacht besteed aan de toestand anno 2007 alsook aan de evolutie van het systeem sinds de opstart. Verder worden de cijfergegevens ook opgesplitst naar een aantal kenmerken (o.a. regio en type onderneming).

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

In deel 3 maken we de globale evaluatie op van het dienstenchequesysteem in 2007. Hierin bespreken we eerst een terugblik op 4 jaar dienstencheques. De situatie anno 2007 wordt vervolgens geëvalueerd aan de hand van verschillende topics. Tot slot geven we een beeld van de totale bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2007 en een visie op de toekomst.

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

Deel 1: HET DIENSTENCHEQUE-SYSTEEM IN 2007

1 Omvang van het dienstencheque-systeem in 2007

In de volgende tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Deze cijfers geven een beeld van de dienstencheque-activiteit in het jaar 2007 en zijn inclusief het dienstenchequesysteem voor moederschapshulp voor zelfstandigen.

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2007

Doelgroep	Indicator	Bereik
Gebruikers	Aantal ingeschreven gebruikers in 2007	602.562
	<i>waarvan zelfstandigen</i>	4.187
	Aantal gebruikers die in 2007 minstens 1 bestelling plaatsten	449.626
	Aantal gebruikers die in 2007 minstens 2 bestellingen plaatsten	383.261
	Aantal aangekochte/bezorgde cheques in 2007	53.453.329
	<i>waarvan zelfstandigen</i>	273.410
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen in 2007	1.942
	Aantal actieve ondernemingen in 2007	1.504
	Aantal terugbetaalde cheques in 2007	49.187.499
Werknemers	Aantal werknemers in de loop van 2007	87.152
	Aantal werknemers eind 2007 ⁶	61.849

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

In Tabel 2 schetsen we de evolutie van deze kernindicatoren sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem in januari 2004. Alle indicatoren wijzen op een continue groei van het stelsel. Het aantal ingeschreven gebruikers steeg van 120.000 eind 2004 naar ruim 600.000 eind 2007. Het aantal erkende ondernemingen blijft stijgen met een jaarlijkse groeivoet van ongeveer 30%. De spectaculairste groei wordt in het aantal terugbetaalde cheques geobserveerd. Het is zo dat in 2007 49 miljoen dienstencheques werden ingediend door en terugbetaald aan de erkende ondernemingen, wat een significante stijging (775,3%) is ten opzichte van het volume terugbetaalde cheques in 2004.

Deze sterke groei in de dienstencheque-activiteit vertaalt zich verder ook in een opmerkelijke stijging van de tewerkstelling. In de loop van 2007 werkten 87.152 werknemers in het dienstenchequestelsel. Eind december 2007 hadden 61.849 werknemers nog een lopend arbeidscontract in het kader van de dienstencheques.

Het is belangrijk te noteren dat hoewel het stelsel van de dienstencheque sinds zijn opstart blijft groeien, de groeivoeten van de kernindicatoren in 2007 lager liggen dan in 2006. Ten opzichte van de eerste jaren breidt het stelsel van de dienstencheques zich relatief minder sterk uit.

⁶ Gegevens voor eind 2007 hebben betrekking op lopende contracten in de loop van december 2007 en januari 2008.

Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2007)

Indicator	2004	2005	2006	2007	evolutie 04-07
Aantal ingeschreven gebruikers	120.247	251.182	420.007	602.562	+ 401,1%
groeivoet		108,9%	67,2%	43,5%	
Aantal erkende ondernemingen	785	1.083	1.479	1.942	+ 147,4%
groeivoet		38,0%	36,6%	31,3%	
Aantal terugbetaalde cheques	5.619.745	17.215.123	32.186.234	49.187.499	+775,3%
groeivoet		206,3%	87,0%	52,8%	

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

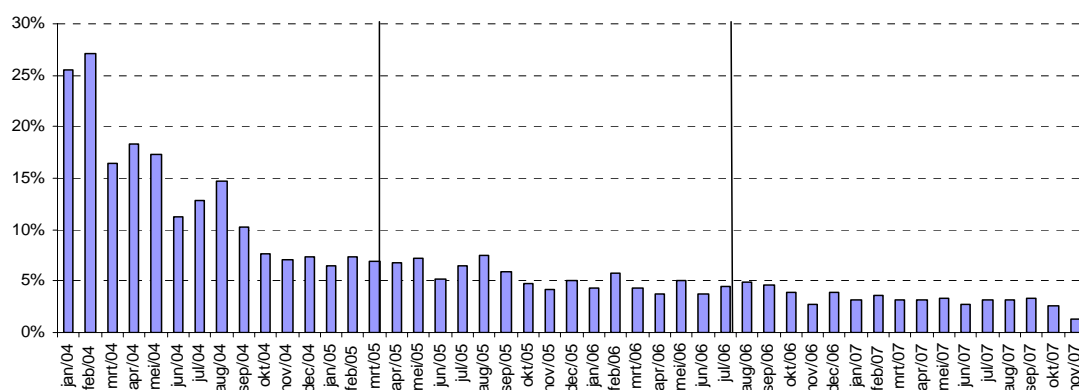
2 Analyse van de gebruikers

2.1 Aantal gebruikers en evolutie sinds opstart systeem

Op het einde van 2007 waren 602.562 particulieren geregistreerd als gebruiker in het dienstenchequesysteem. Eén op vier gebruikers was echter niet actief in 2007 daar ze geen cheques bestelden in de loop van 2007. Het aantal gebruikers dat in 2007 minstens één bestelling plaatste bij Accor Services bedraagt 449.626, terwijl het aantal dat tenminste twee bestellingen plaatste 383.261 bedraagt.

Sinds de opstart van het federale dienstenchequesysteem (januari 2004) kende het aantal gebruikers een spectaculaire groei. Onderstaande figuur geeft een beeld van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers. Het aantal gebruikers stijgt nog altijd, hoewel de groeivoet in 2007 lager lag dan in de eerste jaren na de opstart van het systeem.

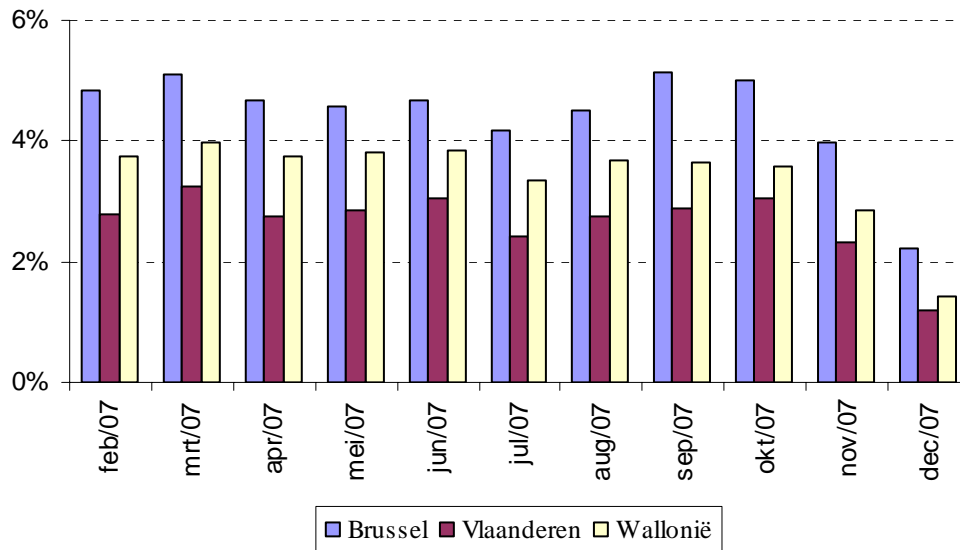
Figuur 1: Maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2007



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

De groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers verschilt sterk naar gewest. De volgende figuur geeft voor elk gewest de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in het jaar 2007. Net zoals in 2006 zien we een duidelijke inhaalbeweging van Brussel tegenover de andere twee gewesten. Het aantal gebruikers stijgt ook in Wallonië sterker dan in Vlaanderen. Ondanks de inhaalbeweging van Brussel en Wallonië, blijft het aantal gebruikers in Vlaanderen ook stijgen. Verder merken we bij de drie gewesten gelijkaardige seizoensschommelingen over de periode van één jaar.

Figuur 2: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in de verschillende gewesten in 2007



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

2.2 Regionale spreiding van de actieve gebruikers

Tabel 3 geeft de regionale verdeling van de actieve gebruikers op basis van de woonplaats van de gebruiker weer. Hieruit blijkt dat 65% van de gebruikers woonachtig is in Vlaanderen en 29% in Wallonië. Ongeveer 6% van alle dienstencheque-gebruikers woont in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tabel 3: Aantal actieve gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2007)

	Actieve gebruikers dienstencheques		Totale bevolking (>= 20 jr.)		Aandeel actieve gebruikers in totale bevolking
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Percentage
Vlaams Gewest	291.609	64,8%	4.763.069	58,5%	6,1%
Waals Gewest (incl. Duitstalige Gemeenschap)	131570	29,3%	2.598.036	31,9%	5,1%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	26.445	5,9%	782.300	9,6%	3,4%
Totaal	449.624 ⁷	100,0%	8.143.405	100%	5,5%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Accor Services en Ecodata (2007)

Indien we deze cijfers vergelijken met de regionale verdeling van de Belgische bevolking⁸ merken we dat particulieren in Vlaanderen relatief meer gebruik maken

⁷ Van 2 actieve gebruikers is de regio niet gekend.

van dienstencheques dan in de andere 2 gewesten. Het regionale aandeel van de actieve gebruikers ligt zowel in Wallonië als in Brussel onder het bevolkingsaandeel, wat wijst op een ondervertegenwoordiging in het gebruik van dienstencheques door particulieren in deze twee gewesten. In het Vlaamse Gewest is 6% van de bevolking (vanaf 20 jaar) een actieve gebruiker van dienstencheques, terwijl dit aandeel 5% bedraagt in Wallonië en ruim 3% in Brussel.

2.3 Leeftijdsprofiel van de gebruikers

Tabel 4 geeft de opdeling van de actieve gebruikers in een aantal leeftijdsgroepen weer en vergelijkt deze opdeling met de verdeling van de Belgische bevolking vanaf 20 jaar. Uit deze tabel blijkt de grootste groep actieve gebruikers van dienstencheques tussen 30 en 50 jaar oud te zijn. Meer dan de helft van de actieve gebruikers is tussen de 30 en 50 jaar oud, terwijl hun bevolkingsaandeel minder dan 40% bedraagt. Deze particulieren doen vooral beroep op dienstencheques om arbeid en gezin makkelijker te kunnen combineren.

Een tweede belangrijke leeftijdsgroep zijn de 60-plussers. Bijna 1 op 3 actieve gebruikers van het stelsel van de dienstencheques is 60 jaar of ouder. Opmerkelijk is ook het relatief hoge bereik van de maatregel naar de groep van hoogbejaarden. Bijna 36.000 gebruikers (8,1%) zijn 80 jaar of ouder, terwijl hun aandeel in de bevolking 5,9% bedraagt. Voor deze groep is het uitbesteden van huishoudelijke hulp vooral een noodzaak omwille van gezondheidsredenen (het fysiek niet meer aankunnen van huishoudelijke taken). Het laat hen wellicht toe langer thuis te blijven wonen.

Tabel 4: Leeftijd van actieve gebruikers van dienstencheques

Leeftijdscategorie	Aantal gebruikers	Percentage van de gebruikers	Percentage van de bevolking (vanaf 20 jaar)
Jonger dan 30 jaar	25.038	5,7%	16,2%
30-39 jaar	115.028	26,1%	17,9%
40-49 jaar	106.434	24,1%	19,8%
50-59 jaar	68.844	15,6%	17,2%
60-79 jaar	90.561	20,5%	23,1%
80 jaar of ouder	35.691	8,1%	5,9%
Totaal	441.596 ⁹	100,0 %	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van Accor Services en Ecodata (2007)

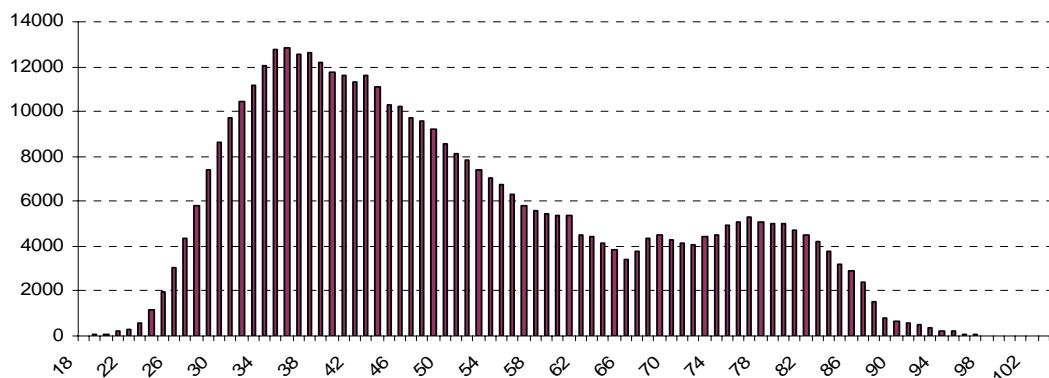
Volgende figuur geeft een meer gedetailleerd beeld van de leeftijdsverdeling van de gebruikers die minstens 1 keer dienstencheques bestelden in 2007. De gemiddelde leeftijd van de actieve gebruikers is 50,7 jaar, maar zoals blijkt uit onderstaande figuur wordt het systeem benut door particulieren met uiteenlopende leeftijden. Het aantal actieve gebruikers piekt rond de leeftijd van 35 jaar (leeftijd waarop vele particulieren een gezin vormen met één of meer jonge kinderen). Daarna neemt het gebruik af met

⁸ Als vergelijkingsbasis nemen we de totale bevolking vanaf 20 jaar, omdat deze groep beschouwd kan worden als de potentiële doelgroep van gebruikers in het dienstenchequesysteem.

⁹ Van 8.030 ingeschreven gebruikers is de leeftijd niet gekend of was deze niet accuraat in het bestand.

de leeftijd tot men aan een leeftijd komt waarbij hulp in het huishouden voor velen een noodzaak is. Het gebruik piekt opnieuw rond de leeftijd van 75 jaar waarna het opnieuw in dalende lijn gaat.

Figuur 3: Verdeling van de actieve gebruikers van dienstencheques naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Accor Services

2.4 Intensiteit van gebruik

In 2007 kende het stelsel van de dienstencheques 449.626 actieve gebruikers. Het gaat hier om particulieren die in de loop van dat jaar minstens één bestelling plaatsten bij Accor Services. Meer dan 8 op 10 van hen (383.261 gebruikers) bestelde in dat jaar minstens 2 keer dienstencheques. Bovendien werden er over een periode van 12 maanden door alle gebruikers samen ruim 53 miljoen dienstencheques aangekocht (zie Tabel 1).

Tabel 5 geeft het gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques weer (zowel papieren cheques als elektronische cheques) door de actieve gebruikers in 2007. Uit deze tabel blijkt dat een actieve dienstencheque-gebruiker in het jaar 2007 gemiddeld bijna 5 keer dienstencheques bestelde. Gemiddeld werden er in 2007 117 cheques aangekocht per actieve gebruiker. De mediaan van het aantal bestelde cheques ligt wel lager dan het gemiddelde wat erop duidt dat een deel van de gebruikers dienstencheques erg intensief gebruikt wat voor een ongelijke spreiding zorgt. Dit is ook merkbaar in de kwartielen van het aantal bestelde cheques. 1 op 4 actieve gebruikers kocht maximaal 40 cheques. De helft van de gebruikers bestelde maximaal 90 dienstencheques, terwijl 1 op 4 actieve gebruikers minstens 160 cheques aankocht op jaarbasis.

Er zijn echter verschillen merkbaar naar leeftijd van de gebruikers. Gebruikers in de leeftijdsgroep van 40 tot 49 jaar plaatsten gemiddeld de meeste bestellingen (5) en kochten ook de meeste cheques aan (130). Gebruikers van minder dan 30 jaar oud blijken de minst intensieve gebruikers van dienstencheques te zijn. In 2007 plaatste deze leeftijdscategorie van gebruikers gemiddeld bijna 4 bestellingen en kochten ze gemiddeld 76 cheques aan.

Tabel 5: Gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques in 2007

	Totaal	< 30 jaar	30 tot 39	40 tot 49	50 tot 59	60 tot 79	> 80
Gemiddeld aantal bestellingen	4,6	3,7	4,8	5	4,7	4,3	4,2
Aantal bestelde cheques							
Gemiddeld	117,3	76,3	116	130	124	108,8	108,8
Eerste kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt maximaal	40	20	40	50	40	47	50
Mediaan, dwz 50% van de gebruikers koopt maximaal	90	59	97	101	100	84	84
Derde kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt minimaal	160	105	160	176	160	150	140

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens Accor Services

2.5 Aard van de dienst vastgelegd bij inschrijving

Gebruikers die zich inschrijven bij Accor Services dienen de aard van de dienstverlening waarvan ze gebruik willen maken op te geven. Ruim 89% van de actieve gebruikers wenst dienstencheques te gebruiken voor schoonmaak en 11% voor strijken. De aandelen van vervoer en boodschappendienst zijn zeer beperkt (respectievelijk 0,5% en 0,3%).

Er is echter een verschil in de aard van de dienstverlening naargelang de leeftijd van de gebruiker. Jonge gebruikers (minder dan 30 jaar) doen relatief meer beroep op strijken dan oudere gebruikers. Oudere gebruikers (80 jaar en meer) gebruiker dan weer meer vervoersdiensten dan de jongere categorieën. Deze verschillen zijn ook merkbaar in de gemiddelde leeftijd van de gebruikers van de verschillende diensten. Zo is de leeftijd van de gebruikers van de dienst 'schoonmaak' gemiddeld 52 jaar, terwijl deze 44 jaar bedraagt voor de dienst 'strijken' en 63 jaar voor de dienst 'vervoer'.

3 Analyse van de erkende ondernemingen

3.1 Aantal ondernemingen en evolutie sinds opstart systeem

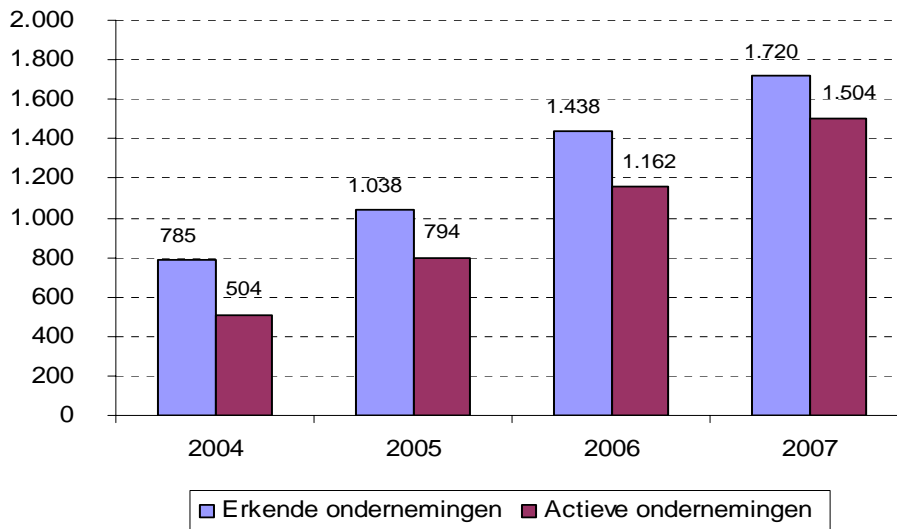
In 2007 waren er in totaal 1.942 ondernemingen erkend als dienstencheque-onderneming. Bij 222 ondernemingen werd de erkenning in de loop van het jaar ingetrokken, waardoor het aantal erkende ondernemingen eind december 2007 gelijk was aan 1.720.

Het aantal ingetrokken erkenningen is gestegen van 41 ondernemingen in 2006 naar 222 in 2007. De erkenning van een onderneming kan ingetrokken worden om diverse redenen: na een inbreuk, het vrijwillig intrekken van de erkenning (op vraag van de onderneming) en het vervallen van een tijdelijke erkenning (omdat de onderneming zich niet tijdig in regel stelde met de opgelegde voorwaarden, bijvoorbeeld aanpassing van statuten). Daarnaast is sinds 2007 ook de inactiviteit van de onderneming een reden geworden om de erkenning van een onderneming in te trekken. Na 12 maand inactiviteit (dit wil zeggen dat er geen cheques werden ingediend) wordt de erkenning door de RVA ingetrokken.

Uit een analyse van RVA blijkt het dat twee derde van de 222 ingetrokken erkenningen te wijten is aan inactiviteit van de onderneming. Daarnaast betreft 15% van de intrekkingen een vrijwillige intrekking van de erkenning op vraag van de onderneming zelf. Nog eens 15% van de ingetrokken erkenningen zijn het gevolg van het einde van een tijdelijke erkenning. Slechts 4% van de intrekkingen zijn te wijten aan inbreuken. In totaal waren ruim 75% van de ondernemingen die hun erkenning verloren nooit actief in het stelsel, dit betekent dat ze nooit cheques voor terugbetaling hebben ingediend.

Doordat de erkenning van deze inactieve ondernemingen ingetrokken werd in 2007, daalde het aandeel inactieve ondernemingen ten opzichte van alle erkende ondernemingen naar 13% (tegen 19% in 2006). 1.504 ondernemingen kunnen beschouwd worden als actief omdat ze in 2007 ten minste één cheque hebben ingediend voor terugbetaling.

Figuur 4: Aantal erkende en actieve ondernemingen¹⁰ (2004-2007)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Ten opzichte van de situatie eind 2006 steeg het aantal actieve ondernemingen met 342 ondernemingen. In vergelijking met het voorgaande evaluatie-onderzoek is de groeivoet van het aantal actieve ondernemingen gedaald (van 46% in 2006 naar 29,6% in 2007).

3.2 Regionale spreiding van de dienstencheque-ondernemingen

Onderstaande tabel geeft de regionale verdeling van het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen op basis van maatschappelijke zetel van de onderneming weer. Deze verdeling is erg verschillend van de regionale spreiding van de gebruikers en van de werknemers. Dit kan verklaard worden door het feit dat heel wat grotere dienstencheque-ondernemingen hun maatschappelijke zetel in Brussel gevestigd hebben, terwijl de onderneming ook exploitatiezetels heeft in Vlaanderen en/of in Wallonië actief is.

In vergelijking met 2006, blijkt vooral het aandeel erkende ondernemingen in Brussel te stijgen (4,9% in 2005 naar 9,9% in 2006 en 12,3% in 2007). Deze stijging gaat ten koste van het aandeel erkende ondernemingen in Vlaanderen (64,6% in 2005 naar 57,9% in 2006 en 54,6% in 2007).

¹⁰ Het aantal erkende ondernemingen heeft betrekking op de situatie op 31 december van elk jaar, terwijl het aantal actieve ondernemingen betrekking heeft op het ganse jaar.

Tabel 6: Evolutie van aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar gewest (op maatschappelijke zetel) sinds 2005

	2007		2006		2005	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	1.060	54,6%	833	57,9%	417	64,6%
Waals Gewest	642	33,1%	463	32,2%	197	30,5%
Brussels Hfd. Gewest	240	12,3%	1,42	9,9%	32	4,9%
Totaal	1.942	100,0%	1.438	100,0%	646	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

3.3 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar type

Tabel 7 toont de verdeling van de erkende dienstencheque-ondernemingen¹¹ naar type voor 2007. Ruim de helft van de erkende ondernemingen zijn private profit ondernemingen. 1 op 3 erkende ondernemingen behoort tot de commerciële private ondernemingen (exclusief interimbedrijven). Op de tweede en derde plaats komen de natuurlijke personen (15,1%) en VZW's (14,6%). PWA's en OCMW's hebben elk een aandeel van ongeveer 12%. De overige 3 types, inschakelingsbedrijven, interimbedrijven en gemeenten, hebben een relatief klein aandeel in het totaal aantal erkende ondernemingen. Dit impliceert echter niet dat deze types ook een beperkt aandeel hebben in de totale dienstencheque-tewerkstelling (zie verder).

Tabel 7: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op maatschappelijke zetel - 2007)

	Aantal	Percentage
Private profit ondernemingen	1.069	55,1%
Commerciële private onderneming (excl.interim)	738	38,0%
Interimbedrijf	38	2,0%
Natuurlijke persoon	293	15,1%
Private non-profit ondernemingen	625	32,1%
Inschakelingsbedrijf	92	4,7%
VZW	284	14,6%
PWA	249	12,8%
Publieke ondernemingen	248	12,8%
Gemeente	10	0,5%
OCMW	238	12,3%
Totaal	1.942 ¹²	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

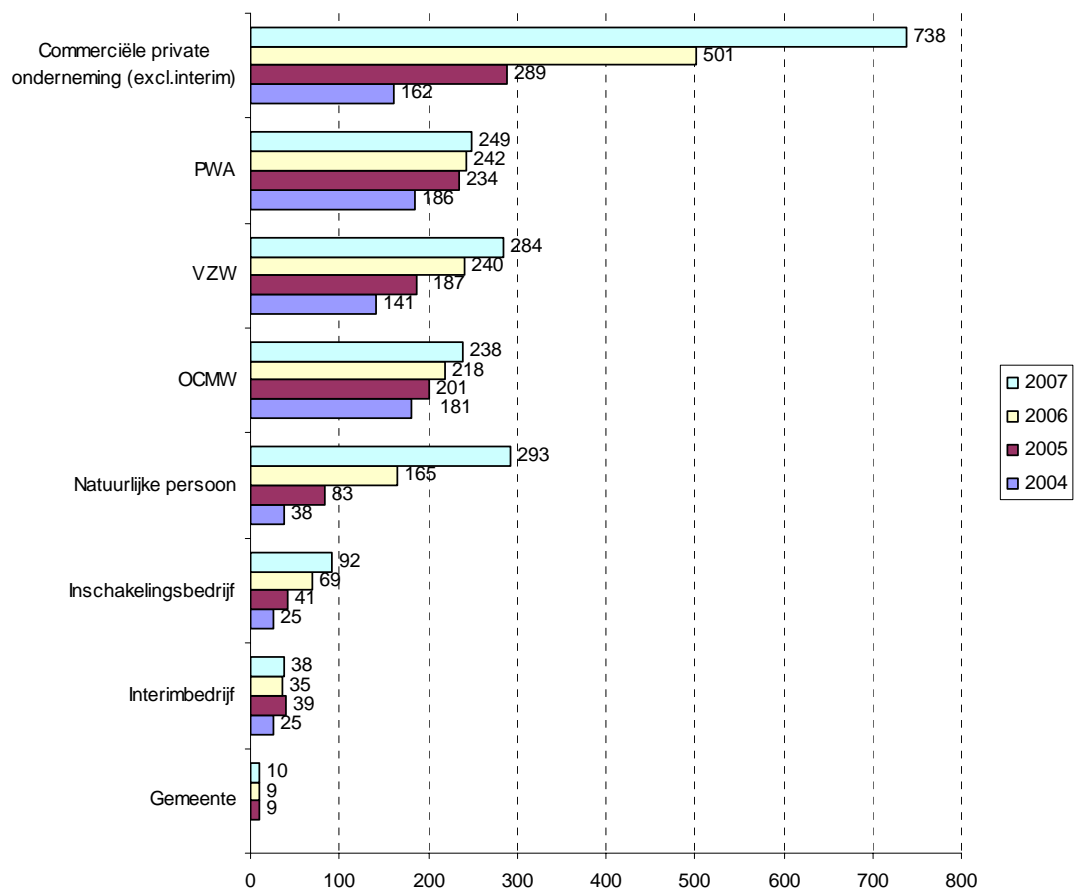
¹¹ De gegevens hebben betrekking op het aantal ondernemingen op basis van de maatschappelijke zetel van de ondernemingen.

¹² De verdeling naar type is weergegeven voor alle ondernemingen die een erkenning hadden in 2007 (1.942 ondernemingen). In de loop van het jaar 2007 werd de erkenning van 222 ondernemingen ingetrokken waardoor het aantal ondernemingen dat op 31 december 2007 over een erkenning beschikt, lager ligt (1.720 ondernemingen).

Onderstaande figuur geeft een beeld van de evolutie van het aantal erkende ondernemingen per type in de periode 2004-2007.

Uit deze cijfers blijken de commerciële private ondernemingen (exclusief interim) de sterkste groeiers te zijn in absolute termen, d.w.z. ze kennen de sterkste aangroei in aantal ondernemingen. Het aantal natuurlijke personen namen het meeste toe in relatieve termen, d.w.z. dit type onderneming had de hoogste groeivoet. Het aantal inschakelingsbedrijven en VZW's blijft ook toenemen sinds de opstart van het systeem. Het aantal gemeenten, PWA's en interimbedrijven bleef in de periode 2006-2007 relatief stabiel.

Figuur 5: Evolutie aantal erkende ondernemingen naar type (2004-2007)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

3.4 Verdeling dienstencheque-ondernemingen naar soort activiteit

Bij de aanvraag voor een erkenning dient een dienstencheque-onderneming aan te geven voor welk(e) soort dienst(en) ze erkend wil worden. Concreet worden de volgende activiteiten toegelaten in het stelsel van de dienstencheques:

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

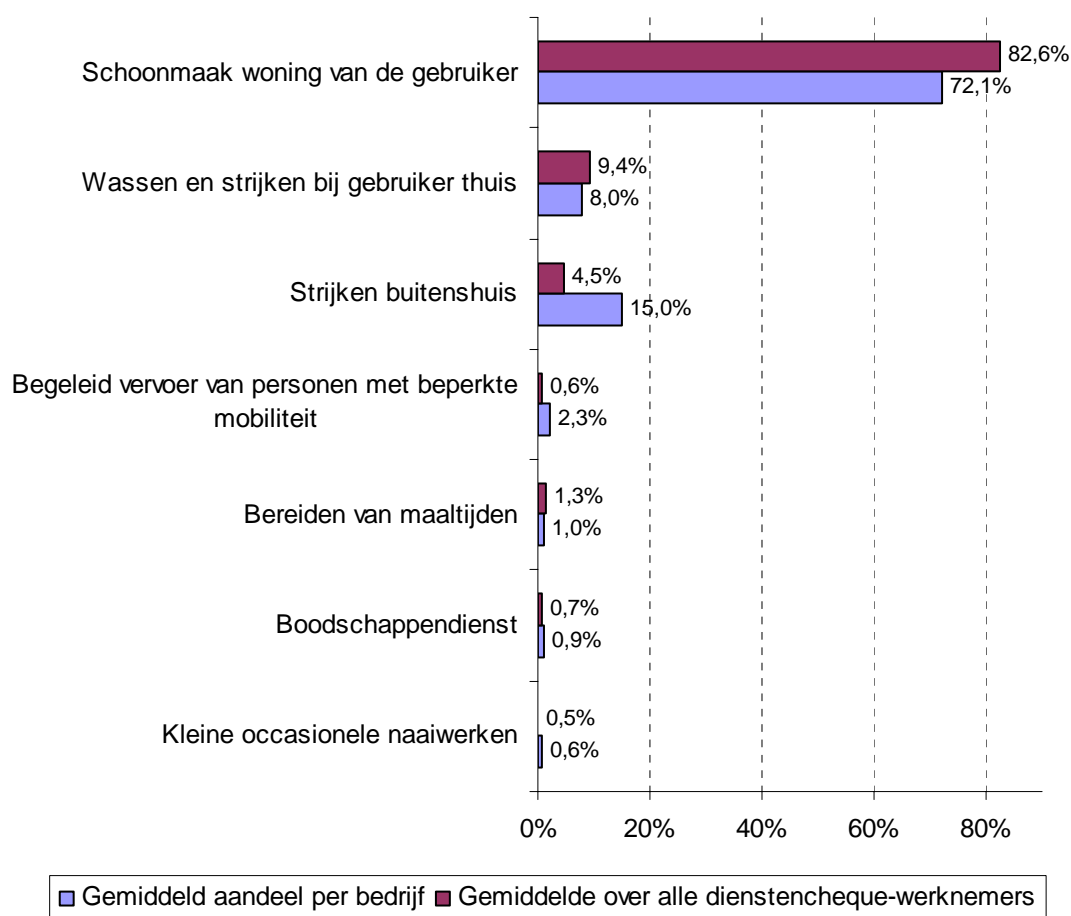
Erkenning voor meerdere activiteiten is eveneens mogelijk. Uit de gegevens van de RVA-enquête blijkt dat een belangrijk deel van de ondernemingen erkend is om meerdere soorten diensten aan te bieden.

Om een beeld te krijgen van het relatief belang van de diverse dienstencheque-activiteiten werd aan de ondernemingen gevraagd om het gewicht aan te geven van elk van de aangeboden diensten volgens de gepresteerde uren voor die dienst. Bedrijf x geeft bijvoorbeeld het antwoord dat 75% van de gepresteerde uren in zijn bedrijf betrekking hebben op schoonmaak van de woning van de gebruiker en 25% op wassen en strijken bij de gebruiker thuis. Bedrijf y is enkel actief als strijkatelier en heeft daarom 100% strijken buitenhuis geantwoord. Op basis van de antwoorden van 939 ondernemingen kunnen 2 ratio's berekend worden.

Vooreerst kunnen we – per soort activiteit - een gemiddelde berekenen van de aandelen van elke onderneming (zie licht gekleurde balkjes in Figuur 6). Deze maatstaf geeft een beeld van de gemiddelde verdeling van de diverse activiteiten, maar heeft het nadeel dat geen rekening gehouden wordt met de omvang van elk bedrijf (gemeten door het aantal werknemers). Een alternatieve maatstaf bestaat erin een gewogen gemiddelde te berekenen van de verdeling naar soort activiteit, rekening houdend met het aantal dienstencheque-werknemers dat tewerkgesteld is in elke onderneming¹³ (zie donker gekleurde balkjes in Figuur 6).

¹³ Voor de berekening van de tweede maatstaf werd – per onderneming - het aandeel van elke activiteit vermenigvuldigd met de gemiddelde tewerkstelling in het jaar 2007 (gemiddeld aantal dienstencheque-werknemers tussen begin en eind 2007).

Figuur 6: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming en gemiddeld aandeel van elke activiteit over alle dienstencheque-werknemers) (N=909)

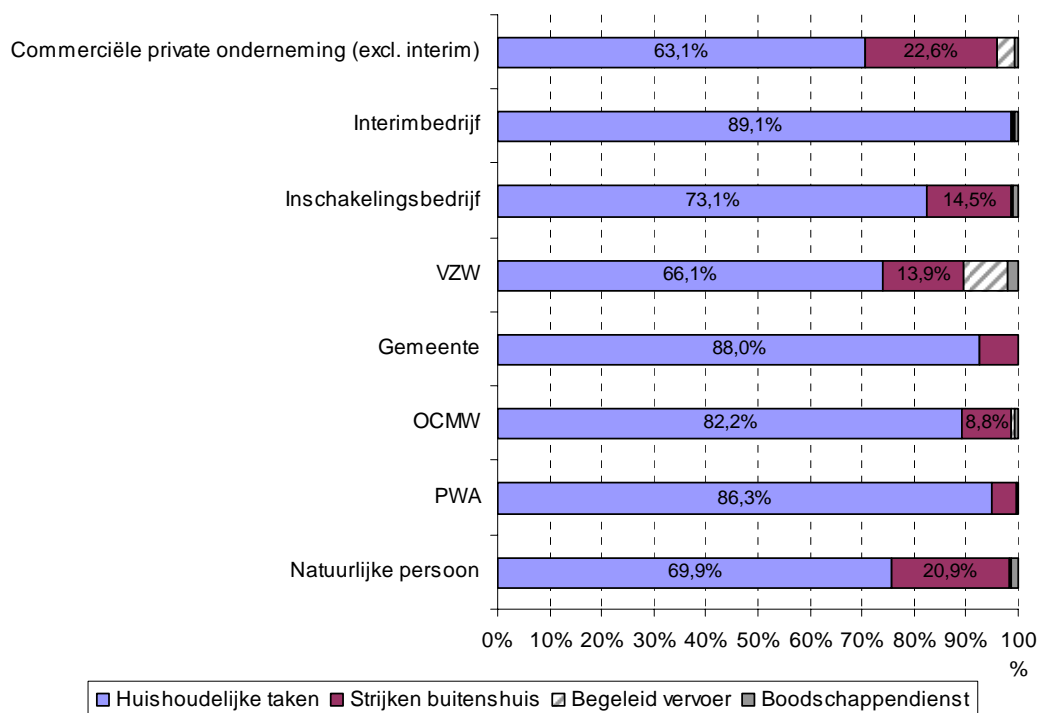


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Op basis van deze berekeningen kunnen we afleiden dat de meeste dienstencheque-ondernemingen actief zijn op het gebied van schoonmaak van woningen van de gebruiker. Het gewicht van dit soort activiteit was in 2007 gemiddeld 72% van het totale aantal gepresteerde uren per bedrijf. Strijken buitenshuis komt op de tweede plaats (15%) en wassen en strijken bij de gebruiker thuis heeft een gemiddeld aandeel van 8%. Indien we rekening houden met de gemiddelde bedrijfsomvang van elke onderneming daalt het aandeel strijken buitenshuis van 15% naar ruim 4%. Dit is het gevolg van het feit dat heel wat dienstencheque-ondernemingen exclusief aanbieder zijn van dit soort dienstverlening (vb. strijkateliers) en relatief klein zijn in omvang (vb. 2 à 3 werknemers).

Figuur 7 geeft een beeld van het gemiddeld aandeel van elk soort activiteit, berekend over alle ondernemingen van eenzelfde type. Hieruit blijkt dat de dienstverlening van bepaalde types ondernemingen (bvb. interim, gemeente en PWA) bijna volledig toegespitst is op het aanbieden van hulp voor huishoudelijke taken. Strijken buitenshuis is een belangrijke activiteit bij commerciële private ondernemingen (exclusief interim) en natuurlijke personen. Ook VZW's en inschakelingsbedrijven zijn aanbieder van dit type dienstverlening.

Figuur 7: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit en type onderneming (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming)

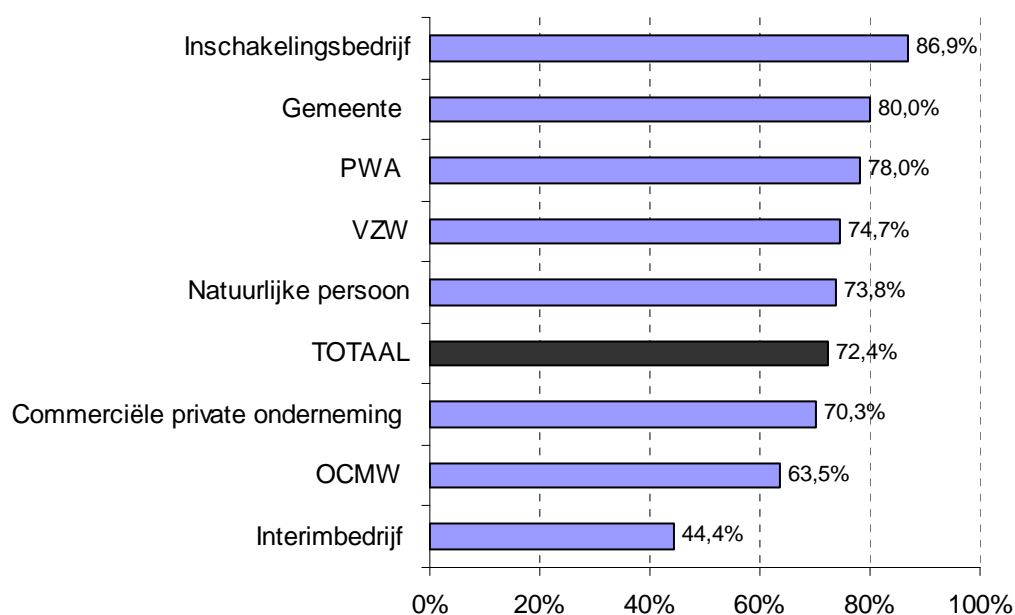


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

3.5 Rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen

Dienstencheque-ondernemingen komen vaak in aanmerking voor federale tewerkstellingsmaatregelen zoals RSZ-verminderingen (bijv. Activa, SINE, startbanen). Deze subsidies zijn echter beperkt in de tijd. In de enquête van de ondernemingen werd de ondernemingen gevraagd naar mogelijke problemen inzake rendabiliteit indien deze subsidies aflopen voor hun dienstencheque-werknemers. In totaal antwoordde ruim 72% van de bevroegde ondernemingen dat ze effectief problemen voorzien (zie Figuur 8). Er zijn echter grote verschillen naar type onderneming. Zo bedraagt het percentage van interim-bedrijven dat problemen inzake rendabiliteit voorzien 44%, terwijl dit percentage oploopt tot bijna 87% voor de inschakelingsbedrijven.

Figuur 8: Ondernemingen die problemen inzake rendabiliteit voorzien indien subsidies (Ativa, SINE, startbanen) aflopen voor hun dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Deze resultaten sluiten aan bij de bevindingen van de financiële audit van het stelsel van de dienstencheques door PWC in 2007¹⁴. Hieruit bleek dat de gemiddelde marge zonder rekening te houden met tewerkstellingsmaatregelen¹⁵ 1,49 € per dienstencheque bedroeg voor alle types bedrijven samen. Deze marge verschilt echter sterk naargelang het type bedrijf. Ze is het hoogst bij PWA's (5,06 €) en het laagste bij inschakelingsbedrijven (-3,17 € dit betekent een operationeel verlies). Wanneer echter rekening gehouden wordt met RSZ-verminderingen, loonsubsidies en gewestelijke tewerkstellingsmaatregelen stijgt de gemiddelde marge sterk, namelijk van 1,49 € tot 4,12 € per dienstencheque.

Inschakelingsbedrijven kunnen door deze subsidies hun verlieslatende marge (-3,17 €) optrekken tot een winst van 3,74 € per dienstencheque. Dit verklaart waarom dit type onderneming de meeste problemen voorziet. Interimbedrijven verhogen hun marge slechts van 2,49 € naar 2,65 € door gebruik te maken van allerlei tewerkstellings-subsidies, waardoor ze wellicht minder problemen zien in het wegvallen van subsidies.

Aan de ondernemingen die antwoordden dat ze in de toekomst problemen inzake rendabiliteit voorzien door het aflopen van subsidies werd gevraagd welke oplossingen ze hiervoor zagen. Ruim één op drie ondernemingen zijn van plan bij nieuwe aanwervingen rekening te houden met het in aanmerking komen voor subsidies teneinde de totale loonkost te verminderen. Het accepteren van een lagere

¹⁴ PriceWaterhouseCoopers (2007), Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

¹⁵ Deze marge wordt berekend als het verschil tussen de totale opbrengsten (terugbetaalde dienstencheques, kosten aangerekend aan de gebruiker, diverse opbrengsten) en de totale kosten (bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen, afschrijvingen en voorzieningen en kosten uit diensten en diverse goederen).

winstmarge op dienstencheque-activiteiten wordt als een oplossing gezien door 1 op 4 ondernemingen. Voor 12% van de bevraagde ondernemingen is het optimaliseren van subsidies door het vervangen van dienstencheque-werknemers waarvoor de subsidie afloopt door nieuwe werknemers die in aanmerking komen voor subsidies ook een mogelijke oplossing. Andere oplossingen zijn het aanrekenen van extra vergoedingen aan de gebruiker (20%) en besparen op andere kosten (18%).

Tabel 8: Oplossingen voor problemen inzake rendabiliteit

	Percent	Aantal
Bij nieuwe aanwervingen rekening houden met het in aanmerking komen voor subsidies teneinde de totale loonkost te verminderen	34,0%	200
Accepteren van een lagere winstmarge op de dienstencheque-activiteit	24,8%	146
Het aanrekenen van extra vergoedingen aan de gebruiker (bijv. dossierkost, verplaatsingsvergoeding)	20,0%	118
Besparen op andere kosten (bijv. begeleiding, administratie)	17,8%	105
Het optimaliseren van subsidies door het vervangen van dienstencheque-werknemers waarvoor de subsidie afloopt door nieuwe werknemers die in aanmerking komen voor subsidies	12,0%	71

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

4 Analyse van de werknemers

4.1 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren

Tabel 9 geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer in 2007 op basis van enerzijds cijfers van RVA en anderzijds cijfers van RSZ/RSZPPO. Deze twee bronnen geven informatie over het aantal werknemers op een verschillend moment in de tijd.

De *jaarenquête* van de RVA voorgelegd aan de erkende dienstencheque-ondernemingen peilt naar het aantal dienstencheque-werknemers werkzaam in de onderneming in de loop van 2007 én naar het aantal dienstencheque-werknemers met een lopend arbeidscontract in de onderneming op het einde van 2007¹⁶. In de loop van het jaar 2007 werden in totaal 87.152 personen tewerkgesteld via dienstencheques in de bedrijven die deelnamen aan de RVA-enquête¹⁷. Hiervan waren er eind 2007 nog 61.849 onder contract.

Dit betekent dat ongeveer 1/3 van de personen die in de loop van 2007 werkzaam was in het stelsel van de dienstencheques, op het einde van 2007 geen contract meer had. Het kan hier gaan om personen die uit het stelsel zijn gestapt in de loop van 2007.

Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers in 2007 volgens RVA en RSZ/RSZPPO

	2007Q1	2007Q2	2007Q3	2007Q4	Jaar 2007
RVA					
In de loop van 2007					87.152
Eind 2007					61.849
RSZ					
In de loop van het kwartaal	47.058	51.425	55.431	59.600	
In de loop van 2007					64.273
RSZPPO					
In de loop van het kwartaal	1.640	1.742	1.908	2.067	

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

De statistieken over het aantal dienstencheque-werknemers van RSZ/RSZPPO zijn *kwartaalcijfers* gebaseerd op de kwartaalaangifte van de werkgevers. Ze geven het aantal dienstencheque-werknemers weer in de loop van elk kwartaal. Zo werden er in de loop van het vierde kwartaal van 2007 in totaal 59.600 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ. Een belangrijke kanttekening bij deze aantallen is dat werkgevers die niet de correcte betalingswijze (in casu dienstencheque-activiteiten) in hun aangifte gebruiken ook niet worden meegenomen in de cijfers¹⁸. Omgekeerd

¹⁶ Gegevens voor eind 2007 hebben betrekking op lopende contracten in de loop van december 2007 en januari 2008.

¹⁷ Van de 1.942 erkende ondernemingen hebben 1.742 ondernemingen geantwoord op de RVA-enquête, wat op een responsgraad van 89,7% peilt. Van de 1.742 ondernemingen die hebben geantwoord zijn er 1.414 actief en 328 niet actief. Als men de responsgraad berekend van de actieve ondernemingen (1.504 die ten minste één cheque hebben terugbetaald) dan komt men op een responsgraad van 94,0%

¹⁸ Voor de dienstencheque-werknemers is een speciale zone voorzien in de Dmfa-aangifte. Niet-invulling van deze zone heeft echter geen financiële voordelen voor de werkgever. In de toekomst zal het niet correct aangeven kunnen leiden tot schrapping van de erkenning.

worden werknemers die door werkgevers verkeerdelijk als dienstencheque-werknemer aangegeven worden wel meegenomen (bijv. Omkaderingspersoneel dat foutief als dienstencheque-werknemer aangegeven wordt). In het kader van dit onderzoek werd door de RSZ eveneens berekend hoeveel unieke dienstencheque-werknemers in de loop van 2007 aangegeven werden (64.273).

De cijfers van RSZPPO hebben steeds betrekking op het aantal werknemers in de loop van het kwartaal. Op het einde van het vierde kwartaal van 2007 werden in totaal 2.067 dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZPPO. Ook bij RSZPPO worden niet alle dienstencheque-werknemers als dusdanig aangegeven door hun werkgever (een gemeente of OCMW). Zo heeft in 2007 slechts 50% van het totaal aantal erkende gemeentebesturen en OCMW's dienstencheque-werknemers aangegeven aan RSZPPO.

Tabel 10 hieronder vermeldt het aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2007 volgens RSZ/RSZPPO.

Tabel 10: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2007 volgens RSZ¹⁹/RSZPPO

	2007Q1	2007Q2	2007Q3	2007Q4	Jaar 2007
RSZ/RSZPPO: werkelijk gepresteerde uren					47.781.772
RSZ	10.189.006	11.399.658	10.710.962	13.329.301	45.628.927
RSZPPO	477.490	496.239	533.986	645.131	2.152.845

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

Wanneer de som gemaakt wordt van de werkelijk gepresteerde uren aangegeven bij RSZ en RSZPPO over de vier kwartalen van 2007 bekomt men in totaal ongeveer 47,8 miljoen uren.

Het totaal aantal werkelijk gepresteerde uren volgens RSZ/RSZPPO voor de vier kwartalen van 2007 benadert met 47.781.772 uren relatief goed het aantal terugbetaalde cheques in 2007 (49.187.499). De onderschatting wordt voornamelijk veroorzaakt door onvolledige aangiftes van dienstencheque-werknemers door bepaalde erkende ondernemingen. Deze is echter kleiner vergeleken met de onderschatting in 2006.

¹⁹ Bij voltijdse tewerkstelling is er bij RSZ-aangifte geen referentie naar het aantal uren dat in een normale werkweek dient gepresteerd te worden. Daarom worden de aangegeven perioden opgesplitst in dagen voor voltijdse prestaties en uren voor deeltijdse tewerkstellingen. Als benadering van het aantal uren voor voltijdse prestaties werd het aantal dagen vermenigvuldigd met 7,6 in de veronderstelling dat elke dag 7u36 zou beslaan. Bij RSZPPO stelt dit probleem zich niet.

4.2 Regionale spreiding dienstencheque-werknemers

De regionale verdeling is gebaseerd op de woonplaats van de werknemer en op de vestigingsplaats van de erkende onderneming. In totaal bedraagt het aantal werknemers volgens de woonplaats 87.152 terwijl het aantal werknemers volgens de exploitatiezetel 98.424 bedraagt. Dit verschil kan verklaard worden door het feit dat één werknemer bij verschillende dienstencheque-ondernemingen kan tewerkgesteld zijn in de loop van 2007 (zie later). Het aantal werknemers volgens de exploitatiezetel geeft dus in feite het aantal gecreëerde banen weer.

In totaal werkten 87.152 werknemers in het jaar 2007 met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Bijna 2 op 3 van hen heeft als woonplaats Vlaanderen. Ruim 1 op 4 werknemers heeft als woonplaats Wallonië en 8% Brussel. We merken beperkte verschillen tussen de regionale verdeling van werknemers volgens de woonplaats van de werknemer en volgens vestigingsplaats van de erkende onderneming.

Tabel 11: Aantal dienstencheque-werknemers naar regio (volgens woonplaats van de werknemer) en banen gecreëerd (volgens exploitatie zetel)

	Werknemers (volgens woonplaats)		Banen gecreëerd (volgens exploitatiezetel)	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	55.979	64,2%	65.444	66,5%
Waals Gewest	23.960	27,5%	24.478	24,9%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	7.213	8,3%	8.502	8,6%
Totaal	87.152	100,0%	98.424	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Onderstaande tabel geeft de verdeling van dienstencheque-werknemers volgens de provincie van hun woonplaats weer. Deze verdeling van dienstencheque-werknemers wordt ook vergeleken met de verdeling van alle werknemers in België naar provincie van hun woonplaats. Uit de tabel blijkt dat dienstencheque-werknemers oververtegenwoordigd zijn in West-Vlaanderen en in Limburg, en ondervertegenwoordigd zijn in Vlaams-Brabant.

Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar provincie en vergelijking met alle Belgische werknemers (volgens woonplaats van de werknemer)

	Dienstencheque-werknemers in de loop van 2007		Alle werknemers in België op 30/09/2007	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Antwerpen	14.311	16,4%	568.234	17,5%
Vlaams-Brabant	6.482	7,4%	370.326	11,4%
Waals-Brabant	2.640	3,0%	110.256	3,4%
West-Vlaanderen	12.477	14,3%	374.009	11,5%
Oost-Vlaanderen	12.902	14,8%	488.637	15,0%
Henegouwen	8.557	9,8%	345.279	10,6%
Luik	7.443	8,5%	285.560	8,8%
Limburg	9.807	11,3%	264.713	8,1%
Luxemburg	1.993	2,3%	54.709	1,7%
Namen	3.327	3,8%	137.585	4,2%
Brussel	7.213	8,3%	252.816	7,8%
Totaal	87.152	100,0%	3.319.872	100,0%

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

4.3 Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming

Tabel 13 geeft de verdeling van het aantal dienstencheque-werknemers naar type onderneming voor het jaar 2007 weer. Net zoals de voorgaande jaren kunnen we opmerken dat interimbedrijven de grootste werkgever zijn in het stelsel van de dienstencheques. Van alle werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques waren er bijna één op drie aan het werk via een interimbedrijf. De tweede grootste werkgever zijn de commerciële private ondernemingen (exclusief interim).

Uit Tabel 13 blijkt verder dat bijna 6 op 10 dienstencheque-werknemers aan de slag zijn via een private profit onderneming en 34% via een private non-profit onderneming. Gemeenten en OCMW's stellen samen bijna 6% van alle dienstencheque-werknemers tewerk.

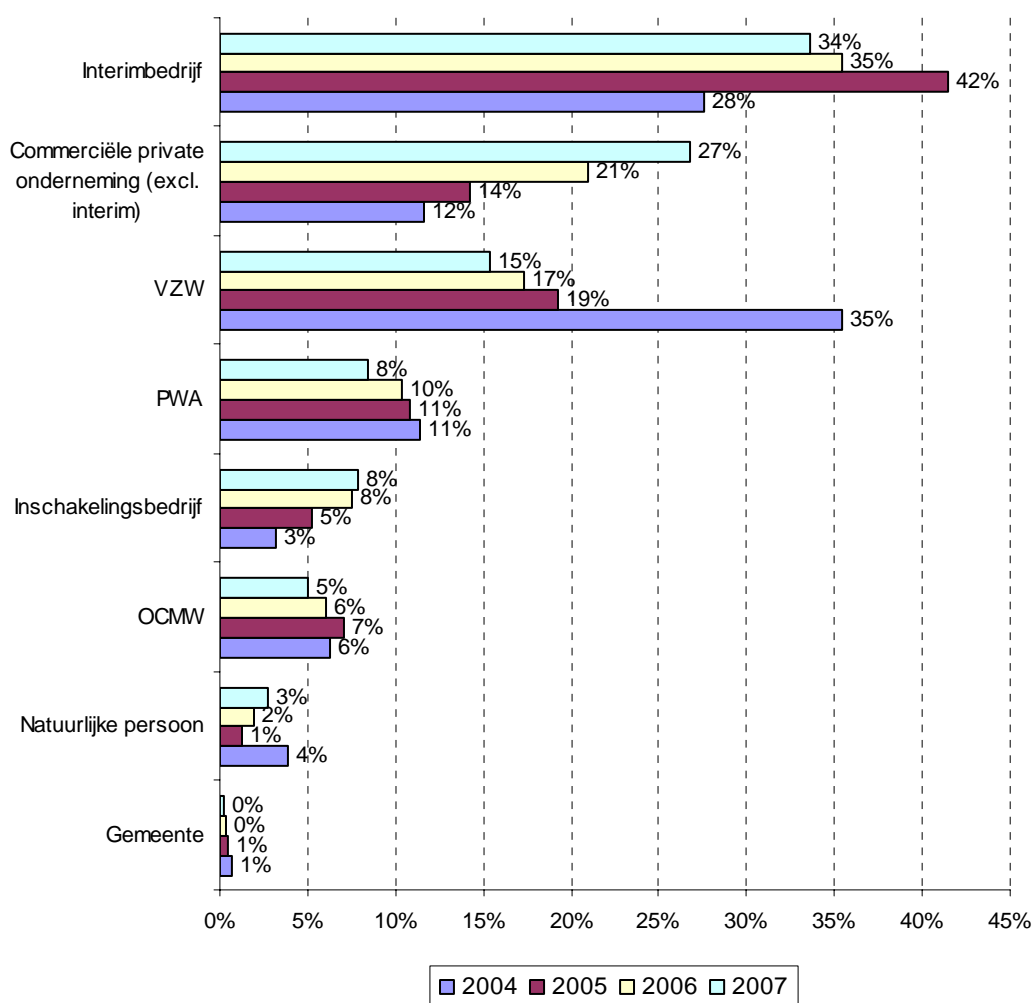
Tabel 13: Aantal dienstencheque-werknemers (volgens woonplaats) naar type onderneming (2007)

	Aantal	Percentage
Private profit ondernemingen	52.784	60,6%
Commerciële private onderneming (excl,interim)	22.598	25,9%
Interimbedrijf	28.005	32,1%
Natuurlijke persoon	2.181	2,5%
Private non-profit ondernemingen	29.393	33,7%
Inschakelingsbedrijf	7.088	8,1%
VZW	14.325	16,4%
PWA	7.980	9,2%
Publieke ondernemingen	4.975	5,7%
Gemeente	247	0,3%
OCMW	4.728	5,4%
Totaal	87.152	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Hoewel interimbedrijven de grootste werkgevers zijn in het stelsel van de dienstencheques, blijft het relatieve werkgelegenheidsaandeel van de interimbedrijven afnemen sinds 2005. Dit kan men zien in Figuur 9 die de verdeling van dienstenchequewerknemers naar type erkende ondernemingen weergeeft sinds 2004. In tegenstelling tot interimbedrijven blijft het aandeel in termen van tewerkgestelde personen van andere commerciële private ondernemingen relatief sterk groeien. Zo is het werkgelegenheidsaandeel van commerciële private ondernemingen in 4 jaar tijd verdubbeld (van 12% in 2004 naar 27% in 2007).

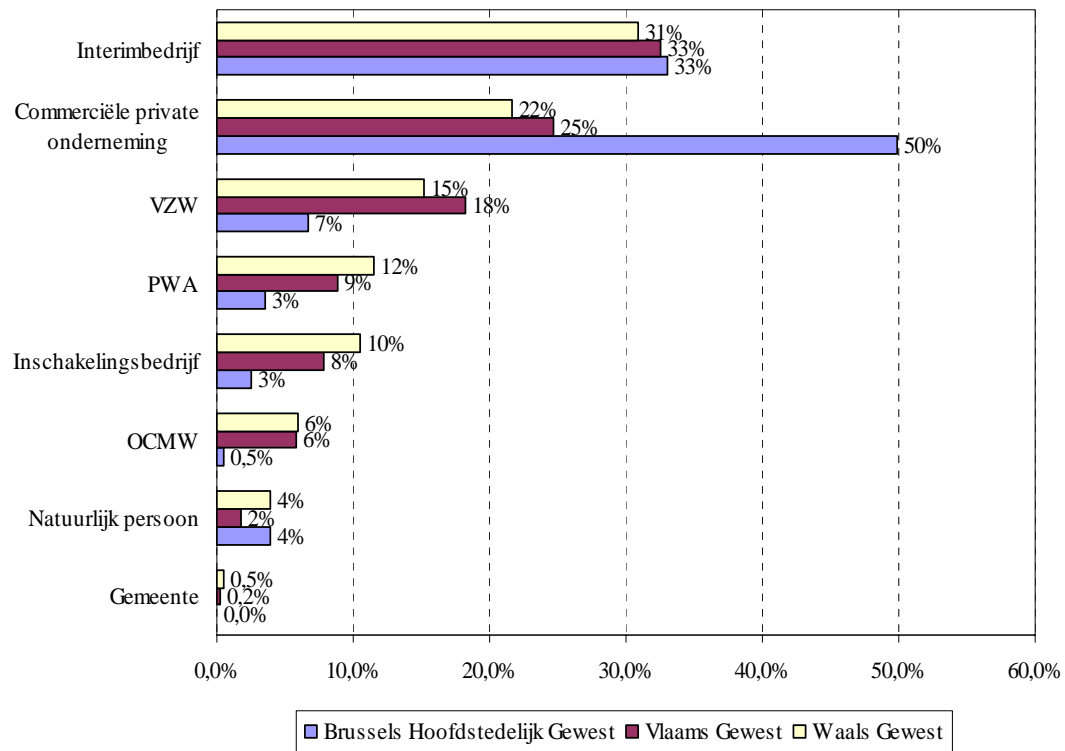
Figuur 9: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming (2004 - 2007)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

De verschillende types ondernemingen zijn verder ook niet gelijk gespreid over de 3 gewesten (zie Figuur 10). In Brussel domineren de commerciële private ondernemingen. Het tewerkstellingsaandeel van dit type bedrijven is in Brussel dubbel zo groot als in Wallonië of Vlaanderen. In totaal is in Brussel 83% van de dienstencheque-werknemers aan het werk via een interimbedrijf of een ander commercieel privaat bedrijf. Inschakelingsbedrijven, OCMW's en PWA's zijn weinig of niet actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In Wallonië is het werkgelegenheidsaandeel van PWA's en inschakelingsbedrijven hoger in vergelijking met de andere gewesten.

Figuur 10: Werkgelegenheidsaandeel per type bedrijf voor de 3 regio's

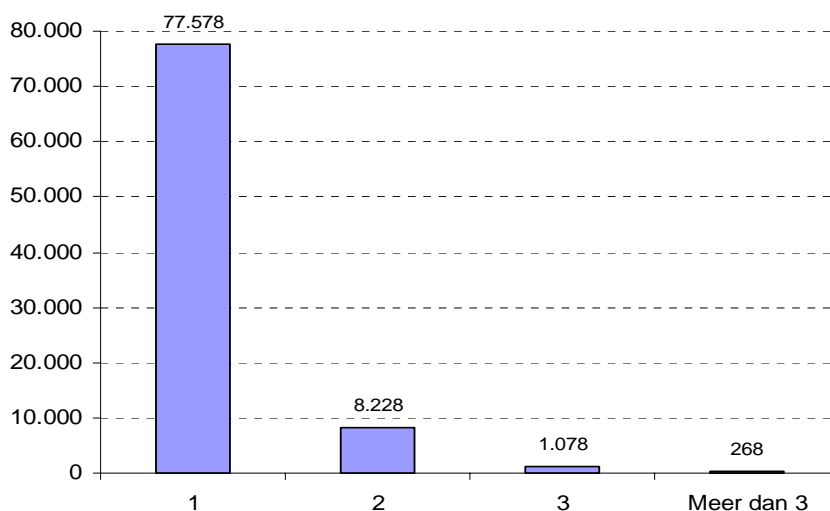


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

4.4 Dienstencheque-werknemers met meerdere werkgevers

Figuur 11 geeft het aantal dienstencheque-werknemers tewerkgesteld bij respectievelijk 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers in de loop van 2007. Eenzelfde werknemer kan in de loop van 2007 bij verschillende werkgevers tewerkgesteld zijn op hetzelfde moment of/ en achtereenvolgens. 77.578 werknemers (89%) waren bij één dienstencheque-onderneming tewerkgesteld in 2007. 8.228 werkgevers hadden 2 verschillende werkgevers in 2007 (9,4%) en 1.078 werkten bij 3 werkgevers (1,2%).

Figuur 11: Aantal dienstencheque-werknemers met resp. 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers²⁰



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2007)

4.5 Dienstencheque-werknemers naar geslacht

Het stelsel van de dienstencheques stelt voornamelijk vrouwen tewerk. Van de 87.152 dienstencheque-werknemers in 2007 zijn er slechts 1.683 mannen, dit is ruim 2% van alle werknemers. Dit aandeel ligt iets boven het aandeel van 2006 (1,6%), maar blijft uiterst beperkt ondanks de vele opportuniteiten die aanwezig zijn omwille van de sterke jobcreatie in het stelsel. De sterke werkgelegenheidsgroei in het dienstencheque-systeem tussen 2006 en 2007 is bijna volledig ingevuld door vrouwen. Het aandeel mannelijke dienstencheque-werknemers ligt in Brussel wel dubbel zo hoog (4,2%) in vergelijking met Vlaanderen (1,8%) en Wallonië (1,7%).

²⁰ De Y-as van de figuur geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer en de X-as het aantal werkgevers in 2007.

Tabel 14: Geslacht van dienstencheque-werknemers naar regio (2007)

	Mannen (N=1.683)	Vrouwen (N=85.469)
Vlaams Gewest	1,8%	98,2%
Waals Gewest	1,7%	98,3%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	4,2%	95,8%
Totaal	1,9%	98,1%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

In de enquête van de erkende ondernemingen werd er aan de bedrijven gevraagd of ze dachten dat het aandeel mannelijke werknemers in het dienstenchequesysteem in de toekomst zou stijgen. Volgens meer dan de helft van de erkende ondernemingen zal dit niet het geval zijn. Aan hen werd ook gevraagd wat ze als reden(en) hiervoor zagen. Als belangrijkste reden ziet men dat er onvoldoende mannelijke kandidaten zijn voor dit type werk (60,4%). Een andere belangrijke reden is de weerstand van gebruikers ten opzichte van mannelijke werknemers (56,5%)²¹.

Een deel van de ondernemingen gaven ook andere oorzaken op waarom het aandeel mannelijke werknemers vermoedelijk niet zal stijgen, namelijk de loon-en arbeidsvoorwaarden in het stelsel van de dienstencheques. Dienstencheque-werknemers werken vaak part-time, wat volgens deze ondernemingen meer geschikt is voor vrouwen dan voor mannen. Het loon is volgens sommige bedrijven ook te laag voor mannen.

²¹ Als men de percentages optelt, overschrijdt men 100% aangezien de ondernemingen meerdere antwoorden mochten geven.

4.6 Dienstencheque-werknemers naar leeftijd

Tabel 15 geeft een beeld van de leeftijdsverdeling van alle dienstencheque-werknemers, alsook de leeftijdsverdeling onder de mannelijke en vrouwelijke werknemers. Deze gegevens zijn afkomstig van de RVA-jaarenquête afgenomen bij de erkende ondernemingen van 2007.

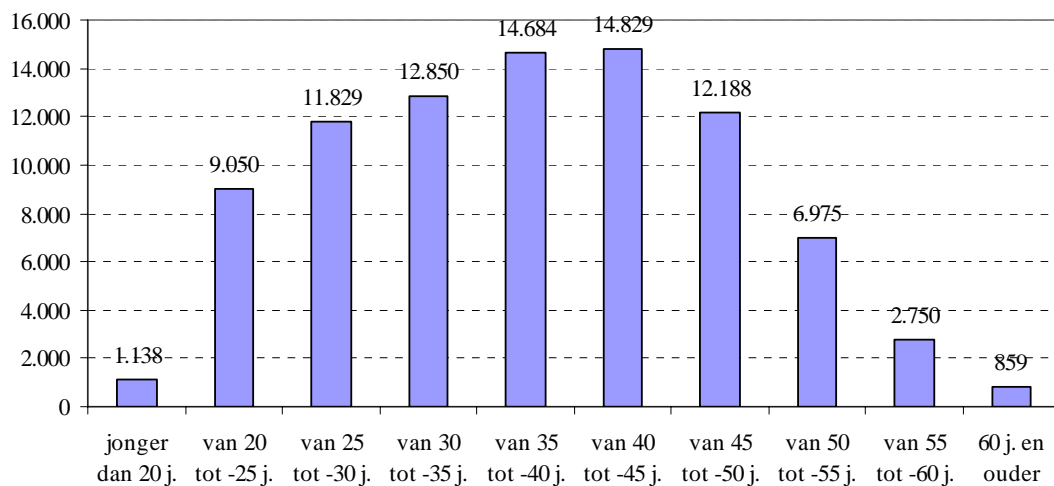
Eén kwart van de dienstencheque-werknemers is jonger dan 30 jaar en bijna 63% heeft een leeftijd tussen 30 en 50 jaar. De leeftijdsverdeling van de mannen en vrouwen kent weinig verschillen. Een meer gedetailleerde leeftijdsverdeling is visueel weergegeven in Figuur 12.

Tabel 15: Leeftijd en geslacht van dienstencheque-werknemers (2007)

	Totaal (N=87.152)	Mannen (N=1.683)	Vrouwen (N=85.469)
Jonger dan 30 jaar	25,3%	30,1%	25,2%
Van 30 tem 39 jaar	31,6%	28,3%	31,7%
Van 40 tem 49 jaar	31,0%	26,9%	31,1%
50 jaar of ouder	12,1%	14,7%	12,1%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Figuur 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd (2007)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Uit de werknemersenquête afgenomen in het kader van dit onderzoek kunnen we afleiden dat de gemiddelde leeftijd van de dienstencheque-werknemer 39,6 jaar is. Er zijn geen opvallende verschillen in de gemiddelde leeftijd van de werknemers naar type onderneming.

4.7 Dienstencheque-werknemers naar opleidingsniveau

Wanneer we kijken naar het opleidingsniveau van de bevroegde werknemers (Tabel 16), dan merken we dat bijna 1 op 2 werknemers middengeschoold is. De meeste van hen hebben een diploma van het beroeps of technische onderwijs. 39% van de werknemers is laaggeschoold (dit wil zeggen heeft ten hoogste een diploma lager onderwijs of lager middelbaar onderwijs).

Bijna 8% heeft een andere diploma, bvb. een in België niet erkend diploma. In 6 op 10 gevallen gaat het om niet Belgen.

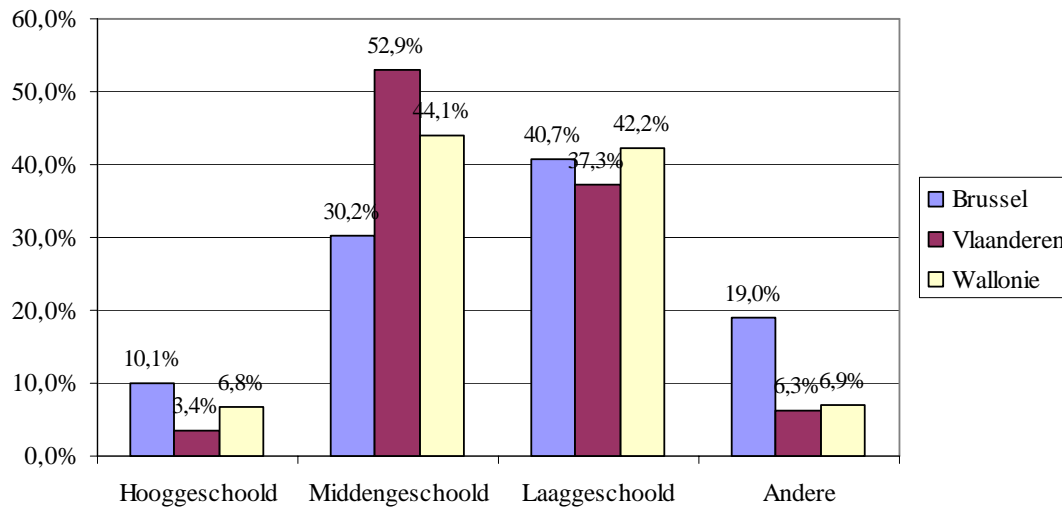
Tabel 16: Aantal dienstencheque-werknemers naar opleidingsniveau (2007)

	Aantal	Percentage
Laaggeschoold	1.173	39,0%
Lagere school	507	16,8%
Lager middelbaar onderwijs	666	22,1%
Middengeschoold	1.466	48,7%
Hoger middelbaar onderwijs: algemeen	243	8,1%
Hoger middelbaar onderwijs: beroeps	853	28,3%
Hoger middelbaar onderwijs: technisch	370	12,3%
Hooggeschoold	148	4,9%
Hoger onderwijs korte type	116	3,8%
Hoger onderwijs lange type	32	1,1%
Andere	225	7,5%
Totaal	3.012	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er zijn ook grote verschillen merkbaar in het opleidingsniveau van de werknemers volgens regio (zie Figuur 13). In Vlaanderen is een veel hoger aandeel werknemers middelgeschoold (53%) dan in de andere twee gewesten (Brussel 30% en Wallonië 44%). Zowel in Wallonië als in Brussel ligt het aandeel laaggeschoolden hoger dan in het Vlaamse Gewest. Het is in Brussel dat men het grootste aandeel hooggeschoolde werknemers (10%) en werknemers met een niet-erkend diploma (19%) terug kan vinden. Dit is te wijten aan het grotere aandeel van dienstencheque-werknemers met een niet-Belgische nationaliteit in Brussel.

Figuur 13: Aantal dienstencheque-werknemers naar opleiding per regio (2007)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

4.8 Dienstencheque-werknemers naar nationaliteit

In de enquête werd er gevraagd naar de nationaliteit en etniciteit van de dienstencheque-werknemers. Tabel 17 geeft hiervan een overzicht. Hieruit blijkt dat ruim 14% van de dienstencheque-werknemers een niet-Belgische nationaliteit heeft. Daarnaast heeft bijna 7% van de werknemers met een Belgische nationaliteit een niet-Europese etniciteit, d.w.z. één ouder of twee grootouders afkomstig uit een niet-EU-land.

Tabel 17: Aantal dienstencheque-werknemers naar nationaliteit en etniciteit (2007)

	Belgen		Niet-Belgen
	Belgen met Europese etniciteit	Belgen zonder Europese etniciteit	
Vlaams Gewest (N=1.426)	86,7%	4,7%	8,6%
Waals Gewest (N=1.366)	82,5%	6,7%	10,8%
Brussels Hoofd. Gewest (N=269)	24,2%	21,9%	53,9%
Totaal (N=3.061)	79,3%	7,1%	13,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Tabel 17 wijst ook op significante verschillen in de afkomst van de werknemers tussen de gewesten. Vooral in Brussel ligt het aandeel niet-Belgen bijzonder hoog. Meer dan de helft van de bevroegde werknemers woonachtig in Brussel heeft geen Belgische nationaliteit. Bovendien is van ruim 1 op 4 Belgische werknemers woonachtig te Brussel één ouder of twee grootouders afkomstig uit een niet-EU-land. In de andere 2 regio's ligt het aandeel werknemers met een niet-Belgische nationaliteit of Belgen met een niet-Europese etniciteit merkbaar lager.

Uit Tabel 18 blijkt dat het grootste deel van de werknemers met een niet-Belgische nationaliteit afkomstig is uit een EU-land. De meest voorkomende Europese nationaliteiten zijn de Poolse nationaliteit (15,2% van de dienstencheque werknemers met niet-Belgische nationaliteit) en de Franse nationaliteit (10,4%).

Tabel 18: Meest voorkomende niet-Belgische nationaliteiten (2007)

	Aantal	Percentage
Niet Belg	398	12,7%
<i>Waarvan:</i>		
Pools	61	15,2%
Frans	41	10,4%
Marokkaans	36	9,1%
Italiaans	29	7,2%
Congolees	24	6,0%
Portugees	22	5,5%
Nederlander	17	4,3%
Russisch	12	3,1%
Roumeens	10	2,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

4.9 Dienstencheque-werknemers naar familiale situatie

Als we kijken naar de familiale situatie van de dienstencheque-werknemers dan zien we dat twee derde gehuwd of samenwonend is, terwijl 1 op 3 alleenstaand of een éénoudergezin is (zie Tabel 19). Er zijn echter belangrijke regionale verschillen. 48% van de werknemers woonachtig te Brussel is alleenstaand, terwijl dit percentage lager ligt in Wallonië (38,6%) en Vlaanderen (28,2%).

Tabel 19: Aantal dienstencheque-werknemers naar familiale situatie (2007)

	Totaal	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Alleenstaand	32,6%	28,2%	38,6%	48,0%
Samenwonend	67,4%	71,8%	61,4%	52,1%
Totaal	2.598	1.203	1.179	219

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Tabel 20 geeft het aantal kinderen per dienstencheque-werknemer weer naar regio. Gemiddeld bedraagt het aantal kinderen 1,3 in België. Het gemiddelde aantal kinderen ligt hoger in Brussel en Wallonië. Het aandeel dienstencheque-werknemers zonder kinderen is ook dubbel zo hoog in Vlaanderen dan in het Brussels Hoofdstedelijk gewest, terwijl het aandeel dienstencheque-werknemers met 3 of meer kinderen het dubbel is in Brussel ten opzichte van Vlaanderen.

Tabel 20: Aantal kinderen per dienstencheque-werknemers(2007)

	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Gemiddeld aantal	1,2	1,5	1,6
Percent met 0 kinderen	35,3%	19,7%	16,8%
Percent met 1 kind	27,3%	34,1%	35,8%
Percent met 2 kinderen	27,0%	29,7%	26,6%
Percent met 3 of meer kinderen	10,4%	16,5%	20,8%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

4.10 Dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie

In de jaarenquête van RVA dienen de dienstencheque-ondernemingen aan te geven hoeveel werknemers van categorie A en categorie B zij in dienst hebben gehad in 2007. Een werknemer behoort tot categorie A wanneer hij met een arbeidsovereenkomst dienstencheques in dienst genomen wordt en tijdens zijn tewerkstelling recht heeft op een werkloosheidsuitkering, op een leefloon of op financiële maatschappelijke hulp. De werknemer behoort tot categorie B wanneer hij met een arbeidsovereenkomst dienstencheques in dienst genomen wordt en niet tot categorie A behoort. De toestand in de eerste maand van de tewerkstelling als dienstenchequewerknemer bepaalt of een werknemer tot categorie A of categorie B behoort. De toekenning van deze categorie is een complexe materie. Voor de werkgever is het wellicht niet eenvoudig aan te geven tot welke categorie de werknemer behoort.

Tabel 21 geeft weer dat ruim 40% van de dienstencheque-werknemers tot categorie A behoort. In Wallonië ligt het aandeel werknemers van categorie A hoger dan in Vlaanderen en Brussel.

Tabel 21: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (2007)

	Aantal	Percentage
A-categorie		
Totaal	35.380	40,6%
Vlaanderen	20.618	36,8%
Wallonië	12.494	52,1%
Brussel	2.268	31,4%
B-categorie		
Totaal	51.772	59,4%
Vlaanderen	35.361	63,2%
Wallonië	11.466	47,9%
Brussel	4.945	68,6%
Totaal	87.152	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Deel 2: ANALYSE INHOUDELIJKE THEMA'S

1 Loon- en arbeidsvoorwaarden in dienstenchequesysteem

1.1 Werkuren

1.1.1 Aantal werkuren per week

Op basis van het werkelijk aantal gepresteerde uren door dienstencheque-werknemers op weekbasis en het aantal personen werkzaam in het stelsel aangegeven bij RSZ/RSZPPO, werd in onderstaande tabel het gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon berekend voor elk kwartaal van 2007. Dit aantal werkuren per week per persoon schommelt per kwartaal onder invloed van seizoenseffecten.

In het vierde kwartaal van 2007 presteerde de bij RSZ aangegeven dienstencheque-werknemers gemiddeld ongeveer 17 uren per week. Bij RSZPPO ligt het aantal werkuren per week hoger, namelijk 24 uur per week in het laatste kwartaal. Het is belangrijk om op te merken dat de indicator in Tabel 22 wellicht een onderschatting is van het werkelijk aantal werkuren per week, aangezien het mogelijk is dat een werknemer niet gedurende het volledige kwartaal tewerkgesteld was. Het gemiddeld aantal werkuren per week werd daarom ook rechtstreeks bevraagd via de werknemersenquête (zie hieronder).

Tabel 22: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2007 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens

	1° kwartaal 2007	2° kwartaal 2007	3° kwartaal 2007	4° kwartaal 2007
RSZ	16,7	17,1	14,9	17,2
RSZPPO	22,4	21,9	21,5	24,0

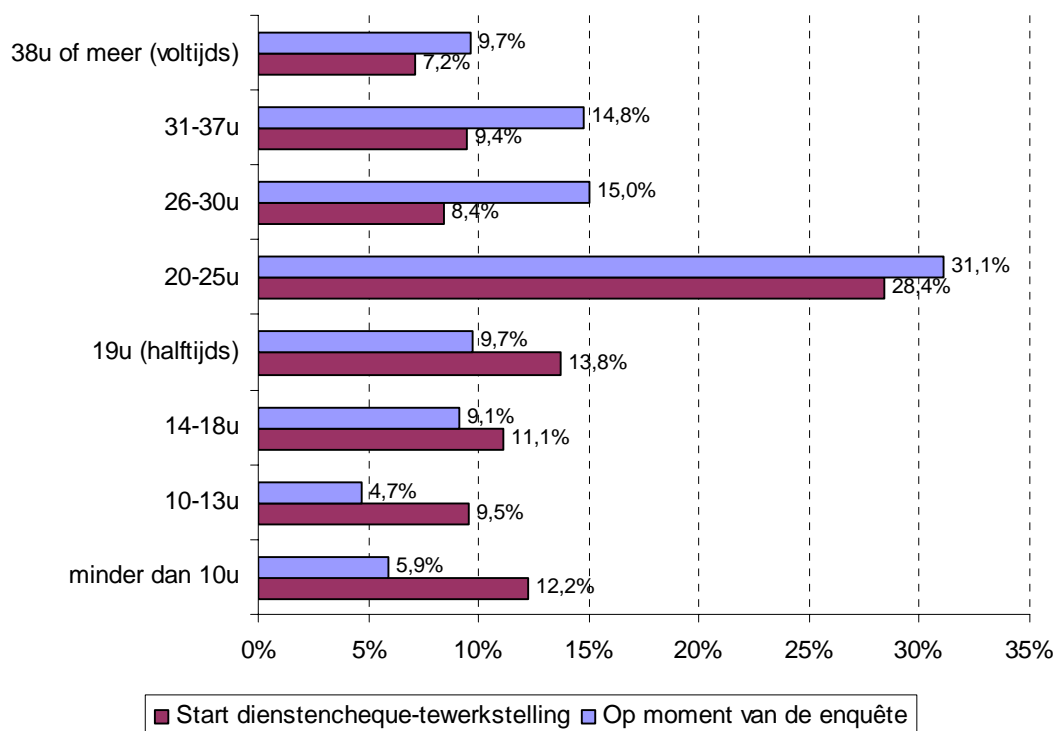
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en RSZPPO (2007)

1.1.2 Evolutie van het aantal werkuren

Via de werknemersenquête werd nagegaan hoeveel uren een werknemer per week presteerde bij aanvang van zijn dienstencheque-tewerkstelling en op het ogenblik van de enquêtering. Als we beide tijdstippen vergelijken, dan zien we dat het gemiddelde aantal werkuren van een werknemer is gestegen van 20,7 u/week bij aanvang naar 24,1 u/week op het moment van de bevraging. Dit gemiddelde ligt een stukje hoger dan in de enquête over het jaar 2006, namelijk 23 u/week.

De volgende figuur toont aan dat er heel wat werknemers aanvankelijk een (minder dan) halftijdse job hadden en ondertussen meer uren werken (tussen halftijds en voltijds). In vergelijking met de resultaten van de vorige evaluatie blijkt het aandeel werknemers dat minder dan part-time werkt te zijn gedaald (9,7% op het ogenblik van bevraging in 2007 tegen 11% in 2006) terwijl het aandeel voltijds tewerkgestelden is gestegen (9,7% in 2007 tegen 8,4% in 2006).

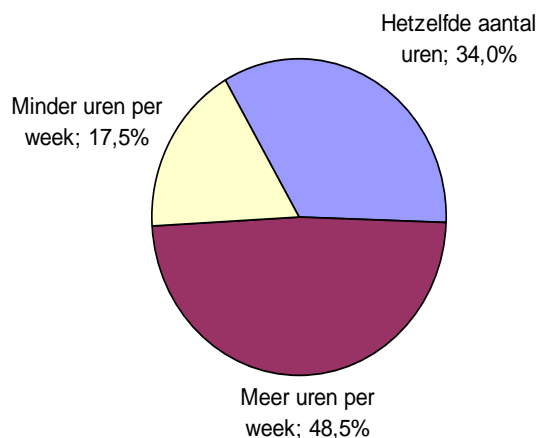
Figuur 14: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de dienstenchequetewerking en op het ogenblik van enquêtering



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal werkuren per werknemer van bij de aanvang van de tewerking als dienstencheque-werknemer tot op het moment van enquêtering. Bijna de helft van de werknemers presteert nu meer uren dan bij de start van zijn tewerking. Voor één derde bleef het aantal uren gelijk en ruim 17% presteert minder uren dan bij aanvang.

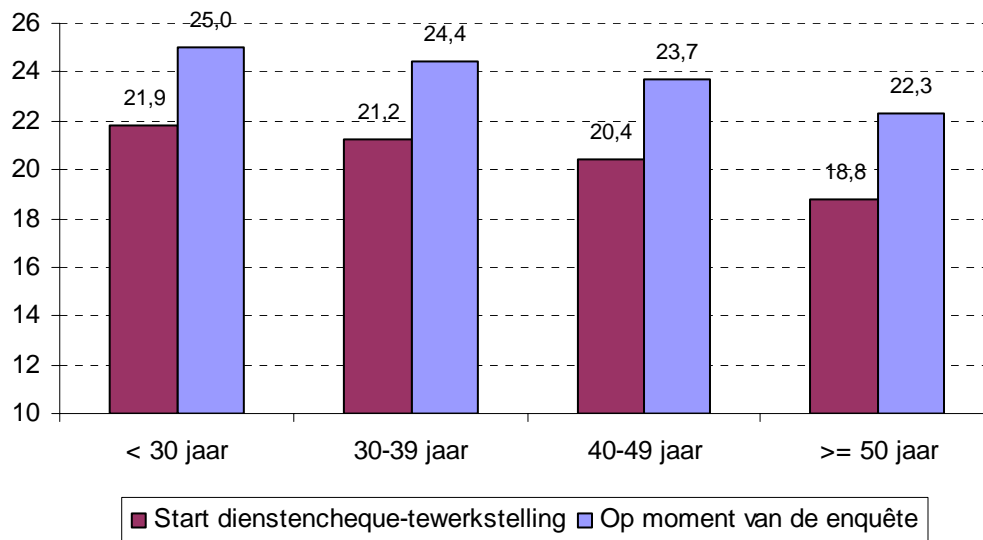
Figuur 15: Evolutie van het aantal werkuren



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

In Figuur 16 vergelijken we het aantal uren tewerkgesteld bij aanvang van de tewerkstelling en op het ogenblik van de enquête naar leeftijdscategorie. Deze figuur toont duidelijk aan dat het gemiddelde aantal werkuren lineair daalt met de leeftijd van de werknemer.

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



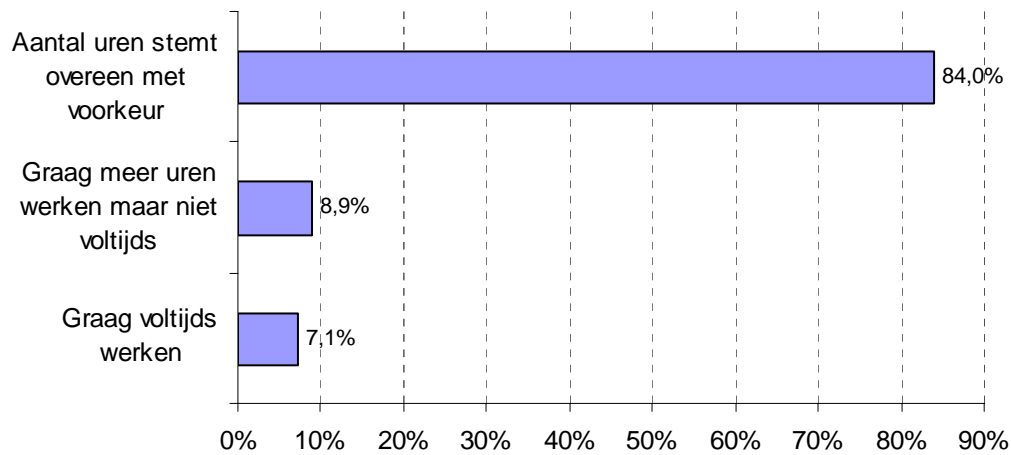
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.1.3 Gewenste evolutie van het aantal werkuren

In de enquête werd er aan de werknemers die niet voltijds werken gevraagd of ze bewust voor een deeltijds regime hebben gekozen. Figuur 17 geeft aan dat 84% van de werknemers die deeltijds werken vinden dat het aantal uren overeenstemt met hun voorkeur. Een kleine 9% zou graag meer uren werken maar niet voltijds, en 7% zou graag overschakelen naar een voltijdse tewerkstelling. Deze percentages komen overeen met de percentages van de vorige evaluatie.

Wanneer de gewenste evolutie van het aantal werkuren gekruist wordt met de leeftijd van de werknemer, blijkt dat het aantal werknemers dat graag meer uren zouden willen werken hoger ligt bij de jongere leeftijdscategorieën dan bij de oudere.

Figuur 17: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor de werknemers die deeltijds aan de slag zijn

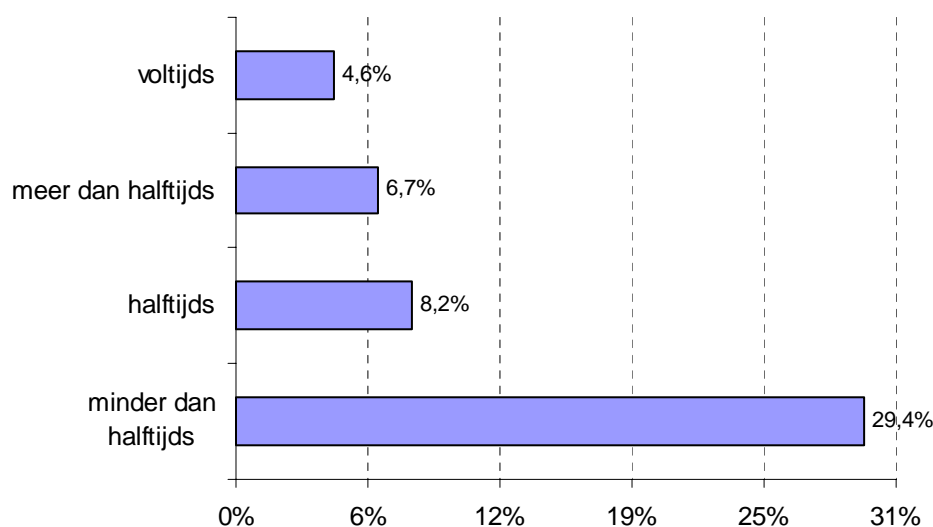


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.1.4 Combinatie met ander werk

In de enquête gaf bijna 11% van de werknemers aan dat ze de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel combineerden met ander betaald werk. Op die manier kunnen de werknemers het aantal uren presteren dat ze wensen. Figuur 18 toont aan dat vooral werknemers die minder dan halftijds werken nog een andere job uitoefenen in combinatie met hun dienstencheque-tewerkstelling. 29% van de werknemers die minder dan halftijds werken combineert een andere job met hun dienstencheque-tewerkstelling, terwijl dit aandeel voor werknemers die halftijds werken naar 8% daalt.

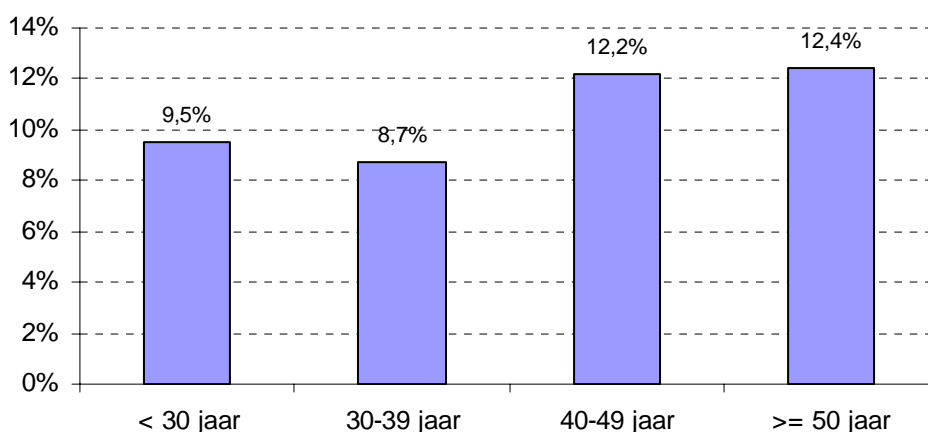
Figuur 18: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar aantal werkuren per week in het dienstenchequestelsel



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Figuur 19 geeft het aandeel werknemers dat de dienstencheque-tewerkstelling combineert met ander werk naar leeftijdscategorie. Een verrassend resultaat is dat de jongere werknemers minder vaak hun job in de dienstencheques met een andere job combineren. Zo bedraagt het aandeel jongeren (< 30 jaar) dat meerdere jobs combineert ruim 9%, terwijl dit aandeel naar ongeveer 12% stijgt bij de oudere werknemers (> 50 jaar). Dit kan gedeeltelijk worden verklaard door het feit dat jongere werknemers gemiddeld meer uren in het stelsel van de dienstencheques werken dan hun oudere collega's (zie Figuur 16).

Figuur 19: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar leeftijdscategorie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.2 Contracttype

1.2.1 Aantal contracten van bepaalde en onbepaalde duur

In de RVA-enquête dienden de bedrijven het totaal aantal afgesloten dienstencheque-contracten in 2007 op te delen in contracten van bepaalde duur versus contracten van onbepaalde duur. Eenzelfde werknemer kan gestart zijn met één of meer contracten van bepaalde duur en daarna in hetzelfde jaar overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaalde duur. Het is ook mogelijk dat men meteen startte met een contract van onbepaalde duur. De resultaten staan per type onderneming samengevat in Tabel 23. Voor elk type dienstencheque-onderneming is ook het aantal werknemers dat in de loop van 2007 aan het werk was weergegeven in de eerste kolom van de tabel.

Opvallend in de tabel is het feit dat er meer contracten van onbepaalde duur in 2007 werden afgesloten (90.018) dan er werknemers werden tewerkgesteld (87.152). Dit kan verklaard worden door het feit dat eenzelfde werknemer bij verschillende dienstencheque-ondernemingen tewerkgesteld kan worden (zie Figuur 11).

Het hoge aantal contracten van bepaalde duur afgesloten in 2007 (896.663) is ook een opvallend resultaat. Als men het aantal contracten van bepaalde duur naar type analyseert, blijkt dat het zeer hoge aantal contracten van bepaald duur vooral te wijten is aan de interimbedrijven. Voor de ongeveer 28.000 dienstencheque-werknemers werkzaam via de interimsector werden er in 2007 bijna 22.200 contracten van onbepaalde duur en ruim 858.600 contracten van bepaalde duur afgesloten. Dit hoge

aantal contracten van bepaalde duur is te verklaren door het aanbieden van (opeenvolgende) contracten van korte duur, zoals dag- of weekcontracten. Bij de andere types ondernemingen is het aantal contracten van onbepaalde duur ongeveer van dezelfde grootteorde als het aantal dienstencheque-werknemers dat in deze bedrijven tewerkgesteld werd in 2007.

Tabel 23: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (2007)

	Aantal werknemers	Aantal afgesloten contracten van onbepaalde duur	Aantal afgesloten contracten van bepaalde duur
Private profit onderneming	52.784	55.157	881.511
Commerciële private onderneming (excl, interim)	22.598	31.044	21.962
Interimbedrijf	28.005	22.183	858.549
Natuurlijke persoon	2.181	1.930	1.000
Private non-profit onderneming	29.393	30.441	13.233
Inschakelingsbedrijf	7.088	7.169	3.571
VZW	14.325	15.667	7.432
PWA	7.980	7.605	2.230
Publieke ondernemingen	4.975	4.420	1.919
Gemeente	247	223	124
OCMW	4.728	4.197	1.795
Totaal	87.152	90.018	896.663

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

We vermeldden voordien reeds het grote verschil tussen de resultaten van de RVA-enquête betreffende het aantal werknemers in de loop van 2007 en op het einde van het jaar. Meer in detail blijkt ruim 1/3 van de 87.152 werknemers die in de loop van 2007 aan de slag waren in het stelsel van de dienstencheques op het einde van 2007 niet meer onder contract te zijn. Tabel 24 hieronder geeft dit verschil in aantal werknemers op beide meetmomenten weer per type erkende onderneming.

Bij de interimbedrijven blijkt iets meer dan de helft van de werknemers die in de loop van 2007 werkzaam was in het stelsel van de dienstencheques eind 2007 nog onder contract te zijn. Bij alle andere types erkende ondernemingen bedraagt dit aandeel minstens 70%.

Het verschil tussen het aantal werknemers in de loop van 2007 en eind 2007 kan verklaard worden door werknemers die in de loop van 2007 uit het stelsel van de dienstencheques gestapt zijn zowel op eigen initiatief ofwel door een beslissing van hun werkgever.

Tabel 24: Vergelijking tussen het aantal werknemers in de loop van 2007 en het aantal werknemers met een lopend contract eind 2007

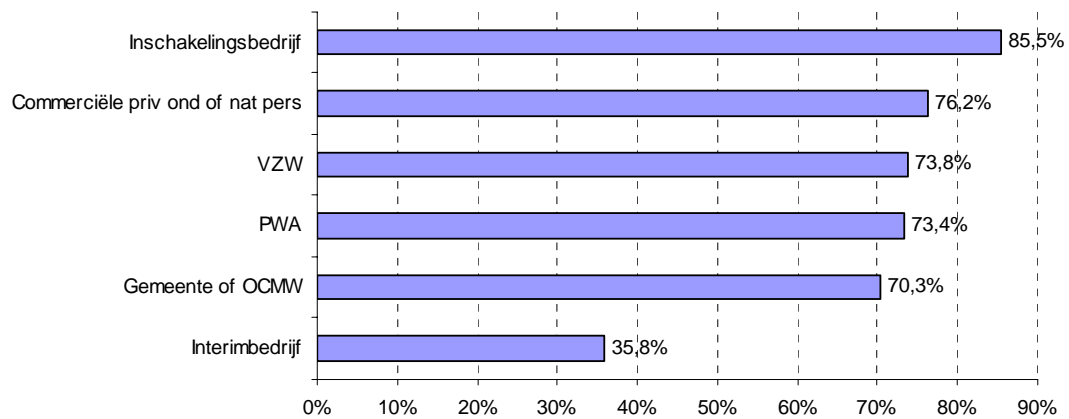
	Aantal werknemers in de loop van 2007	Aantal werknemers eind 2007
Private profit ondernemingen	52.784	33.833
Commerciële private onderneming (excl. interim)	22.598	16.790
Interimbedrijf	28.005	15.464
Natuurlijke persoon	2.181	1.579
Private non-profit ondernemingen	29.393	23.773
Inschakelingsbedrijf	7.088	5.750
VZW	14.325	11.195
PWA	7.980	6.828
Publieke ondernemingen	4.975	4.243
Gemeente	247	217
OCMW	4.728	4.026
Totaal	87.152	61.849

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

Op basis van de enquête blijkt het ruim 60% van de werknemers onmiddellijk een contract van onbepaald duur aangeboden kreeg.

Dit percentage is wel verschillend naargelang het type onderneming waarbij de werknemer is tewerkgesteld (zie Figuur 20). Zoals onderstaande figuur aantoont, geven inschakelingsbedrijven het vaakst meteen een contract van onbepaalde duur. Zo kreeg ruim 86% van de werknemers tewerkgesteld in een inschakelingsbedrijf onmiddellijk een contract van onbepaald duur aangeboden. De interimbedrijven daarentegen bieden slechts 36% van hun werknemers onmiddellijk een contract van onbepaald duur aan.

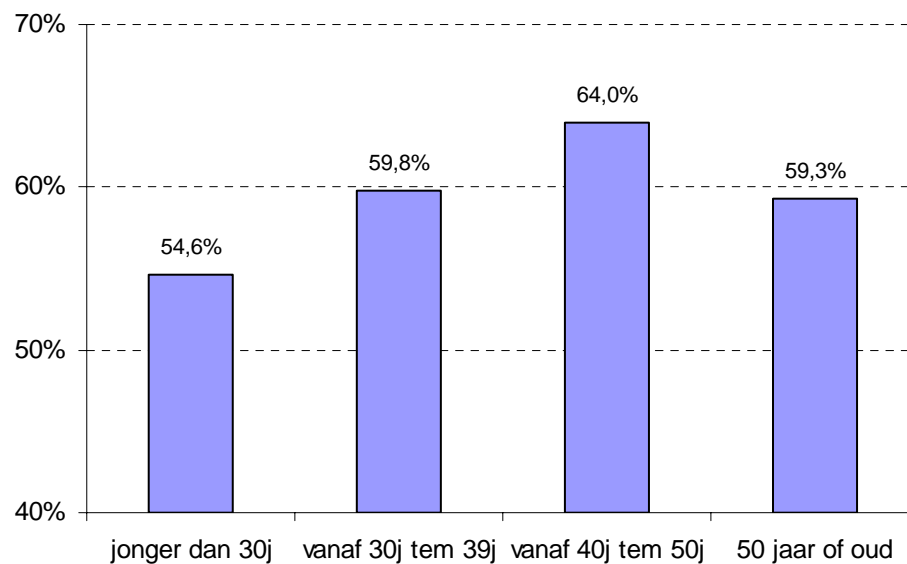
Figuur 20: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Ook de leeftijd speelt een belangrijke rol in het aanbieden van een contract van onbepaald duur. Veertigers starten het vaakst met een contract van een onbepaalde duur (64%). Dit aandeel daalt tot 55% bij hun jongere collega's (<30 jaar) (zie Figuur 21).

Figuur 21: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar leeftijd



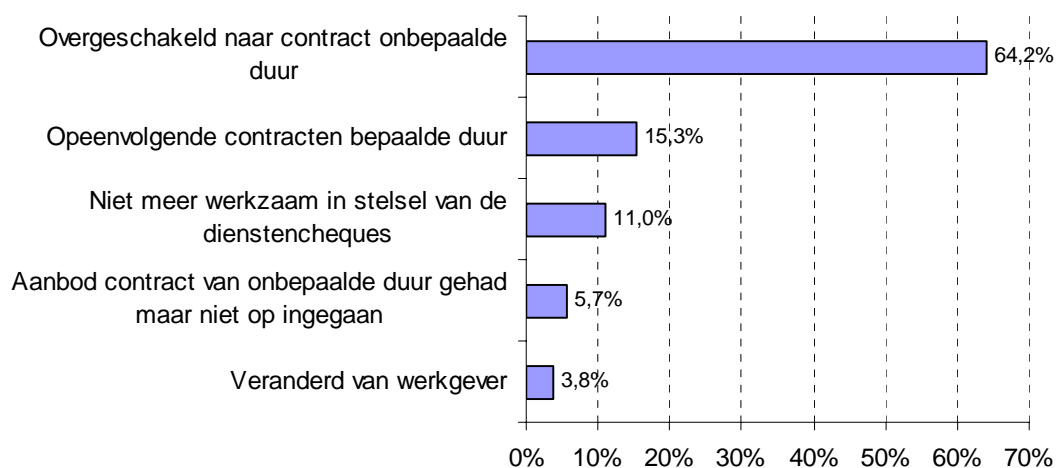
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.2.2 *Evolutie contracten van bepaalde duur*

Aan de werknemers die met een contract van bepaalde duur gestart waren, werd in de enquête gevraagd of ze intussen (op het moment van enquêtering) overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaalde duur of dat ze met een contract van bepaalde duur zijn blijven werken, al dan niet uit vrije wil. Daarnaast kon men ook aangeven dat men ondertussen van dienstencheque-werkgever is veranderd of dat men niet meer werkzaam is in het stelsel van de dienstencheques.

De volgende figuur geeft aan dat ondertussen meer dan de helft (64,2%) van de werknemers een contract van onbepaalde duur gekregen heeft. Slechts 15% werkte met opeenvolgende contracten van bepaalde duur en kreeg nog geen contract van onbepaalde duur aangeboden. Dit aandeel ligt een stuk lager dan in de vorige evaluatie (30%). Het feit dat de bevroegde dienstencheque-werknemers gemiddeld langer in het systeem tewerkgesteld zijn dan in de vorige evaluatie kan gedeeltelijk uitleggen waarom dit aandeel gedaald is.

Figuur 22: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel (N= 1.062)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Het is belangrijk op te merken dat veel werknemers in de enquête een overzicht hebben gegeven van het verloop van hun contractsituatie in plaats van slechts één antwoord aan te duiden. Zo heeft ruim 17% van de werknemers aangeduid dat ze opeenvolgende contracten van bepaalde duur hebben gekregen en dat ze overgeschakeld zijn naar een contract van onbepaald duur. 6% van de werknemers die opeenvolgende contracten van bepaalde duur hebben gekregen, duiden ook aan dat ze niet meer actief zijn in het stelsel van de dienstencheques²².

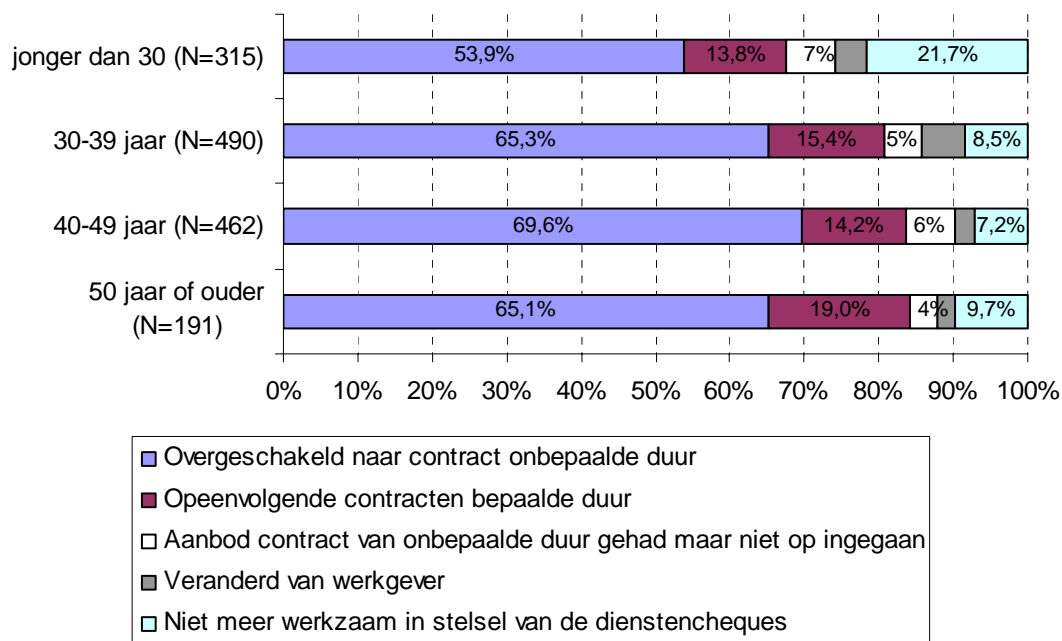
De evolutie van het contracttype blijkt ook afhankelijk te zijn van het type bedrijf waar de werknemer tewerkgesteld is. Het aandeel werknemers dat intussen overgeschakeld is naar een contract van onbepaalde duur blijkt het hoogst te zijn bij

²² Alleen deze laatste situatie werd echter in overweging genomen voor de analyse van de enquête-resultaten. Wanneer “opeenvolgende contracten van bepaald duur” en “overgeschakeld naar een contract van onbepaald duur” werden aangeduid, werden enkel “overgeschakeld naar een contract van onbepaald duur” weerhouden.

PWA's en het laagst bij interimbedrijven. Een opeenvolging van kortlopende contracten van bepaalde duur komt ook vooral voor in de interimsector.

Daarnaast zijn er ook belangrijke verschillen naar leeftijd op te merken in Figuur 23. Jongere werknemers krijgen minder snel een contract van onbepaalde duur aangeboden dan hun oudere collega's. 22% van de werknemers van deze leeftijdscategorie werkten niet meer in het stelsel van de dienstencheques op het moment van de enquête. Dit aandeel ligt merkkelijk hoger dan bij de oudere leeftijdscategorieën. Dit kan verklaard worden door het feit dat het uitstroompercentage van jongeren hoger is omdat deze hun baan in het stelsel van de dienstencheques vaker als tijdelijk beschouwen.

Figuur 23: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel naar leeftijd



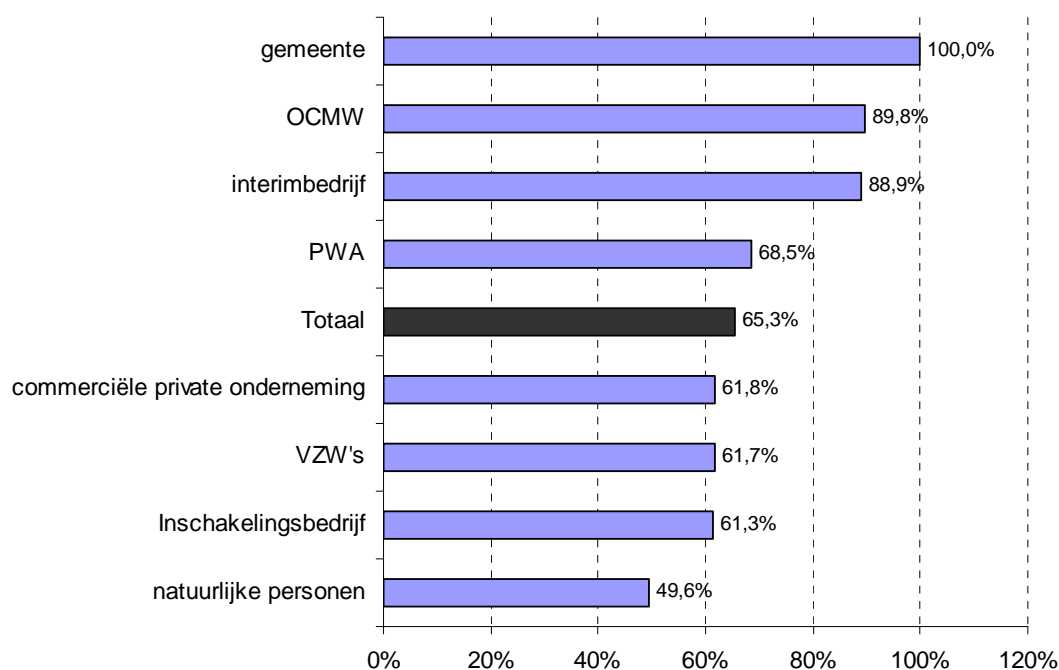
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.3 Verloning

Op basis van de gepresteerde uren en loonmassa van dienstencheque-werknemers aangegeven bij RSZ en RSZPPO komen we op een gemiddeld bruto-uurloon van 9,42 EUR voor het jaar 2007.

Daarnaast werd in de bedrijfsenquête gepeild of ondernemingen zich al dan niet beperken tot de verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde paritaire comité. Gemiddeld biedt 65% van de ondernemingen ruimere voordelen aan zijn werknemers aan. Naar type onderneming zijn er relatief grote verschillen merkbaar. Bij de natuurlijke personen biedt 50% van de ondernemingen ruimere voorwaarden aan, terwijl dit aandeel bij de gemeenten 100% bedraagt.

Figuur 24: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf

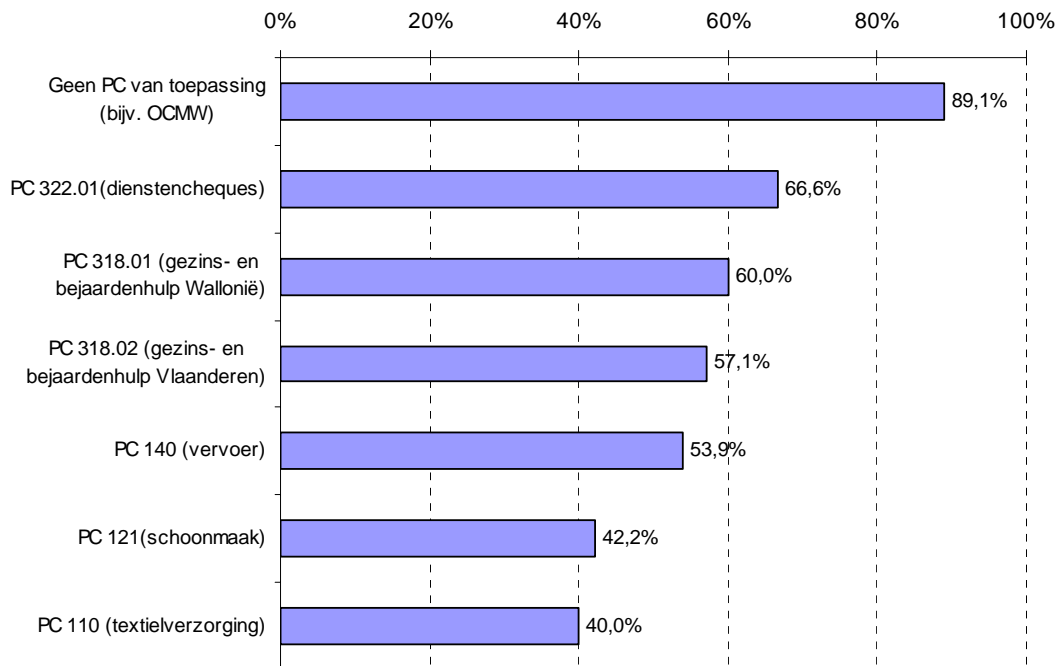


Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Bij bovenstaande figuur dient wel opgemerkt te worden dat verschillende types van ondernemingen ressorteren onder verschillende paritaire comités. Het aanbieden van ruimere voorwaarden dan voorzien in het bevoegde paritaire comité is aldus geen garantie voor gunstigere voorwaarden in vergelijking met een bedrijf of type bedrijf dat zich beperkt tot de minima vastgelegd in zijn paritair comité.

Figuur 25 toont het aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden aanbiedt dan de minima bepaald door het bevoegd paritair comité verdeeld op basis van het paritair comité waartoe het bedrijf behoort. In het paritair comité van textielverzorging (PC 110) en dit van de schoonmaak (PC 121) biedt minder dan de helft van de bedrijven ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden aan. In PC 322.01 loopt dit aandeel op tot bijna 67%. Het aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden aanbiedt dan de minima ligt het hoogst in de groep bedrijven die niet onder een paritair comité ressorteren (bijv. gemeenten en OCMW's)

Figuur 25: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens PC



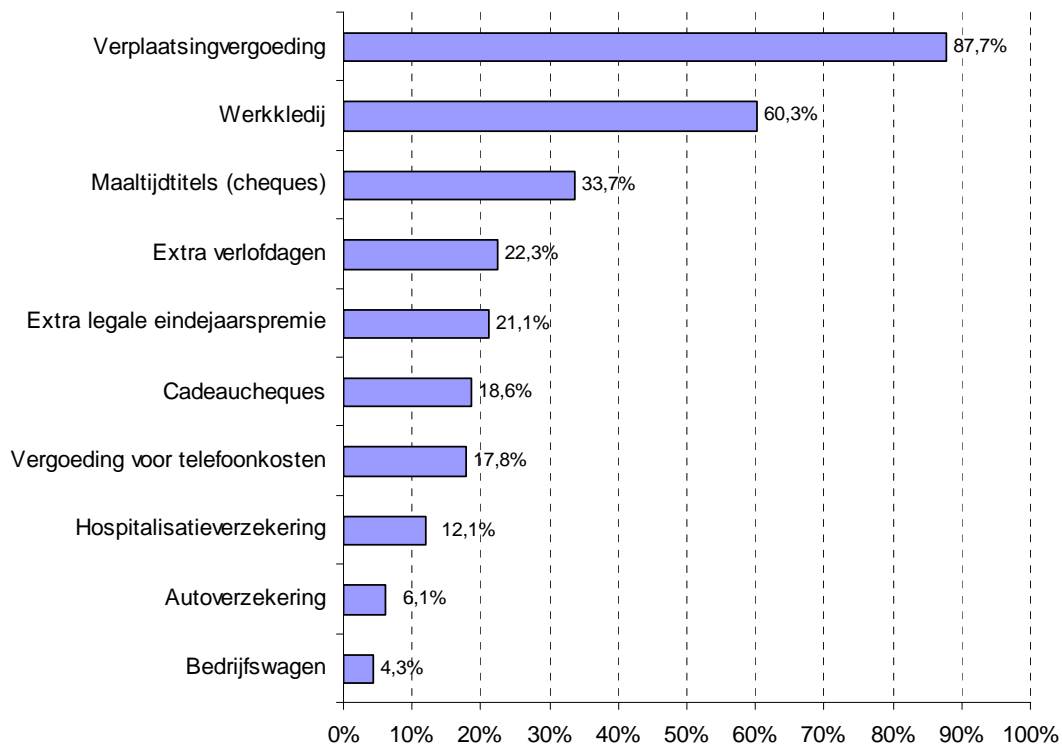
Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Verloning van werknemers gebeurt niet alleen via het uitbetalen van het loon. Aan de ondernemingen werd in de enquête gevraagd aan te duiden welke extra voordelen in hun bedrijf aangeboden worden aan dienstencheque-werknemers. Ongeveer 88% van de bevroegde ondernemingen keert een verplaatsingsvergoeding uit en 60% voorziet in werkkledij. Ruim 1 op 3 ondernemingen geeft zijn werknemers een extra-legale vergoeding onder de vorm van maaltijdtitels (vb. maaltijdcheques) en 22% van de werkgevers gunt zijn dienstencheque-werknemers extra verlofdagen.

Heel wat werkgevers vermelden zelf nog andere voordelen die aan dienstencheque-werknemers aangeboden worden. Het meest voorkomende extra voordeel is een hoger loon of productiviteitspremies. Andere vaak voorkomende extra voordelen zijn personeelsfeesten, groepsactiviteiten of opleidingen.

Het aanbieden van extra voordelen en de aard van de toegekende voordelen kent grote verschillen afhankelijk van het type onderneming. Een verplaatsingsvergoeding komt bijna bij elke type bedrijf voor, maar het minst bij interimbedrijven. Werkkledij wordt vooral toegekend door gemeenten, OCMW's, inschakelingsbedrijven en PWA's. Hospitalisatieverzekeringen en extra verlofdagen worden bijna uitsluitend door gemeenten en OCMW's aangeboden. Een bedrijfswagen wordt enkel door inschakelingsbedrijven, commerciële private ondernemingen (exclusief interim), natuurlijke personen en VZW's toegekend.

Figuur 26: Extra voordelen voor werknemers

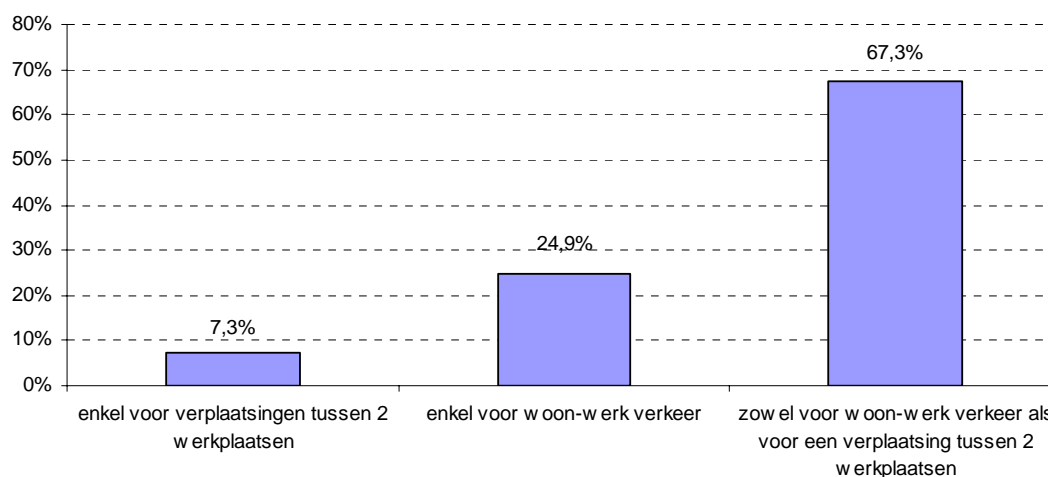


Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Aan de ondernemingen die antwoorden dat ze een verplaatsingvergoeding toekennen aan hun dienstencheque-werknemers werd gevraagd voor welke type verplaatsingen hun werknemers een vergoeding ontvangen. Figuur 27 geeft aan dat ruim twee op drie ondernemingen die een verplaatsingvergoeding toekennen aan hun werknemers het doen voor zowel woon-werk verkeer als voor een verplaatsing tussen twee werkplaatsen. Eén vierde van de ondernemingen kent een vergoeding enkel voor woon-werk verkeer, terwijl 7% van de ondernemingen enkel een vergoeding toekent voor verplaatsingen tussen 2 werkplaatsen.

Sommige ondernemingen gaven in de enquête nog aan andere verplaatsingvergoedingen te betalen. Bijvoorbeeld een fietsvergoeding voor woon-werk verkeer. Andere ondernemingen vermelden een vergoeding aan hun werknemers in geval van een verplaatsing voor een opleiding, voor verplaatsingen tussen sociale zetel en de werkplaats of nog voor een verplaatsing tussen woon en werk voor het binnenbrengen van dienstencheques.

Figuur 27: Type verplaatsingsvergoedingen



Bron: IDEA Consult op basis van enquêteresultaten

Het financieren van al deze voordelen gebeurt in bepaalde gevallen door een extra vergoeding die aan de gebruikers gevraagd wordt. Van alle bevroegde ondernemingen zegt 13% dat zij extra vergoedingen (bvb. voor verplaatsingen) aanrekenen aan de gebruikers van dienstencheques. Dit percentage ligt een stuk lager dan in 2006 (27%). Toch lopen er zowel bij RVA als Test-Aankoop klachten binnen over de extra kosten die dienstencheque-ondernemingen aanrekenen aan gebruikers²³. Het gaat over de aanrekening van administratie- en dossierkosten, verzekeringen, verplaatsingsvergoedingen en in sommige gevallen de verplichting tot het aankopen van poetsgerief.

Tabel 25 geeft een overzicht van de aard van de vergoedingen die dienstencheque-ondernemingen vragen aan gebruikers. Verplaatsingsvergoedingen op basis van reële kosten of een forfait zijn de meest voorkomende extra vergoedingen. Ruim 80% van de ondernemingen die een extra vergoeding vragen aan de gebruiker rekenen een verplaatsingsvergoeding aan. Bepaalde bedrijven geven in de enquête echter aan dat verplaatsingsvergoedingen enkel aangerekend worden indien de dienstencheque-werknemer boodschappen doet in opdracht van de gebruiker of indien de woonplaats van de gebruiker afgelegen ligt (bvb. meer dan 10 kilometer van een bepaalde gemeente).

²³ Zie 'Klachten over extra kosten bij dienstencheques', artikel in de Standaard van 4 april 2008 (Bron: Belga, vrt).

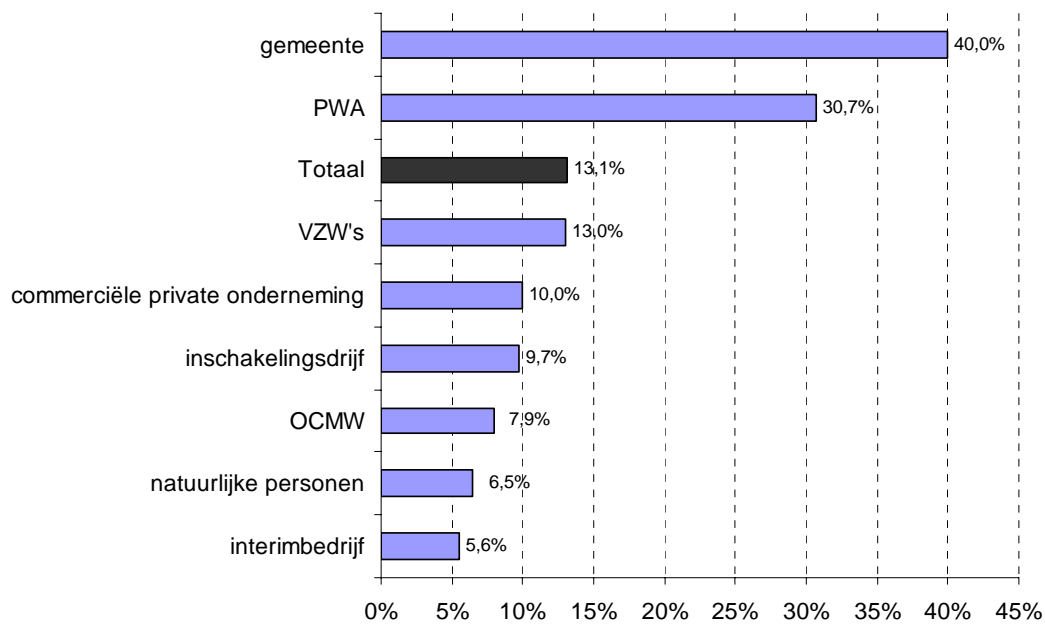
Tabel 25: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker

Aard van de vergoeding	Aantal	Percent
Verplaatsingsvergoeding op basis van een forfait (bv. per prestatie of per maand)	45	41,7%
Verplaatsingsvergoeding op basis van reële kosten (bv. kilometervergoeding)	40	37,0%
Dossierkosten (incl. inschrijvings- of lidgeld)	18	16,7%
Maaltijdvergoeding	0	0%
Extra forfaitaire vergoeding per geleverde prestatie of per maand	6	5,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Het aanrekenen van een extra vergoeding aan de gebruiker kent belangrijke verschillen afhankelijk van het type onderneming. Onderstaande figuur toont aan dat extra vergoedingen het vaakst voorkomen bij gemeenten en PWA's en het minst vaak bij interimbedrijven. Het is zo dat 40% van de gemeenten en 31% van de PWA's antwoorden dat ze een extra vergoeding aanrekenen aan de gebruiker, tegen ruim 6% van de interimbedrijven.

Figuur 28: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker naar type



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

1.4 Toepassing van specifieke bepalingen dienstencheques

De wetgeving op de dienstencheques voorziet een aantal specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques. In Tabel 26 wordt weergegeven in hoeverre deze specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toegepast worden door de dienstencheque-ondernemingen. Het niet-toepassen van een verplichte bepaling betekent niet altijd een inbreuk op de regelgeving. Het kan immers zijn dat de betrokken situatie zich niet heeft voorgedaan in de onderneming. Daarom werd in de enquête van 2007 aan de ondernemingen de mogelijkheid gegeven aan te duiden dat een bepaalde bepaling niet van toepassing was voor een onderneming.

Tabel 26: Aandeel dienstencheque-ondernemingen dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast

	Ja	Nee	Niet van toepassing in 2007	N
Verplichte bepalingen:				
Het verplicht aanbieden van een contract van onbepaalde duur na 3 of 6 maanden	65,5%	5,8%	28,8%	903
Het verplicht aanbieden van bijkomende uren voor werknemers van categorie A.	54,7%	13,1%	32,2%	883
De voorafgaande verplichting om de intentie tot het sluiten van een arbeidsovereenkomst DCH vooraf schriftelijk vast te leggen	45,6%	19,6%	34,7%	881
Niet-verplichte bepalingen:				
Het aanvragen van een inkomensgarantie-uitkering door deeltijdse werknemers van categorie A	65,6%	8,4%	26,0%	878
Mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden	37,0%	25,3%	37,7%	879
Mogelijkheid tot verkorte opzegging	30,0%	25,6%	44,4%	876
De mogelijkheid om in de eerste 6 maanden van de tewerkstelling een werknemer van categorie A minder dan 1/3 van een voltijdse baan te werk te stellen	21,7%	34,2%	44,1%	881
De mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken	15,2%	42,9%	41,9%	881
Mogelijkheid van een verkorte proefperiode (3 dagen)	16,6%	42,2%	41,2%	885

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2 Verloop van dienstencheque-werknemers

2.1 Instroom van dienstencheque-werknemers

Dit hoofdstuk analyseert het verloop in het dienstenchequesysteem aan de hand van allerhande gegevens over in- en uitstroom. Bij de instroom kijken we ondermeer naar de instroom van werknemers op basis van RVA-gegevens. De enquête-resultaten geven ons informatie over de gemiddelde tewerkstellingsduur tot op heden, de vroegere beroepssituatie vóór dienstencheque-tewerkstelling, de snelheid van het vinden van werk, de motieven om in het systeem aan de slag te gaan en de rekrutering van dienstencheque-werknemers.

Om een beeld te vormen van het totale verloop van werknemers uit het dienstenchequesysteem gebruiken we gegevens over de uitstroom uit het systeem van RVA. Daarnaast hebben we via de enquête zicht op de belangrijkste motieven om te stoppen als dienstencheque-werknemer.

Tot slot geven we een inschatting van het gemiddelde ziekteverzuim en de tijdelijke werkloosheid bij dienstencheque-werknemers.

2.1.1 Instroom in het systeem op basis van RVA-gegevens

Tabel 27 geeft het aantal werknemers weer die werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques in 2007 maar niet in het stelsel zaten in 2006. Het gaat hier dus over dienstencheque-werknemers die instroomden in 2007. De tabel toont aan dat er 38.243 werknemers in het systeem zijn ingestroomd in 2007. De private ondernemingen kenden de grootste instroom. Van de 38.243 nieuwe dienstencheque-werknemers, belandde 25.616 in een private onderneming (67%).

Deze tabel drukt ook het aantal ingestroomde werknemers uit in percentage van de tewerkstelling in 2007. Dit toont aan dat het grootste instroompercentage bij de natuurlijke personen voorkomt. Ruim 71% van hun werknemers zijn in 2007 in het systeem binnengetroten. Met een instroompercentage van ongeveer 31% kennen de gemeenten, PWA's en OCMW's relatief de laagste instroompercentages.

Tabel 27: Instroom in het stelsel van de dienstencheques in 2007

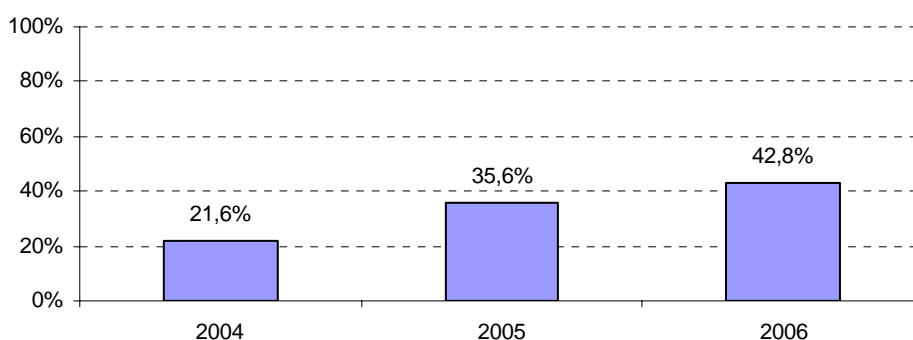
	Aantal nieuwe instroom	Aantal tewerkstelling in 2007	Percentage van de tewerkstelling in 2007
Private profit ond.	25.616	52.784	48,5%
Com. private ond. (excl. interim)	12.214	22.598	54,0%
Interimbedrijf	11.860	28.005	42,3%
Natuurlijke personen	1.542	2.181	70,7%
Private non-profit ond.	11.068	29.393	37,7%
Inschakelingsbedrijf	2.943	7.088	41,5%
VZW	5.567	14.325	38,9%
PWA	2.558	7.980	32,1%
Publieke ondernemingen	1.559	4.975	31,3%
Gemeente	75	247	30,4%
OCMW	1.484	4.728	31,4%
Totaal	38.243	87.152	43,9%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens (2007)

2.1.2 Instroom en gemiddelde tewerkstellingsduur in het systeem op basis van enquêteresultaten

Figuur 29 geeft weer in welk jaar de in de enquête bevroegde dienstencheque-werknemers in het stelsel aan de slag zijn gegaan. 43% van de werknemers gaf aan tijdens 2006 te zijn toegetreden, 36% het jaar voordien en 22% bij de opstart van het systeem in 2004²⁴.

Figuur 29: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer startte (N=3.016)



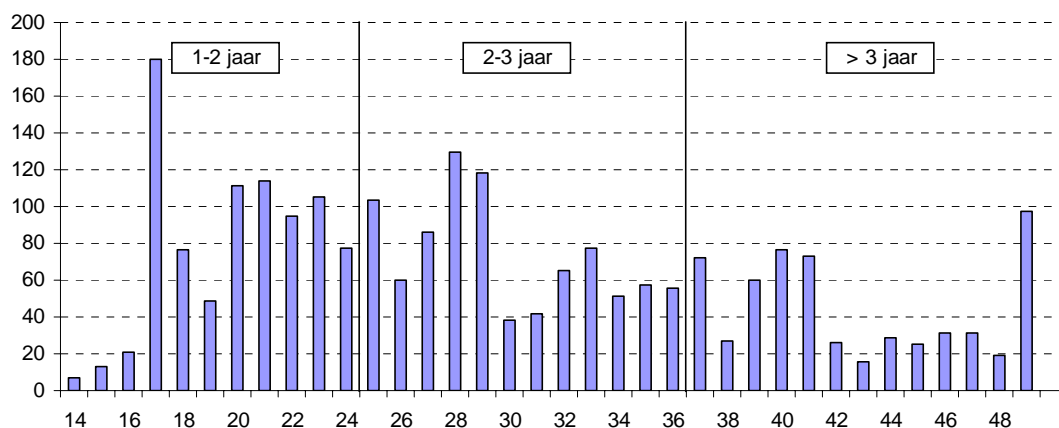
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

²⁴ Sommige werknemers gaven aan in 2007 of 2008 in het stelsel gestapt te zijn, terwijl de steekproef voor de bevraging getrokken werd uit dienstencheque-werknemers actief in 2006. Wellicht zijn zij tijdens 2006 uitgestroomd en dan later opnieuw als dienstencheque-werknemer aan de slag gegaan. Deze antwoorden werden niet meegenomen in Figuur 29 en Figuur 30.

Op basis van de datum van toetreding, gingen we na hoeveel maanden de dienstencheque-werknemer gemiddeld al aan de slag zijn in het stelsel. Werknemers die niet meer tewerkgesteld waren in het stelsel op het moment van de enquête werden niet meegenomen. Gemiddeld zijn de bevraagde werknemers 29,4 maand (ongeveer 2,5 jaar) aan de slag. Niet verwonderlijk is dit gemiddelde een stuk hoger dan dit uit vorige evaluatie (23,9 maand).

De volgende figuur geeft een meer gedetailleerde verdeling weer van het aantal maanden dat de dienstencheque-werknemers al in het stelsel aan de slag zijn²⁵. Er is een piek te zien rond 17 maand, wat betekent dat in het najaar van 2006 een relatief groot aantal werknemers is gestart. De piek rond 49 maand kan verklaard worden door het feit dat alle werknemers die antwoorden dat ze vóór 2004 in het stelsel zijn gestart (toen het stelsel van de dienstencheques door de gewesten werd beheerd), werden geclassificeerd alsof ze in januari 2004 zijn begonnen.

Figuur 30: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstencheque-stelsel, indien ondertussen niet gestopt (N= 2.318)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.1.3 Vroegere beroepssituatie van de werknemers

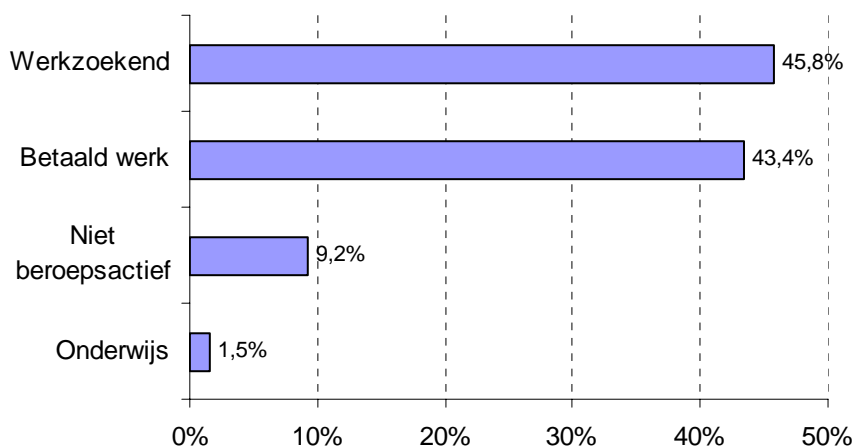
In de werknemersenquête werden de dienstencheque-werknemers ook bevraagd naar hun beroepssituatie voor ze aan de slag gingen in het stelsel van de dienstencheques. Figuur 31 geeft een overzicht van de vroegere beroepssituatie van 2.731 respondenten die de vraag goed hadden beantwoord. 46% van de respondenten was werkzoekend voor intrede in het dienstencheque-systeem en 9% was voordien inactief. 43% van de dienstencheque-werknemers stroomde in vanuit een ander betaald werk.

In vergelijking met de vorige evaluatie is het aantal ex-werkzoekenden gedaald (van 47,7% in 2006 naar 45,8% in 2007) terwijl het aantal dienstencheque-werknemers dat vanuit een betaald werk instroomde is gestegen (van 38,1% in 2006 naar 43,4% in 2007). Het aantal dienstencheque-werknemers dat uit het onderwijs komt is gedaald.

²⁵ De Y-as van de figuur geeft het aantal dienstencheque-werknemers weer en de X-as het aantal maanden tewerkstelling in het stelsel.

Dit kan verklaard worden door het feit dat deze antwoordcategorie dit jaar uitsluitend wees naar onderwijs en niet meer naar opleiding (bvb VDAB/Forem,...).

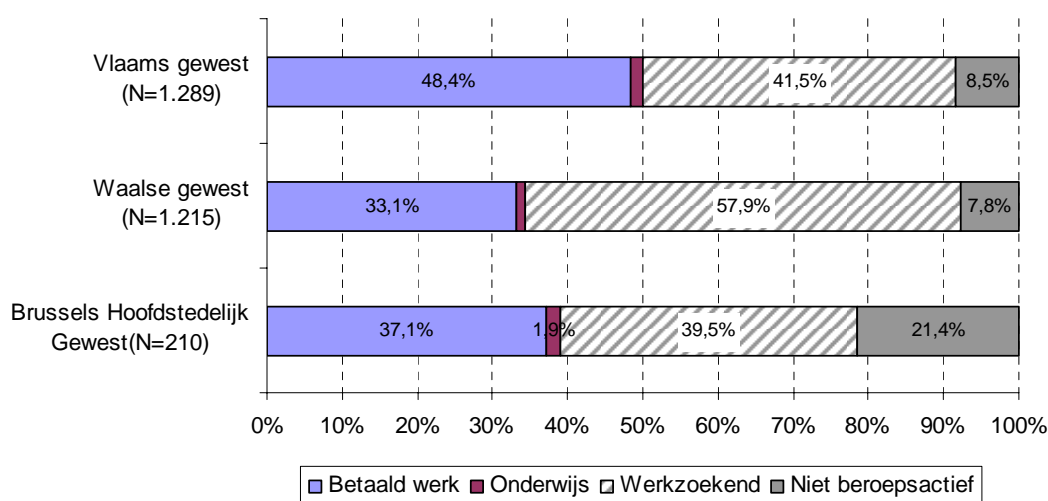
Figuur 31: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers (N= 2.731)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

De volgende figuur geeft de vroegere beroepssituatie van de bevroegde werknemers weer per regio. In Wallonië was ruim 60% van de dienstencheque-werknemers vóór intrede tot het stelsel werkzoekend, terwijl dit in Vlaanderen bij 41% van de werknemers het geval was en in Brussel bij 39%. In Vlaanderen is het aandeel van de werknemers dat vroeger betaald werk uitvoerde opmerkelijk groter dan in de 2 andere gewesten. In Brussel was ruim 1 op 4 dienstencheque-werknemer vroeger niet-beroepsactief, terwijl dit aandeel veel lager ligt in Vlaanderen en Wallonië.

Figuur 32: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

De volgende tabel geeft meer in detail weer wat de vroegere beroepssituatie was van de dienstencheque-werknemers. Binnen de groep die voorheen betaald werk uitvoerde had de meerderheid een contract van onbepaalde duur. Van de werkzoekenden was ongeveer de helft uitkeringsgerechtigd. Ten opzichte van de vorige evaluatie is het aantal werknemers dat voorheen in het PWA-circuit werkte sterk gedaald (van 20,2% in 2006 naar 16,1% in 2007). Ten slotte werkte het grootste deel van de werknemers die vroeger niet-beroepsactief waren in het huishouden en/of waren ze verantwoordelijk voor de opvang van kinderen of ouderen.

Tabel 28: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail

	Aantal	Percentage
Betaald werk	1.186	43,4%
Werknemer met een vast contract (onbepaalde duur)	692	25,3%
Uitzendopdracht	140	5,1%
Werknemer met een tijdelijk contract (bepaalde duur, bepaald werk, ...)	177	6,5%
Zelfstandige, vrij beroep, helper	92	3,4%
Werk in het niet-legale circuit	85	3,1%
Onderwijs	42	1,5%
Werkzoekend	1.252	45,8%
Werkzoekend met uitkering	632	23,2%
Werkzoekend zonder uitkering	178	6,5%
Werkloosheid en PWA-activiteit	441	16,1%
Niet beroepsactief	252	9,2%
(Brug-)pensioen	13	0,5%
Huishoudelijke taken, opvang van kinderen of ouderen	185	6,8%
Onbetaald werk als vrijwilliger	5	0,2%
Leefloon, sociale bijstand (OCMW-uitkering)	43	1,6%
Invaliditeitsuitkering	6	0,2%
TOTAAL	2.731	100%

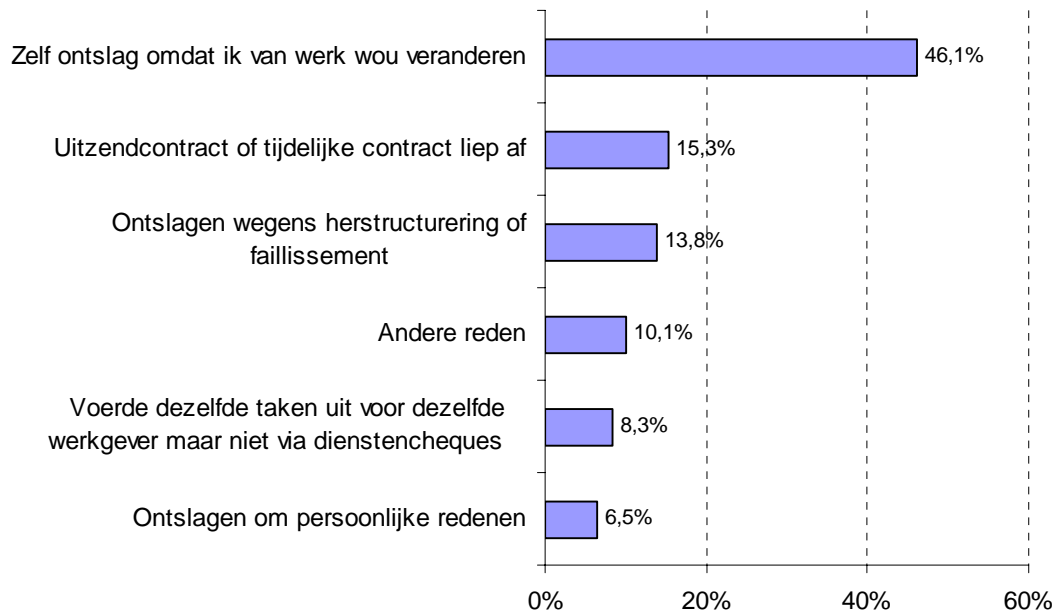
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Aan de werknemers die antwoorden dat ze voorheen een ander betaald werk verrichtten (behalve de zelfstandigen) werd in de enquête gevraagd naar hun redenen om van werk te veranderen. Figuur 33 geeft aan dat de belangrijkste reden was dat ze zelf ontslag hebben genomen omdat ze van werk wouden veranderen (46,1%). 15% van de werknemers zijn van werk veranderd omdat hun uitzendcontract of tijdelijke contract afliep. 14% werd wegens herstructurering of faillissement ontslagen en ruim 7% omwille van persoonlijke redenen. Ten slotte antwoorden ruim 8% van de bevraagde werknemers dat ze in hun vorige baan dezelfde taken uitvoerden voor dezelfde werkgever maar niet via de dienstencheques (substitutie).

Naast bovenvermelde redenen om van job te veranderen vermelden 10% van de werknemers ook andere redenen. De belangrijkste andere reden is dat ze hun vorige baan hebben behouden, in combinatie met hun baan in het stelsel van de dienstencheques. Daarnaast hebben sommige dienstencheque-werknemers hun vorige baan opgegeven wegens gezondheidsproblemen, wegens een zwangerschap of een echtscheiding.

De redenen om van werk te veranderen zijn verschillend naargelang de leeftijd van de werknemers. Zo antwoorden jongere werknemers (< 30 jaar) vaker dat hun uitzendcontract of tijdelijke contract afliep. Oudere werknemers (> 50 jaar) daarentegen antwoorden vaker dat ze met hun vorige job zijn gestopt omwille van een herstructurering of faillissement (of omdat ze dezelfde taken uitvoerden voor dezelfde werkgever maar nu via dienstencheques).

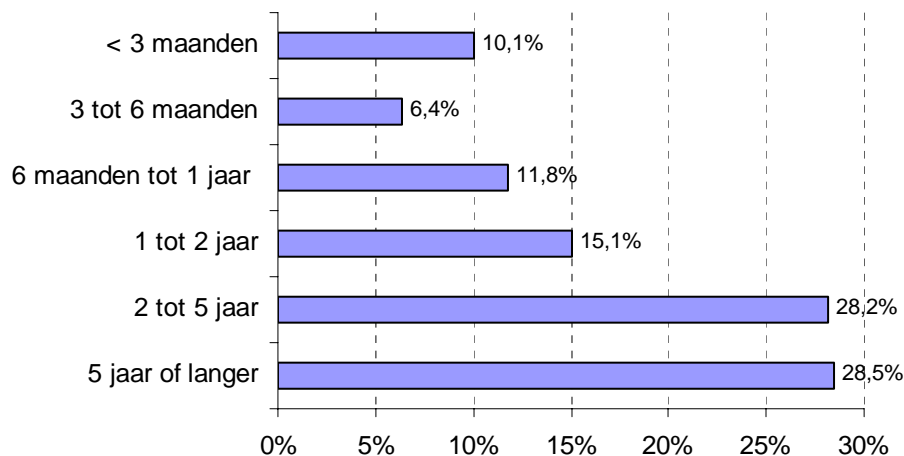
Figuur 33: Redenen waarom van werk veranderd (N = 1.094)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Bijna 46% van de dienstencheque-werknemers was voor intrede in het stelsel werkzoekend. De werkloosheidsduur bedroeg gemiddeld 3 jaar en 8 maanden. Dit is ongeveer dezelfde duur dan deze berekend in de vorige evaluatie. Volgende figuur geeft ons een gedetailleerder beeld van de werkloosheidsduur van de ex-werkzoekenden. Bijna 3 op 4 was langdurig werkzoekend, dit wil zeggen een werkloosheidsduur van minstens één jaar. 56% van de ex-werkzoekenden was minstens 2 jaar werkzoekend en 28% zelfs 5 jaar of meer voor intrede in het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 34: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers



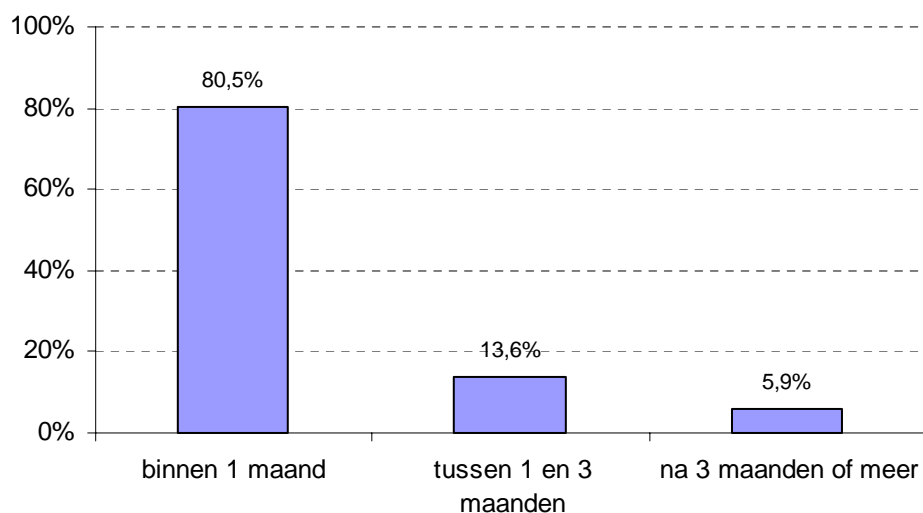
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.1.4 Snelheid van het vinden van werk

Op de vraag naar de snelheid van het vinden van werk, antwoordde 80% van de bevroegde werknemers dat ze binnen de maand werk vonden in het stelsel van de dienstencheques. Enkel 6% is pas na 3 maand of meer kunnen starten in het stelsel.

De snelheid van het vinden van werk hangt ook af van de leeftijd van de werknemer. Werknemers van de jongste leeftijdscategorie (< 30 jaar) doen er gemiddeld iets langer over om als dienstencheque-werknemer aan de slag te kunnen gaan.

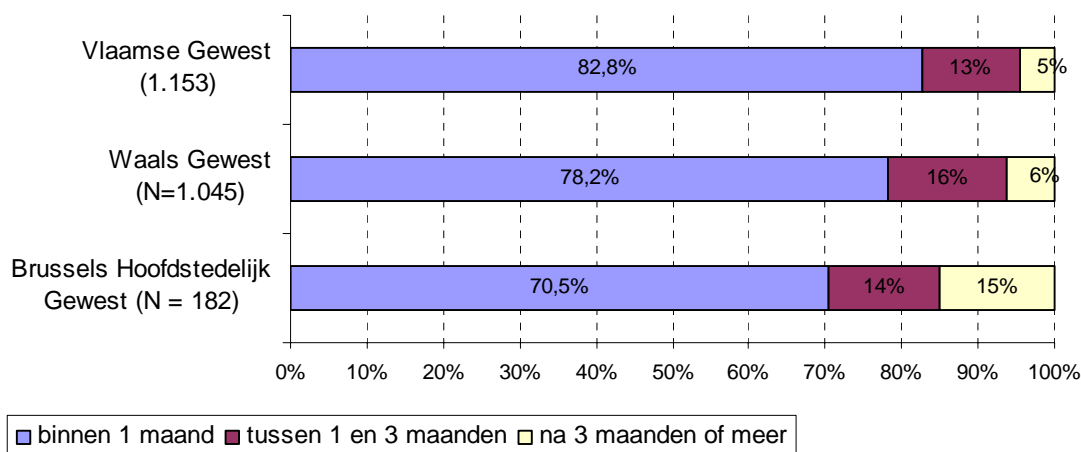
Figuur 35: Snelheid van het vinden van werk in het dienstencheque-stelsel (N= 2.996)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er zijn natuurlijk ook belangrijke regionale verschillen in de snelheid van het vinden van werk in het stelsel van de dienstencheques. Zoals het te zien is in de volgende figuur vond 83% van de werknemers in Vlaanderen werk binnen een maand, tegenover 78% in Wallonië en 70% in Brussel. In Brussel vond 15% van de werknemers werk na 3 maanden of meer tegenover 5% in Vlaanderen en 6% in Wallonië.

Figuur 36: Snelheid van het vinden van werk naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.1.5 Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer

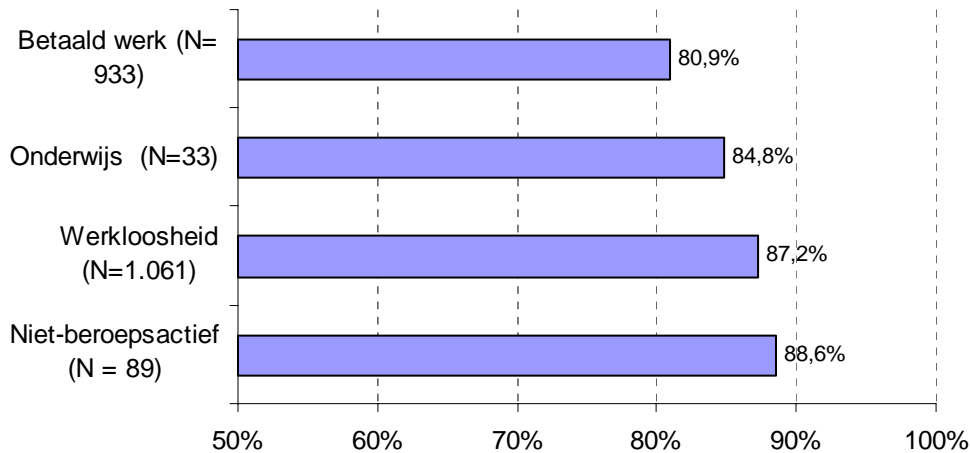
In de enquête werd er aan de werknemers gevraagd of de beslissing om te werken als dienstencheque-werknemer een bewuste keuze was. Daarnaast konden de bevroegde werknemers ook hun motieven aangeven om als dienstencheque-werknemer te gaan werken.

2.1.5.1 Bewuste keuze om als dienstencheque-werknemer te werken

Ruim 84% van de bevroegde werknemers gaf aan dat ze bewust de stap naar het stelsel van de dienstencheques hebben gezet. Net zoals in de vorige evaluatie is het aandeel werknemers jonger dan 30 jaar dat bewust koos om te werken in het stelsel lager (79%) in vergelijking met de oudere leeftijdscategorieën (ongeveer 88%).

Onderstaande figuur geeft aan dat de bewuste keuze om in het stelsel van de dienstencheques te werken voor een deel samenhangt met de vroegere beroepssituatie. Zo is het aandeel werknemers dat vroeger ander betaald werk uitvoerde en bewust koos om te werken in het stelsel iets lager (80,9%) dan het aandeel werknemers die vroeger werkloos (87,2%) of niet-beroepsactief (88,6%) waren.

Figuur 37: Aandeel van de werknemers dat bewust koos om in het dienstencheque-stelsel te stappen naar vroegere beroepssituatie



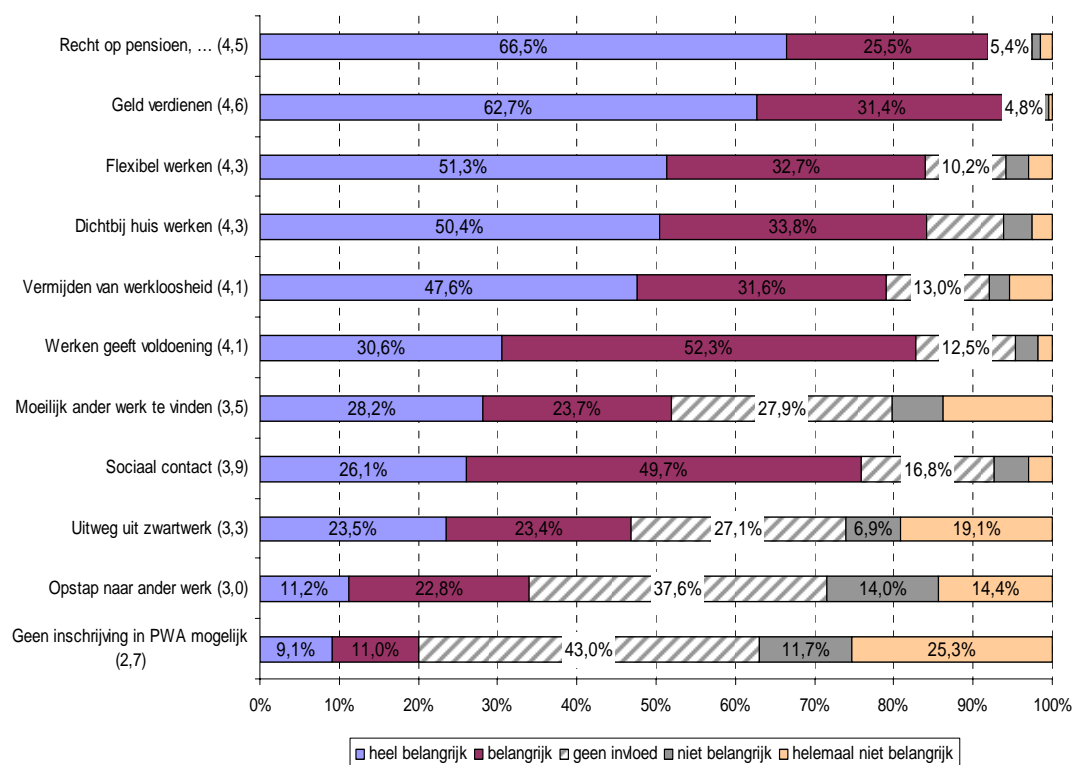
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er zijn ook tussen de regio's belangrijke verschillen op te merken in het aandeel werknemers dat bewust koos om in het dienstencheque-stelsel aan de slag te gaan. Dit aandeel ligt hoger in Wallonië (91%) en Brussel (88%) dan in Vlaanderen (81%).

2.1.5.2 Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer

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

Figuur 38: Belang van de motieven om te werken als dienstencheque-werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Het belangrijkste motief voor werknemers om te werken in het stelsel van de dienstencheques is het recht hebben op pensioen, arbeidsongevallenverzekering, enz... Dit motief wordt als een belangrijk motief gezien door ruim 67% van de bevroegde werknemers. Het motief 'om geld te verdienen' is een belangrijk motief voor 63% van de werknemers. Het feit dat er geen inschrijvingen meer mogelijk zijn in PWA wordt maar door 9,5% van de bevroegde werknemers als een belangrijk motief gezien.

Er zijn geen grote verschillen op te merken in de motieven om in het dienstenchequetelsel te werken tussen de verschillende leeftijdscategorieën. Enkel het motief 'ik heb moeilijkheden om ander werk te vinden' behaalt een hogere score bij werknemers van 50 jaar en meer (4,0) dan bij werknemers jonger dan 30 jaar (3,1).

De motieven van de werknemers werden tot slot gecombineerd met het type onderneming waar de dienstencheque-werknemer tewerkgesteld is/was. Uit de resultaten blijkt dat geld verdienen een even belangrijk motief is voor de werknemers van alle type bedrijven. Het verkrijgen van recht op pensioen, arbeidsongevalverzekering... is een belangrijk motief voor de werknemers van alle type ondernemingen. Werknemers bij PWA hechten een groter belang aan het dichtbij huis werken en zijn ook vaker aan de slag in het dienstencheque-stelsel omdat er geen inschrijving meer mogelijk is in PWA. Deze werknemers en werknemers van VZW's blijken ook het sociale contact als een belangrijker motief te waarderen dan de werknemers van andere type ondernemingen.

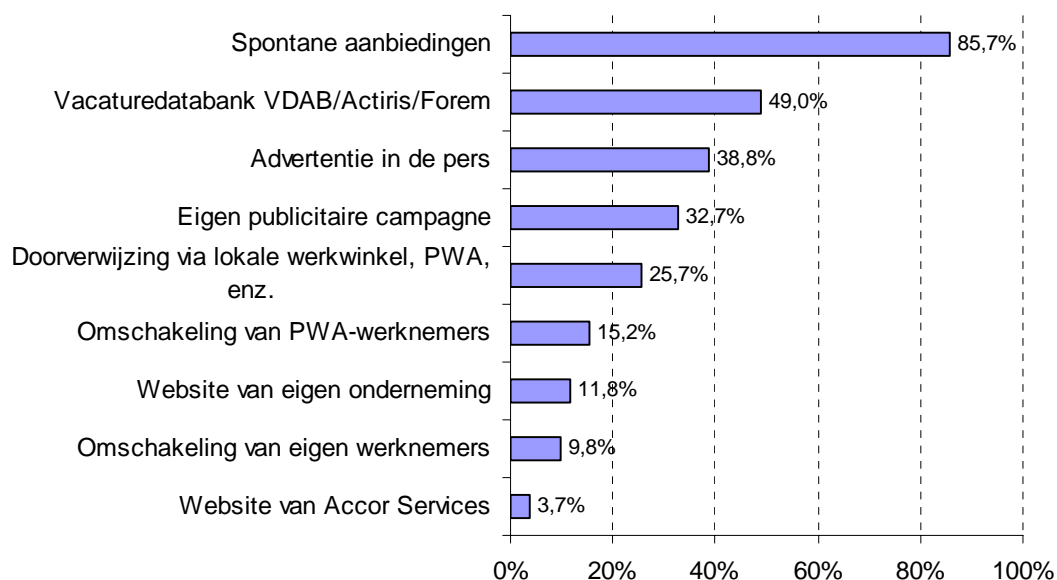
2.1.6 *Rekrutering van dienstencheque-werknemers*

In de enquête van de werkgevers werden er verschillende vragen gesteld over de rekrutering van dienstencheque-werknemers en het aanbod van geschikte kandidaten. Er werd aan de ondernemingen gevraagd welke rekruteringskanalen ze gebruiken voor de aanwerving van dienstencheque-werknemers. Aan de ondernemingen werd ook hun mening gevraagd over het aanbod van geschikte kandidaten, eventuele problemen bij het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers en de pijnpunten in de zoektocht naar geschikte kandidaten. Ten laatste werd bij de ondernemingen gepeild naar de wachttijd voor de gebruikers van dienstencheques voor het uitvoeren van de gevraagde dienst. Deze laatste vraag geeft ons ook een idee over de toestand van het aanbod van geschikte kandidaten in het stelsel van de dienstencheques.

2.1.6.1 *Rekruteringskanalen*

Net zoals in de vorige evaluaties blijft de spontane aanbieding het belangrijkste rekruteringskanaal van de werkgevers. 86% van de ondernemingen ziet dit als een belangrijk kanaal. De vacaturedatabanken van de regionale arbeidsbemiddelingsdiensten worden door een kleine helft van de bedrijven genoemd als een belangrijk kanaal. Ten opzichte van de vorige evaluatie is het aandeel ondernemingen dat de omschakeling van PWA-werknemers als een belangrijk rekruteringskanaal beschouwt sterk gedaald. Terwijl 1 op 4 ondernemingen in de enquête van 2006 dit kanaal als een belangrijk rekruteringskanaal beschouwde is dit aandeel in 2007 naar 15% gedaald.

Figuur 39: *Belangrijke rekruteringskanalen van de werkgevers*²⁶



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

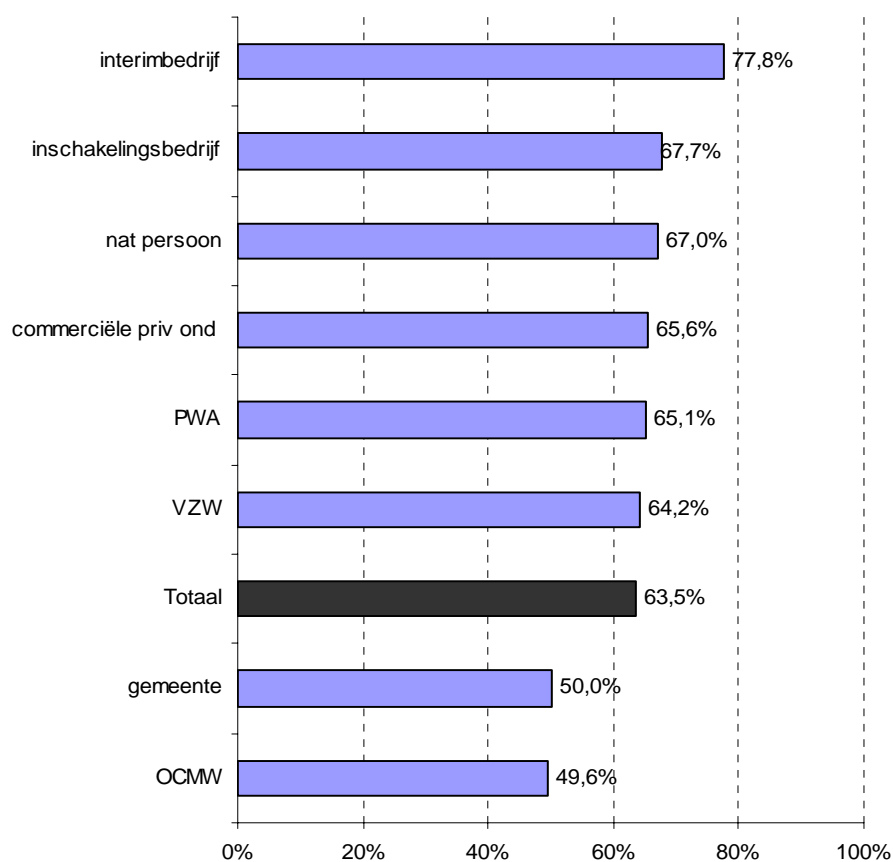
²⁶ De percentages tellen niet op tot 100%, aangezien elke onderneming meerdere kanalen kon aanduiden als belangrijk.

Er zijn ook enkele verschillen waar te nemen in het gebruik van rekruteringskanalen naar type bedrijf. Spontane aanbiedingen en de website van de eigen onderneming worden het meest door interimbedrijven gebruikt. De vacaturedatabanken van de publieke bemiddelingsdiensten (VDAB, Actiris, Forem) worden het meest geraadpleegd door commerciële private ondernemingen, natuurlijke personen en invoegondernemingen. Doorverwijzing via de lokale werkwinkels blijkt een belangrijker rekruteringskanaal te zijn voor PWA's dan voor andere ondernemingen. Net zoals de gemeenten, kiezen zij ook vaak voor omschakeling van PWA-werknemers. De omschakeling van eigen werknemers is vooral bij OCMW's hoog in vergelijking met de andere types.

2.1.6.2 Aanbod van geschikte werknemers

Op de vraag of er voldoende aanbod is van geschikte werknemers antwoordde ruim 64% van de ondernemingen dat er een onvoldoende aanbod is. Zoals onderstaande figuur toont zijn er echter verschillen naar type onderneming. Bedrijven in de interimsector blijken het meeste last te hebben van onvoldoende aanbod van werknemers. Zo vindt 78% van de interimbedrijven dat er onvoldoende aanbod is. Daarentegen is 50% van de gemeenten en OCMW's van mening dat er een gebrek is aan geschikte kandidaten.

Figuur 40: Onvoldoende aanbod van geschikte dienstencheque-werknemers naar type onderneming

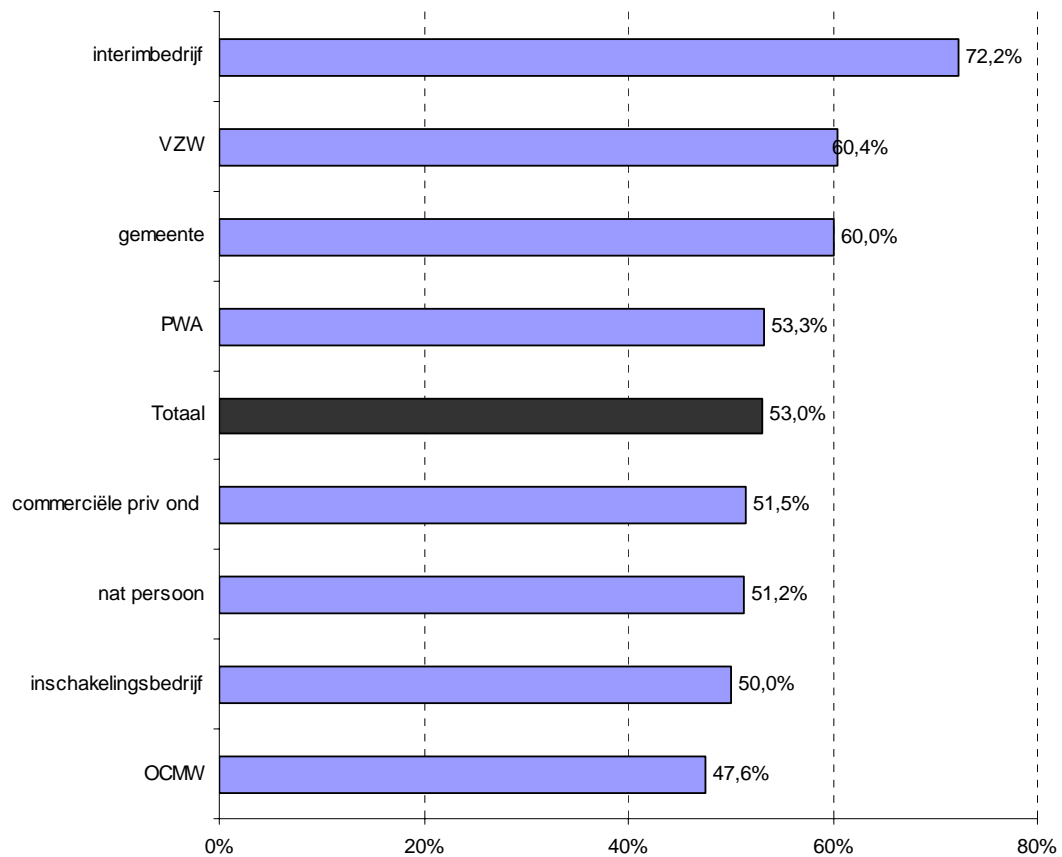


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.1.6.3 *Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte kandidaten*

Onderstaande figuur toont aan dat in totaal 53% van de ondernemingen problemen heeft bij het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers. De ondernemingen die de grootste problemen hebben zijn interimbedrijven. 72% van de ondernemingen van dit type antwoordt dat ze moeite hebben bij het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers. Dit aandeel ligt een stuk lager bij OCMW's (47,6%).

Figuur 41: Problemen in het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers naar type onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Aan de ondernemingen die antwoorden dat ze problemen hebben bij het aantrekken en behouden van werknemers werd gevraagd wat precies de pijnpunten zijn in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers. Deze antwoorden worden in de volgende tabel weergegeven.

Tabel 29: Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers voor de ondernemingen

Pijnpunten	% van de onderneming dat hiermee kampt
<i>Aard van het werk:</i>	
Het werk is fysiek zeer belastend.	56,8%
De werkinhoud wordt als niet aantrekkelijk gepercipieerd.	45,4%
<i>Loon- en arbeidsvoorwaarden:</i>	
Het verschil tussen het netto-loon en een uitkering is té klein	75,4%
De loon- en arbeidsvoorwaarden worden als niet aantrekkelijk gepercipieerd.	44,6%
Er is een tekort aan werknemers die recht geven op sociale verminderingen (vb. Activa).	30,1%
Er wordt een grote flexibiliteit van de werknemers verwacht (vb. dagen en uren afstemmen op de wensen van de gebruiker).	20,0%
De werkdruk is hoog.	15,9%
<i>Kenmerken van de kandidaat:</i>	
Kandidaat-werknemers beschikken over onvoldoende werkmotivatie.	65,4%
Kandidaat-werknemers wensen dicht bij huis te werken (onvoldoende mobiliteit)	44,0%
Er is een tekort aan werknemers met de juiste kwalificaties.	39,5%
<i>Toeleiding:</i>	
Er is onvoldoende hulp/toeleiding van de bevoegde instanties.	21,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Net zoals in de vorige evaluatie speelt de *aard van het werk* een belangrijke rol. Bij meer dan de helft van de bedrijven wordt het fysiek zware karakter van huishoudelijk werk ervaren als een belangrijk pijnpunt. Daarnaast geeft bijna de helft van de ondernemingen aan dat de werkinhoud door de kandidaten als niet aantrekkelijk wordt aanzien.

De *loon-en arbeidsvoorwaarden* worden ook gezien als problematisch in het rekruteringsproces. Zo wordt de werkloosheidsval door de bedrijven als het belangrijkste pijnpunt in het rekruteringsproces beschouwd. 75% van de ondernemingen geeft aan dat het té klein verschil tussen het netto-loon en een uitkering een probleem is om kandidaat-werknemers te motiveren voor een job in het dienstenchequesysteem. Ook in de werknemersbevraging werd deze problematiek expliciet vermeld. Verschillende werknemers haalden aan dat ze in het stelsel gestapt waren om een hoger inkomen te ontvangen maar dat ze uiteindelijk minder verdienen door deeltijds in het dienstencheque-stelsel te werken dan de werkloosheidsuitkering waar zij vroeger van genoten.

Een andere belangrijke pijnpunt is het feit dat de loon- en arbeidsvoorwaarden als niet aantrekkelijk worden gepercipieerd. 45% van de bevroegde ondernemingen beschouwt dit als een probleem om dienstencheque-werknemers aan te trekken en te behouden. In vergelijking met de resultaten van vorige evaluatie is dit percentage verdubbeld.

Ook de *kandidaten* blijken niet altijd geschikt te zijn om als dienstencheque-werknemer aan de slag te gaan. Meer dan 6 op 10 bedrijven geeft aan dat er vaak onvoldoende werkmotivatie bij de kandidaten aanwezig is. Sommige kandidaten blijken ook enkel bereid dichtbij huis te werken. Daarnaast vindt 40% van de ondernemingen dat te weinig kandidaten de juiste kwalificaties bezitten.

Tot slot geeft 22% van de ondernemingen aan dat de zoektocht naar geschikte werknemers moeilijk verloopt omwille van een gebrek aan toeleiding en hulp door de bevoegde instanties.

De meningen over de pijnpunten verschillen soms tussen de verschillende types bedrijven die in het dienstenchequestelsel actief zijn:

- Aard van het werk

Het fysiek zware karakter van het werk wordt als meer problematisch beschouwd door de non-profitorganisaties dan de profit-organisaties.

- Loon- en arbeidsvoorwaarden

Een tekort aan werknemers die recht geven op sociale verminderingen wordt door 67% van de gemeenten als pijnpunt gezien, terwijl geen enkel interimbedrijf deze mening toegedaan is.

Ongeveer 58% van de VZW's denkt dat het feit dat de loon- en arbeidsvoorwaarden als niet aantrekkelijk worden gepercipieerd tot problemen leidt bij het vinden van werknemers. Slechts 8% van de interimbedrijven gaat hiermee akkoord.

Het té klein verschil tussen het netto-loon en een uitkering wordt vooral door VZW's en commerciële private ondernemingen als een belangrijk pijnpunt beschouwd, terwijl interimbedrijven dit minder als een probleem ervaren.

De te grote flexibiliteit en de te hoge werkdruk worden vooral door OCMW's, gemeenten en inschakelingbedrijven als belangrijke pijnpunten gezien.

- Kenmerken van de kandidaat

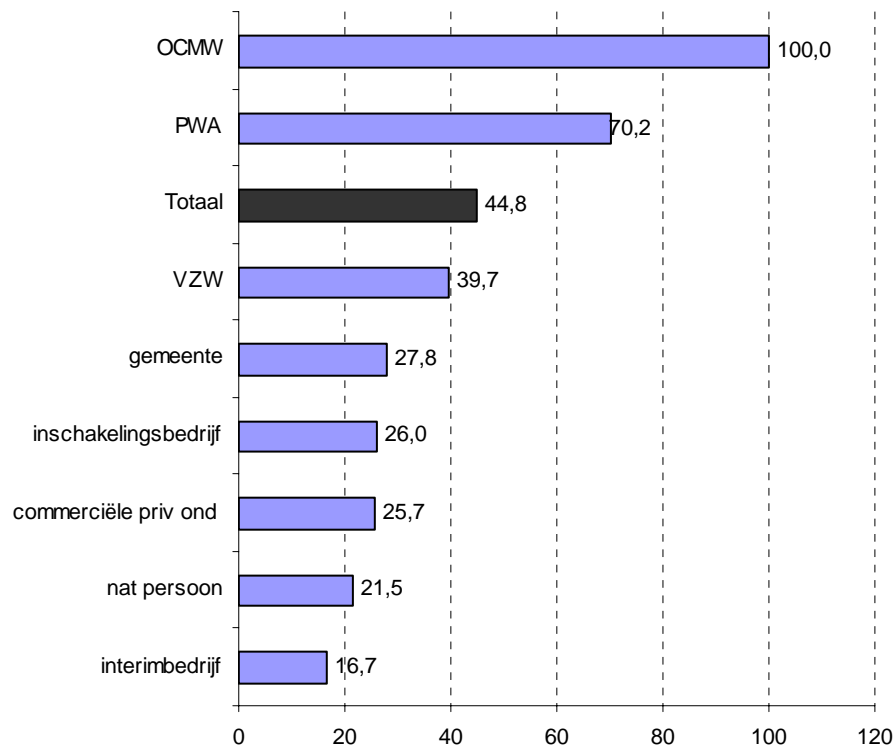
De kenmerken van de kandidaten worden door interimbedrijven als belangrijke pijnpunten beschouwd. Het aandeel interimbedrijven dat onvoldoende werkmotivatie en mobiliteit van de werknemers als belangrijke pijnpunten ziet (respectievelijk 85% en 77%) ligt hoger dan de aandelen van de bedrijven van andere types (respectievelijk 65% en 44%).

2.1.6.4 Wachtijd dienstencheque-gebruikers

De wachttijd voor de gebruiker tussen de aanvraag van een dienst en het leveren van de dienst kan ook een indicatie geven van het aanbod van geschikte kandidaten in het stelsel van de dienstencheques.

In de enquête van de ondernemingen werd er aan de bedrijven gevraagd hoe lang de gebruiker gemiddeld moest wachten. Onderstaande figuur toont aan dat de gemiddelde wachttijd bijna 45 dagen bedraagt. Er zijn grote verschillen naar type ondernemingen. In de interimbedrijven blijkt de wachttijd het kortste te zijn (16,7 dagen), terwijl het bij OCMW's het langste duurt (100 dagen).

Figuur 42: Aantal dagen tussen het moment van contactname van de gebruiker met de onderneming en de levering van de dienst



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.2 Uitstroom van dienstencheque-werknemers

2.2.1 Uitstroom uit het systeem op basis van RVA-gegevens

Onderstaande tabel geeft het aantal werknemers weer dat werkzaam was in het stelsel van de dienstencheques in 2006 en dat niet meer tewerkgesteld was in 2007. De tabel toont aan dat er 12.850 werknemers uit het systeem zijn gestroomd in de loop van 2006. De private profit ondernemingen kenden de grootste uitstroom. Van de 12.850 dienstencheque-werknemers die uit het systeem stroomden, kwamen er 8.814 uit een private onderneming.

Deze tabel toont ook het aantal uitgestroomde werknemers in percentage van de tewerkstelling in 2006. Het grootste uitstroompercentage komt voor bij de natuurlijke personen. 29% van hun werknemers in 2006 waren niet meer werkzaam in het systeem in 2007. Met een uitstroompercentage van 12% kennen de OCMW's het laagste uitstroompercentage.

Tabel 30: Uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques in de loop van 2007

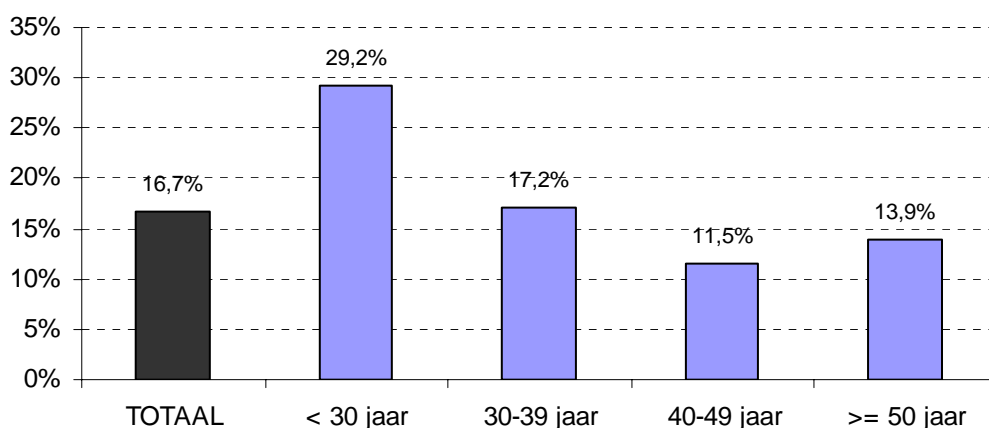
	Aantal uitstroom in 2007	Aantal tewerkgesteld in 2006	Percentage van de tewerkstelling in 2006
Private profit ond.	8.814	36.077	24,4%
Com. private ond. (excl. interim)	3.096	12.943	23,9%
Interimbedrijf	5.362	21.908	24,5%
Natuurlijke personen	356	1.226	29,0%
Private non-profit ond.	3.519	21.692	16,2%
Inschakelingsbedrijf	824	4.644	17,7%
VZW	1.803	10.668	16,9%
PWA	892	6.380	14,0%
Publieke ondernemingen	517	3.990	13,0%
Gemeente	66	244	27,0%
OCMW	451	3.746	12,0%
Totaal	12.850	61.759	20,8%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA gegevens (2007)

2.2.2 Uitstroom en gemiddelde duurtijd in het systeem op basis van de enquête

In de werknemersenquête werd er ook gepeild naar uitstroom uit het systeem. Volgende figuur toont aan dat 17% van de bevroegde dienstencheque-werknemers die in 2006 aan de slag waren op het moment van de enquête uit het stelsel zijn gestapt. Het uitstroompercentage is opmerkelijk hoog voor jongere werknemers. Zo zijn bijna 30% van de jongere werknemers op het moment van de enquête uit het systeem gestroomd. Dit kan verklaard worden door het feit dat jongere werknemers werken in het stelsel van de dienstencheques vaker als een tijdelijke job beschouwen (zie Figuur 45).

Figuur 43: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2006 naar leeftijdscategorie



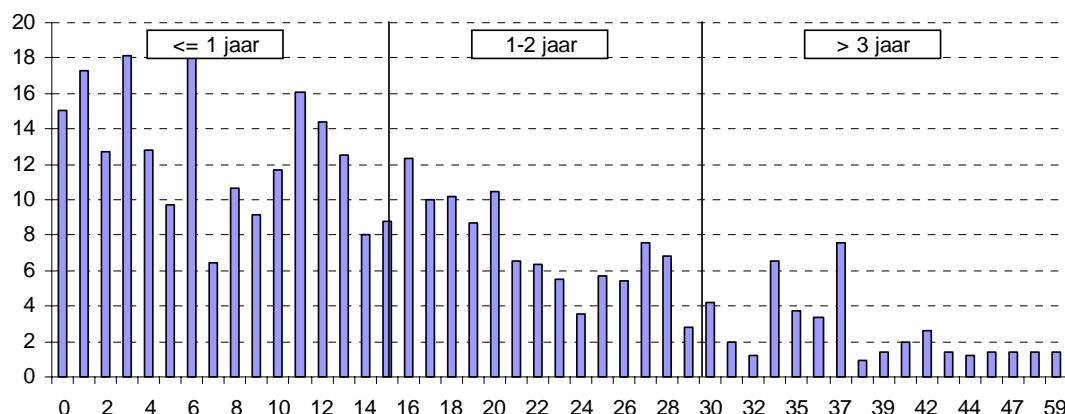
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

43% van de werknemers stapte uit in 2006, meer dan de helft deed dit in 2007 en 4,8% deed dit in 2008²⁷.

Gemiddeld waren de uitgetreden werknemers 15 maanden aan de slag in het dienstencheque-stelsel. Deze duur ligt hoger dan in de vorige evaluatie (11,8 maanden). De volgende figuur geeft de verdeling van de uitgestroomde werknemers naar de duurtijd in het stelsel weer. Er is een piek te zien rond 6 maanden waar relatief veel werknemers afhaken. Net zoals in de vorige evaluatie begint de uitstroom na 1 jaar tewerkgesteld te zijn in het systeem te dalen.

²⁷ Sommige werknemers gaven aan in 2004 of 2005 uit het stelsel te zijn gestapt, terwijl de steekproef voor de werknemersbevraging getrokken werd uit een bestand van actieve dienstencheque-werknemers in 2006. Zij zijn wellicht daarna weer in het stelsel gestapt. Deze werknemers werden niet meegenomen in Figuur 43 en Figuur 44.

Figuur 44: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen gestopt (N = 347)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.2.3 Motieven voor uittrede uit het dienstenchequesysteem

71% van de bevroegde werknemers die niet meer in het stelsel van de dienstencheques tewerkgesteld is, heeft zelf gekozen om uit het stelsel te treden. Bij de overigen werd dit door de werkgever besloten.

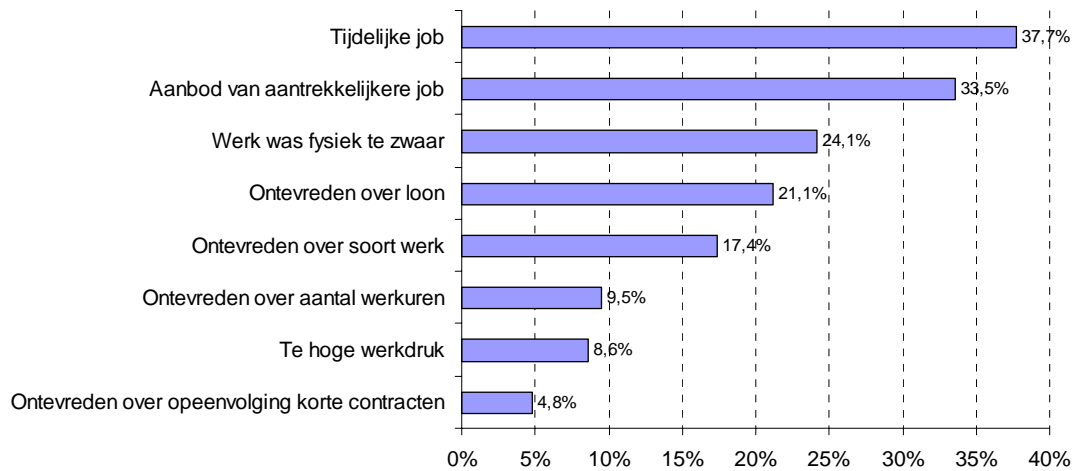
In vergelijking met de totale groep dienstencheque-werknemers bleken de werknemers die uitstroomden uit het dienstenchequesysteem:

- Minder vaak bewust te hebben gekozen om te werken in het stelsel van de dienstencheques
- minder vaak gestart te zijn met een contract van onbepaalde duur
- gemiddeld minder uren te hebben gewerkt in het systeem (gemiddeld 21,9 u/week vóór uittrede versus 24,5 u/week voor werknemers die niet uitgetreden zijn)

We vroegen aan hen die zelf de stap hebben gezet om te stoppen als dienstencheque-werknemer welke motieven aan de basis lagen van hun beslissing. De resultaten zijn samengevat in Figuur 45. Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Het feit dat de dienstencheque-job maar als een tijdelijke job werd gezien is het belangrijkste motief om uit te treden. 38% van de uitgestroomde werknemers vermeldde dit motief. In vergelijking met de vorige evaluatie is het aandeel werknemers dat dit motief vermeldt sterk gestegen (van 29% naar 38%). Het aanbod van een aantrekkelijkere job komt op de tweede plaats en wordt als een belangrijk motief gekozen door 33% van de gestopte werknemers.

Figuur 45: Motieven van de werknemers die zelf kozen om uit het dienstenchequestelsel te stappen (N = 513)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er zijn ook enkele “push”-factoren die werknemers uit het dienstenchequesysteem kunnen duwen. Eén vierde van de uitgestroomde werknemers gaf aan dat het werk fysiek te zwaar was. 21% was ontevreden over het loon dat men als dienstencheque-werknemer ontving. In mindere mate gaf men ook aan dat het soort werk niet was wat men voor ogen had.

Slechts 5% van de uitgestroomde werknemers gaf aan dat ze ontevreden waren over het feit dat ze opeenvolgende kortlopende contracten aangeboden kregen door de werkgever.

Er zijn belangrijke verschillen merkbaar als men deze motieven naar leeftijd analyseert. Het fysiek zware karakter van het werk en de te hoge werkdruk leiden vooral bij oudere werknemers (> 50 jaar) tot uitstroom. Daarentegen zien jongeren (< 30 jaar) hun dienstencheque-tewerkstelling meer als een voorlopige oplossing. 52% van de jongeren beschouwt zijn dienstencheque-job als een tijdelijke job en 38% van de jongeren zijn zelf uit het systeem getreden omdat ze een aantrekkelijkere job aangeboden kregen (tegen respectievelijk 30,9% en 26,4% van de > 50 jaar).

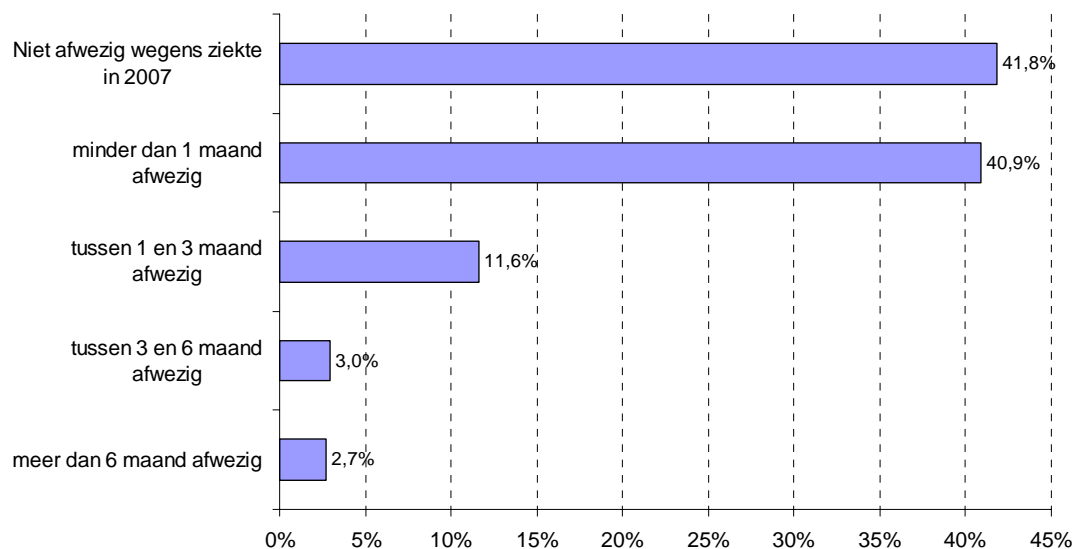
2.3 Ziekteverzuim

In dit evaluatierapport besteden we ook specifiek aandacht aan ziekteverzuim. Zowel de ondernemingen als de werknemers werden bevraagd inzake ziekteverzuim in het jaar 2007.

2.3.1 *Ziekteverzuim volgens de werknemers*

In de enquête van de werknemers werd er gevraagd of ze afwezig waren wegens ziekte in 2007. Onderstaande figuur toont aan dat 42% van de dienstencheque-werknemers niet afwezig was wegens ziekte in 2007. 58% van de werknemers was dus wel afwezig in 2007. De meeste werknemers waren slechts voor een korte periode afwezig: 41% voor een periode van minder dan 1 maand. 12% van de bevroegde werknemers was afwezig voor een periode tussen 1 en 3 maand, terwijl de aandelen van werknemers die tussen 3 en 6 maand en meer dan 6 maand afwezig waren rond 3% schommelen.

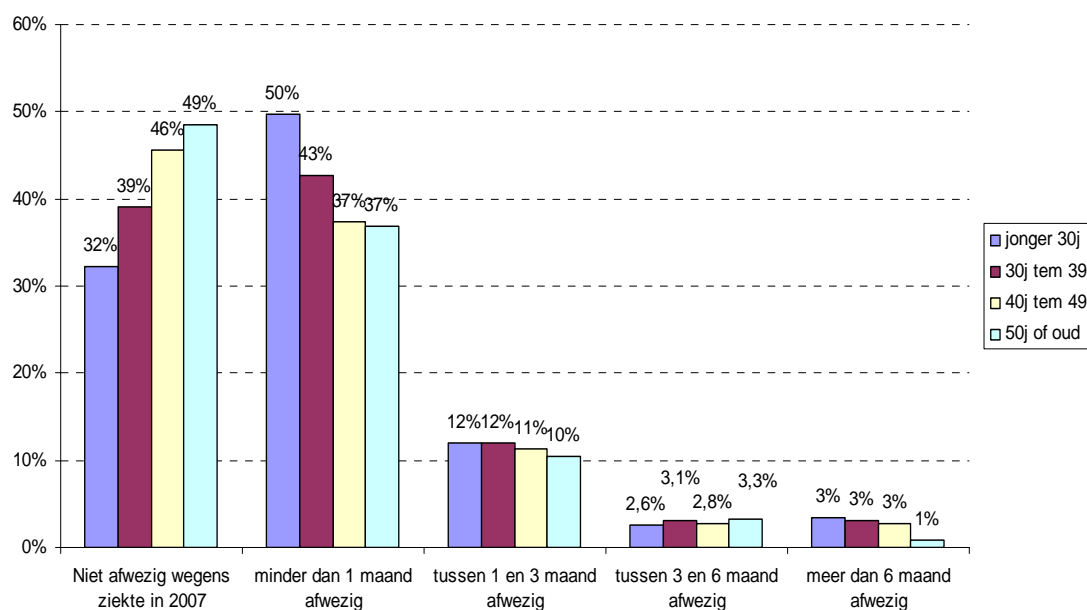
Figuur 46: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers in 2007 (N=2.551)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Er is een groot verschil in het ziekteverzuim van de werknemers naar leeftijdscategorie. Onderstaande figuur toont aan dat het ziekteverzuim afneemt met de leeftijd. 32% van de jongere werknemers waren niet afwezig in 2007 wegens ziekte, terwijl dit aandeel stijgt tot 49% bij de oudere werknemers (50 jaar en meer). Daarentegen was 50% van de jongere werknemers afwezig voor minder dan 1 maand in 2007 terwijl dit percentage bij de oudere werknemers 37% bedraagt.

Figuur 47: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers naar leeftijd in 2007



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.3.2 Ziekteverzuim volgens de ondernemingen

In de enquête van de ondernemingen werd aan de bedrijven het percentage ziekteverzuim onder de dienstencheque-werknemers gevraagd, uitgedrukt als percentage van de totale arbeidstijd. Met ziekteverzuim bedoelen we enkel afwezigheden omwille van ziekte (geen arbeidsongevallen, zwangerschap,...).

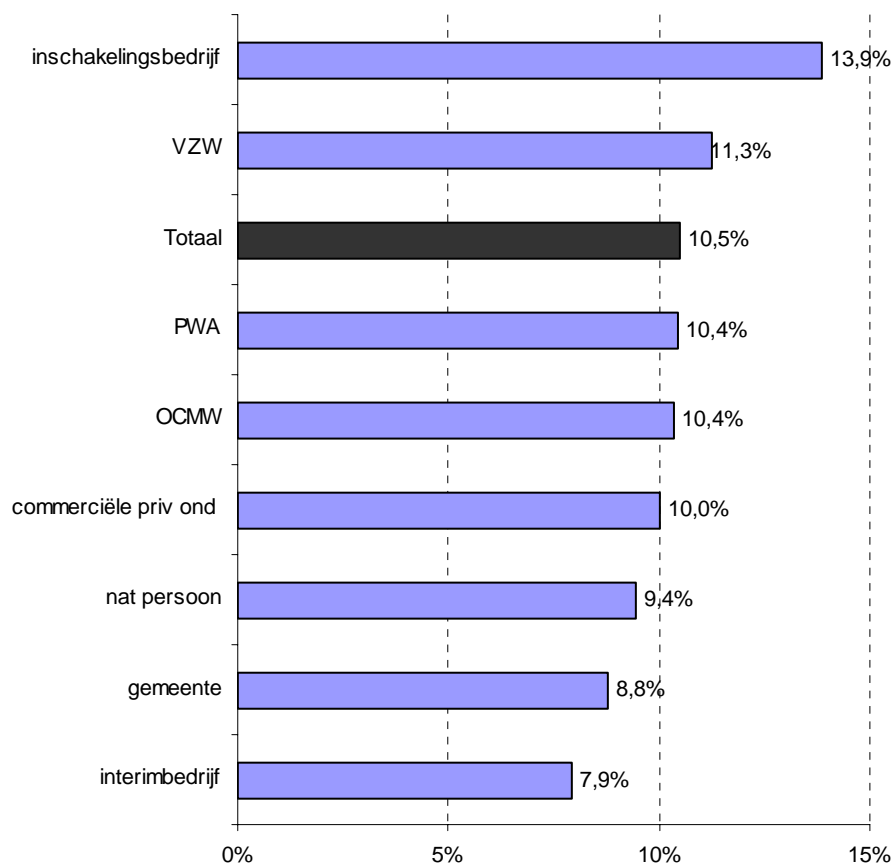
Figuur 48 geeft weer dat het gemiddelde ziekteverzuim door de onderneming op ruim 10% van de totale arbeidstijd wordt geschat. Dit ziekteverzuimpercentage wordt in sommige kleinere bedrijven sterk vertekend door de langdurige ziekte van één of meerdere dienstencheque-werknemers.

Net zoals in de vorige evaluatie ligt het ziekteverzuim bij dienstencheque-werknemers hoger dan het gemiddelde ziekteverzuim in de Belgische privé-sector²⁸. Op basis van gegevens van SD Worx, gepubliceerd op het arbeidsmarktportaal van het NIS, bedraagt het gemiddelde ziekteverzuim van de vrouwelijke werknemers in de privé sector bijna 6% voor het jaar 2007. Voor de groep van arbeiders tewerkgesteld in de privé sector ligt het gemiddelde ziekteverzuim op ruim 7% van de totale arbeidstijd.

Op onderstaande figuur kan men ook merken dat het percentage ziekteverzuim verschillend is volgens het type onderneming. Het ziekteverzuim is het hoogst bij inschakelingbedrijven en VZW's en het laagst bij interimbedrijven en gemeenten.

²⁸ Een vergelijking met de publieke sector is niet mogelijk wegens ontbrekend cijfermateriaal.

Figuur 48: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers naar type volgens de ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

In de enquête van de ondernemingen werd er aan de bedrijven ook gevraagd naar hun percentage arbeidsverzuim, uitgedrukt als percentage van de totale arbeidstijd. Met arbeidsverzuim bedoelen we afwezigheden omwille van ziekte, arbeidsongevallen, zwangerschap/geboorte en andere vormen van gewettigde en ongewettigde afwezigheid.

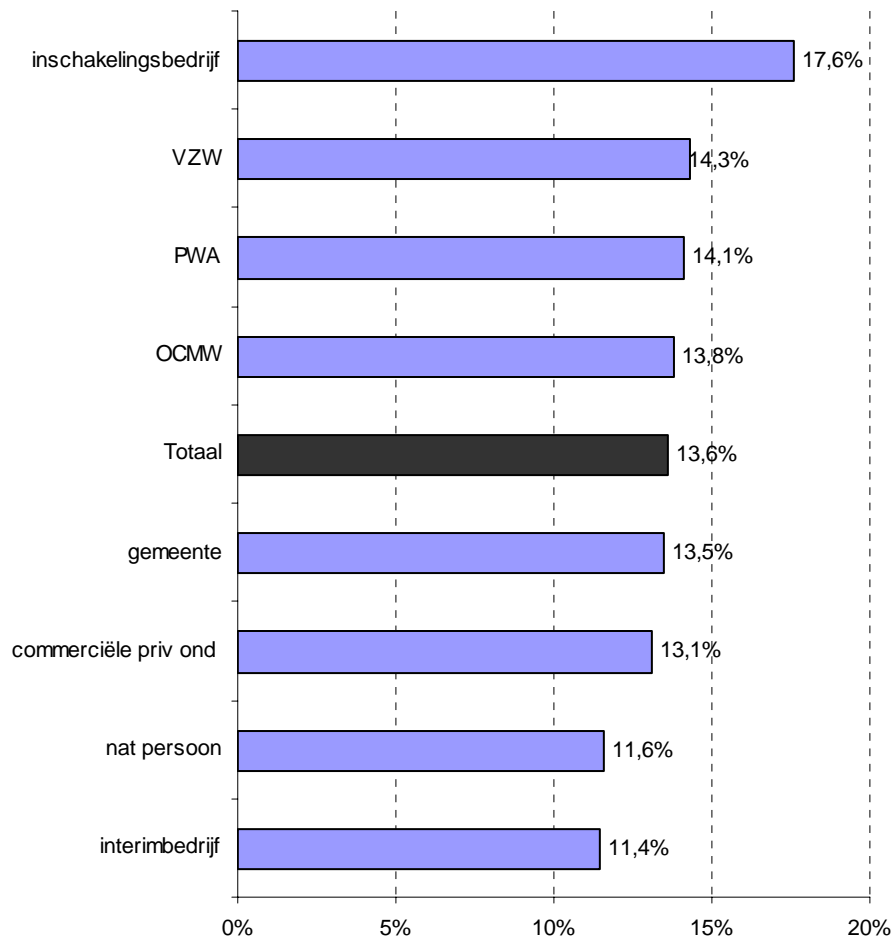
Onderstaande figuur geeft weer dat het gemiddelde arbeidsverzuim op bijna 14% van de totale arbeidstijd wordt geschat. Dit percentage ligt logischerwijze boven het gemiddelde ziekteverzuimpercentage.

Het arbeidsverzuim bij dienstencheque-werknemers ligt ook hoger dan het gemiddelde arbeidsverzuim in de Belgische privé-sector²⁹. Op basis van gegevens van SD Worx, gepubliceerd op het arbeidsmarktportaal van het NIS, bedraagt het gemiddelde arbeidsverzuim van de vrouwelijke werknemers in de privé sector 9% voor het jaar 2007. Voor de groep van arbeiders tewerkgesteld in de privé sector ligt het gemiddelde arbeidsverzuim op ruim 9% van de totale arbeidstijd.

²⁹ Een vergelijking met de publieke sector is niet mogelijk wegens ontbrekend cijfermateriaal.

Op onderstaande figuur kan men ook merken dat het percentage arbeidsverzuim het hoogst is in inschakelingbedrijven en VZW's, terwijl het het laagst is bij natuurlijke personen en interimbedrijven.

Figuur 49: Arbeidsverzuim van dienstencheque-werknemers naar type onderneming

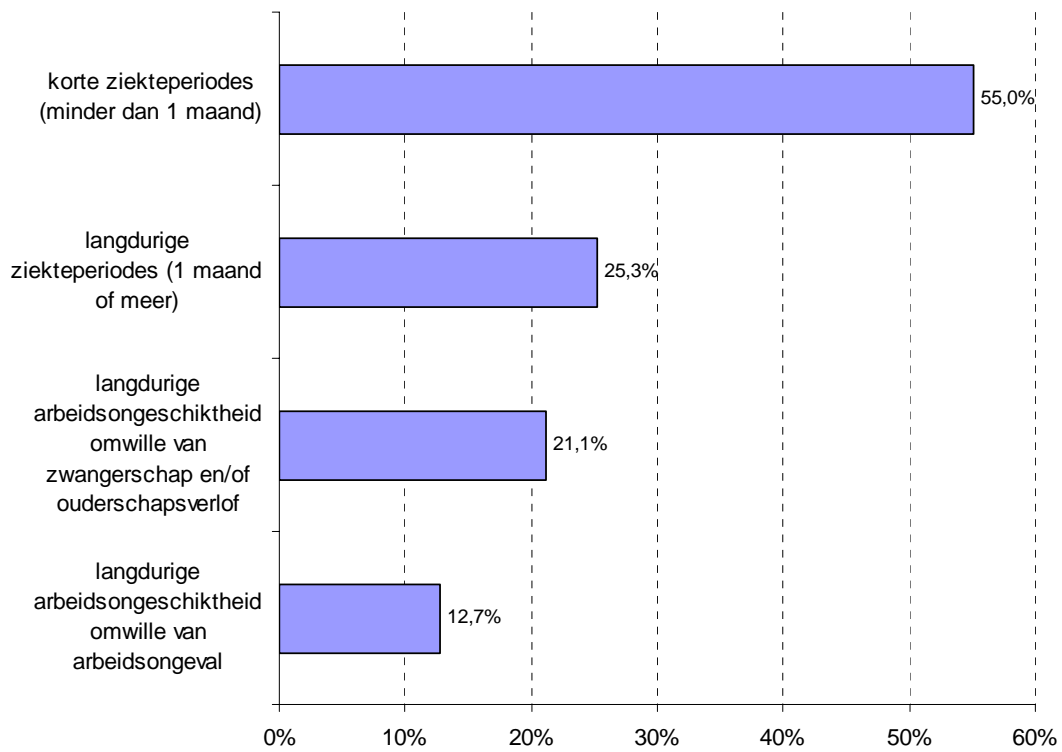


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Ten slotte werden de bedrijven gepolst naar de voornaamste oorzaken van dit arbeidsverzuim (zie Figuur 50). Volgens 55% van de ondernemingen is dit vooral te wijten aan korte ziekteperiodes (van minder dan 1 maand). Daarnaast geeft 1 op 4 ondernemingen aan dat het arbeidsverzuim ook te wijten is aan langdurige ziekteperiodes (meer dan 1 maand). 21% geeft ook aan dat het arbeidsverzuim veroorzaakt wordt door langdurige arbeidsongeschiktheid (bvb. o.w.v. zwangerschap of ouderschapsverlof). Bij 13% van de ondernemingen spelen arbeidsongevallen een rol.

Naast deze antwoorden, vermelden de ondernemingen nog andere oorzaken van arbeidsverzuim. De meest voorkomende oorzaken zijn onwettige afwezigheid (27 ondernemingen), afwezigheid door familiale omstandigheden (vb. ziek kind) (27 ondernemingen) of onbetaald verlof (5 ondernemingen).

Figuur 50: Oorzaken arbeidsverzuim volgens de ondernemingen³⁰



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

³⁰ De som van de percentages is hoger dan 100% aangezien de ondernemingen meerdere antwoorden mochten geven.

2.4 Tijdelijke werkloosheid van dienstencheque-werknemers

Een tijdelijke werkloze is een werknemer die door een arbeidsovereenkomst verbonden is, waarvan de uitvoering tijdelijk geheel of gedeeltelijk geschorst is. Indien de reglementaire voorwaarden vervuld zijn, ontvangt de werknemer werkloosheidsuitkeringen als tijdelijk werkloze. Er zijn verschillende soorten tijdelijke werkloosheid³¹ waarvan de meest relevante voor dienstencheque-werknemers zijn: ingevolge gebrek aan werk wegens economische redenen (enkel voor arbeiders, ingevolge overmacht (om medische redenen), ingevolge collectieve sluiting en ingeval van ontslag van een beschermde werknemer.

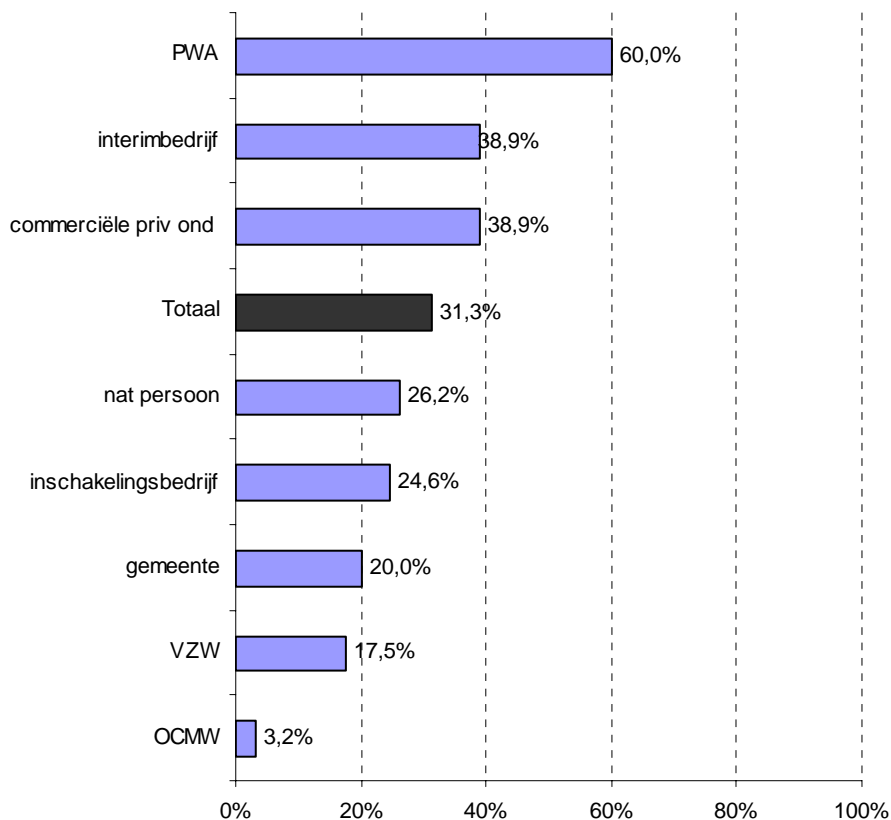
Informatie over het gebruik van tijdelijke werkloosheid door erkende dienstencheque-ondernemingen is beschikbaar via twee bronnen. Ten eerste werd dit onderwerp bevraagd in de bedrijfsenquête en daarnaast beschikken we ook over RVA-gegevens met betrekking tot tijdelijke werkloosheid. We bespreken beide bronnen hierna.

2.4.1 *Tijdelijke werkloosheid in de bedrijfsenquête*

In de enquête van de ondernemingen werd aan de bedrijven gevraagd of ze beroep hebben gedaan op tijdelijke werkloosheid in 2007. Figuur 51 toont aan dat 31% van de bevraagde ondernemingen beroep heeft gedaan op tijdelijke werkloosheid. Er zijn echter zeer grote verschillen tussen de verschillende types onderneming. Zo doen PWA-ondernemingen het meest beroep op tijdelijke werkloosheid (60%), terwijl OCMW's er het minst gebruik van maakten (3,2%).

³¹ Daarnaast zijn er nog andere voor dit onderzoek minder relevante vormen van tijdelijke werkloosheid: tijdelijke werkloosheid ingevolge slecht weer (enkel voor arbeiders), ingevolge een technische stoornis en ingevolge staking of lock-out.

Figuur 51: Ondernemingen die beroep doen op tijdelijke werkloosheid naar type

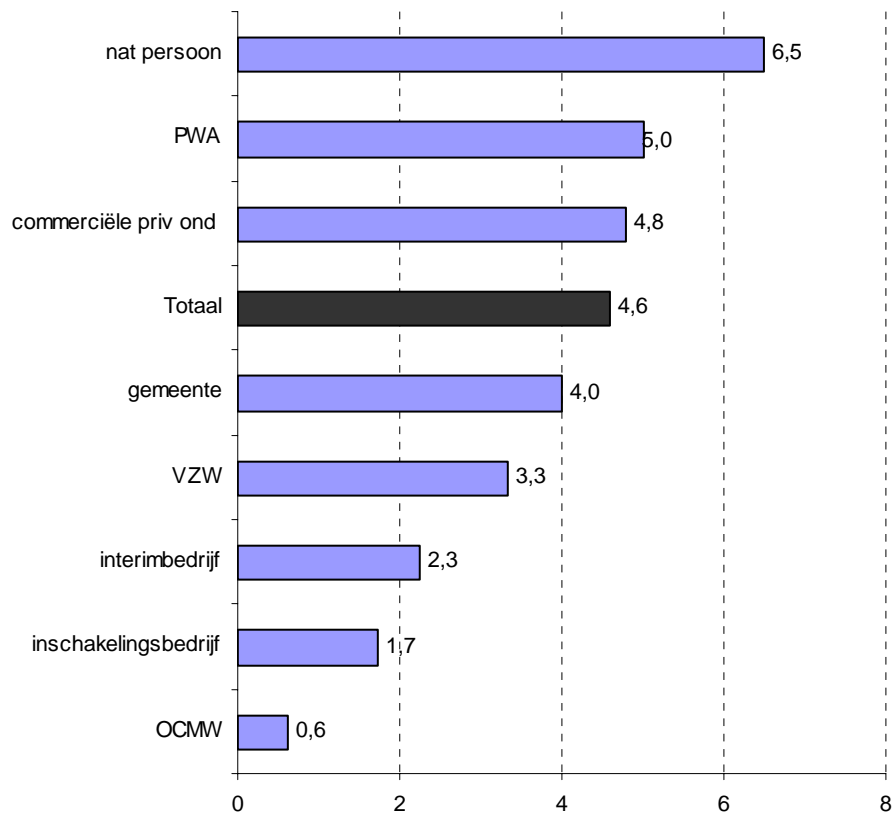


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

De ondernemingen die gebruik maakten van tijdelijke werkloosheid werden gevraagd naar het aantal dagen tijdelijke werkloosheid in 2007. Dit aantal dagen werd uitgedrukt op het gemiddeld aantal werknemers tewerkgesteld in de onderneming.

Figuur 52 toont aan dat het gemiddeld aantal dagen tijdelijke werkloosheid per werknemer bijna 5 bedraagt. Er zijn grote verschillen tussen de types onderneming. Bij de natuurlijke personen werden er in 2007 gemiddeld 6 dagen per werknemer tijdelijke werkloosheid gebruikt. Dit gemiddeld aantal dagen daalt naar bijna 2 voor inschakelingsbedrijven en naar ruim 1 dag voor OCMW's.

Figuur 52: Gemiddeld aantal dagen tijdelijke werkloosheid per werknemer in 2007 naar type onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

2.4.2 Tijdelijke werkloosheid via RVA-gegevens

Van alle werknemers die actief waren in het stelsel van de dienstencheques in 2007 beschikt RVA over gegevens in verband met eventuele uitkeringen (bijv. werkloosheidsuitkeringen, Activa, Sine) die deze personen ontvingen in 2007. Op basis van dit bestand kan het aantal unieke dienstencheque-werknemers dat tijdelijk werkloos was in 2007 berekend worden. Het bestand bevat informatie over het aantal dagen tijdelijke werkloosheid alsook over de hoogte van de uitkeringen.

In 2007 ontvingen in totaal 10.708 unieke dienstencheque-werknemers een uitkering van de RVA in het kader van tijdelijke werkloosheid. Dit betekent dat 12% van het totaal aantal dienstencheque-werknemers in de loop van 2007 minstens één dag tijdelijk werkloos was. Gemiddeld was een dienstencheque-werknemer 10,5 dagen tijdelijk werkloos³². Dit aantal dagen ligt veel hoger dan het gemiddeld aantal dagen opgegeven door de bedrijven in de enquête (4,6 dagen tijdelijke werkloosheid per werknemer). De gemiddelde maanduitkering omwille van tijdelijke werkloosheid in 2007 bedroeg 896,6 €

³² Dit gemiddeld aantal dagen wordt bekomen door het totaal aantal dagen tijdelijke werkloosheid uitbetaald aan dienstencheque-werknemers in 2007 te delen door het aantal unieke dienstencheque-werknemers dat in 2007 minstens 1 dag tijdelijk werkloos was.

3 Opleiding van dienstencheque-werknemers in 2007

Net zoals in het vorige evaluatierapport besteden we ook specifiek aandacht aan de opleidingsinspanningen voor werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. In 2007 trad het opleidingsfonds dienstencheques in werking. Daarnaast werden zowel de ondernemingen als de werknemers bevraagd inzake het opleidingsgebeuren in het jaar 2007.

3.1 Opleidingsfonds dienstencheques³³

Het opleidingsfonds dienstencheques is een initiatief van de federale regering dat in werking trad op 11 juli 2007. Doel van het fonds is de opleidingsgraad van de dienstencheque-werknemers te verhogen door de gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten van de erkende ondernemingen. De opleiding waarvoor een terugbetaling gevraagd wordt moet verband houden met de uitgeoefende functie.

In 2007 werden in totaal 452 aanvragen tot gedeeltelijke terugbetaling van opleidingskosten ingediend bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Hiervan waren er op 17 maart 2008 271 van goedgekeurd en 10 gedeeltelijk goedgekeurd. In totaal werden 64 aanvragen geweigerd (zie Tabel 31).

Tabel 31: Verdeling van de aanvragen ingediend in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques in 2007 naar uitkomst

	Aantal
Goedgekeurde aanvragen	271
Gedeeltelijk goedgekeurde aanvragen	10
Geweigerde aanvragen	64
Aanvragen die nog onderzocht worden op 17 maart 2008	60
Aantal ongeldige aanvragen	47
Totaal aantal aanvragen ingediend in 2007	452

Bron: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

De meerderheid van de ingediende aanvragen (66%) betreft een *externe opleiding*. Dit is een opleiding georganiseerd door een opleider extern aan de onderneming waarvoor de dienstencheque-werknemer werkt en die niet op de werkplek gegeven wordt. Bijna 1 op 4 van de aanvragen gaat over een *interne opleiding*, gegeven door een interne opleider van de erkende onderneming en niet op de werkplek gegeven. De overige 10% zijn zogenaamde *opleidingen op het terrein*, dit zijn vormingen georganiseerd op de werkplek van de dienstencheque-werknemer.

Wat betreft het onderwerp van de opleiding waarvoor terugbetaling gevraagd werd, gaat het bij 1 op 4 over vorming met betrekking tot attitudes en bij een even groot aandeel om opleidingen over ergonomie. Bijna 1 op 5 van de opleidingen behandelt het omgaan met klanten. Daarnaast komen ook opleidingen met betrekking tot veiligheid en hygiëne (15%) en andere opleidingen (14%) (bijv. talenkennis op de werkvloer) voor.

³³ De cijfers in deze paragraaf zijn gebaseerd op gegevens van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

3.2 Opleidingsbereik volgens de ondernemingen

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

- Werd er in 2007 opleiding voorzien voor de dienstencheque-werknemers?
- Indien opleiding aangeboden werd: hoeveel percent van uw dienstencheque-werknemers nam hieraan deel?
- Indien opleiding aangeboden werd: wat was de gemiddelde duurtijd van de opleiding?

Op basis van deze vragen en andere gegevens uit de bevraging kunnen verschillende indicatoren berekend worden die een beeld vormen van de opleidingsinspanningen voor werknemers tewerkgesteld in het dienstenchequesysteem (zie Tabel 32).

Tabel 32: Opleidingsinspanningen van de ondernemingen aan dienstencheque-werknemers in 2007

Indicator	Bereik
Aantal ondernemingen dat opleiding gaf in 2007	380
Aandeel ondernemingen dat opleiding gaf in 2007 (uitgedrukt als % van alle bevroagde ondernemingen)	40,5%
Aantal ondernemingen dat begeleiding voorziet voor nieuwe medewerkers	258
Aandeel ondernemingen dat begeleiding voorziet voor nieuwe medewerkers (uitgedrukt als % van alle bevroagde ondernemingen)	27,5%
Gemiddeld aandeel werknemers dat deelnam aan opleiding in 2007 ³⁴	73,5%
Aantal werknemers dat opleiding genoot in 2007 ³⁵	14.439
Aandeel werknemers dat opleiding genoot in 2007 (uitgedrukt als % van de totale tewerkstelling in de ondernemingen die opleiding aanboden in 2007)	58,4%
Aandeel werknemers dat opleiding genoot in 2007 (uitgedrukt als % van de totale tewerkstelling in alle bevroagde ondernemingen)	39,0%
Duurtijd van de opleidingen in 2007 (in uren per werknemer)	
Gemiddeld	20,0 uren
Eerste kwartiel, dwz 25% van de ondernemingen geeft per werknemer maximaal uren opleiding	4,0 uren
Mediaan, dwz 50% van de ondernemingen geeft per werknemer maximaal uren opleiding	9,0 uren
Derde kwartiel, dwz 25% van de ondernemingen geeft per werknemer minimaal uren opleiding	20,0 uren

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

³⁴ Elke onderneming die opleiding voorzag in 2007 werd gevraagd om aan te geven hoeveel percent van hun dienstencheque-werknemers deelnam aan opleiding. Dit percentage werd uitgedrukt in percent van het totaal aantal dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in het bedrijf in de loop van 2007. Vervolgens werd een rekenkundig gemiddelde berekend van deze aandelen over alle bedrijven die opleiding aanboden in 2007.

³⁵ Van de 380 ondernemingen die opleiding aanboden in 2007 kon bij 339 ondernemingen een berekening gemaakt worden van het aantal dienstencheque-werknemers dat opleiding kreeg.

In 2007 gaf 40,5% van de bevroagde ondernemingen opleiding aan hun dienstencheque-werknemers. Dit percentage is ongeveer even hoog als in de vorige evaluatie. Daarnaast gaf ruim 28% van de bevroagde ondernemingen geen opleiding in 2007, maar voorzag wel begeleiding voor nieuwe medewerkers. Het resterend aantal ondernemingen heeft geen opleiding of begeleiding gegeven in 2007.

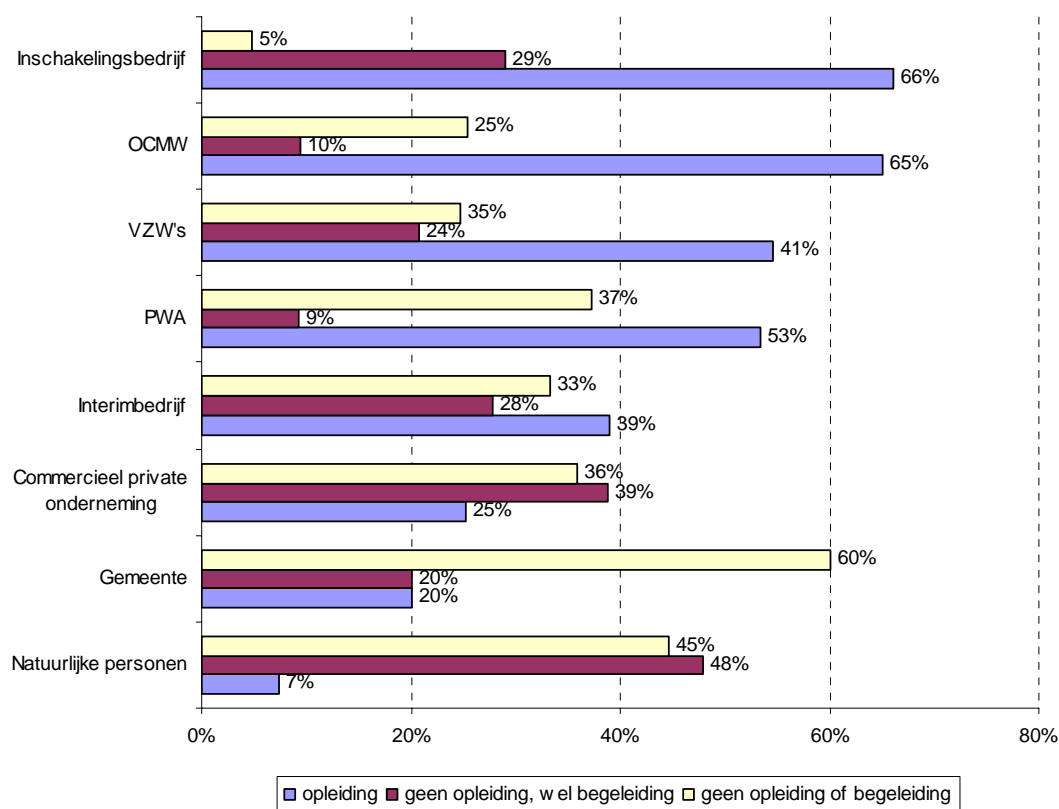
Niet alle werknemers tewerkgesteld bij een onderneming die een opleiding voorzag genoten hiervan. Per bedrijf nam gemiddeld 73% van de werknemers hieraan deel. Op basis van de bedrijfsenquête kunnen we afleiden dat minstens 14.439 dienstencheque-werknemers in 2007 deelnamen aan één of andere opleiding.

In de totale groep van bedrijven die opleiding aanboden in 2007 kreeg ruim 6 op 10 werknemers een opleiding. Dit percentage is sinds de vorige evaluatie gestegen (van 50% naar ongeveer 60%). Uitgedrukt ten opzichte van alle bevroagde ondernemingen kunnen we stellen dat ruim 40% van alle dienstencheque-werknemers in 2007 minstens 1 uur opleiding volgde. Dit aandeel is ook hoger dan in 2006 (van ongeveer 30% naar 40%).

Onderstaande tabel geeft ook de gemiddelde duurtijd van de opleiding weer. Deze gemiddelde duurtijd verschilt sterk van bedrijf tot bedrijf. In de helft van de ondernemingen die in 2007 opleiding gaven werd op jaarbasis maximaal 9 uren opleiding gegeven per werknemer. In 1 op 4 ondernemingen kregen werknemers minstens 20 uren opleiding per jaar. Gemiddeld is de opleidingsduur lager dan in 2006, namelijk 20 uren per werknemer tegenover 24 uren in 2006. In bepaalde bedrijven wordt er vooral bij aanvang van de tewerkstelling relatief zwaar geïnvesteerd in opleiding (bvb. enkele weken of zelfs maanden opleiding bij start van het contract), in enkele gevallen geven bedrijven aan dat de werknemers kunnen genieten van permanente opleiding.

Het aandeel ondernemingen dat een opleiding voorziet verschilt sterk van het type onderneming (zie Figuur 53). Van alle bevroagde inschakelingsbedrijven biedt 66% een opleiding aan aan zijn werknemers. Ook bij OCMW's is dit aandeel erg hoog (65%). Vooral bij de natuurlijke personen blijken erg weinig ondernemingen opleiding te voorzien (7%), maar dit wordt enigszins gecompenseerd door een hoog aandeel ondernemingen dat begeleiding voorzag (48%).

Figuur 53: Aandeel ondernemingen dat opleiding of begeleiding aanbood in 2007



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Verschillen in opleidingsinspanningen tussen bedrijfstypes zijn vermoedelijk deels verklaarbaar door verschillen in de competenties van de ingestroomde werknemers (en dus ongelijke opleidingsbehoeften). Bij PWA dienstencheque-ondernemingen bijvoorbeeld is de kans groot dat heel wat werknemers overgeschakeld zijn van PWA-werknemer naar dienstencheque-werknemer. De uitgeoefende activiteit kan echter dezelfde gebleven zijn, waardoor er weinig behoefte is voor om- of bijscholing.

3.3 Opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers

Op basis van de werknemersbevraging kunnen we ook een beeld vormen van het opleidingsbereik volgens de dienstencheque-werknemers zelf (zie Tabel 33).

Van alle bevroegde werknemers die nog in het stelsel actief waren in 2007 zegt 19% dat ze in 2007 een opleiding kreeg. Dit aandeel is gestegen sinds de vorige evaluatie (van 14,1% naar 19,1%). Daarnaast kreeg 6,5% van de bevroegde werknemers geen opleiding in 2007 maar wel bij het begin van hun tewerkstelling. Ruim 74% van de bevroegde werknemers heeft nooit een opleiding gekregen.

Tabel 33: Aantal dienstencheque-werknemers die een opleiding en begeleiding kregen in 2007 (op basis van werknemersenquête)

	Aantal	Percentage
Opleiding in 2007	478	19,1%
Geen opleiding in 2007	2.020	80,9%
maar wel bij begin tewerkstelling	162	6,5%
nooit opleiding genoten	1.858	74,4%
Begeleiding in 2007	275	11,0%
Geen Begeleiding in 2007	2.218	89,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

In de enquête werd ook aan de werknemers gevraagd of ze begeleiding kregen in 2007. In totaal werd 11% van de bevroegde werknemers begeleid in 2007.

Net zoals de voorgaande jaren staan deze cijfers in contrast met de opleidingsinspanningen gerapporteerd door de ondernemingen. Op basis van de bedrijfsbevraging schatten we dat ruim 40% van alle dienstencheque-werknemers een opleiding kreeg in 2007. Volgens de werknemers zelf is dit aandeel twee keer lager, namelijk 19%.

Eén mogelijke verklaring voor dit verschil ligt in het feit dat bedrijven hun opleidingsinspanningen rapporteren voor alle werknemers (inclusief nieuwe instroom in 2007), terwijl de resultaten uit de werknemersenquête betrekking hebben op de dienstencheque-werknemers actief in 2006. Aangezien veel opleidingen gegeven worden vlak vóór of bij aanvang van een dienstencheque-tewerkstelling, is het logisch dat de opleidingscijfers volgens de werknemers lager liggen dan deze volgens de werkgevers. Een tweede mogelijke verklaring kan te maken hebben met een verschillende invulling of definiëring van het begrip “opleiding” tussen werknemers en ondernemingen. Zo is het best mogelijk dat heel wat opleidingen eerder informeel en “on-the-job” plaatsvinden en dat werknemers dit niet als een opleiding percipiëren.

Er zijn ook verschillen merkbaar in het opleidingsbereik naar regio. Zo varieert het aandeel werknemers dat in 2007 van een opleiding genoot van 12% in Brussel, 17% in Wallonië tot ruim 21% in Vlaanderen.

Het aandeel opgeleide werknemers verschilt ook naar leeftijd van de werknemer. Ruim 19% van de jongste categorie (< 30 jaar) kreeg een opleiding in 2007 tegenover bijna 16% van de werknemers van 50 jaar of ouder. Dit verschil is groter voor het aandeel werknemers dat bij de start van de tewerkstelling een opleiding kreeg (8,2% t.o.v. 4,3%).

4 Uitbreiding van het stelsel van de dienstencheques

Alle particulieren gedomicilieerd in België kunnen dienstencheques kopen om hiermee huishoudelijke hulp te betalen. Sinds 1 januari 2006 werd het systeem ook uitgebreid naar zelfstandige werknemers die pas bevallen zijn³⁶ en die na hun bevallingsrust opnieuw aan het werk gaan.

Enkel de volgende activiteiten zijn toegelaten in het stelsel van de dienstencheques:

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

In de enquête van de bedrijven werd er aan de ondernemingen actief in het stelsel van de dienstencheques gevraagd of ze al aanvragen hadden gekregen voor het verrichten van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem. Ten tweede werd er ook aan de ondernemingen gevraagd of ze aanvragen hadden gekregen van andere klanten dan particulieren om diensten te verrichten in het kader van het dienstenchequesysteem.

4.1 Uitbreiding naar nieuwe activiteiten

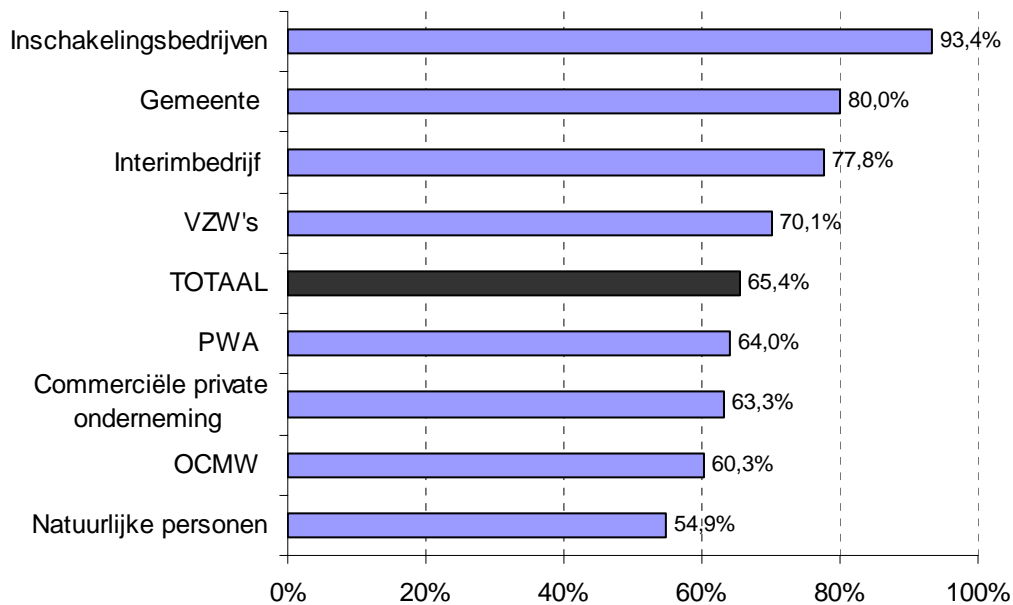
4.1.1 *Aanvraag van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem*

Figuur 54 toont aan dat ruim 65% van de bevroegde ondernemingen een aanvraag kreeg voor het verrichten van activiteiten die momenteel niet toegelaten zijn in het stelsel van de dienstencheques.

Er bestaan echter grote verschillen volgens het type onderneming. Zo antwoordden 93 % van de bevroegde inschakelingsbedrijven dat ze zulke aanvragen hebben gekregen. Het aandeel van gemeenten en interimbedrijven is ook hoog (respectievelijk 80% en 78%). Daarentegen kreeg slechts 55% van de natuurlijke personen een aanvraag voor het verrichten van andere diensten.

³⁶ Kinderen die geboren zijn na 31 december 2005.

Figuur 54: Aanvraag van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

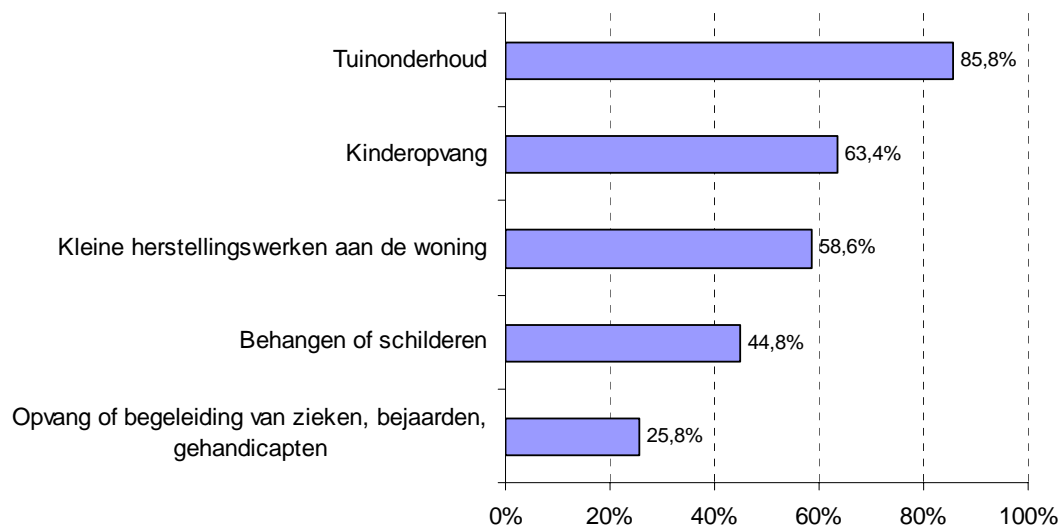
4.1.2 Soort activiteiten aangevraagd

Aan de ondernemingen die antwoordden dat ze een aanvraag hadden gekregen voor het verrichten van activiteiten niet toegelaten in het stelsel van de dienstencheques werd gevraagd welke soort activiteiten werden aangevraagd. De ondernemingen mochten meer dan één antwoord aanduiden.

Figuur 55 geeft aan dat tuinonderhoud het meeste wordt aangevraagd (85,8%) gevolgd door kinderopvang (63,4%). Meer dan de helft van de ondernemingen kreeg een aanvraag voor kleine herstellingswerken aan de woning, terwijl één op vier bedrijven opvang en begeleiding van zieken, bejaarden of gehandicapten vermeld als andere activiteit.

Naast deze activiteiten konden de ondernemingen ook andere activiteiten vermelden. Volgende activiteiten werden vermeld: auto wassen (4 ondernemingen), droogkuis (4), zware huishoudelijke taken (bvb. zolder opruimen) (3), verhuis (3), herstel kledij (3).

Figuur 55: Soort activiteiten aangevraagd



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

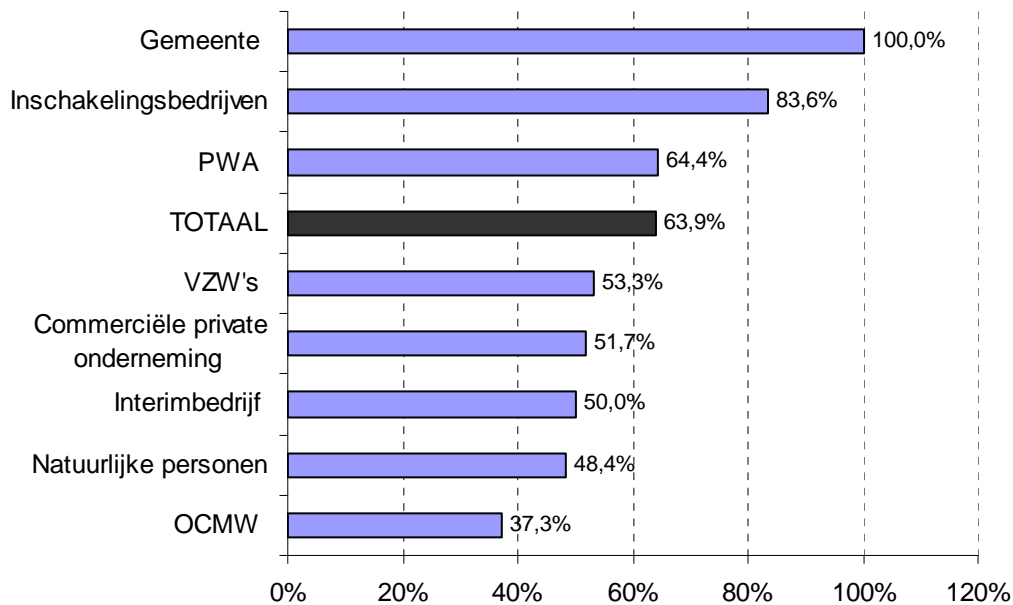
4.2 Uitbreiding naar nieuwe klanten

4.2.1 Aanvraag door andere klanten dan particulieren om diensten te verrichten in het kader van de dienstencheques

Figuur 56 toont aan dat 64% van de bevroegde ondernemingen een aanvraag heeft gekregen door andere klanten dan particulieren voor het verrichten van activiteiten in het kader van het stelsel van de dienstencheques.

Er zijn echter grote verschillen afhankelijk van het type onderneming. Alle bevroegde gemeenten antwoorden dat ze aanvragen hebben gekregen van niet-particulieren. Het aandeel van inschakelingsbedrijven is ook hoog (84%). Daarentegen kreeg 37% van de OCMW's en 48% van de natuurlijke personen aanvragen van niet-particulieren.

Figuur 56: Aanvraag door andere klanten dan particulieren om diensten te verrichten in het kader van de dienstencheques naar type



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

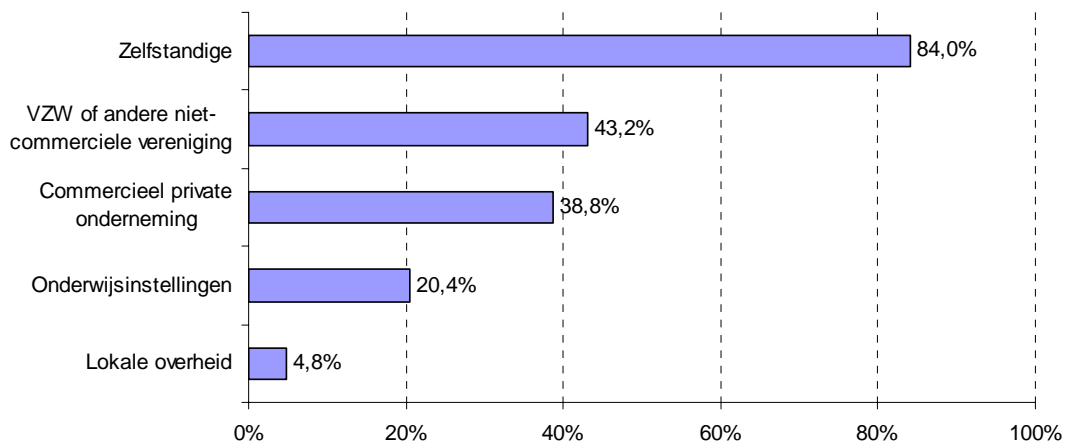
4.2.2 Welke niet-particulieren vragen dienstverlening aan

Aan de ondernemingen die antwoorden dat ze een aanvraag hadden gekregen van niet-particulieren werd gevraagd van welke niet-particulieren ze zulke aanvragen hadden gekregen. De ondernemingen konden meer dan één antwoord aanduiden.

Figuur 57 geeft aan dat zelfstandigen het meeste aanvraag doen voor het gebruik van dienstencheques. 84% van de bevroagde ondernemingen heeft ooit een aanvraag gekregen van zelfstandigen. Ruim één op vier ondernemingen kreeg een aanvraag van VZW's of andere niet-commerciële ondernemingen en 39% van commercieel private ondernemingen.

In de enquête werd ook de gelegenheid gegeven aan de ondernemingen om andere niet-particulieren te vermelden. De meerderheid van de ondernemingen die een ander antwoord hebben aangegeven vermeldden aanvragen door syndicus van appartementsblokken voor het poetsen van gemeenschappelijke delen (37 ondernemingen). Daarnaast worden ook volgende niet-particulieren vermeld: vrije beroepen (13), gîtes (5), eigenaars van studentenkoten (3), kerkfabrieken (3), bejaardenhuizen (2).

Figuur 57: Welke niet-particulieren vragen dienstverlening aan



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

5 Gebruik van elektronische dienstencheques

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

Hierna zetten we eerst kort uiteen hoe het systeem van de elektronische dienstencheques werkt. Daarna bekijken we in welke mate gebruikers en ondernemingen van het systeem gebruik maken, zowel op basis van RVA-gegevens, gegevens van Accor Services en de enquêteresultaten. Daarbij gaan we na wat de motieven zijn van ondernemingen om nog geen gebruik te maken van elektronische cheques.

5.1 Werking van het elektronische systeem

Het registreren van de prestaties en het betalen met dienstencheques gebeurt volledig elektronisch. Na het uitvoeren van de prestaties, belt de werknemer via het vaste toestel of GSM van de gebruiker naar een gratis nummer en tikt zijn of haar persoonlijke toegangscode in. Daarna worden de gepresteerde uren en het type activiteit ingegeven. Via het oproepnummer wordt de gebruiker geïdentificeerd. De informatie wordt automatisch doorgegeven aan de erkende onderneming die de dienstencheque-werknemer tewerkstelt en die de prestatie binnen de 5 werkdagen valideert en indien nodig aanpast. Vervolgens wordt de geregistreerde prestatie aan de gebruiker doorgegeven, die via telefoon of via internet de gepresteerde uren binnen de 9 werkdagen nadat de prestatie geleverd werd, kan bevestigen of betwisten. Laat de gebruiker na om dit te doen, dan wordt de prestatie automatisch bevestigd. Bij bevestiging worden de elektronische cheques automatisch afgetrokken van de dienstenchequeportefeuille van de gebruiker. Tot slot vraagt de erkende onderneming de terugbetaling van de bevestigde prestaties aan Accor Services³⁷. Sodexho.

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

³⁷ Sinds 01/01/08 overgenomen door Sodexho.

5.2 Gebruik van elektronische dienstencheques

In onderstaande tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van het systeem van de elektronische dienstencheques. Op basis van de gegevens van RVA blijken er 40% van de 1.720 erkende ondernemingen op het einde van december 2007 toegetreden te zijn tot het systeem van de elektronische dienstencheques. In vergelijking met de vorige evaluatie is dit aandeel amper gestegen. Zo was in december 2006 (4 maanden na de opstart van het systeem van elektronische dienstencheques) reeds ongeveer 32% van de erkende ondernemingen in het nieuwe systeem ingestapt.

Het aantal terugbetaalde elektronische cheques is echter sterker gestegen sinds de vorige evaluatie. Zo werden er 3.318.180 elektronische dienstencheques terugbetaald in 2007, wat een aandeel van bijna 7% van de totale terugbetaalde dienstencheques bedraagt. Dit bedrag amper 1% in 2006.

Het aantal ingeschreven elektronische gebruikers is ook sterk gestegen sinds 2006. Eind december 2007 waren er 45.018 gebruikers van elektronische dienstencheques ingeschreven, wat een aandeel van ruim 7% van alle ingeschreven gebruikers bedraagt. Dit aandeel bedroeg 2% eind december 2006. Hoewel het aantal gebruikers van elektronische dienstencheques sinds 2006 sterk is gestegen, blijft hun aandeel toch laag.

Als men het aandeel actieve gebruikers van elektronische dienstencheques berekend op het totale aantal actieve gebruikers van dienstencheques (gebruikers die minstens één bestelling hebben geplaatst), stijgt het aandeel echter tot 9%. Dit kan verklaard worden door het feit dat er relatief minder gebruikers van elektronische dienstencheques inactief zijn ten opzichte van de gebruikers van papieren cheques.

Tabel 34: Gebruik van het systeem van de elektronische dienstencheques in 2007

Doelgroep	Indicator	Aantal	Percentage
Ondernemingen	Aantal ondernemingen toegetreden tot het systeem van de elektronische dienstencheques op basis van RVA-gegevens in december 2007	684	39,8% ³⁸
	Aantal ondernemingen toegetreden tot het systeem van de elektronische dienstencheques op basis van enquête in februari 2007 (N=939)	407	43,4%
	Aantal terugbetaalde elektronische dienstencheques op basis van RVA-gegevens op 31 december 2007	3.318.180	6,7%
Gebruikers	Aantal ingeschreven gebruikers van elektronische dienstencheques op basis van gegevens Accor Services eind december 2007	45.018	7,4% ³⁹
	Aantal actieve gebruikers van elektronische dienstencheques op basis van gegevens Accor Services eind december 2007	40.863	9,1% ⁴⁰

Bron: IDEA Consult op basis van RVA(2007), Accor Services (2007) en enquête (2008)

³⁸ Op 1.720 erkende ondernemingen eind december 2007.

³⁹ Uitgedrukt ten opzichte van het aantal ingeschreven gebruikers eind 2007.

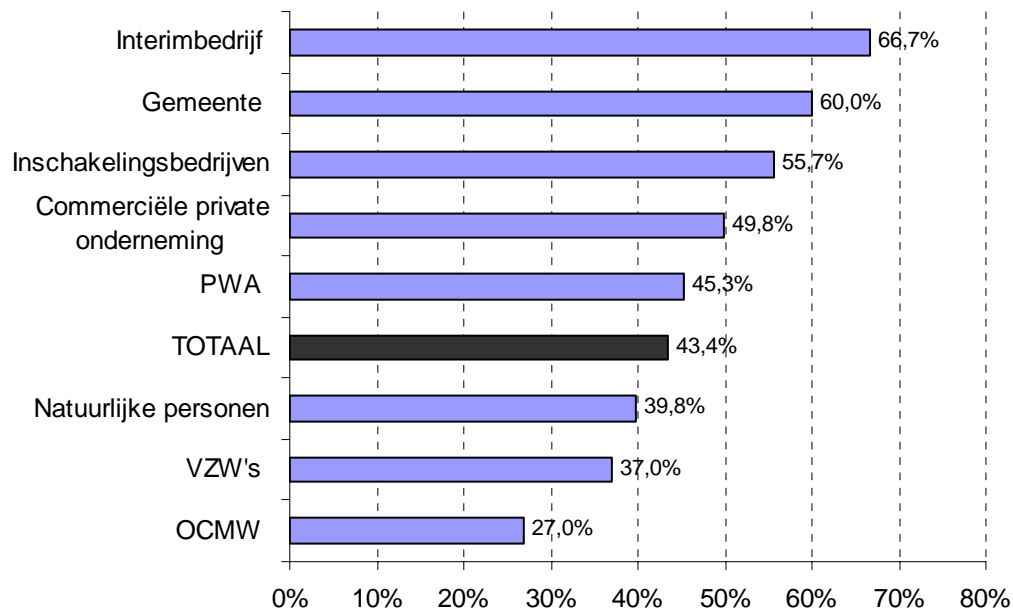
⁴⁰ Uitgedrukt ten opzichte van het aantal actieve gebruikers eind 2007.

5.2.1 Elektronische cheques bij ondernemingen

Onderstaande figuur geeft het aandeel ondernemingen dat gebruik maakt van elektronische dienstencheques in 2007 volgens de enquête. Ruim 43% van de bevroegde ondernemingen gaf aan toegetreden te zijn tot het systeem van elektronische dienstencheques.

Er zijn echter grote verschillen in het gebruik van elektronische dienstencheques naar type bedrijf. Net zoals in de vorige evaluatie blijken elektronische dienstencheques het populairst te zijn bij interimbedrijven. 67% van de ondernemingen van dit type biedt elektronische dienstencheques aan de gebruiker aan. Daarentegen gaat de voorkeur bij OCMW's, VZW's en natuurlijke personen nog steeds in grote mate uit naar het papieren systeem.

Figuur 58: Gebruik van de elektronische dienstencheques per type bedrijf

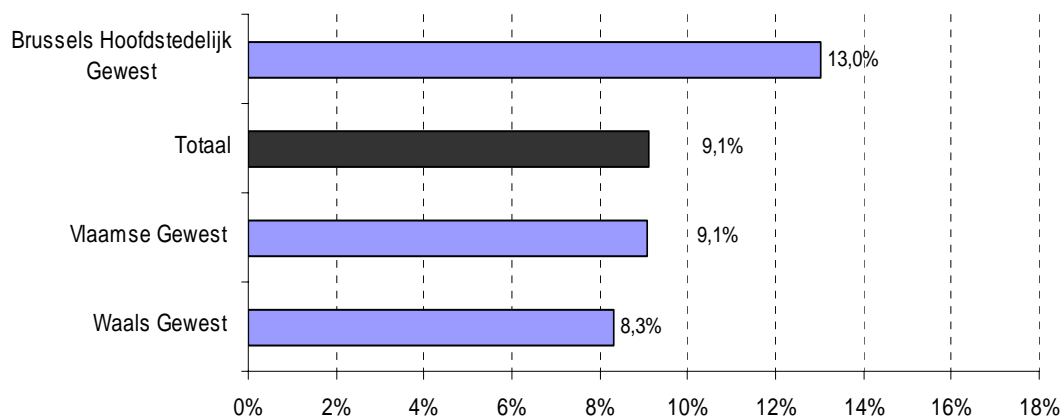


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

5.2.2 *Elektronische cheques bij gebruikers*

Uit gegevens van Accor Services blijkt dat slechts 7% van de ingeschreven gebruikers en 9% van de actieve gebruikers elektronische cheques gebruikten eind 2007. Onderstaande figuur toont aan dat er regionale verschillen zijn in het gebruik van elektronische dienstencheques. De actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest opteren relatief het meest voor het elektronische systeem: 13% van de totale actieve gebruikers, tegenover 9% in het Vlaamse gewest en 8% in het Waalse gewest.

Figuur 59: Actieve gebruikers van de elektronische dienstencheques per regio



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Accor Services (2007)

Zoals onderstaande tabel weergeeft zijn er ook grote verschillen in het gebruik van elektronische dienstencheques afhankelijk van de leeftijd van de gebruiker. Logischerwijze zijn jongere gebruikers oververtegenwoordigd m.b.t. het gebruik van elektronische cheques, terwijl oudere gebruikers (<60 jaar) terughoudender zijn. Alle leeftijdscategorieën maken echter gebruik van de elektronische dienstencheques.

Tabel 35: Leeftijdsverdeling van de actieve gebruikers van elektronische dienstencheques

Leeftijdscategorie	Aantal gebruikers elektronische dienstencheques	Leeftijdsverdeling gebruikers elektronische dienstencheques	Leeftijdsverdeling van alle actieve gebruikers
Jonger dan 30 jaar	2.908	7,2%	5,7%
Van 30 tot 39 jaar	14.570	36,1%	26,1%
Van 40 tot 49 jaar	11.782	29,2%	24,1%
Van 50 tot 59 jaar	5.832	14,5%	15,6%
Van 60 tot 79 jaar	3.907	9,7%	20,5%
80 jaar of ouder	1.327	3,3%	8,1%
Totaal	40.326 ⁴¹	100%	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Accor Services (2007)

5.3 Motieven van de niet-gebruikers van elektronische cheques

5.3.1 *Motieven bij de bedrijven*

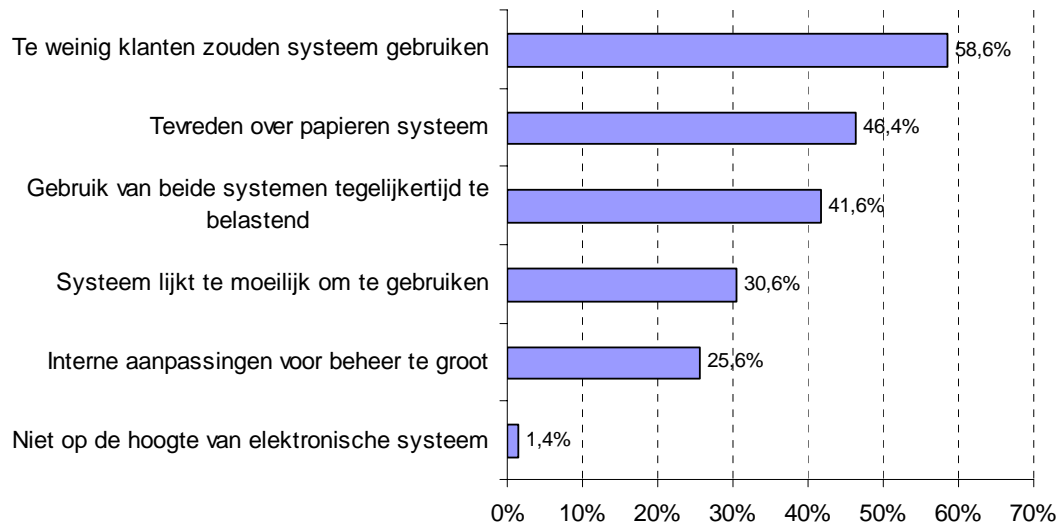
Aan de bedrijven die in de enquête antwoordden dat ze het systeem van de elektronische dienstencheques niet aanbieden aan de gebruiker, werd gevraagd naar hun motieven hiervoor. Meerdere antwoorden konden worden aangeduid.

De meerderheid van de ondernemingen die niet gebruik maken van elektronische dienstencheques gaf aan dat te weinig klanten zouden opteren om van het elektronische systeem gebruik te maken. 47% van de ondernemingen is tevreden met het papieren systeem, terwijl 42% het gebruik van beide systemen tegelijkertijd te belastend vindt.

Slechts een klein aantal bedrijven blijkt nog niet op de hoogte te zijn van het bestaan van het elektronische systeem (1,4%). Dit zijn hoofdzakelijk commerciële private ondernemingen en natuurlijke personen.

⁴¹ Aantal actieve gebruikers van elektronische dienstencheques is 40.863, van 537 is de leeftijd niet gekend.

Figuur 60: Motieven van bedrijven die het elektronische dienstencheque-systeem niet aanbieden



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2007)

Naast deze motieven hebben de ondernemingen ook de gelegenheid gekregen om nog andere motieven te vermelden. De belangrijkste andere reden om niet gebruik te maken van elektronische dienstencheques is dat het systeem niet toepasbaar is voor strijkdiensten buitenhuis (9 ondernemingen) en voor het vervoer van mindervalide (3). Daarnaast geven ook enkele ondernemingen aan dat ze in de toekomst willen gaan werken met elektronische dienstencheques (7) of dat ze daarvoor nog geen opportuniteit hebben gehad (7), dat men eerst de verandering Accor – Sodexho wil afwachten (3) dat ze klachten hebben gehoord over het systeem (2), dat er geen betalingsgarantie is (2) of dat het systeem niet duidelijk is (2).

In de enquête werd ook aan de ondernemingen die het elektronische systeem niet gebruiken gevraagd of ze eraan denken om in de toekomst wel gebruik te maken van het systeem. 42% antwoordden dat ze er aan denken om elektronische dienstencheques te gaan gebruiken.

Deel 3: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES

1 Vier jaar dienstencheques: een terugblik

Het federale stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen bestaat nu ruim 4 jaar. Tijd voor een terugblik op de belangrijkste ontwikkelingen in dit systeem⁴².

▪ **Spectaculaire groei in het aantal gebruikers en terugbetaalde cheques**

Sinds de opstart van het federale systeem in januari 2004 nam het aantal gebruikers spectaculair toe. Eind 2004 waren er ruim 120.000 geregistreerde gebruikers van dienstencheques. Vier jaar later zijn er meer dan 600.000 particulieren ingeschreven als gebruiker dienstencheques.

De evolutie van het aantal terugbetaalde cheques is in verhouding nog sterker toegenomen, wat impliceert dat de ook intensiteit van het gebruik toegenomen is. In het opstartjaar werden er ongeveer 5,6 miljoen cheques door de overheid terugbetaald, in 2007 bedraagt dit aantal bijna 50 miljoen.

▪ **Toenemende werkgelegenheidscreatie als gevolg van stijgende vraag naar huishoudelijke hulp via dienstencheques**

De toenemende vraag naar huishoudelijke hulp via dienstencheques vertaalde zich ook in een explosieve groei in het aantal gecreëerde banen. In het eerste jaar creëerde het systeem 15.000 jobs. In 2007 ontvingen ruim 87.000 een inkomen als dienstencheque-werknemer.

▪ **Schoonmaken van de woning is de belangrijkste dienstencheque-activiteit**

In het stelsel van de dienstencheques zijn diverse huishoudelijke activiteiten toegelaten. Zowel in termen van omzet als tewerkstelling is het schoonmaken van de woning van de gebruiker de belangrijkste activiteit. Strijken (buitenshuis en bij de gebruiker) komt op de tweede plaats. De andere erkende activiteiten (bereiden van maaltijden, kleine naaiwerken, boodschappendienst en begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit) zijn qua omvang erg beperkt en deze vaststelling is dezelfde jaar na jaar.

▪ **Bij aanvang substitutie van huishoudelijke hulp aangeboden binnen het reguliere circuit (12%), nadien relatief beperkt substitutie-effect (3%).**

In het opstartjaar bleek 12% van de gebruikers vóór toetreding tot het dienstenchequesysteem huishoudelijke taken uit te besteden aan een andere dienstverlenende organisatie in het reguliere circuit (bv. OCMW, thuiszorg, andere onderneming). Dezelfde taken werden nadien uitgevoerd (en gesubsidieerd) binnen het stelsel van de dienstencheques. De jaren nadien was dit substitutie-effect relatief beperkt (rond 3%).

⁴² Deze tekst is gebaseerd op cijfermateriaal verzameld in alle voorgaande evaluatie-onderzoeken van het stelsel van de dienstencheques.

- **Van bij aanvang ontwikkeling van een zeer divers spelersveld van aanbieders**

Op het einde van het eerste jaar waren er reeds 785 erkende dienstencheque-ondernemingen. Opmerkelijk is verder de grote verscheidenheid aan ondernemingen die ingingen op de mogelijkheid om actief te worden in het dienstenchequesysteem. 1 op 4 was een publieke onderneming (OCMW of gemeente), 46% een private non-profit onderneming (VZW, PWA of inschakelingsbedrijf) en 30% een private profit-onderneming. Tot deze laatste categorie behoren interimbedrijven, andere commerciële private ondernemingen alsook natuurlijke personen die als dienstencheque-werkgever erkend werden. Deze grote verscheidenheid aan aanbieders heeft ongetwijfeld een belangrijke rol gespeeld in de ontwikkeling van het systeem en heeft het mogelijk gemaakt dat het aanbod de sterke vraag heeft kunnen volgen.

- **Aantal erkende ondernemingen blijft continu stijgen, maar groei manifesteert zich vooral binnen bepaalde types**

Sinds het startjaar 2004 is het aantal erkende ondernemingen jaar op jaar blijven toenemen. De spectaculaire groei van het dienstenchequesysteem is dus niet alleen gerealiseerd door het uitbreiden van de activiteiten van ondernemingen die in de beginfase erkend werden als dienstencheque-onderneming, maar eveneens door het continu opstarten van nieuwe ondernemingen, in het bijzonder natuurlijke personen en commercieel private ondernemingen (exclusief interim). Het gevolg van deze evolutie is dat ondertussen 55% van alle erkende ondernemingen een private profit onderneming is (t.o.v. 30% in 2004), terwijl het aandeel van de publieke ondernemingen gedaald is van 24% naar 13%. Ook in tewerkstellingstermen spelen de private profit ondernemingen een belangrijke rol: 6 op 10 dienstencheque-werknemers is aan de slag in dit type van onderneming.

- **Het dienstenchequesysteem ontwikkelde zich aanvankelijk het sterkst in Vlaanderen, sinds 2006 inhaalbeweging van andere gewesten**

Tijdens de eerste jaren kende het dienstenchequesysteem duidelijk een sterkere groei in Vlaanderen. Het systeem ontwikkelde zich in deze regio het sterkst, wat ondermeer blijkt uit een veel hoger relatief aandeel gebruikers (d.w.z. het aandeel gebruikers ten opzichte van de bevolking in een bepaalde regio) en een grotere diversiteit aan erkende ondernemingen. Sinds 2006 kennen Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een inhaalbeweging.

2 Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in 2007

Tabel 36 vat de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2007 samen aan de hand van de volgende evaluatietopics:

- Bereik van de maatregel
- Effectiviteit van het systeem (d.w.z. werden de doelstellingen gerealiseerd?)
- Duurzaamheid van de jobs
- Meerwaarde van het systeem

Tabel 36: Overzicht van de verschillende evaluatie-topics met betrekking tot het stelsel van de dienstencheques

Evaluatietopic	Evidentie	Toelichting
1. Bereik		
Ondernemingen	<ul style="list-style-type: none"> • 1.942 erkende ondernemingen in 2007 • 1.720 erkende ondernemingen eind december 2007 • 1.504 actieve ondernemingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal erkende ondernemingen blijft jaarlijks toenemen met een groeivoet van ongeveer 30%. • Bij 222 ondernemingen werd de erkenning in de loop van 2007 ingetrokken. De reden voor intrekking was in 2/3 van de gevallen inactiviteit gedurende 12 maanden.
Gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • 602.562 ingeschreven gebruikers • 449.626 actieve gebruikers • Het aandeel actieve gebruikers in de totale bevolking bedraagt 5,5% 	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal ingeschreven gebruikers groeide met 44% in de periode 2006-2007. • Het aantal ingeschreven gebruikers stijgt sneller in Brussel en Wallonië dan in Vlaanderen.
Werknemers	<ul style="list-style-type: none"> • 87.152 werknemers in de loop van 2007 • 61.849 werknemers op het einde van 2007 • De erkende ondernemingen kenden een gemiddeld instroompercentage van 44% in 2007 	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal dienstencheque-werknemers groeide met ruim 40% in de loop van 2007. • Het instroompercentage (% nieuwe werknemers op het totaal aantal werknemers) schommelt van 71% bij natuurlijke personen tot 30% bij gemeenten.
Dienstencheques	<ul style="list-style-type: none"> • 49,2 miljoen terugbetaalde cheques 	<ul style="list-style-type: none"> • De terugbetaalde cheques stegen met 53% in de periode 2006-2007
Besluit Het stelsel van de dienstencheques kent een groot en nog steeds groeiend bereik zowel naar erkende ondernemingen, gebruikers als werknemers toe.		

2. Effectiviteit		
Creatie van werkgelegenheid	<ul style="list-style-type: none"> • 87.152 werknemers in de loop van 2007 • 47,8 miljoen gepresteerde uren • Minstens 27. 335 voltijdse equivalenten op jaarbasis 	<ul style="list-style-type: none"> • De oorspronkelijke doelstelling om 25.000 bijkomende banen te creëren tegen eind 2007 is ruimschoots overschreden. • De gepresteerde uren aangegeven bij RSZ vormen een onderschatting ten gevolge van onvolledige aangiften van erkende ondernemingen. • Het substitutie-effect van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van de dienstencheques wordt geschat op 3,3% • Naast deze directe jobcreatie levert het stelsel ook indirecte jobs op (omkaderingspersoneel plus vervanging van dienstencheque-werknemers die uit betaald werk komen)
Jobs voor kansengroepen	<ul style="list-style-type: none"> • 46% van de dienstencheque-werknemers was voordien werkloos met een gemiddelde werkloosheidsduur van 3,8 jaar • 39% van de dienstencheque-werknemers is laaggeschoold (maximum diploma lager secundair onderwijs) • 14% van de dienstencheque-werknemers heeft een niet-Belgische nationaliteit en 7% van de Belgen heeft geen Europese etniciteit • 98% van de dienstencheque-werknemers is vrouw 	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn sterke regionale verschillen in het aandeel werknemers dat voordien werkloos was: Wallonië (58%), Vlaanderen (42%) en Brussel (40%) • In Brussel heeft slechts 1 op 4 werknemers de Belgische nationaliteit én een Europese etniciteit • De sterke werkgelegenheids groei in het dienstencheque-stelsel is bijna volledig ingevuld door vrouwen.
Regularisatie van zwartwerk	<ul style="list-style-type: none"> • 3,1% van de bevroegde werknemers geeft aan in het zwart gewerkt te hebben juist voor de instap in het stelsel van de dienstencheques • Voor 47% van de werknemers is een uitstap uit zwartwerk een belangrijk tot zeer belangrijk motief 	<ul style="list-style-type: none"> • De gevoeligheid van dit thema leidt tot een onderschatting van het aandeel zwartwerk dat uit de enquête blijkt. • In de gebruikersenquête van vorig jaar gaf 1 op 10 gebruikers toe beroep te doen op zwartwerk voordat

	<p>om in het stelsel van de dienstencheques te werken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daarnaast is het belangrijkste motief voor instroom in het stelsel het recht hebben op pensioen, ongevallenverzekering, enz. 	het stelsel van de dienstencheques bestond.
Omzetten van PWA-statuu	<ul style="list-style-type: none"> • 3.714 PWA'ers schakelden over naar een dienstencheque-job in 2006 of 2007 • 16% van de bevroagde werknemers combineerde werkloosheid en PWA-activiteit juist voor hun instap in het stelsel van de dienstencheques • 20% van de bevroagde werknemers vond het feit dat geen inschrijving in PWA meer mogelijk is een (zeer) belangrijk motief voor instap in het stelsel van de dienstencheques 	<ul style="list-style-type: none"> • Het aandeel dienstencheque-werknemers dat voordien werkloosheid en PWA combineerde daalde van 20% in 2006 naar 16% in 2007. • Sinds 1 maart 2004 is het PWA-stelsel gesloten voor thuishulp voor nieuwe werknemers én voor nieuwe gebruikers.
<p>Besluit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het dienstencheques-systeem is zeer succesvol inzake werkgelegenheidscreatie: de oorspronkelijke doelstelling om 25.000 extra jobs te creëren tegen eind 2007 werd reeds ruimschoots gehaald in 2006. In de loop van 2007 steeg het aantal dienstencheque-jobs verder met 40%. • Het stelsel van de dienstencheques stelt in belangrijke mate kansgroepen aan het werk: (langdurig) werkzoekenden, laaggeschoolden en allochtonen. Aandachtspunt hierbij is dat bijna uitsluitend vrouwelijke werknemers uit de kansgroepen tewerkgesteld worden. • Er is evidentie dat regularisatie van zwartwerk heeft plaatsgevonden via het stelsel van de dienstencheques. In welke mate dit gebeurde kan niet ingeschat worden wegens het ontbreken van nauwkeurige informatie hierover. • De instroom van PWA-werknemers naar het systeem van de dienstencheques is eerder beperkt te noemen en daalt ook ten opzichte van 2006. Hier speelt ook het effect van de werkloosheidsval vervat in het PWA-stelsel. 		

3. Duurzaamheid van de jobs	<ul style="list-style-type: none"> • Ruim 60% van de werknemers kreeg bij aanvang van de tewerkstelling een contract van onbepaalde duur aangeboden • De erkende ondernemingen kenden een gemiddeld uitstroompercentage van 21% in 2007 • Het belangrijkste motief voor uittrede was dat de dienstencheque-job als een tijdelijke job gezien werd (38%), gevolgd door het aanbod van een aantrekkelijkere job (34%) • Bijna 90% van de dienstencheque-werknemers was bij slechts 1 werkgever tewerkgesteld in 2007 • De bevroegde werknemers zijn gemiddeld ongeveer 2,5 jaar werkzaam in het stelsel 	<ul style="list-style-type: none"> • Het aandeel werknemers dat onmiddellijk een contract van onbepaalde duur kreeg varieert van 36% bij interimbedrijven tot 86% bij inschakelingsbedrijven • Het hoogste uitstroompercentage vindt men bij natuurlijke personen (29%), het laagste bij OCMW's (12%) • Het aandeel uitgestroomde werknemers dat zijn dienstencheque-job als tijdelijk beschouwde steeg van 29% naar 38% in 2006-2007. • Transitie tussen verschillende dienstencheque-werkgevers waren beperkt in 2007
<p>Besluit</p> <p>Voor de meerderheid van de werknemers biedt het dienstenchequesysteem een duurzame job. Zij starten onmiddellijk met een contract van onbepaalde duur of schakelen na verloop van tijd over van een contract van bepaalde naar onbepaalde duur. Verder is het verloop tussen verschillende dienstencheque-ondernemingen erg laag (slechts 1 op 10 werknemers was in de loop van 2007 tewerkgesteld bij meer dan 1 werkgever). Het verloop in en uit het dienstenchequesysteem daarentegen is wel aanzienlijk, maar deze uitstroom wordt meestal gemotiveerd door het feit dat men de dienstencheque-job als een tijdelijke job zag of dat men een aantrekkelijkere job aangeboden kreeg.</p>		
4. Meerwaarde		
Werknemers	<ul style="list-style-type: none"> • 84% van de bevroegde werknemers geeft aan dat het een bewuste keuze was om in het stelsel van de dienstencheques te gaan werken • Werknemers zien als belangrijke troeven van het dienstencheque-stelsel dat ze flexibel kunnen werken alsook dichtbij huis werken. Andere belangrijke motieven voor instroom zijn geld verdienen, het vermijden van werkloosheid en het 	<ul style="list-style-type: none"> • Het stelsel van de dienstencheques zorgt voor de activering van (langdurig) werklozen en inactieven • Het systeem van de dienstencheques wordt door werknemers ook gebruikt om van werk te veranderen (werk-werk transitie) • Bij werknemers die voordien een tijdelijk contract hadden (bijv. bepaalde duur) ligt het aandeel

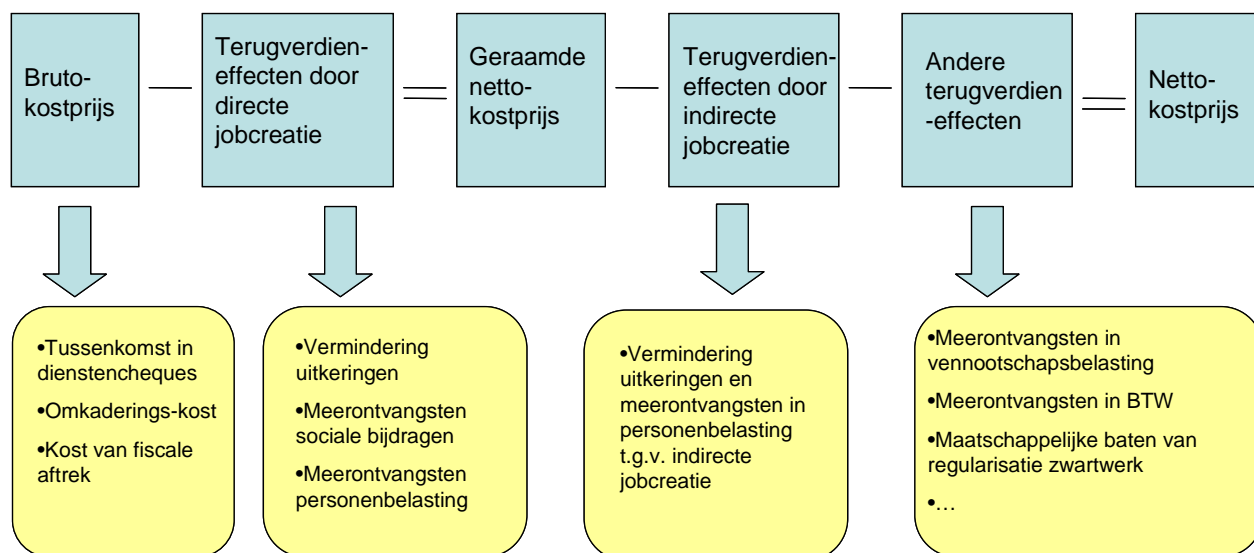
	<p>recht op pensioen, ongevallenverzekering etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 46% van de dienstencheque-werknemers was werkzoekend en 9% niet-beroepsactief voor hun instap in het stelsel van de dienstencheques • 44% van de dienstencheque-werknemers stroomde in vanuit ander betaald werk • Dienstencheque-werknemers werken gemiddeld 24 uur per week, ruim 80% werkt halftijds of meer • 84% van de werknemers is tevreden met het aantal werkuren 	<p>waarvan de instap in het dienstencheque-stelsel een bewuste keuze was (72%) lager dan bij werknemers die voordien een vast contract hadden (81%).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werknemers die uit betaald werk komen en deze die werkzoekend of inactief waren hebben dezelfde motivatie om in het dienstencheque-stelsel te werken • Het gemiddeld aantal werkuren per week daalt lineair met de leeftijd van de werknemers
Gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Meer dan de helft van de actieve gebruikers is tussen 30 en 50 jaar oud, terwijl hun bevolkingsaandeel minder dan 40% bedraagt. • Een tweede belangrijke leeftijdsgroep zijn 60-plussers: bijna 1 op 3 actieve gebruikers is 60 jaar of ouder. 8% van de actieve gebruikers is zelfs 80 jaar of ouder. • Uit de gebruikersenquête van 2006 bleek dat 7 op 10 gebruikers de huishoudelijke taken vroeger zelf uitvoerde of liet doen door een familielid. Indien het stelsel zou ophouden te bestaan zou slechts 3 op 10 gebruikers de taken opnieuw zelf doen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deze particulieren tussen 30 en 50 jaar gebruiken dienstencheques om arbeid en gezin makkelijker te combineren. • De oudere gebruikers besteden de huishoudelijke taken vooral uit omdat ze deze taken fysiek niet meer aankunnen. Deze uitbesteding laat hen wellicht ook toe om langer thuis te blijven wonen.
<p>Besluit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het stelsel van de dienstencheques betekent een meerwaarde voor de werknemers. Het systeem zorgt voor de activering van werklozen en inactieven en vormt op deze manier een uitweg uit de werkloosheid en een manier om het inkomen te vergroten. Daarnaast wordt het stelsel ook door werknemers gebruikt om van werk te veranderen (werk-werk transities). De meeste dienstencheque-werknemers kiezen er bewust voor om deeltijds te werken. Andere troeven van het dienstenchequestelsel zijn flexibel werk en dicht bij huis kunnen werken. • Ook gebruikers zien een meerwaarde in het dienstenchequestelsel: het laat hen toe arbeid en gezin beter te combineren of is een noodzakelijke uitbesteding van taken die ze zelf fysiek niet meer aankunnen. 		

3 Kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2007

De continue groei van het dienstencheque-stelsel impliceert voor de federale overheid een stijgend kostenplaatje. In dit hoofdstuk berekenen we de budgettaire kostprijs van de dienstencheque-activiteit in 2007 en dit zowel in bruto als in netto-termen.

Figuur 61 geeft een overzicht van de verschillende componenten waaruit de netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques bestaat.

Figuur 61: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Hierna zal de geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques berekend worden. Deze raming houdt enkel rekening met de terugverdieneffecten door directe jobcreatie. Het zijn namelijk enkel deze terugverdieneffecten die op een betrouwbare manier kunnen gekwantificeerd worden. Voor de terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie en voor de andere terugverdieneffecten zal aangegeven worden welke gegevens nodig zijn om deze effecten te kunnen becijferen.

3.1 Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2007

De **bruto-kostprijs** voor de dienstencheque-activiteiten uitgevoerd in het jaar 2007 word geraamd op **745,2 miljoen euro**. Dit bedrag omvat:

- de overheidstussenkomst voor de dienstencheques (633,2 miljoen euro)
- de omkaderingskosten voor de uitvoering van de maatregel (21,1 miljoen euro)
- de kost van de fiscale aftrekbaarheid (90,9 miljoen euro)

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

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de overheidstussenkomst (13,58 euro per dienstencheque vanaf 1 januari 2008⁴³) de belangrijkste component is in de totale bruto-kostprijs. De fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques kost de overheid bijna 91 miljoen euro. De budgettaire impact van deze fiscale kost valt echter niet ten laste van het jaar 2007, maar zal pas voelbaar zijn binnen 2 jaar (in 2009).

3.2 Terugverdieneffecten door directe jobcreatie

Door de creatie van bijkomende werkgelegenheid genereert het dienstencheque-systeem ook extra opbrengsten voor de overheid. Het gaat hier over opbrengsten die voortvloeien uit de directe jobcreatie in het stelsel, namelijk de creatie van de dienstencheque-jobs. Deze dienstencheque-jobs zorgen voor terugverdieneffecten voor de federale overheid op drie vlakken: in de werkloosheid, in de sociale zekerheid en in de personenbelasting.

3.2.1 *Terugverdieneffecten in de werkloosheid*

Door de activering van werkzoekenden bespaart de overheid op hun werkloosheidsuitkeringen. Op basis van reële werkloosheidsuitkeringen uitbetaald aan werknemers die actief waren als dienstencheque-werknemer in 2007 werd een inschatting gemaakt van de totale besparing in de werkloosheidsuitkeringen. De eveneens reële activeringsuitkeringen (bijv. Activa, SINE) en inkomensgarantieuitkeringen die voor bepaalde werknemers uitbetaald worden tijdens hun tewerkstelling als dienstencheque-werknemer worden hierbij als kost in rekening gebracht.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de werkloosheid** in 2007 kan op die manier geraamd worden op **138,5 miljoen euro**.

3.2.2 *Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid*

Een tweede terugverdieneffect betreft de meerontvangsten in de sociale bijdragen. Op basis van reële RSZ en RSZPPO-gegevens inzake gewerkte uren, loonmassa en verminderingen voor werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques werd een berekening gemaakt van de totale werknemersbijdrage en werkgeversbijdrage op alle gepresteerde uren in het dienstencheque-systeem in 2007. Op dezelfde manier werd een raming bekomen van alle aangevraagde verminderingen (vb. structurele vermindering, doelgroepverminderingen, werkbonus) en dit bedrag werd als kost in rekening gebracht.

Bij de berekening van het totale terugverdieneffect in de sociale bijdragen werd eveneens rekening gehouden met de substitutie van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van dienstencheques⁴⁴.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de sociale zekerheid** in 2007 kan op die manier geraamd worden op **107,9 miljoen euro**.

⁴³ Vanaf 24 januari 2007 werd de federale tegemoetkoming verlaagd van 14,30 € naar 13,30 € per dienstencheque. Doordat de spilindex echter overschreden werd in 2007 is het bedrag van de tegemoetkoming verhoogd tot 13,58 € vanaf 1 januari 2008.

⁴⁴ Uit de gebruikersenquête van 2006 blijkt dat 3,3% van de bevroegde gebruikers vóór het stelsel van de dienstencheques hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie (thuiszorg, OCMW of onderneming).

3.2.3 *Terugverdieneffecten in de personenbelasting*

Een derde terugverdieneffect heeft betrekking op meerontvangsten in de personenbelasting. Op basis van het gemiddelde bruto-uurloon en het aantal gewerkte uren werd een inschatting gemaakt van het gemiddeld bruto-jaarkomen van een dienstencheque-werknemer. Voor drie fiscale types (gezinnen met tweeverdieners, gezinnen waar de echtgenoot geen beroepsinkomsten heeft en alleenstaanden) werd vervolgens een berekening gemaakt van de totale verschuldigde personenbelasting. Hierbij werd voor de alleenstaanden rekening gehouden met verminderingen voor kinderen ten laste alsook met verminderingen voor alleenstaanden. Op basis van gegevens uit de werknemersenquête over het aantal kinderen bij de alleenstaande dienstencheque-werknemers, werden verminderingen voor het aantal kinderen ten laste van de basisbelasting afgetrokken. Aangezien 98% van de dienstencheque-werknemers vrouw is (zie Tabel 14), werden geen verminderingen voor kinderen ten laste in rekening gebracht bij tweeverdieners in de veronderstelling dat de kinderen ten laste zijn van de man.

Daarnaast werd een raming gemaakt van de belastingswinst op het uitbetaalde vakantiegeld (berekend op de gepresteerde uren van 2006). Zoals in het tweede terugverdieneffect, werd hier eveneens een correctie doorgevoerd voor de substitutie van reguliere arbeid.

Het **terugverdieneffect door directe jobcreatie in de personenbelasting** in 2007 kan op die manier geraamd worden op **49,5 miljoen euro**.

3.3 **Terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie**

Naast het creëren van (directe) jobs voor dienstencheque-werknemers, zorgt het stelsel van de dienstencheques ook voor indirecte jobcreatie. Twee belangrijke vormen van indirecte jobcreatie zijn:

- Het omkaderingspersoneel bij de erkende ondernemingen dat voor de administratieve ondersteuning van de dienstencheque-activiteit instaat
- De vervanging van een dienstencheque-werknemer die van een andere betaalde job overstapt naar het systeem van de dienstencheques

Deze indirecte jobcreatie leidt op analoge wijze als de directe jobcreatie tot besparingen in de werkloosheidsuitkeringen en meerontvangsten in personenbelasting en sociale zekerheid. Om deze terugverdieneffecten te kwantificeren dienen we eerst in te schatten wat de omvang is van beide vormen van indirecte jobcreatie.

In de bedrijfsenquête werd dit jaar gevraagd naar de omvang van het omkaderingspersoneel bij de erkende onderneming zowel in koppen als in VTE's. Gemiddeld stonden 3 koppen en 2,2 VTE's per bedrijf in voor de administratieve omkadering. Dit gemiddelde verschilde sterk naargelang het type bedrijf. Alle ondernemingen die deelnamen aan de enquête hadden in totaal 845 koppen en 754 VTE's in dienst als omkaderingspersoneel. Extrapolatie van dit aantal op basis van het aandeel werknemers dat de bedrijven die deelnamen aan de enquête vertegenwoordigen in het totaal aantal dienstencheque-werknemers, leidt tot een raming van 1.222 koppen of 1.091 VTE's die instaan voor de omkadering in het ganse stelsel van de dienstencheques.

De financiële audit van het stelsel van de dienstencheques door PWC⁴⁵ deed eveneens navraag bij de erkende ondernemingen naar hun omkaderingsratio. Deze ratio geeft weer over hoeveel voltijdse equivalenten dienstencheque-werknemers de onderneming beschikt per voltijds equivalent omkaderingspersoneel. De omkaderingsratio verschilt sterk naargelang het type bedrijf en varieert van 11,52 voor de inschakelingsbedrijven tot 41,22 voor de privaat commerciële ondernemingen en natuurlijke personen.

Een tweede vorm van indirecte jobcreatie is de vervanging van dienstencheque-werknemers die vanuit een betaalde job overstappen naar het stelsel. De werknemersenquête geeft aan dat ruim 43% van de dienstencheque-werknemers vóór instap in het systeem een andere betaalde job had. Wanneer we dit aandeel toepassen op het totaal aantal dienstencheque-werknemers in de loop van 2007, dan komen 37.824 werknemers uit een betaalde job. Er is echter pas sprake van indirecte jobcreatie indien de dienstencheque-werknemer vervangen wordt in zijn vroegere job. Het al dan niet vervangen zijn werd dit jaar in de werknemersenquête expliciet bevraagd. Hieruit blijkt dat 31% van de werknemers die vanuit betaald werk instroomden, werd vervangen. Deze 31% kan beschouwd worden als een ondergrens, aangezien een groot aandeel respondenten (41%) antwoordde dat ze niet wisten of ze vervangen waren in hun vroegere job.

Een bovengrens voor het aantal werknemers dat vervangen werd kan berekend worden op basis van de antwoorden op de vraag uit de werknemersenquête waarom men van betaald werk overschakelde naar een dienstencheque-job (zie Figuur 33). Wanneer we veronderstellen dat de werknemers vervangen werden die zelf ontslag namen om van job te veranderen evenals deze die om persoonlijke redenen ontslagen werden, bekomen we een bovengrens van 53% voor het aantal werknemers dat vervangen werd⁴⁶. Wanneer we de onder- en bovengrens toepassen op het aantal dienstencheque-werknemers dat uit betaald werk komt, varieert het aantal vervangen werknemers tussen 11.763 en 19.895.

Voor de concrete berekening van het terugverdieneffect veroorzaakt door indirecte jobcreatie (omkaderingspersoneel plus vervangen werknemers) ontbreken echter cruciale gegevens. Ten eerste dient men te weten hoeveel omkaderingsmedewerkers alsook vervangers uit werkloosheid komen. Ten tweede heeft men kennis over de omvang van hun vroegere werkloosheidsuitkering nodig om de besparing in de werkloosheid te berekenen. Voor de berekening van de meerontvangsten in de sociale zekerheid en in de personenbelasting is onder meer informatie nodig over het gemiddeld bruto-jaarloon, het aantal kinderen en het fiscaal type waartoe de administratieve medewerkers en de vervangers behoren.

⁴⁵ PriceWaterhouseCoopers (2007), Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en –banen, in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

⁴⁶ Werknemers die om andere redenen van job veranderden zoals omdat hun uitzendcontract of tijdelijk contract afliep, omdat ze ontslagen werden als gevolg van herstructurering of faillissement en deze die dezelfde job uitoefenen maar nu met een dienstencheque-contract (substitutie) worden beschouwd als niet te zijn vervangen.

3.4 Andere terugverdieneffecten

Naast de terugverdieneffecten veroorzaakt door directe en indirecte jobcreatie, kunnen nog andere terugverdieneffecten geïdentificeerd worden in het systeem van de dienstencheques. Deze andere effecten worden gegroepeerd als terugverdieneffecten die te maken hebben met de erkende ondernemingen, met de dienstencheque-werknemers en met de gebruikers. We geven hierna een beschrijvende analyse van de terugverdieneffecten waarbij we aangeven welke informatie nodig is om de effecten te becijferen. Een nauwkeurige kwantificering van de effecten is op dit ogenblik echter niet mogelijk aangezien hiervoor de juiste gegevens ontbreken.

3.4.1 Andere terugverdieneffecten m.b.t. erkende ondernemingen

Het stelsel van de dienstencheques creëert ook meerontvangsten in de vennootschapsbelasting als gevolg van nieuwe of uitgebreide economische activiteit van de erkende ondernemingen. Dit terugverdieneffect speelt enkel bij erkende ondernemingen die onderworpen zijn aan de vennootschapsbelasting. Dit zijn de private profitondernemingen (natuurlijke personen, interimbedrijven en andere commercieel private ondernemingen). Deze categorie ondernemingen stond in voor 53% van het totaal aantal terugbetaalde cheques in 2007. Inschakelingsbedrijven, PWA's, OCMW's en gemeenten betalen geen vennootschapsbelasting. Vzw's zijn doorgaans niet belastbaar, tenzij ze daadwerkelijk winst nastreven.

Voor de erkende ondernemingen die vennootschapsbelasting betalen dient men de omvang van de betaalde vennootschapsbelasting tengevolge van hun dienstencheque-activiteit in 2007 te kennen om dit terugverdieneffect te becijferen.

Een mogelijk werkwijze is het raadplegen van de databank Belfirst die alle neergelegde jaarrekeningen van Belgische ondernemingen bevat (verkort schema en uitgebreid schema). Uit de jaarrekening van elk bedrijf kan men het bedrag van de jaarlijkse winst en de betaalde vennootschapsbelasting halen. Echter, enkel voor de zuivere dienstencheque-ondernemingen wiens activiteiten uitsluitend onder het stelsel van de dienstencheques vallen, kan deze jaarlijkse belasting geheel toegeschreven worden aan hun dienstencheque-activiteit. De meeste erkende ondernemingen die vennootschapsbelasting betalen hebben echter nog andere activiteiten waardoor het aandeel van de winst dat het gevolg is van de dienstencheque-activiteit dient uitgezuiverd te worden.

Een tweede werkwijze baseert zich op de gegevens van de financiële audit van het stelsel van de dienstencheques door PWC in 2007⁴⁷. In dit onderzoek werd per type bedrijf de marge⁴⁸ berekend per dienstencheque. Deze marge kan beschouwd worden als een proxy voor de winst die een erkende onderneming maakt per ingeleverde dienstencheque. Per erkende onderneming kent men ook het aantal terugbetaalde cheques in 2007, wat indien de marge hierop toegepast wordt een idee geeft van de winst die een bedrijf behaalde uit zijn dienstencheque-activiteit. Een belangrijk nadeel is dat het hier gaat over de boekhoudkundige winst, terwijl voor het berekenen van de fiscale winst nog allerhande bewerkingen dienen te gebeuren waarover we geen

⁴⁷ PriceWaterhouseCoopers (2007), Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en –banen, in opdracht van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

⁴⁸ Deze marge wordt berekend als het verschil tussen de totale opbrengsten (terugbetaalde dienstencheques, kosten aangerekend aan de gebruiker, diverse opbrengsten) en de totale kosten (bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen, afschrijvingen en voorzieningen en kosten uit diensten en diverse goederen).

informatie hebben (bijv. vrijgestelde winsten aftrekken, aftrek van vroegere verliezen, investeringsaftrek).

3.4.2 Andere terugverdieneffecten m.b.t. werknemers

Hieonder vermelden we nog enkele andere terugverdieneffecten van het dienstencheque-systeem voor de federale overheid die betrekking hebben op dienstencheque-werknemers.

Meerontvangsten in de BTW

Een andere baat betreft meerontvangsten in de BTW als gevolg van een stijging in de consumptie door dienstencheque-werknemers. Dit terugverdieneffect speelt enkel bij dienstencheque-werknemers wiens inkomen toeneemt door hun dienstencheque-job en die hierdoor meer kunnen consumeren dan vóór ze werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques. In het eerste evaluatie-onderzoek⁴⁹ dat betrekking had op het jaar 2004 antwoordde 54% van de dienstencheque-werknemers dat ze een hoger netto-maandinkomen hadden dan vóór hun tewerkstelling in het stelsel.

Om de meerontvangsten in de BTW te kunnen inschatten, is er informatie nodig over het huidige loon als dienstencheque-werknemer en over de inkomsten die men had vóór intrede in het stelsel van de dienstencheques.

Het gemiddeld bruto-maandloon van een dienstencheque-werknemer in 2007 bedroeg 981 € (berekend op basis van het gemiddeld aantal gewerkte uren per maand en het gemiddeld bruto-uurloon).

Het inkomen vóór tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques hangt af van de vroegere beroepssituatie van de dienstencheque-werknemer. In 2008 kwam 44% van de dienstencheque-werknemers uit betaald werk. Van deze groep is niet geweten hoeveel ze vroeger verdienden, dit kan meer of minder zijn dan in hun huidige dienstencheque-job. Van werknemers die voordien werkzoekend waren (al dan niet met een uitkering), niet-beroepsactief waren of uit onderwijs komen kan verondersteld worden dat ze meer inkomsten hebben door hun dienstencheque-job. Informatie over hun vroeger inkomen (bijv. werkloosheidsuitkering, leefloon, sociale bijstand, andere inkomsten) is echter niet voorhanden.

Indien men de meerinkomsten van alle dienstencheque-werknemers zou kunnen inschatten, zijn er nog verschillende elementen voor de berekening van de meerontvangsten in de BTW nodig. Dit zijn onder meer de gemiddelde spaarquota en het gemiddeld bestedingspatroon (beide beschikbaar in het huishoudbudgetonderzoek van het NIS) en de toepasbare BTW-voet.

Regularisatie van zwartwerk

Een belangrijke doelstelling van het dienstencheque-stelsel is het omzetten van zwartwerk in regulier werk. De meerontvangsten in de sociale bijdragen en in de personenbelasting ten gevolge van de regularisatie van zwartwerk werden al meegenomen in de berekening van de terugverdieneffecten door directe jobcreatie. Het regulariseren van zwartwerk leidt echter nog tot andere maatschappelijke baten

⁴⁹ IDEA Consult, 2005, Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

die zeer moeilijk te becijferen zijn (bijv. gevoel van rechtvaardigheid, gelijke bijdrage tot de kosten van de gemeenschap zoals RSZ, etc.).

Omschakeling van PWA-werknemers naar dienstencheque-werknemers

Het stelsel van de dienstencheques heeft ook expliciet als doelstelling aan PWA-werknemers de mogelijkheid bieden om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Sinds 1 maart 2004 is het PWA-stelsel gesloten voor huishulp met een huishoudelijk karakter zowel voor nieuwe werknemers als gebruikers. Instroom van nieuwe PWA-werknemers blijft wel mogelijk voor andere activiteiten dan huishoudelijke hulp (bijv. klein tuinonderhoud, kleine onderhouds- en herstellingswerken aan de woning, opvang of begeleiding van kinderen of bejaarden). Indien aan bepaalde voorwaarden voldaan is, kunnen werknemers binnen de 18 maanden ook terugkeren naar het PWA-stelsel na een tewerkstelling in het kader van de dienstencheques.

RVA beschikt over gegevens met betrekking tot de bewegingen van werknemers tussen het PWA-stelsel en het stelsel van de dienstencheques. In totaal waren 3.714 werknemers die in 2007 actief waren in het dienstencheque-stelsel werkzaam als PWA'er in 2006 of 2007. Deze personen zijn met andere woorden ingestroomd vanuit het PWA-systeem naar het stelsel van de dienstencheques. Van de actieve dienstencheque-werknemers in 2006 of 2007 werkten er 1.852 als PWA'er in 2007. In deze groep kunnen dus dienstencheque-werknemers zitten die terugkeren naar het PWA-stelsel⁵⁰.

Of de doorstroom van PWA-werknemers naar het dienstencheque-stelsel een baat of kost is voor de federale overheid hangt af van de kostprijs van beide systemen. Aangezien we geen zicht hebben op de kostprijs van een PWA'er kunnen we hier geen uitspraak over doen. Een PWA-werknemers behoudt in elk geval zijn werkloosheidsuitkering en ontvangt daarbovenop een belastingvrije PWA-vergoeding van 4,10 € per gepresteerd uur.

3.4.3 Andere terugverdieneffecten m.b.t. de gebruikers

Met betrekking tot de gebruikers kunnen nog twee andere terugverdieneffecten vernoemd worden.

Meerontvangsten in de personenbelasting indien gebruikers meer uren werken

Ten eerste stijgen de ontvangsten in de personenbelasting indien gebruikers door het uitbesteden van huishoudelijk werk meer uren (blijven) werken. Dit effect speelt enkel bij gebruikers die actief zijn op de arbeidsmarkt.

Er is geen informatie bekend over het aandeel gebruikers dat meer uren blijft werken door de uitbesteding van het huishoudelijk werk. De vrijgekomen tijd kan immers ook besteed worden aan kinderen, hobby's, vrije tijd etc. Ook hoeveel uren men meer werkt en hoeveel men hierdoor extra verdient, is zeer moeilijk in te schatten. Een bevraging bij de gebruikers zou hierover extra gegevens kunnen verzamelen.

⁵⁰ Aangezien we niet beschikken over informatie in welke maanden de dienstencheque-werknemers precies actief zijn, is het onmogelijk te weten hoeveel personen teruggekeerd zijn naar het PWA-systeem. De 1.852 personen waren werkzaam in het stelsel van de dienstencheques in 2006 of 2007 én in het PWA-systeem in 2007.

Thuis blijven wonen van oudere gebruikers

Een tweede mogelijk baat voor de federale overheid bestaat uit het feit dat oudere gebruikers van dienstencheques door het uitbesteden van huishoudtaken (bijv. schoonmaak, bereiden van maaltijden) langer thuis kunnen blijven in plaats van naar een rusthuis te gaan. In dit geval zou de kost van het zorgforfait⁵¹ dat de federale overheid betaald voor inwoners van een rusthuis (ROB) of rust- en verzorgingstehuis (RVT) wegvallen. De vraag is bij hoeveel oudere gebruikers van dienstencheques dit het geval is. Het bestaan van gezinszorg (bijv. bejaardenhulp) en thuisverpleging speelt ook een belangrijke rol in het kunnen thuisblijven van oudere personen. Meer inzicht in dit effect kan verkregen worden door een bevraging van de oudere gebruikers.

Aansluitend hierbij is ook de vraag of er zich substitutie voordoet tussen het gebruik van gezinszorg en dienstencheques. Het systeem van de gezinszorg wordt gesubsidieerd door de regionale overheden die naast de gebruikersbijdrage de kost voor een uur gezinszorg subsidiëren. Schoonmaak van de woning is een activiteit die zowel door gezinszorg als door middel van dienstencheques kan uitgevoerd worden. Afhankelijk van de gebruikersbijdrage voor gezinszorg die onder meer afhangt van het netto-inkomen kan het systeem van de dienstencheques mogelijk goedkoper zijn voor gebruikers. In dit geval kan er zich substitutie voordoen tussen gezinszorg en dienstverlening betaald met dienstencheques. Dit houdt in dat kosten voor de regionale overheden wegvallen en betaald worden door de federale overheid. In welke mate deze substitutie zich voordoet kan afgetoetst worden bij organisatie die zowel gezinszorg als dienstverlening via dienstencheques aanbieden (bijv. Familiehulp, Thuishulp, Service Aide Familiale).

3.5 Geraamde netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2007

De berekening van de totale bruto-kostprijs en van de terugverdieneffecten door directe jobcreatie vormen de basis voor het inschatten van de netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem. Deze **geraamde netto-kostprijs** is een onderschatting van de reële netto-kostprijs omdat geen rekening gehouden werd met de terugverdieneffecten door indirecte jobcreatie en andere terugverdieneffecten zoals hierboven vermeld. Deze terugverdieneffecten werden niet gekwantificeerd aangezien er momenteel onvoldoende cijfermateriaal beschikbaar is om dit op een betrouwbare manier te doen.

Tabel 37 geeft een samenvatting van de bruto- en netto-kostprijs met betrekking tot de dienstencheque-activiteit in 2007. Rekening houdend met de terugverdieneffecten door directe jobcreatie die geraamd worden op bijna 300 miljoen euro, bedraagt de geraamde **netto-kostprijs** van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2007 **449,3 miljoen euro**. De reële netto-kostprijs ligt vermoedelijk heel wat lager omdat in de berekeningen abstractie werd gemaakt van diverse andere terugverdieneffecten.

⁵¹ Een erkend rusthuis ontvangt, afhankelijk van de graad van zorgbehoefte van de bewoner, een toelage van het RIZIV, uitbetaald via het ziekenfonds. Daarnaast betaalt de bewoner ook nog een eigen bijdrage.

Tabel 37: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2007

Bruto-kostprijs	Terugverdieneffecten door directe jobcreatie	Geraamde netto-kostprijs
745.195.955	295.937.576	449.258.379
	vermindering uitkeringen	138.513.313
	meerontvangsten sociale bijdragen	107.928.963
	meerontvangsten personenbelasting	49.495.300

Bron: IDEA Consult

Bovenstaande tabel geeft een beeld van de kosten en terugverdieneffecten die gekoppeld kunnen worden aan de totale dienstencheque-activiteit gerealiseerd in het jaar 2007. Dit prijskaartje stemt echter niet volledig overeen met de bruto en netto-kostprijs die budgettair voelbaar zal zijn in dat jaar aangezien bepaalde kosten en opbrengsten niet onmiddellijk een budgettaire impact hebben. Vooral de kosten van de fiscale aftrekbaarheid hebben een vertragingseffect van ongeveer 2 jaar. Ook de meerontvangsten in de personenbelasting kunnen enige tijd op zich laten wachten, alhoewel dit in principe niet het geval hoeft te zijn indien de bedrijfsvoorheffing correct berekend wordt.

Indien we rekening houden met het vertragingseffect van de fiscale aftrekbaarheid, bedraagt de geraamde netto-kostprijs voor de dienstencheque-activiteit van 2007 met een budgettaire impact op het jaar 2007 393,1 miljoen euro. In deze berekening werd rekening gehouden met de kost van de fiscale aftrek van het jaar 2005⁵² (die ten laste valt van het budgettair jaar 2007) en werd de fiscale aftrek van het jaar 2007 niet meegenomen.

⁵² In het tweede evaluatie-onderzoek werd de fiscale aftrek van de dienstencheque-activiteit van het jaar 2005 geraamd op 34.706.150 euro.

4 Toekomstvisie

“Dreigen de dienstencheques het slachtoffer te worden van hun eigen succes?”

Het is een vraag die regelmatig opduikt in de media. Vanuit dit vierde evaluatieonderzoek en de informatie uit de drie voorgaande onderzoeken kunnen we alvast volgende bedenkingen meegeven.

▪ **Toenemende vraag naar dienstencheques lijkt niet stil te vallen**

Het federale dienstenchequesysteem kende van bij de opstart begin 2004 een groot succes. Het eerste jaar waren er ruim 120.000 geregistreerde gebruikers, eind 2007 is dit aantal opgelopen tot 600.000. Op dit ogenblik merken we nog geen stabilisatie langs de vraagzijde. Elke maand schrijven nieuwe particulieren zich in als gebruiker van het systeem en deze trend lijkt zich voorlopig nog niet te stagneren (ondermeer omwille van de inhaalbeweging in Wallonië en vooral in Brussel). Deze continue groei is opmerkelijk, in het bijzonder omdat het aantal activiteiten waarvoor dienstencheques gebruikt kunnen worden niet wijzigde in deze periode van 4 jaar.

Het is onze verwachting dat de vraag naar dienstencheques nog verder zal toenemen binnen de huidige erkende activiteiten. Daarnaast is het ook zo dat een uitbreiding van de activiteiten in het vooruitzicht gesteld werd in de Regeringsverklaring van Minister Leterme (2003/08). Uit dit onderzoek blijkt verder dat heel wat gebruikers vragende partij zijn om het stelsel uit te breiden vooral naar tuinonderhoud, kinderopvang en kleine herstellingswerken aan de woning. Indien 1 of meerdere activiteiten bijkomend erkend zouden worden als dienstencheque-activiteit zullen de gebruikers (vraagzijde) nog meer druk zetten op het uitbreiden van de activiteiten (aanbodzijde).

▪ **Belemmeringen aan aanbodkant hinderen verdere groei van het systeem**

De belangrijkste hinderpaal heeft te maken met toenemende problemen om voldoende nieuwe dienstencheque-werknemers te vinden. 64% van de ondernemingen geeft aan dat het aanbod van kandidaat-werknemers onvoldoende is. Werkgevers schrijven dit in eerste instantie toe aan de werkloosheidsval. Het kleine verschil tussen een netto-loon en een uitkering vormt een probleem om kandidaat-werknemers te motiveren voor een job in het dienstenchequesysteem. Andere belangrijke pijnpunten in de zoektocht naar geschikte kandidaten zijn onvoldoende werkmotivatie van de kandidaat-werknemers en het fysieke zware karakter van het werk.

Indien de vraag naar dienstencheque-activiteiten verder blijft toenemen, zal het probleem van toeleiding van nieuwe werknemers alleen maar nijpender worden. Dit vormt een belangrijke belemmering voor de toekomstige verdere ontwikkeling van het dienstenchequesysteem.

Een tweede element waarmee rekening dient gehouden te worden, is het aanbod van ondernemingen. Een verdere groei van het systeem is enkel mogelijk indien de huidige ondernemingen bereid zijn verder te groeien in personeelsomvang en/of dat nieuwe ondernemers bereid zijn een dienstencheque-onderneming op te richten. Het aspect rendabiliteit speelt hier ongetwijfeld een belangrijke rol. De rendabiliteit van de ondernemingen wordt bepaald door hun kostenstructuur (loonkosten, werkingskosten, kosten voor opleiding, enz.), maar ook door de ontvangsten die zij ontvangen van de federale overheid als subsidie (20,28 EUR per ingediende

dienstencheque vanaf 1 januari 2008). Daarnaast komen dienstencheque-ondernemingen vaak in aanmerking voor allerlei federale tewerkstellingsmaatregelen zoals RSZ-verminderingen (bijv. Activa, SINE, startbanen), maar deze zijn beperkt in de tijd. Ruim 7 op 10 ondernemingen gaf in dit onderzoek aan dat ze effectief problemen voorzien indien deze subsidies aflopen voor hun dienstencheque-werknemers. De financiële situatie blijkt echter sterk te verschillen afhankelijk van het type onderneming.

▪ **Toekomst systeem afhankelijk van budgettaire mogelijkheden**

Tot slot zal de toekomst van het dienstenchequesysteem niet enkel bepaald worden door de vraag van de gebruikers en het aanbod van werknemers, maar in belangrijke mate ook door de budgettaire mogelijkheden. In de loop van 2007 waren er 87.152 werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Door de aanzienlijke subsidiëring van deze arbeidsplaatsen, heeft deze succesvolle tewerkstellingsmaatregel belangrijke budgettaire gevolgen voor de federale overheid. Voor het jaar 2007 bedraagt de bruto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques ruim 745 miljoen euro. Door directe terugverdieneffecten in werkloosheidsuitkeringen, sociale bijdragen en personenbelasting vloeit 40% van dit bedrag terug naar de staatskas.

Om het overheidsbudget onder controle te houden, keurde de ministerraad op 25 april 2008 volgende wijzigingen goed (KB 28/04/08):

- De aankoopprijs van een dienstencheque werd verhoogd van 6,7 naar 7 EUR.
- Gebruikers kunnen maximaal 750 dienstencheques per jaar aankopen (met uitzondering voor bepaalde groepen).

De effecten van deze aanpassingen zijn op dit ogenblik nog onduidelijk. Een prijsverhoging voor de gebruikers zal vermoedelijk weinig impact hebben op de vraag, aangezien het systeem bekend is om zijn relatief lage kostprijs voor de gebruiker (tot vóór 1 mei 2008 6,7 EUR per cheque, met daarenboven een fiscale aftrek van 30%).

Belangrijk hierbij is de vergelijking met de prijs die particulieren voor gelijkaardige huishoudelijke hulp betalen in het zwarte circuit. Indien de prijs van de dienstencheques hoger ligt (of in de toekomst zou komen te liggen) dan deze in het niet-legale circuit (wat nu reeds mogelijk het geval is in bepaalde regio's), zullen bepaalde gebruikers (terug) omschakelen van dienstencheques naar zwartwerk. Op dit ogenblik is dit effect echter moeilijk te voorspellen, omdat geen informatie beschikbaar is omtrent de prijsgevoeligheid van de gebruiker voor dit type van dienstverlening.

Bijlage 1: Steekproefsamenstelling en respons enquêtes

1 Schriftelijke bevraging van erkende ondernemingen

Een on-line enquête werd georganiseerd ter bevraging van actieve (erkende) ondernemingen in het kader van het stelsel van de dienstencheques in 2007. Een uitnodiging om deel te nemen aan de enquête werd gestuurd naar 1.504 actieve ondernemingen. Bij 37 ondernemingen kwam de uitnodiging niet aan wegens een foutief e-mail adres.

In totaal vulden 939 erkende ondernemingen de evaluatie-enquête in. Uitgedrukt ten opzichte van de 1.504 actieve ondernemingen in 2007 resulteert dit in een responsgraad van ruim 62%. Als men de 37 ondernemingen die geen uitnodiging kregen niet in aanmerking neemt stijgt de responsgraad tot 64%.

Tabel 38 toont de verdeling van de dienstencheque-ondernemingen die de enquête beantwoordden naar type bedrijf. Om de representativiteit van de evaluatie-enquête na te gaan, geeft de laatste kolom van de tabel de verdeling naar type bedrijf weer van de erkende ondernemingen die deelnamen aan de verplichte RVA-jaarenquête.

Tabel 38: Verdeling erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf op basis van respons evaluatie-enquête en RVA-jaarenquête

	Evaluatie-enquête (%)	RVA-enquête (%)
Private profit ondernemingen	47,1%	47,4%
Commerciële private onderneming (excl.interim)	32,1%	34,3%
Interimbedrijf	1,9%	2,0%
Natuurlijke persoon	13,1%	12,6%
Private non-profit ondernemingen	39,0%	37,3%
Inschakelingsbedrijf	6,6%	5,9%
VZW	16,4%	15,8%
PWA	16,0%	14,8%
Publieke ondernemingen	14,0%	15,3%
Gemeente	0,5%	0,6%
OCMW	13,4%	14,0%
Totaal	100,0%	100,0%

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

Uit de tabel blijkt dat alle type ondernemingen in de evaluatie-enquête voldoende vertegenwoordigd zijn.

2 Schriftelijke bevraging van dienstencheque-werknemers

Om de dienstencheque-werknemers te bevragen in het kader van het evaluatieonderzoek werd een schriftelijke vragenlijst per post verstuurd naar een steekproef van 10.000 werknemers. Deze steekproef werd getrokken uit de populatie van werknemers die in de loop van 2006 werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques zoals aangegeven bij RSZ/RSZPPO. De steekproeftrekking zelf gebeurde door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ). De aangeschreven werknemers konden op volledig anonieme wijze aan de enquête deelnemen door de schriftelijke vragenlijst in te vullen en met de post terug te sturen naar de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

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

Uit Tabel 39 blijkt dat de netto-respons van de werknemersenquête relatief hoog is. In totaal stuurden 3.250 dienstencheque-werknemers een ingevulde enquête terug, wat neerkomt op een netto-responsgraad van bijna 33%. De tabel toont ook de responsgraad naar regio. In het Brussels gewest ligt de responsgraad beduidend onder het nationaal gemiddelde.

Tabel 39: Netto-respons van de werknemersenquête naar regio

	Aantal respons	Aantal enquêtes verstuurd	Netto-respons
Vlaams Gewest	1.464	4.400	33,3%
Waals Gewest	1.425	4.400	32,4%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	277	1.200	23,1%
Regio onbekend	84		
<i>Totaal</i>	<i>3.250</i>	<i>10.000</i>	<i>32,5%</i>

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2008)

Deze even hoge respons voor werknemers woonachtig in Vlaanderen en Wallonië zorgt wel voor een afwijking in de verdeling van het aantal werknemers naar regio in vergelijking met de werkelijke regionale spreiding van dienstencheques-werknemers. Dit blijkt uit Tabel 40 die de respons van de werknemersenquête naar regio vergelijkt met de regionale verdeling van dienstencheque-werknemers (volgens de woonplaats van de werknemer) op basis van RVA-gegevens voor het jaar 2007.

Tabel 40: Vergelijking respons werknemersenquête naar regio met regionale verdeling dienstencheque-werknemers op basis van RVA-gegevens

	Werknemersenquête		Werknemers o.b.v. RVA-gegevens	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaams Gewest	1.464	46,2%	55.979	64,2%
Waals Gewest	1.425	45,0%	23.960	27,5%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	277	8,8%	7.213	8,3%
Totaal	3.166 ⁵³	100,0	87.152	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

Het aantal Vlaamse werknemers is dus ondervertegenwoordigd in de werknemersenquête (46,2% ten opzichte van 64,2%), terwijl het aandeel werknemers woonachtig in Wallonië duidelijk oververtegenwoordigd is (45% ten opzichte van 27,5%). Om deze vertekening te corrigeren werden alle antwoorden op vragen uit de enquête gewogen. Het gewicht van elke regio werd berekend door het feitelijk aantal respondenten van een regio te delen door het representatieve aantal voor deze regio gebaseerd op de regionale verdeling van de werknemers volgens de RVA (zie Tabel 40⁵⁴). Antwoorden op vragen uit de werknemersenquête voor de totale groep werknemers werden dus steeds berekend als een gewogen gemiddelde. Wanneer antwoorden naar regio weergegeven werden, is er vanzelfsprekend gewerkt met het werkelijk aantal respondenten in elke regio.

De methode van een schriftelijke enquête verstuurd met de post maakt het onmogelijk om de representativiteit van de respons te garanderen. Om deze representativiteit na te gaan, vergelijken we de respons van de werknemersenquête naar leeftijd, geslacht en type bedrijf met RVA-gegevens over de totale werknemerspopulatie actief in het stelsel van de dienstencheques (zie Tabel 41, Tabel 42 en Tabel 43).

Tabel 41: Representativiteit van de werknemersenquête naar leeftijd

	Werknemersenquête (N=3.135) ⁵⁵	RVA-gegevens (N=87.152)
Jonger dan 30 jaar	17,1%	25,3%
Van 30 tem 39 jaar	31,1%	31,6%
Van 40 tem 49 jaar	35,6%	31,0%
50 jaar of ouder	16,2%	12,1%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

Uit Tabel 41 kan afgeleid worden dat de werknemersenquête voldoende representatief is wat betreft de leeftijd van de werknemers die geantwoord hebben. Enkel de jongste

⁵³ Van 84 werknemers is de regio niet gekend, waardoor het totaal aantal in Tabel 40 verschilt met Tabel 39.

⁵⁴ Op die manier bekomt men een gewicht van 1,39 voor Vlaanderen, 0,61 voor Wallonië en 0,95 voor Brussel.

⁵⁵ Van 31 werknemers is de leeftijd niet gekend.

groep werknemers (jonger dan 30 jaar) is wat ondervertegenwoordigd in de enquête, terwijl de oudste categorie (> 50 jaar) iets oververtegenwoordigd is.

Uit Tabel 42 kan afgeleid worden dat de werknemersenquête voldoende representatief is wat betreft het geslacht van de werknemers die geantwoord hebben.

Tabel 42: Representativiteit van de werknemersenquête naar geslacht

	Werknemersenquête (N=3.078) ⁵⁶	RVA-gegevens (N=87.152)
Vrouw	98,5%	98,1%
Man	1,5%	1,9%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

Tabel 43 geeft toelichting bij de representativiteit van de werknemersenquête wat betreft het type onderneming waar de werknemers tewerkgesteld zijn. De verdeling van de werknemers die de enquête beantwoordden wordt opnieuw vergeleken met RVA-gegevens over de verdeling van de dienstencheque-werknemers naar type onderneming. Uit de tabel blijkt dat de respons in het algemeen representatief is. We merken wel een ondervertegenwoordiging van werknemers van gemeenten of OCMW's in de enquête en een oververtegenwoordiging van werknemers van PWA's.

Tabel 43: Representativiteit van de werknemersenquête naar type onderneming

	Werknemersenquête (N=2.683) ⁵⁷	RVA-gegevens (N=87.152)
Private profit ondernemingen	57,3%	60,5%
Commerciële private onderneming (excl,interim) en natuurlijke personen	25,5%	28,4%
Interimbedrijf	31,8%	32,1%
Private non-profit ondernemingen	40,6%	33,7%
Inschakelingsbedrijf	8,2%	8,1%
VZW	16,5%	16,4%
PWA	15,9%	9,2%
Publieke ondernemingen	2,1%	5,7%
Gemeente en OCMW	2,1%	5,7%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête en gegevens RVA

⁵⁶ Van 88 werknemers is het geslacht niet gekend.

⁵⁷ Van 567 ondernemingen is de type niet gekend.

Bijlage 2: Lijst met tabellen

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques 2007	11
Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (2004-2007).....	12
Tabel 3: Aantal actieve gebruikers naar gewest en aandeel in totale bevolking (2007)	14
Tabel 4: Leeftijd van actieve gebruikers van dienstencheques.....	15
Tabel 5: Gemiddeld aantal bestellingen en aangekochte cheques in 2007	17
Tabel 6: Evolutie van aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar gewest (op maatschappelijke zetel) sinds 2005.....	20
Tabel 7: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op maatschappelijke zetel - 2007).....	20
Tabel 8: Oplossingen voor problemen inzake rendabiliteit	26
Tabel 9: Aantal dienstencheque-werknemers in 2007 volgens RVA en RSZ/RSZPPO	27
Tabel 10: Aantal gepresteerde uren van dienstencheque-werknemers in 2007 volgens RSZ/RSZPPO	28
Tabel 11: Aantal dienstencheque-werknemers naar regio (volgens woonplaats van de werknemer) en banen gecreëerd (volgens exploitatie zetel).....	29
Tabel 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar provincie en vergelijking met alle Belgische werknemers (volgens woonplaats van de werknemer)	30
Tabel 13: Aantal dienstencheque-werknemers (volgens woonplaats) naar type onderneming (2007).....	31
Tabel 14: Geslacht van dienstencheque-werknemers naar regio (2007)	35
Tabel 15: Leeftijd en geslacht van dienstencheque-werknemers (2007).....	36
Tabel 16: Aantal dienstencheque-werknemers naar opleidingsniveau (2007)	37
Tabel 17: Aantal dienstencheque-werknemers naar nationaliteit en etniciteit (2007).38	
Tabel 18: Meest voorkomende niet-Belgische nationaliteiten (2007).....	39
Tabel 19: Aantal dienstencheque-werknemers naar familiale situatie (2007).....	40
Tabel 20: Aantal kinderen per dienstencheque-werknemers(2007)	40
Tabel 21: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (2007).....	41
Tabel 22: Gemiddeld aantal wekelijks gepresteerde uren per persoon in 2007 op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens.....	43
Tabel 23: Aantal afgesloten contracten in het stelsel van de dienstencheques naar type arbeidscontract en type onderneming (2007).....	48
Tabel 24: Vergelijking tussen het aantal werknemers in de loop van 2007 en het aantal werknemers met een lopend contract eind 2007.....	49
Tabel 25: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker	57

Tabel 26: Aandeel dienstencheque-ondernemingen dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast	58
Tabel 27: Instroom in het stelsel van de dienstencheques in 2007	60
Tabel 28: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail	63
Tabel 29: Pijnpunten in de zoektocht naar geschikte dienstencheque-werknemers voor de ondernemingen	72
Tabel 30: Uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques in de loop van 2006	75
Tabel 31: Verdeling van de aanvragen ingediend in het kader van het opleidingsfonds dienstencheques in 2007 naar uitkomst	87
Tabel 32: Opleidingsinspanningen van de ondernemingen aan dienstencheque-werknemers in 2007	88
Tabel 33: Aantal dienstencheque-werknemers die een opleiding en begeleiding kregen in 2007 (op basis van werknemersenquête)	91
Tabel 34: Gebruik van het systeem van de elektronische dienstencheques in 2007 ...	98
Tabel 35: Leeftijdsverdeling van de actieve gebruikers van elektronische dienstencheques	101
Tabel 36: Overzicht van de verschillende evaluatie-topics met betrekking tot het stelsel van de dienstencheques	107
Tabel 37: Bruto-kostprijs en geraamde netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2007	120
Tabel 38: Verdeling erkende dienstencheque-ondernemingen naar type bedrijf op basis van respons evaluatie-enquête en RVA-jaarenquête	123
Tabel 39: Netto-respons van de werknemersenquête naar regio	124
Tabel 40: Vergelijking respons werknemersenquête naar regio met regionale verdeling dienstencheque-werknemers op basis van RVA-gegevens.....	125
Tabel 41: Representativiteit van de werknemersenquête naar leeftijd	125
Tabel 42: Representativiteit van de werknemersenquête naar geslacht.....	126
Tabel 43: Representativiteit van de werknemersenquête naar type onderneming.....	126

Bijlage 3: Lijst met figuren

Figuur 1: Maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers vanaf februari 2004 tot en met december 2007	13
Figuur 2: Evolutie van de maandelijkse groeivoet van het aantal ingeschreven gebruikers in de verschillende gewesten in 2007	14
Figuur 3: Verdeling van de actieve gebruikers van dienstencheques naar leeftijd.....	16
Figuur 4: Aantal erkende en actieve ondernemingen (2004-2007)	19
Figuur 5: Evolutie aantal erkende ondernemingen naar type (2004-2007)	21
Figuur 6: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming en gemiddeld aandeel van elke activiteit over alle dienstencheque-werknemers) (N=909)	23
Figuur 7: Verdeling van de dienstencheque-prestaties naar soort activiteit en type onderneming (gemiddeld aandeel van elke activiteit per onderneming)	24
Figuur 8: Ondernemingen die problemen inzake rendabiliteit voorzien indien subsidies (Ativa, SINE, startbanen) aflopen voor hun dienstencheque-werknemers ..	25
Figuur 9: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming (2004 - 2007)	32
Figuur 10: Werkgelegenheidsaandeel per type bedrijf voor de 3 regio's	33
Figuur 11: Aantal dienstencheque-werknemers met resp. 1, 2, 3 en meer dan 3 werkgevers	34
Figuur 12: Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd (2007).....	36
Figuur 13: Aantal dienstencheque-werknemers naar opleiding per regio (2007).....	38
Figuur 14: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de dienstenchequetewerkstelling en op het ogenblik van enquêtering	44
Figuur 15: Evolutie van het aantal werkuren	44
Figuur 16: Gemiddeld aantal werkuren per week bij aanvang van de tewerkstelling en op het ogenblik van enquêtering naar leeftijdscategorie.....	45
Figuur 17: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor de werknemers die deeltijds aan de slag zijn.....	46
Figuur 18: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar aantal werkuren per week in het dienstenchequestelsel	46
Figuur 19: Aandeel werknemers die de dienstenchequetewerkstelling combineren met ander werk naar leeftijdscategorie	47
Figuur 20: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar type bedrijf	50
Figuur 21: Aandeel van de werknemers dat onmiddellijk startte met een contract van onbepaalde duur in het dienstenchequestelsel naar leeftijd	50

Figuur 22: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel (N= 1.062)	51
Figuur 23: Evolutie van de contracten van bepaalde duur sinds de start van de tewerkstelling in het dienstenchequestelsel naar leeftijd	52
Figuur 24: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf	53
Figuur 25: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens PC	54
Figuur 26: Extra voordelen voor werknemers	55
Figuur 27: Type verplaatsingvergoedingen	56
Figuur 28: Extra vergoedingen aangerekend aan de gebruiker naar type.....	57
Figuur 29: Jaar dat men als dienstencheque-werknemer startte (N=3.016).....	60
Figuur 30: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstencheque-stelsel, indien ondertussen niet gestopt (N= 2.318)	61
Figuur 31: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers (N= 2.731).....	62
Figuur 32: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio	62
Figuur 33: Redenen waarom van werk veranderd (N = 1.094)	64
Figuur 34: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers ..	65
Figuur 35: Snelheid van het vinden van werk in het dienstencheque-stelsel (N= 2.996)	65
Figuur 36: Snelheid van het vinden van werk naar regio	66
Figuur 37: Aandeel van de werknemers dat bewust koos om in het dienstencheque-stelsel te stappen naar vroegere beroepssituatie.....	67
Figuur 38: Belang van de motieven om te werken als dienstencheque-werknemer....	68
Figuur 39: Belangrijke rekruteringskanalen van de werkgevers	69
Figuur 40: Onvoldoende aanbod van geschikte dienstencheque-werknemers naar type onderneming	70
Figuur 41: Problemen in het aantrekken en behouden van dienstencheque-werknemers naar type onderneming.....	71
Figuur 42: Aantal dagen tussen het moment van contactname van de gebruiker met de onderneming en de levering van de dienst.....	74
Figuur 43: Uitstroompercentage van de dienstencheque-werknemers aan de slag in 2006 naar leeftijdscategorie	76
Figuur 44: Aantal maanden tewerkgesteld in het dienstenchequestelsel, indien ondertussen gestopt (N = 347)	77
Figuur 45: Motieven van de werknemers die zelf kozen om uit het dienstenchequestelsel te stappen (N = 513).....	78
Figuur 46: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers in 2007 (N=2.551)	79

Figuur 47: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers naar leeftijd in 2007.....	80
Figuur 48: Ziekteverzuim van dienstencheque-werknemers naar type volgens de ondernemingen.....	81
Figuur 49: Arbeidsverzuim van dienstencheque-werknemers naar type onderneming	82
Figuur 50: Oorzaken arbeidsverzuim volgens de ondernemingen	83
Figuur 51: Ondernemingen die beroep doen op tijdelijke werkloosheid naar type.....	85
Figuur 52: Gemiddeld aantal dagen tijdelijke werkloosheid per werknemer in 2007 naar type onderneming.....	86
Figuur 53: Aandeel ondernemingen dat opleiding of begeleiding aanbood in 2007...	90
Figuur 54: Aanvraag van andere activiteiten dan deze toegelaten in het systeem naar type bedrijf	93
Figuur 55: Soort activiteiten aangevraagd	94
Figuur 56: Aanvraag door andere klanten dan particulieren om diensten te verrichten in het kader van de dienstencheques naar type	95
Figuur 57: Welke niet-particulieren vragen dienstverlening aan.....	96
Figuur 58: Gebruik van de elektronische dienstencheques per type bedrijf	99
Figuur 59: Actieve gebruikers van de elektronische dienstencheques per regio	100
Figuur 60: Motieven van bedrijven die het elektronische dienstencheque-systeem niet aanbieden	102
Figuur 61: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques	112