



De dienstencheques 360° doorgelicht

Finaal eindrapport | juli 2018

In opdracht van

Federgon
Havenlaan 86C bus 302
1000 Brussel

Deze studie werd uitgevoerd door:

Kathy Goffin
Tess Schooreel
Kristof Mertens
Daphné Valsamis
Wim Van der Beken

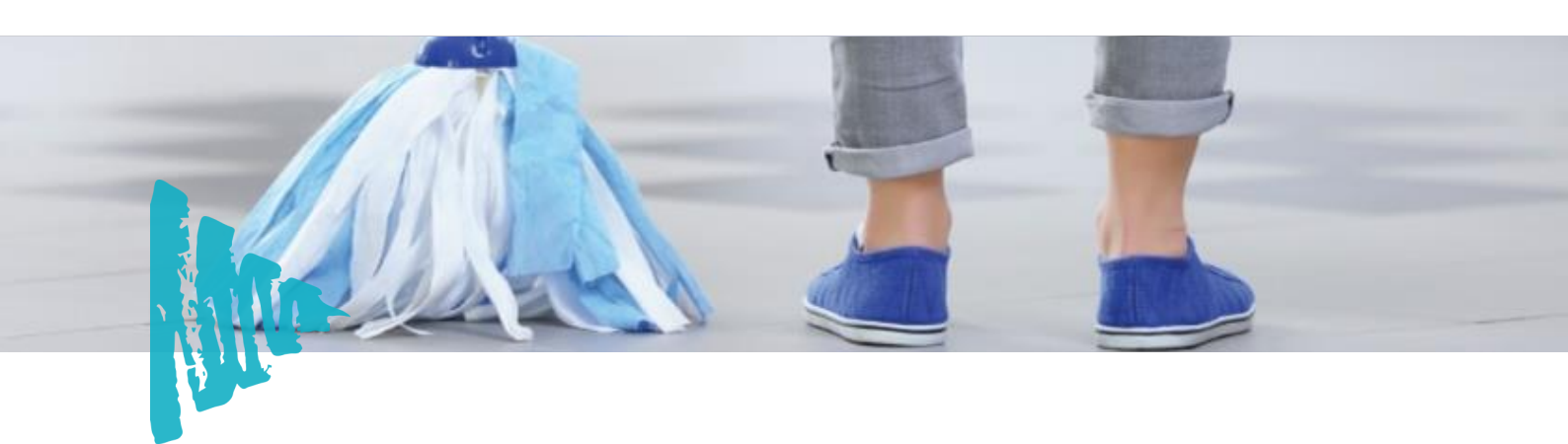
Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*

member of
IDEAGROUP



Inhoudsopgave

1 / Inleiding	4
1.1. Context van de studie	4
1.2. Doelstellingen en methode van het onderzoek	9
2 / De vraag naar dienstencheques in kaart gebracht	11
2.1. Wie zijn de gebruikers van dienstencheques?	12
2.2. Wat zijn de aankoopgewoontes van dienstenchequegebruikers?	14
2.3. Hoe is het gebruik van dienstencheques de laatste jaren geëvolueerd?	17
2.4. Waarom doen gebruikers beroep op hulp voor huishoudelijke taken?	22
2.5. Waarom wordt er specifiek gekozen voor dienstencheques?	26
2.6. Wordt er ook gebruik gemaakt van andere systemen?	27
2.7. Zijn de dienstenchequegebruikers tevreden?	29
2.8. Wat is de potentiële groei van de vraag naar dienstencheques?	34
2.9. Hoe prijsgevoelig is de vraag naar dienstencheques?	39
3 / Het aanbod van dienstencheques in kaart gebracht	42
3.1. Wie zijn de aanbieders van dienstencheques?	43
3.2. Hoe is de tewerkstelling in de sector de laatste jaren geëvolueerd?	45
3.3. Hoe is het aantal bedrijven in de sector de laatste jaren geëvolueerd?	48
3.4. Wat is de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen?	49
4 / De kosten en baten van het dienstenchequesysteem voor de maatschappij	53
4.1. Wat is de impact van dienstencheques op de maatschappij?	54
4.2. Hoeveel kosten de dienstencheques voor de overheid rekening houdend met alle financiële baten?	63
5 / SWOT-analyse van het dienstenchequesysteem	67
5.1. Sterktes en zwaktes van het dienstenchequesysteem	68
5.2. Opportuniteiten en bedreigingen van het dienstencheque-systeem	69
6 / Inspiratie uit andere systemen in EU-landen	70
6.1. Drie inspirerende praktijken: Frankrijk, Zweden en Finland	70
6.2. De deel- en platformeconomie	73
7 / Mogelijke aanpassingen aan het systeem	76
7.1. Wat is de mening van gebruikers over verschillende mogelijke aanpassingen aan het systeem?	76
7.2. Met welke activiteiten zou het dienstenchequesysteem uitgebreid kunnen worden?	78
8 / Conclusies en aanbevelingen	80
8.1. Conclusies	80
8.2. Aanbevelingen	85

BIJLAGEN	87
1/ Bijlage 1. Methodologie van de enquête	88
2/ Bijlage 2. Berekening van de prijselasticiteiten via log-regressie	89
3/ Bijlage 3. Beschrijving van andere systemen in de EU	91
4/ Bijlage 4. Voorbeelden uit de deeleconomie	95
5/ Bijlage 5. Paramaters van het kostenmodel	97
6/ Bijlage 6. Extra tabellen en figuren	99
7/ Bijlage 7. Bibliografie	102



1 / Inleiding

1.1. Context van de studie

In dit hoofdstuk bespreken we de context van deze studie. Hierbij wordt het dienstenchequesysteem kort beschreven en wordt de omvang van het systeem in kaart gebracht. Hierna geven we aan waarom er steeds meer behoefte is aan hulp bij huishoudelijke taken in de maatschappij.

1.1.1 Wat is het stelsel van de dienstencheques?

Een tewerkstellingsmaatregel die drie doelen nastreeft

Het stelsel van de dienstencheques, ingevoerd door de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en -banen, is een tewerkstellingsmaatregel die drie doelstellingen nastreeft, namelijk:

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

In de praktijk kunnen particulieren met dienstencheques een erkende onderneming betalen voor arbeidsprestaties of buurtdiensten uitgevoerd door een werknemer binnen het kader van een arbeidsovereenkomst met deze onderneming. Deze arbeidsprestaties of buurtdiensten omvatten:

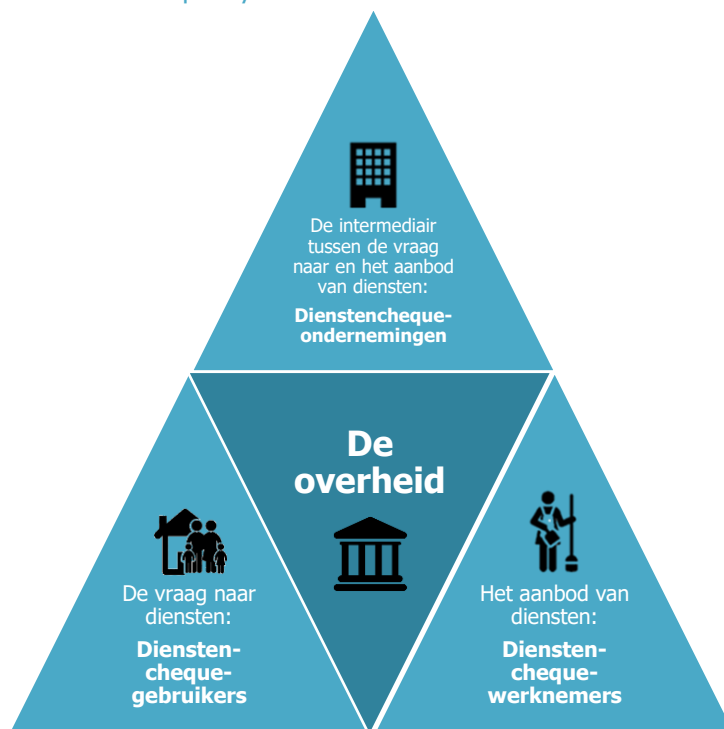
- ▶ **Prestaties uitgevoerd in de woning van de gebruiker:** schoonmaken van de woning (met inbegrip van ramen wassen), wassen en strijken, occasioneel naaiwerk, maaltijden bereiden;
- ▶ **Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:** boodschappen doen voor een gebruiker om in zijn dagelijkse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

Het systeem van de dienstencheques was oorspronkelijk een initiatief van de federale overheid, die het in 2004 lanceerde. Sinds 1 juli 2014 is het beheer van het stelsel van de dienstencheques in het kader van de zesde staatshervorming een gewestelijke bevoegdheid geworden.



Zoals aangegeven in onderstaande figuur steunt de werking van het systeem op vier cruciale actoren. De rol van deze actoren wordt hieronder toegelicht.

Figuur 1: Het triangulaire dienstencheque-systeem



Bron: IDEA Consult

- ▶ De **overheid**: de regionale overheden staan sinds de zesde staatshervorming centraal in het Belgisch systeem van de dienstencheques. Het zijn zij die het regelgevend kader en de belangrijke parameters van het systeem bepalen (bv. de tussenkomst voor bedrijven). Sinds de regionalisering hebben de verschillende regionale overheden diverse wijzigingen doorgevoerd aan het stelsel van de dienstencheques waardoor belangrijke regelgevende aspecten van het systeem variëren tussen regio's. Enkele voorbeelden van belangrijke wijzigingen die van toepassing zijn:
 - ◆ De Brusselse en Waalse overheid beslisten om de **belastingaftrek** van het stelsel **te verlagen** om de budgettaire kost in te perken. Zo werd in 2015 in Wallonië de belastingaftrek verlaagd van 30% naar 10% per dienstencheque. In 2016 volgde het Brussels gewest door de aftrek tot 15% te verlagen. In Vlaanderen werd de belastingaftrek behouden op 30%.
 - ◆ De **indexering van de tussenkomst aan bedrijven**: In Wallonië wordt dit bedrag 100% geïndexeerd. In Brussel bedraagt de indexering eveneens 100%, maar enkel indien aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan¹. In Vlaanderen wordt het bedrag slechts voor 73% geïndexeerd.
 - ◆ De **verplichting voor dienstenchequebedrijven om 60% van de nieuw aangeworven werknemers te rekruteren uit de groep van uitkeringsgerechtigde werkzoekenden en leefloongerechtigden** werd in Vlaanderen geschrapt. Brussel en Wallonië houden vast aan deze regel, maar bepaalden wel nieuwe voorwaarden voor de toepassing (nl. de 60%-regel geldt nu per jaar en niet meer per semester).

¹ De drie volgende voorwaarden: Het personeel van elke vestigingseenheid van de erkende onderneming is voor 60% samengesteld uit aangeworven niet-werkende werkzoekenden, deeltijds werkende werkzoekenden of OCMW-steungerechtigden; de erkende onderneming bezorgt Brussel Economie en Werkgelegenheid een gedateerd en getekend "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector"; en de onderneming beschikt over een door het Opleidingsfonds dienstencheques goedgekeurd, lopend opleidingsplan voor de dienstenchequewerknemers.

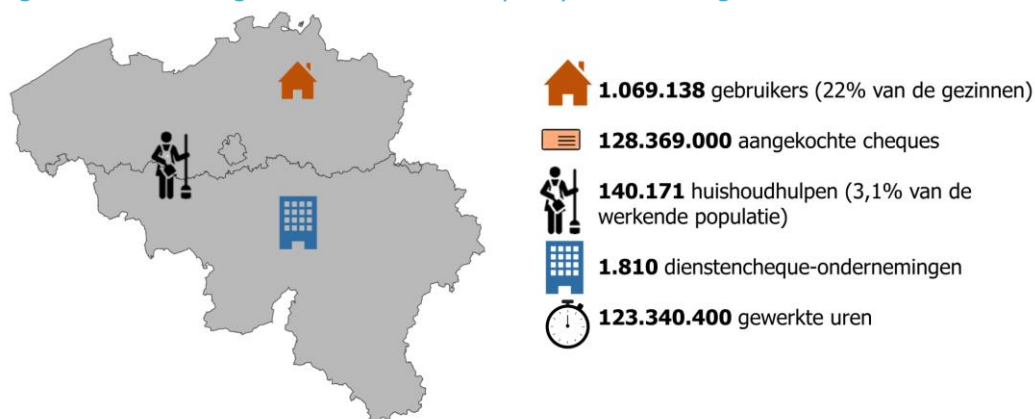
- ◆ In het sectoraal akkoord dat de sociale partners op 07/05/2014 sloten, werd een **verplicht opleidingstraject opgenomen** van 9 tot max. 18 uur voor nieuw aangeworven dienstenchequewerknemers. In Wallonië zal de Forem vanaf 1 januari 2020 € 5 per cheque inhouden bij bedrijven die deze bepaling uit het sectoraal akkoord niet respecteren.
- ◆ In Wallonië werd het **minimum aantal werkuren per week** onder bepaalde voorwaarden verhoogd van 10 uur of 13 uur naar 19 uur voor alle dienstenchequecontracten.
- ▶ **De gebruikers van dienstencheques:** of de huishoudens, zijn particulieren die de diensten aanvragen. Een gebruiker kan 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, de eerste 400 tegen € 9 en de laatste 100 tegen € 10. De betaalde bedragen geven recht op een (geplafondeerde) belastingvermindering voor de eerste 150 aangekochte cheques.
- ▶ **De dienstenchequewerknemers:** of huishoudhulp, worden toegewezen aan een gebruiker en leveren daar de afgesproken prestaties. Per gewerkt uur ontvangt de werknemer een dienstencheque van de gebruiker die bij de onderneming wordt ingeleverd. Het loon van de werknemer is echter contractueel bepaald en niet verbonden aan het aantal cheques.
- ▶ **De dienstencheque-ondernemingen:** tot slot fungeren dienstencheque-ondernemingen als intermediaire organisaties tussen de vraag naar huishoudhulp en het aanbod. Deze driehoeksverhouding is een belangrijk aspect van het Belgisch systeem. Dienstencheque-ondernemingen spelen een cruciale rol in onder andere: de organisatie van de diensten, de omkadering en begeleiding van huishoudhulp, het omgaan met problemen, enz.

1.1.2 Wat is de omvang van het systeem?

De dienstencheques: een volwaardige sector

Zoals aangegeven in onderstaande figuur waren 22% van de Belgische gezinnen gebruikers van dienstencheques in 2016². Daarnaast vertegenwoordigen huishoudhulp 3,1% van de werkende populatie in België en zijn er in totaal 1.810 actieve ondernemingen. In totaal werden meer dan 128 miljoen cheques aangekocht in 2016.

Figuur 2: De omvang van het dienstencheque-systeem in België in 2016³



Bron: IDEA Consult op basis van regionale gegevens

² Dit percentage wordt berekend door het aantal gebruikers te delen door het aantal private huishoudens in België volgens cijfers van de FOD Economie. Hier moet wel vermeld worden dat één gezin eventueel twee of meerdere ingeschreven gebruikers kan hebben.

³ Laatst beschikbare jaar voor de drie regio's.

Uit deze cijfers blijkt duidelijk dat het stelsel van de dienstencheques een aanzienlijke omvang heeft, zowel aan de kant van de gebruikers (aanvragers van het systeem) als van deze van de huishoudhulp en bedrijven (aanbieders van het systeem).

1.1.3 Waarom is er behoefte aan hulp bij huishoudelijke taken in onze maatschappij?

De sector voor huishoudelijke diensten breidt alsmaar uit. In de European Jobs Monitor van 2014 berekende Eurofound dat de PHS sector (Personal and Household Services) meer dan 155.000 jobs creëerde in Europa tussen 2011 en 2013 (74.518 in de huishoudelijke diensten, 81.192 in de persoonlijke verzorging). Daarmee is PHS de tweede snelst groeiende tewerkstellingssector in de Europese Unie na ICT (Europese Commissie, 2015). In 2016 telde de PHS sector 8 miljoen jobs in EU-24.⁴ Belangrijke huidige macro-economische evoluties duwen de maatschappelijke vraag naar huishoudelijke diensten verder de hoogte in. We onderscheiden er vier:

- ▶ Binnen het gezin is er minder tijd voor het huishouden door de stijgende participatiegraad van vrouwen
- ▶ De vergrijzende bevolking heeft meer behoefte aan hulp in het huishouden
- ▶ Het aandeel eenoudergezinnen waarbij de nood aan huishoudhulp groot is, stijgt continu
- ▶ Het stijgend belang van werkbaar werk gelinkt aan een goede werk-privé balans

Al deze factoren verklaren waarom de nood aan hulp voor huishoudelijke taken de laatste jaren fors is gestegen en wellicht nog zal stijgen in de toekomst. Zonder steun van de overheid zijn huishoudelijke diensten voor vele gezinnen echter te duur en wordt er vooral beroep gedaan op deze diensten via de niet-officiële markt (Europese Commissie, 2012). Deze factoren worden hieronder kort besproken.

Minder tijd binnen het gezin voor het huishouden door de stijgende participatiegraad van vrouwen

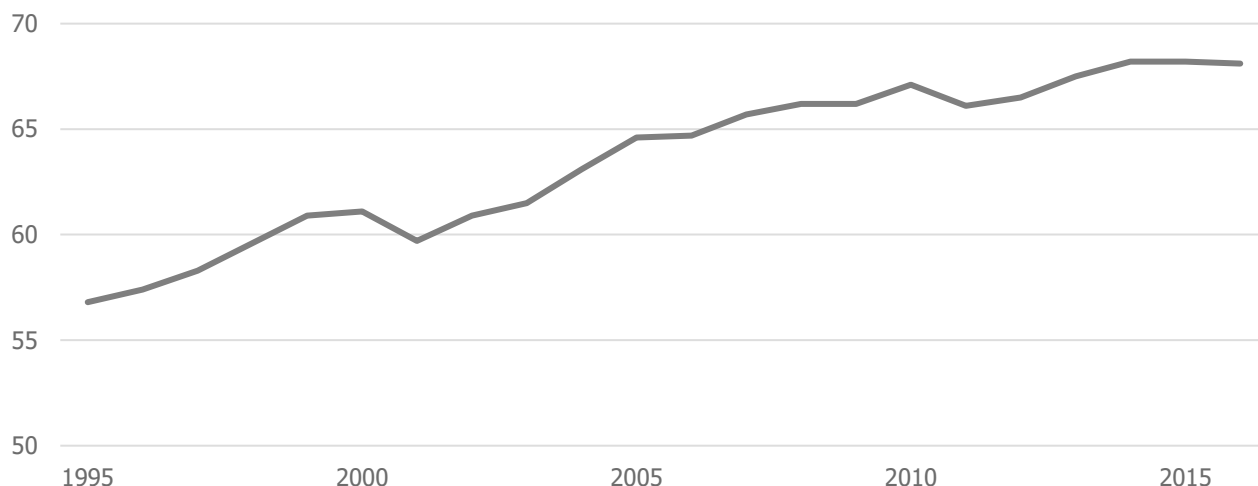
De participatiegraad van vrouwen op de Belgische arbeidsmarkt is de laatste decennia continu blijven stijgen. In 2016 waren 68% van de Belgische vrouwen tussen 20 en 64 jaar actief. Dit is een stijging van 11%-punt sinds 1995. Vrouwen gaan dus steeds vaker werken en het aantal bi-actieve gezinnen stijgt. In deze context is het combineren van een job met taken in het huishouden voor vele gezinnen een uitdaging. Gemiddeld spenderen Belgische vrouwen tijdens weekdays meer dan 3 uur per dag aan huishoudelijke taken, bij mannen is dat gemiddeld iets minder dan 2 uur per dag.⁵ Uit de European Working Conditions Survey (2015) blijkt dat bijna 60% van de Belgen zich na de werkdag soms of bijna altijd te moe voelt om aan huishoudelijke taken te beginnen. Het externaliseren van (een deel van) de huishoudelijke taken kan een oplossing bieden.

⁴ European Federation for Services to Individual, "PHS industry Monitor", April 2018.

⁵ Time Use Survey, 2013. Onder huishoudelijk werk worden huishouding, klusjes, winkelen en dienstenbezoek en -gebruik gerekend. Wanneer we enkel huishouding in rekening brengen dan spendeert een Belgische vrouw er gemiddeld 2.5 uur per dag aan en mannen slechts 1 uur. www.time-use.be/nl/statistics



Figuur 3: Evolutie participatiegraad van vrouwen in België

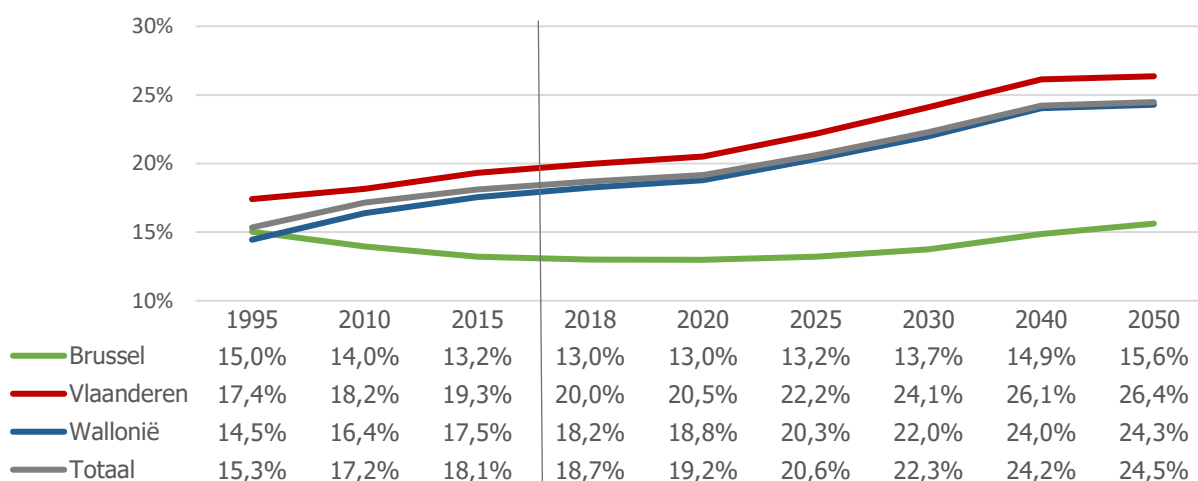


Bron: Idea Consult op basis van cijfers van Eurostat

De vergrijzende bevolking heeft meer behoefte aan hulp in het huishouden

Het groeiend aandeel ouderen in de bevolking onderstreept de nood aan een goede provisie van huishoudelijke diensten. Onderstaande grafiek toont aan dat het aandeel 65+ers in de Belgische bevolking wordt verwacht te stijgen tot bijna 25% tegen 2050. Vooral in Vlaanderen (26% in 2050) en Wallonië (24% in 2050) wordt een sterke stijging verwacht. Maatschappelijk gezien is het belangrijk om ouderen zo lang mogelijk thuis te kunnen laten wonen in degelijke leefomstandigheden en zonder een te grote belasting voor (werkende) familieleden. In principe is dit geen doelstelling van het dienstenchequesysteem, maar we merken wel dat het systeem deze functie meer en meer opneemt (zie ook later in dit onderzoek).

Figuur 4: Evolutie en prognose aandeel 65+ in Belgische bevolking



Bron: Idea Consult op basis van bevolkingsvooruitzichten van Statbel

Het aandeel eenoudergezinnen waarbij de nood aan huishoudhulp groot is, stijgt continu

Gezinssamenstellingen veranderen. Het aantal echtscheidingen is de laatste jaren sterk gestegen en er zijn steeds meer en meer eenoudergezinnen. Zo maken eenoudergezinnen bijna 10% van alle huishoudens uit (Statbel, 2016). Het combineren van professionele en familiale verplichtingen in eenoudergezinnen is een hele uitdaging. Alle huishoudelijke taken komen bij één ouder terecht, en daarbovenop is het voor deze huishoudens financieel vaak onmogelijk om niet of parttime te gaan werken.

In tijden waarin stress en burn-out alom tegenwoordig zijn en de pensioenleeftijden opgetrokken worden, is het ondersteunen van werkbaar werk en een goede werk-privé balans een prioriteit van het beleid. Hulp in het huishouden kan daartoe bijdragen.

Stress en burn-out hebben een sterk negatieve impact op het welzijn, alsook op de productiviteit van onze werkende bevolking. Burn-out is één van de belangrijkste oorzaken van langdurige arbeidsongeschiktheid. Eind 2015 zaten 133.800 Belgen langer dan een jaar thuis met psychische klachten waaronder burn-out.⁶ Een belangrijke oorzaak van stress is een problematische balans tussen werk en gezin.⁷ Uit een recent onderzoek van iVox bij 1000 Belgen bleek dat één op vier dagelijks last heeft van stress. De belangrijkste oorzaak is het gebrek aan tijd om alle professionele en persoonlijke taken te klaren.⁸

1.2. Doelstellingen en methode van het onderzoek

Een diepgaande analyse van de Belgische markt van de dienstencheques

Gezien het belang van de dienstencheques en wellicht de tendens naar verdere groei, wensen we in dit onderzoek de markt van de dienstencheques in België nader te onderzoeken. Sinds de regionalisering van het systeem is er immers geen globaal zicht meer op dit systeem op Belgisch niveau; noch worden de actoren in detail belicht of de impact van het systeem op een macro-economisch niveau in kaart gebracht.

Meer specifiek onderzoeken we in deze studie volgende aspecten:

- ▶ **De vraagzijde van de Belgische markt:** Met name de gebruikers en potentiële gebruikers van dienstencheques. Hierbij wordt er dieper ingegaan op het profiel van de gebruikers, hun aankoopgewoontes, de evolutie van hun gebruik, de redenen om beroep te doen op hulp voor huishoudelijke taken en meer specifiek dienstencheques, het gebruik van andere diensten naast dienstencheques, de tevredenheid m.b.t de dienstencheques, de potentiële groei van de vraag en tot slot de prijselasticiteit.
- ▶ **De aanbodzijde van de Belgische markt:** Met name de huishoudhulp en de dienstencheque-ondernemingen. Hierbij wordt nader gekeken naar het profiel en de evolutie van deze actoren alsook de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen.
- ▶ **De kosten en baten van de dienstencheques:** Hierbij wordt de impact van het systeem op macro-economisch niveau in kaart gebracht en worden de kosten en baten van het systeem berekend.
- ▶ **SWOT-analyse van de dienstencheques:** Op basis van alle informatie verzameld in de vorige hoofdstukken wordt een SWOT-analyse van het dienstenchequesysteem opgemaakt.
- ▶ **Inspiratie uit andere systemen:** Hierbij worden andere praktijken geanalyseerd die inspirerend kunnen zijn voor het Belgische dienstenchequesysteem.
- ▶ **Mogelijke aanpassingen aan het systeem:** Hier worden mogelijke aanpassingen aan het systeem afgetoetst bij gebruikers.
- ▶ **Conclusies en aanbevelingen:** Tot slot worden in een laatste hoofdstuk de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek samengebracht.

De hoofdstukken van dit rapport volgen de hierboven opgelijste aspecten.

⁶ De Tijd (2 oktober 2017). Eén op vijf dertigers loopt tegen burn-out aan. Beschikbaar via <https://www.tijd.be/tablet/newspaper-vooraaan/Een-op-de-vijf-dertigers-loopt-tegen-burn-out-aan/9938442>

⁷ Vercruyssen, A. & Van de Putte, B. (2010). Balansoefeningen tussen werk en gezin: de gevolgen van work-family conflict voor het welbevinden van werkende moeders in Vlaanderen

⁸ Een survey van iVox in opdracht van Omnivit bij 1000 Belgen, uit een artikel van de Gazet van Antwerpen: http://www.gva.be/cnt/dmf20171116_03189397/dit-is-de-belangrijkste-oorzaak-van-stress-bij-vlamingen



Om al deze aspecten te kunnen analyseren werd er voor dit onderzoek beroep gedaan op verschillende onderzoeksmethodes. Deze wordt hieronder kort toegelicht, en nader omschreven in bijlage.

- ▶ **Analyse van administratieve gegevens:** voor dit onderzoek werden gegevens m.b.t. de drie actoren verzameld aan de hand van de publiek beschikbare (regionale) gegevens van de dienstencheques.
- ▶ **Analyse van literatuur:** m.b.t. het dienstenchequesysteem maar ook breder m.b.t. gelijkaardige systemen (zie bibliografie in bijlage 7).
- ▶ **Enquête bij gebruikers, niet-gebruikers en voormalige gebruikers:** voor dit onderzoek werd een panel van 2000 gebruikers, 1000 niet gebruikers en 150 voormalige gebruikers bevraagd.
- ▶ **Elasticiteitsanalyse van het gebruik:** op basis van de evolutie van het gebruik sinds 2009.
- ▶ **Rendabiliteitsanalyse:** aan de hand van een bevraging van 29 leden van Federgon, die samen 23% van de markt van de dienstencheques vertegenwoordigen en een analyse van Belfirst-gegevens.
- ▶ **Interviews en een workshop:** met experten en dienstencheque-ondernemingen.
- ▶ **Een kosten en batenanalyse:** gebaseerd op het model uitgewerkt in de Federale evaluatie van de dienstencheques en verder aangepast op basis van buitenlandse praktijken.
- ▶ **Een analyse van buitenlandse gelijkaardige systemen:** met name Frankrijk, Finland en Zweden.





2 / De vraag naar dienstencheques in kaart gebracht

In dit hoofdstuk brengen we de vraag naar dienstencheques in kaart, waarbij we zowel oog hebben voor de **huidige gebruikers** als voor de **potentiële gebruikers van dienstencheques**. Volgende aspecten worden hierbij nader toegelicht:

- ▶ Het profiel van de gebruikers;
- ▶ De aankoopgewoontes van gebruikers;
- ▶ De evolutie van het gebruik;
- ▶ De redenen om beroep te doen op hulp voor huishoudelijke taken;
- ▶ De redenen om beroep te doen op dienstencheques;
- ▶ Het gebruik van andere diensten naast dienstencheques;
- ▶ De tevredenheid m.b.t dienstencheques;
- ▶ De potentiële groei van de vraag naar dienstencheques;
- ▶ De prijsgevoeligheid van gebruikers.

Alle informatie en gegevens opgenomen in dit hoofdstuk baseren zich voornamelijk op de resultaten van de enquête bij (niet-)gebruikers, administratieve gegevens en onze elasticiteitsanalyse. Hier en daar worden de bevindingen ook aangevuld met informatie uit de interviews met dienstenchequebedrijven. Ter illustratie worden ook quotes vermeld, voornamelijk uit de enquête bij (niet-)gebruikers⁹.

⁹ Veel respondenten hebben op het einde van de enquête in een open invulveld extra aanvullingen gedaan bij hun antwoorden. Deze extra aanvullingen worden hier vermeld in de vorm van quotes.

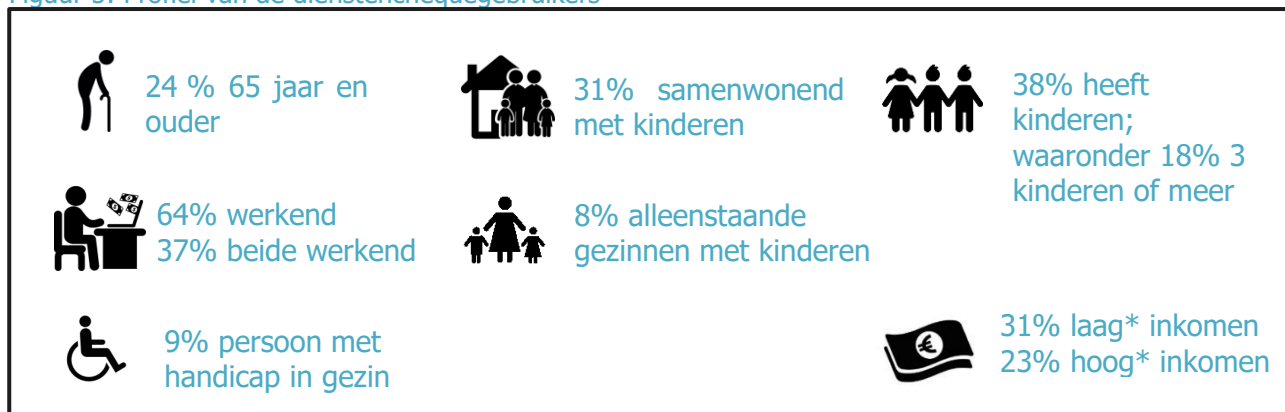


2.1. Wie zijn de gebruikers van dienstencheques?

Het dienstenchequesysteem bereikt zowel werkende (grote) gezinnen als ouderen/zorgbehoevenden

Het dienstenchequesysteem bereikt een breed publiek. In Figuur 5 worden enkele opvallende percentages weergegeven. Meer detail over het profiel van de gebruikers (maar ook niet-gebruikers) kan gevonden worden in Tabel 8 in bijlage 5.

Figuur 5: Profiel van de dienstenchequegebruikers



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 gebruikers

(*) laag inkomen = netto gezinsinkomen < € 2500 per maand; hoog inkomen = netto gezinsinkomen > € 4000 per maand

Door deze percentages te vergelijken met het aandeel van deze profielen in de Belgische bevolking¹⁰ en deze in de steekproef van de niet-gebruikers in de enquête kunnen we volgende belangrijke vaststellingen maken over het profiel van dienstenchequegebruikers:

- ▶ **Leeftijd:** 24% van de dienstenchequegebruikers is 65 jaar of ouder. In de totale Belgische bevolking bedraagt het aandeel 65+'ers slechts 19%. Onder de niet-gebruikers observeren we bovendien slechts 14% 65+'ers. Ouderen zijn dus oververtegenwoordigd in de gebruikersgroep van dienstencheques en vormen een belangrijke doelgroep van het systeem.
- ▶ **Gezinssituatie:** We zien relatief veel gezinnen met kinderen onder de dienstenchequegebruikers. Alleenstaanden zonder kinderen zijn dan weer minder vertegenwoordigd in de gebruikersgroep.
 - ◆ 31% van de gebruikers is **samenwonend met kinderen**. Hoewel dit niet aanzienlijk hoger ligt dan het aandeel in de totale Belgische bevolking (29%), is het wel hoger dan het aandeel onder de ondervraagde niet-gebruikers. Onder hen is slechts 26% samenwonend met kinderen.
 - ◆ We observeren een relatief laag aandeel **alleenstaanden zonder kinderen** onder de gebruikers (25%). 35% van de Belgische gezinnen is alleenstaand zonder kinderen en onder de ondervraagde niet-gebruikers zien we ook meer alleenstaanden zonder kinderen (30%).
 - ◆ Hoewel we kunnen veronderstellen dat de behoefte aan hulp in het huishouden hoog is bij eenoudergezinnen, zien we geen oververtegenwoordiging van **alleenstaanden met kinderen** onder de dienstenchequegebruikers. 8% van hen zijn eenoudergezinnen, versus 8% onder de niet-gebruikers en 10% in de Belgische bevolking.
 - ◆ Een grote groep gebruikers zijn **samenwonend zonder kinderen** (37%). Dit kunnen zowel ouderen zijn die niet meer aan het werk zijn of jongere tweeverdieners zonder kinderen.

¹⁰ Op basis van Statbel gegevens voor 2017.

- ▶ **Professionele situatie:** Werkende gezinnen zijn een belangrijke gebruikersgroep van dienstencheques. We observeren onder de gebruikers veel gezinnen waarbij beide partners aan het werk zijn. Dat aandeel bedraagt 37% tegenover 26% bij de niet-gebruikers en 23% bij de voormalige gebruikers. In totaal is er bij 64% van de gezinnen die van dienstencheques gebruik maken minstens één persoon aan het werk. Bij de niet-gebruikers is dat 58%, bij de voormalige 44%.
- ▶ **Scholingsniveau:** 52% van de dienstenchequegebruikers is hooggeschoold (dit wil zeggen minstens een diploma hoger onderwijs). Bij de ondervraagde niet-gebruikers is dit slechts 33% en in de Belgische bevolking 34%.
- ▶ **Handicap:** 9% van de gezinnen die dienstencheques gebruiken, hebben een persoon met een handicap ten laste. Onder de niet-gebruikers is dat 6%.
- ▶ **Inkomen:** Het gemiddeld inkomen ligt hoger bij de gebruikers van dienstencheques dan bij de niet-gebruikers. Bij de gebruikers heeft 23% een netto gezinsinkomen van meer dan €4.000 per maand, bij de niet-gebruikers is dit slechts bij 9% het geval. Toch hebben ook bijna één op drie gezinnen die dienstencheques gebruiken een laag inkomen (een netto gezinsinkomen van minder dan € 2.500 per maand). Bij de niet- en de voormalige gebruikers is dit aandeel respectievelijk 48% en 46%.¹¹

Bovenstaande vaststellingen tonen duidelijk aan dat het dienstenchequesysteem een brede groep gebruikers bereikt, met elk hun eigen motieven om gebruik te maken van dienstencheques maar ook hun eigen financiële middelen. De groep gebruikers is dus niet homogeen. Deze heterogeniteit moet zeker in het achterhoofd worden gehouden bij de discussie over de prijsgevoeligheid (hoofdstuk 2.9.).

Onderstaande quotes illustreren de variëteit aan gebruikers, maar ook van niet-gebruikers.

“Combinatie huishouden, fulltime werken en een bijkomende opleiding maakt het zwaar om nog huishoudelijk werk te doen.”

“De dienstencheques zijn een goede zaak voor de bejaarden en een uitweg om langer thuis te kunnen blijven wonen.”

“Voor mindervalide personen zijn ze noodzakelijk.”

“Dienstencheques zijn te duur voor alleenstaanden.”

“Wanneer je er het meeste nood aan hebt, heb je de financiële middelen niet en is het dus onmogelijk. Ik ben een alleenstaande mama met een ziek kind. Ik kan dit niet betalen terwijl hulp zeker welkom zou zijn!”

Quotes uit enquête bij (niet-) dienstenchequegebruikers

¹¹ Het is moeilijk om een vergelijking te maken van het inkomen van de dienstenchequegebruikers in onze enquête met het gemiddelde inkomen van de totale Belgische bevolking, omwille van de specifieke vraagstelling in de enquête.

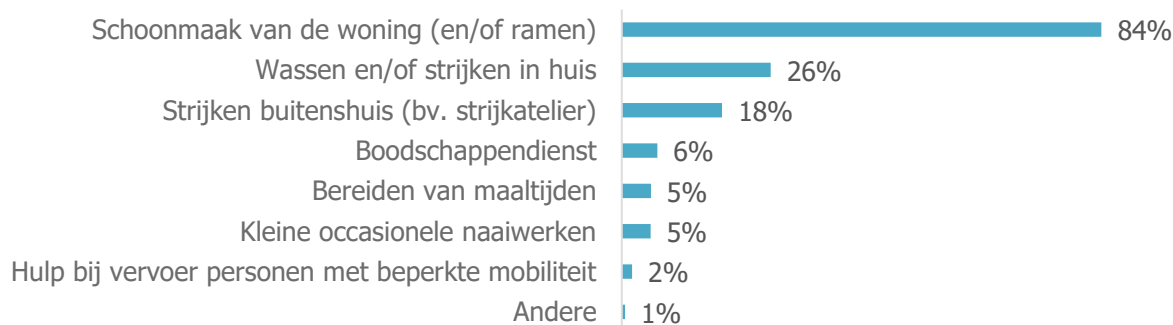


2.2. Wat zijn de aankoopgewoontes van dienstenchequegebruikers?

Dienstencheques worden vooral voor schoonmaak gebruikt

Zoals onderstaande figuur aangeeft, doet 84% van de gebruikers beroep op dienstencheques voor de schoonmaak van de woning. Eén op vier gebruikt ze (ook) voor wassen en/of strijken in huis en 18% gebruikt dienstencheques voor strijken buitenshuis. Het gebruik van andere activiteiten (zoals boodschappen, maaltijden, naaien en vervoer) via dienstencheques blijft beperkt. Ook geeft slechts 1% van de gebruikers aan dienstencheques te gebruiken voor andere diensten dan deze die toegelaten zijn in het systeem. Hoewel gebruikers vragende partij zijn om dienstencheques ook te gebruiken voor andere activiteiten dan deze die momenteel toegelaten zijn (zie hoofdstuk 7.3), blijkt in de praktijk dat de regels gerespecteerd worden en gebruikers momenteel effectief geen beroep doen op dienstencheques voor andere, niet-toegelaten activiteiten.

Figuur 6: Uitgevoerde activiteiten via dienstencheques



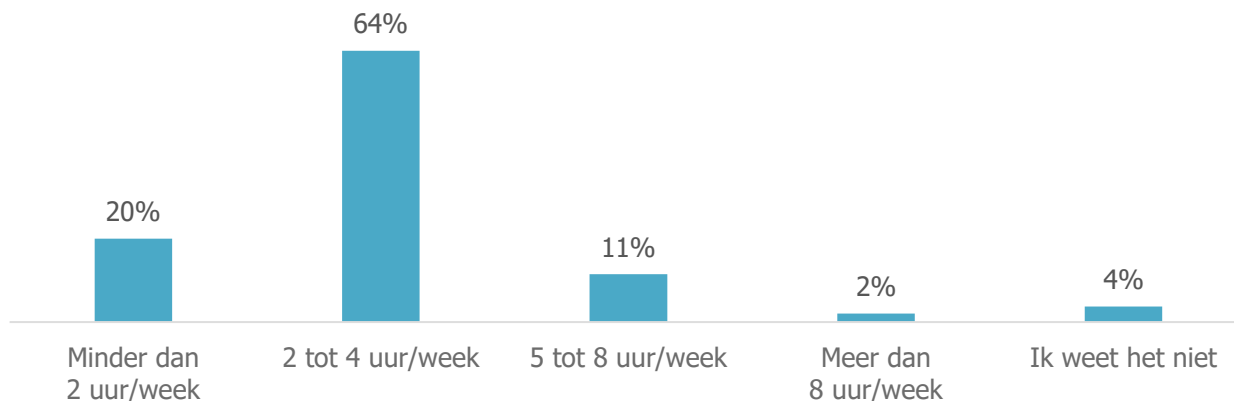
Bron: Enquête IDEA consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Gemiddeld worden dienstencheques voor 2,3 uur per week gebruikt

Op basis van administratieve gegevens blijkt dat in 2016 gemiddeld 118,8 dienstencheques werden aangekocht per gebruiker. Dit komt overeen met 2,3 uren per week. Er zijn echter grote regionale verschillen in de intensiteit van gebruik van dienstencheques: in Brussel loopt het aantal aangekochte cheques op tot 2,7 uur per week, in Vlaanderen is het 2,3 uur per week en in Wallonië 2,0 uur per week.

Deze gemiddeldes worden bevestigd in de enquête (zie Figuur 7). Zo gaf 2 op 3 gebruikers in de enquête aan dienstencheques voor 2 tot 4 uur per week te gebruiken. 20% gebruikt ze echter voor minder dan 2 uur per week. Slechts 13% zijn grote gebruikers en doen beroep op dienstencheques voor 5 uur of meer per week. Grote gebruikers vinden we meer terug in Brussel, bij gezinnen waarbij beide partners aan het werk zijn, en bij gezinnen met hogere inkomens.

Figuur 7: Verdeling van aantal uren per week waarvoor dienstencheques gebruikt worden

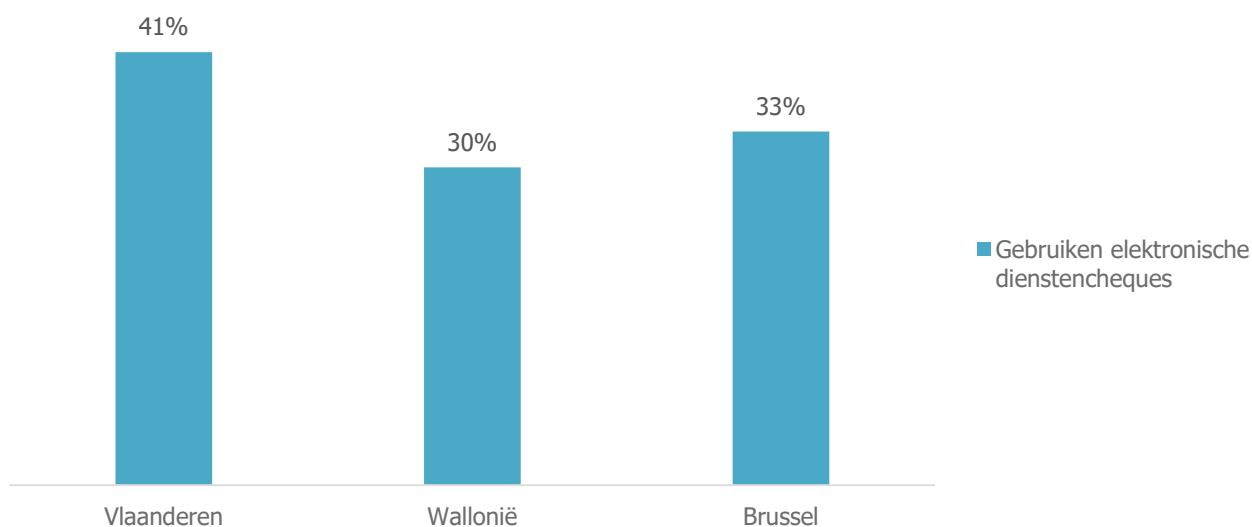


Bron: Enquête IDEA consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Elektronische cheques zijn nog niet de norm voor alle gebruikers

Op basis van regionale gegevens blijkt dat in 2016 40,9% van de gebruikers in Vlaanderen elektronische dienstencheques gebruikte, versus 30% in Wallonië en 33,4% in Brussel. Ook is het gebruik van elektronische cheques minder vertegenwoordigd bij 55+ers. Hier dient opgemerkt te worden dat de regio's een verschillend beleid ontwikkelden rond de digitalisering van de dienstencheques. Zo ging Vlaanderen uitdrukkelijk voor elektronische cheques conform het 'Radicaal Digitaal' beleid.

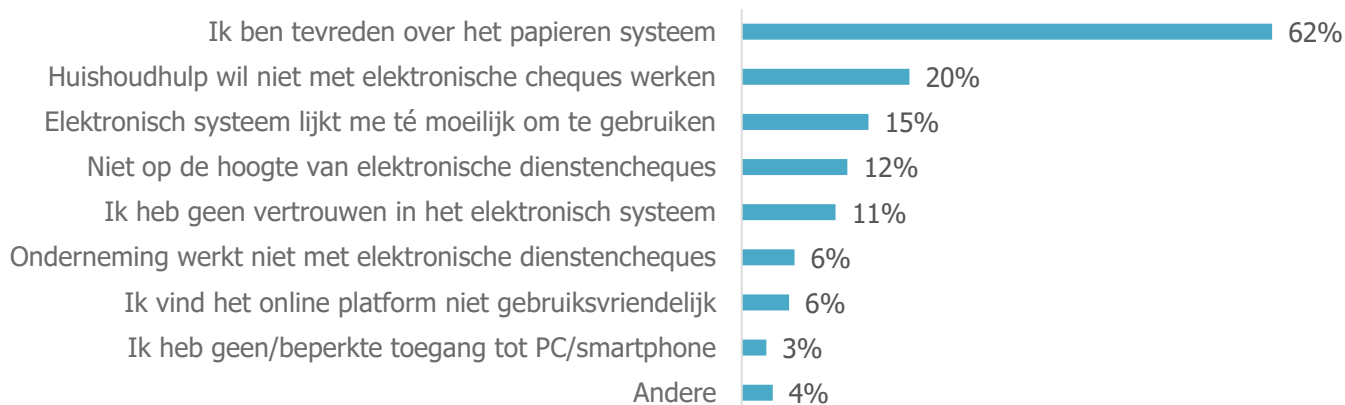
Figuur 8: % dienstenchequegebruikers dat gebruik maakt van elektronische dienstencheques



Bron: IDEA consult op basis van regionale gegevens

In de enquête bij gebruikers werd gepolst naar de voornaamste redenen voor het gebruik van papieren i.p.v. elektronische cheques. Zoals aangegeven in onderstaande figuur is de voornaamste reden (62%) dat men tevreden is over het papieren systeem. Bij 20% is het de huishoudhulp zelf die niet met het elektronische systeem wenst te werken. Daarnaast denkt 15% dat het elektronische systeem te moeilijk is om te gebruiken en heeft 11% er geen vertrouwen in. Opvallend is dat 12% nog niet op de hoogte is van het bestaan van elektronische cheques.

Figuur 9: Redenen waarom dienstenchequegebruikers papieren cheques gebruiken



Bron: Enquête IDEA consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Uit deze resultaten blijkt dus dat een groot deel van de gebruikers de elektronische dienstencheques niet gebruikt uit gewoonte: ze zijn tevreden over de huidige papieren werking en voelen geen behoefte om te veranderen. Een gebrek aan vertrouwen in het systeem of de perceptie dat de elektronische cheques te moeilijk zijn om te gebruiken, zijn relatief beperkt. Deze laatste antwoordcategorie kan echter ondervertegenwoordigd zijn in de enquête aangezien de enquête online werd verspreid en dus enkel gebruikers heeft bereikt met een (goede) toegang tot internet. Deze resultaten wijzen er echter op dat het aandeel elektronische dienstenchequegebruikers uitgebreid zou kunnen worden, mits verdere inspanningen om de gebruikers die uit gewoonte papieren cheques gebruiken te overtuigen om de stap te zetten naar een elektronische werking.

Onderstaande quotes illustreren een aantal redenen die door de gebruikers werden aangehaald om geen gebruik te maken van elektronische cheques.

“Mijn inwonende moeder is 88 jaar en kan niet overweg met de elektronische dienstencheques”

“Ik heb een beter overzicht van hoeveel cheques ik nog heb met papieren cheques.”

“Er is nergens informatie over de praktische werking van elektronische dienstencheques ! Hoe werkt het ?”

“Problemen met het gebruik van mijn account. Meermaals nieuw paswoord aangevraagd en nooit kunnen gebruiken!”

Quotes uit enquête bij dienstenchequegebruikers (papieren gebruikers)

Het aandeel gebruikers van elektronische dienstencheques varieert bovendien ook naargelang de dienstencheque-onderneming. Een aantal ondernemingen hebben de laatste jaren veel inspanningen gedaan om gebruikers te overtuigen om over te schakelen naar elektronische cheques (zie ook hoofdstuk 3.4.). Dit wordt geïllustreerd aan de hand van onderstaande quote.

“Als bedrijf hebben we uiteindelijk de rol van Sodexo moeten overnemen en hebben we sterk geïnvesteerd om gebruikers te overtuigen om naar de elektronische cheques over te stappen. Om de resterende groep gebruikers te overtuigen zal men nu de hulp van de overheid nodig hebben.”

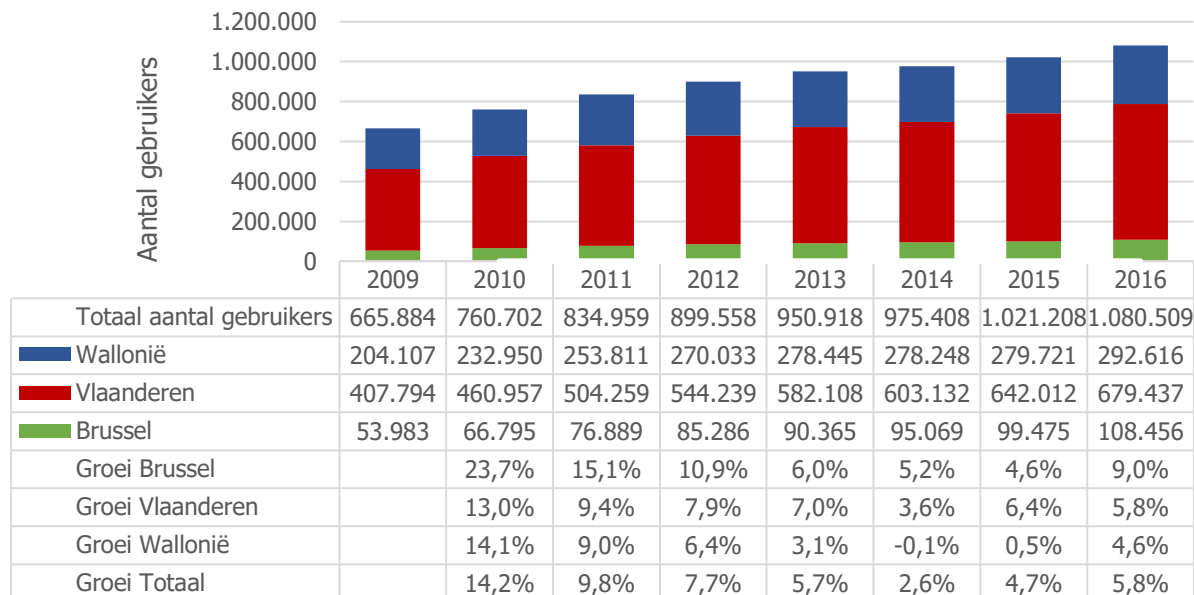
Quote uit interview met dienstencheque-onderneming

2.3. Hoe is het gebruik van dienstencheques de laatste jaren geëvolueerd?

De dienstenchequemarkt trekt steeds meer gebruikers aan ...

In 2016 waren er meer dan 1 miljoen gebruikers van dienstencheques in België, waarvan 679.437 Vlamingen, 292.616 Walen en 108.456 Brusselaars. Deze aantallen zijn continu blijven groeien sinds de opstart van het systeem. Na een daling van de groeicijfers in 2014, zijn deze weer fors gestegen in 2015 en vooral 2016.

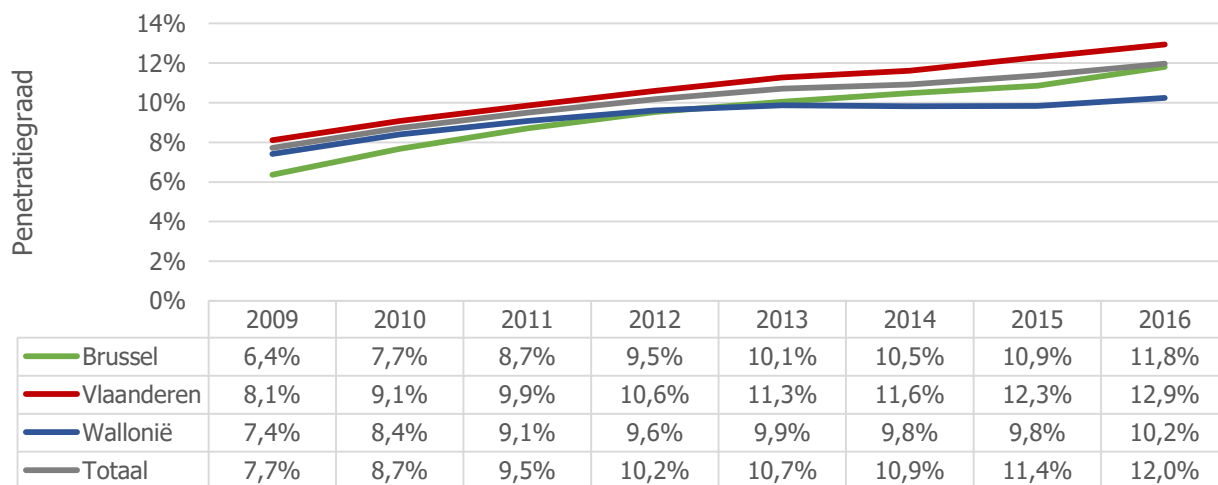
Figuur 10: Evolutie van het aantal gebruikers van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van RVA (2009-2014) en data van de gewestelijke overheidsdiensten (2015-2016)

Opmerkelijk is dat het aantal gebruikers sterker stijgt dan de populatie. Zo waren in 2016 12% Belgen actieve gebruikers van dienstencheques, tegenover 7,7% in 2009 (zie Figuur 11). Dit geeft aan dat het systeem niet enkel groeit omwille van de groei van de populatie maar effectief nieuwe gebruikers overtuigt en aantrekt. De penetratiegraden verschillen wel per regio (10,2% in Wallonië, 11,8% in Brussel en 12,9% in Vlaanderen).

Figuur 11: Evolutie van de penetratiegraad van dienstencheques (aantal gebruikers t.o.v. populatie)



Bron: IDEA Consult op basis van RVA, de gewestelijke overheidsdiensten en STATBEL gegevens

De evolutie van het aantal gebruikers en de penetratiegraden moeten echter voorzichtig geïnterpreteerd worden. Zo kunnen er verschillende gebruikers van dienstencheques zijn binnen één gezin. Men kan verwachten dat dit sinds 2013 effectief het geval is, toen er beslist werd het maximale bedrag dat jaarlijks fiscaal aftrekbaar is te verlagen tot € 1.380/persoon (i.e. een 150tal cheques). Een deel van de gezinnen verdeelt hun gebruik van cheques sindsdien mogelijks over verschillende volwassen gezinsleden om fiscale optimalisatie te realiseren. Dit kan de verdere evolutie van het aantal gebruikers en de stijging van de penetratiegraad mee verklaren.

Ongeacht deze kunstmatige stijging van het aantal gebruikers, stellen bedrijven echter wel vast dat het aantal gebruikers blijft stijgen. Dit geldt vooral in Vlaanderen waar verschillende bedrijven aangeven wachtlijsten te hebben van gebruikers.

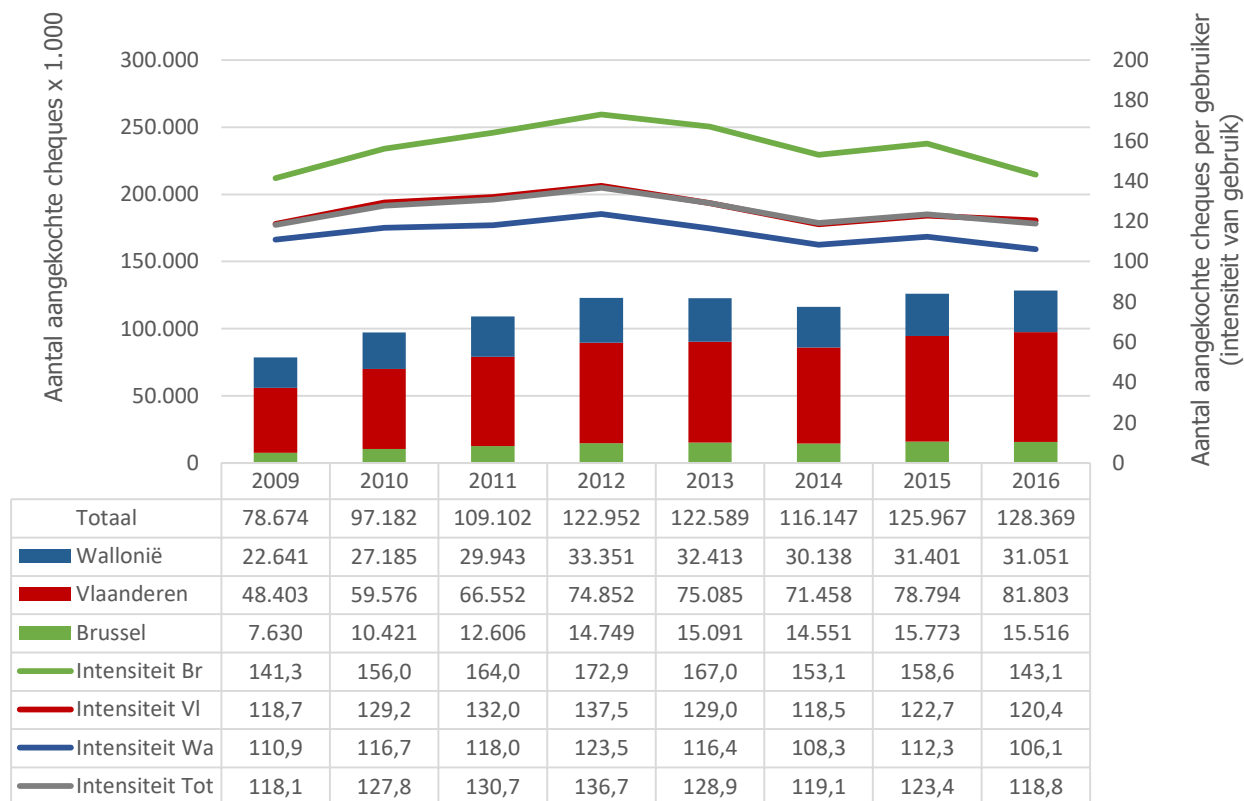
“Er blijven steeds meer nieuwe gebruikers in het systeem stromen.”

Quotes uit interviews met dienstencheque-onderneming

... maar de intensiteit van het gebruik van dienstencheques is in dalende lijn

Het aantal aangekochte dienstencheques is jaar na jaar blijven stijgen tot en met 2013. Voor alle gewesten buiten Wallonië stijgt het aantal aangekochte dienstencheques daarna verder vanaf 2015. Opvallend is wel dat de intensiteit van gebruik van cheques, gedefinieerd als het aantal aangekochte cheques per gebruiker op jaarbasis, in de drie regio's in dalende lijn is sinds 2012. Deze periode is ook gekenmerkt door verschillende prijsstijgingen, na verschillende jaren met een constante prijs. Daarnaast kan de continue stijging van het aantal gebruikers en parallel de daling van het gemiddelde gebruik van dienstencheques zich ook verklaren door een fiscale optimalisatie van het gebruik. De evolutie van het aantal gebruikers en het gemiddeld gebruik moet dus voorzichtig geïnterpreteerd worden.

Figuur 12: Evolutie van het aantal aangekochte cheques en de intensiteit van gebruik per gebruiker



Bron: IDEA Consult op basis van RVA (2009-2014) en data van de gewestelijke overheidsdiensten (2015-2016)

De daling van de intensiteit van gebruik doorheen de tijd wordt echter ook bevestigd door de bedrijven. Er werd tijdens de interviews opgemerkt dat elke prijsstijging gepaard gaat met een daling van het aantal gevraagde uren bij een deel van de gebruikers. Dit veroorzaakt vooral een stijging van de werkdruk voor huishoudhulpen, die met minder uren vaak hetzelfde werk moeten doen als voordien. Bovendien zorgt de daling van het aantal uren er ook voor dat huishoudhulpen bij een groter aantal gezinnen moeten werken om de uurroosters te vullen, wat op zijn beurt leidt tot meer verplaatsingen en meer druk voor de huishoudhulp.

Ook merken bedrijven op dat er steeds meer jongeren beroep doen op dienstencheques. Ze waren hulp in het huishouden gewoon bij hun ouders en willen dit ook wanneer ze alleen gaan wonen. Deze groep heeft vaak beperkte financiële middelen en willen dienstencheques gebruiken voor een minimaal aantal uren.

Deze vaststellingen bevestigen de daling van de intensiteit van gebruik van cheques.

“De verschillende prijsaanpassingen hebben wel als gevolg gehad dat men steeds voor minder uren beroep doet op dienstencheques. De verwachtingen naar de huishoudhulpen blijven wel nog altijd dezelfde, maar voor minder uren”

“Er zijn steeds meer klanten die voor een beperkt aantal uren beroep doen op dienstencheques, bv. 3u om de 2 weken. Dit zijn vaak jongeren met beperkte financiële middelen en een klein appartementje die toch een huishoudhulp willen hebben zoals ze dit bij hun ouders gewoon waren. Dit verhoogt wel de druk op de huishoudhulp die steeds meer klanten heeft en onze omkaderingskosten.”

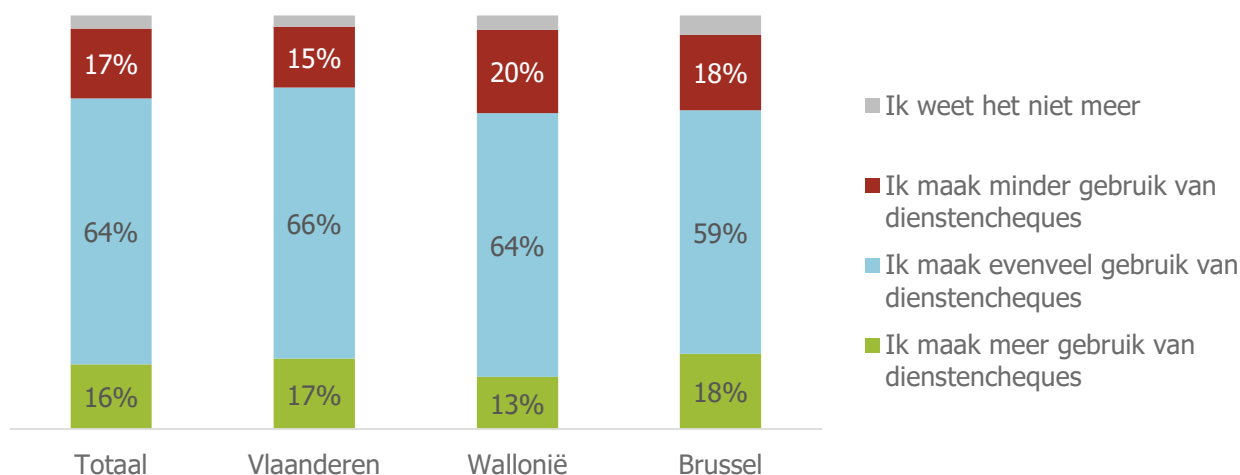
Quotes uit interviews met dienstencheque-onderneming



In de enquête werd bij huidige gebruikers ook gepolst naar de evolutie van het gebruik sinds ze gestart zijn met het gebruik van dienstencheques. Hier merken we zowel stijgingen als dalingen in het gebruik op. Zoals blijkt uit onderstaande figuur gaf 16% gebruikers aan meer dienstencheques te gebruiken dan bij de start van hun gebruik. Daarnaast doen 17% gebruikers minder beroep op dienstencheques. De meerderheid gebruikt echter nog altijd evenveel cheques als in het begin (64%).

Opvallend zijn echter de grote regionale verschillen. Zo ligt het aandeel dat minder dienstencheques is gaan gebruiken het hoogst in Wallonië (20%) en het laagst in Vlaanderen (15%). Daarentegen is het aandeel van zij die er meer zijn gaan gebruiken het laagst in Wallonië (13%) en het hoogst in Brussel (18%). In Wallonië werd de fiscale aftrek het meest verlaagd, wat deze verschillende evoluties zou kunnen verklaren.

Figuur 13: Evolutie van het aantal gebruikte dienstencheques per week sinds de start van het gebruik



Bron: IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Bijna de helft van bij wie het gebruik gedaald is sinds ze gestart zijn met het gebruik van dienstencheques, wijdt dit aan financiële redenen. 26% geeft aan dat hun financiële situatie veranderd was en 23% wil er niet zo veel geld meer aan besteden. Daarnaast was 18% ontevreden over de aankoop prijs of de fiscale aftrek. Ook kunnen de veranderende situaties een motief zijn om het gebruik te dalen: zo zijn voor 22% de noden veranderd en 20% heeft ondertussen meer tijd gekregen om de taken zelf te doen. Tot slot was 16% ontevreden over de prestaties van hun huishoudhulp.

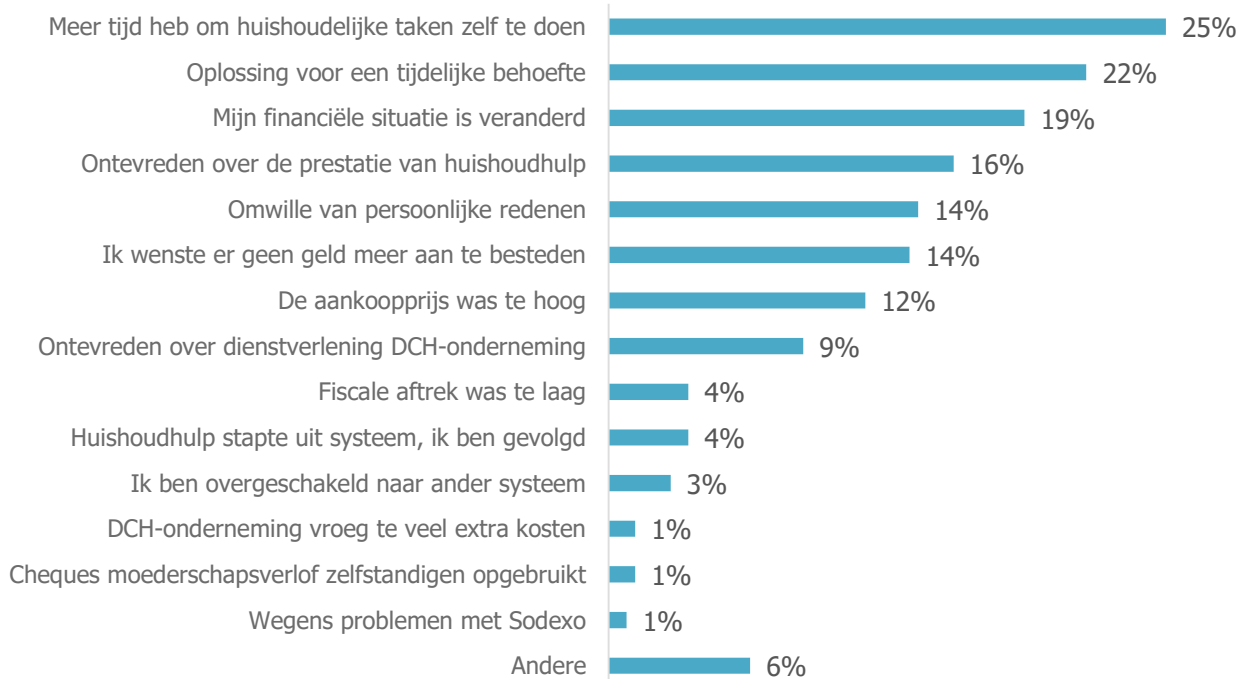
Figuur 14: Redenen waarom gebruikers minder dienstencheques zijn gaan gebruiken



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Voor zij die volledig gestopt zijn met het gebruik van dienstencheques is een gewijzigde behoefte de belangrijkste reden om te stoppen. 25% stopte omdat ze meer tijd hadden om de taken zelf te doen, voor 22% was het slechts een oplossing voor een tijdelijke behoefte. Maar ook voor deze groep is een gewijzigde financiële situatie een belangrijk motief. 19% geeft aan dat dit de reden was om te stoppen met het gebruik van dienstencheques.

Figuur 15: Redenen waarom voormalige gebruikers gestopt zijn met het gebruik van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 248 voormalige dienstenchequegebruikers

2.4. Waarom doen gebruikers beroep op hulp voor huishoudelijke taken?

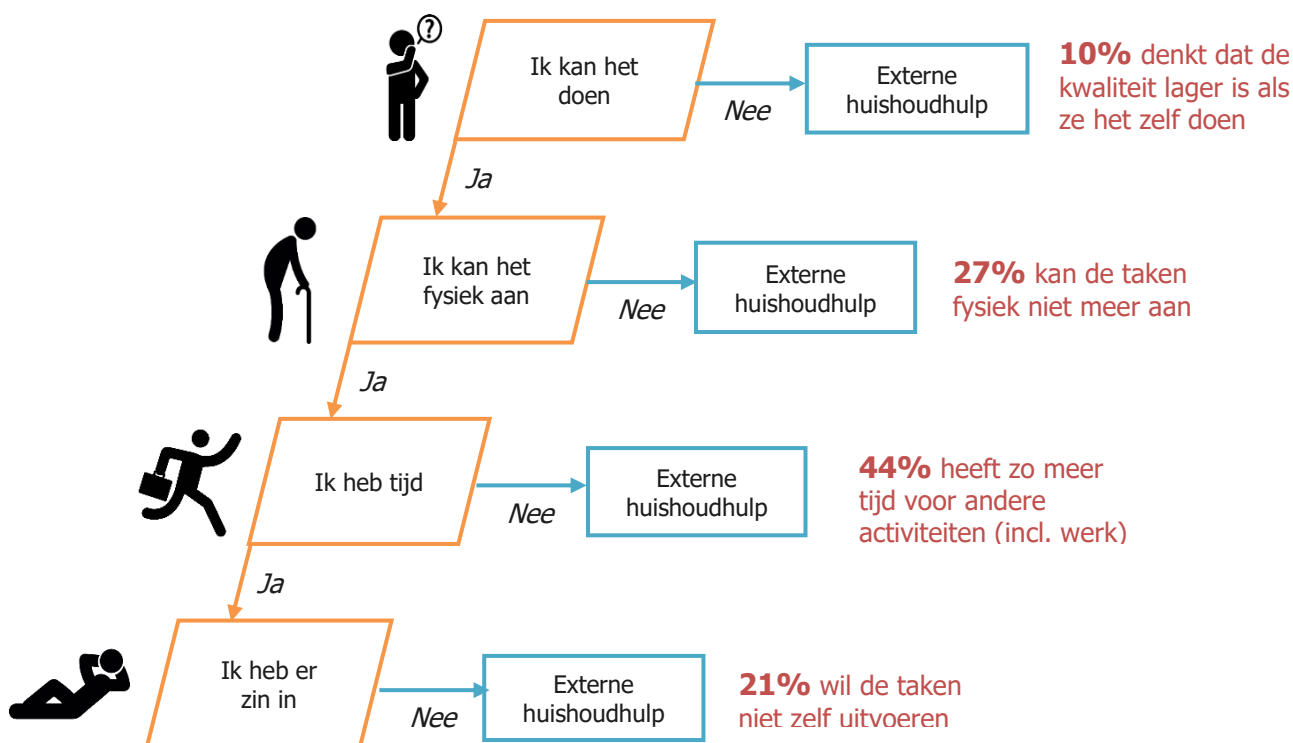
Verschillende motieven om beroep te doen op hulp voor huishoudelijke taken

De beslissing over het al dan niet aankopen van hulp voor huishoudelijke taken wordt in de literatuur gezien als een afweging tussen enerzijds:

- ▶ de **monetaire kostprijs**: van de externe dienst;
- ▶ en anderzijds de **opportuïteitskost**: het nettoloon van elk lid van het huishouden dat niet verdiend kan worden omdat het lid, door de taak zelf te doen, niet beschikbaar is om te werken.

Wanneer de opportuïteitskost groter is dan de monetaire kost, is het de juiste keuze om de dienst aan te kopen. Een andere manier om te bepalen wanneer al dan niet beroep wordt gedaan op hulp voor huishoudelijke taken is via een reeks arbitrages, voorgesteld in onderstaande **beslissingsboom**.¹² Op deze manier worden naast het huishoudinkomen en de kost van de dienst ook andere variabelen meegenomen, zoals leeftijd, veranderingen in gezinsstructuren en culturele factoren.

Figuur 16: Beslissingsboom omtrent het externaliseren van huishoudelijke diensten



Bron: Figuur van J. Lebrun & A. Fournia (2016) aangevuld met resultaten uit enquête van IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Gelinkt aan de verschillen in het profiel van de gebruikers van dienstencheques, kunnen we ook grote verschillen onderscheiden in de motieven om beroep te doen op een huishoudhulp.

Als men specifiek kijkt naar de gebruikers van dienstencheques, blijkt uit de enquête dat de grootste groep gebruikers de diensten aankoopt om meer tijd te hebben voor andere activiteiten (waaronder werk) (44%). Daarnaast externaliseert 27% van de dienstenchequegebruikers deze diensten omdat ze de taken zelf fysiek niet meer aankunnen. We zien ook dat een grote groep gebruikers (21%) deze diensten externaliseert omdat ze deze niet zelf willen uitvoeren. Waar er vroeger nog een sterke culturele drempel bestond om huishoudelijke

12 J. Lebrun & A. Fournia (2016), « La politique de soutien aux services à la personne ».

taken uit te besteden, is die nu voor een groot deel weggefallen. Tot slot externaliseert 10% van de gebruikers hun huishoudelijke taken omdat de kwaliteit hoger is dan wanneer ze het zelf doen.

Onderstaande quotes illustreren de verschillende groepen gebruikers van dienstencheques en hun motieven om gebruik te maken van hulp in het huishouden.

“Op onze leeftijd (M=82 V=81) kunnen we minder de vrij zware huishoudelijke taken aan; dus voor ons échte noodzaak. Zo kunnen we nog een tijdje zelfstandig wonen.”

“Mijn inwonende moeder is niet meer in staat om de woning te onderhouden (en ik, als man, kan dat niet alleen).”

“Combinatie huishouden, fulltime werken en een bijkomende opleiding maakt het zwaar om nog huishoudelijk werk te doen.”

“We poetsen zelf niet zo graag.”

“Ik kan niet strijken.”

Quotes uit enquête bij (niet) dienstenchequegebruikers

Motieven om gebruiker te maken van huishoudhulp variëren sterk naar profiel van de gebruiker

Zoals Figuur 17 aangeeft, zien we dat de motieven om huishoudelijke taken uit te besteden verschillen naargelang het profiel:

- ▶ Alleenstaanden zeggen vaker beroep te doen op hulp in het huishouden omdat de **kwaliteit van de prestaties** hoger is dan wanneer ze het zelf doen.
- ▶ We zien **fysieke redenen** vaker bij ouderen, gezinnen zonder kinderen, bij lagere inkomens en bij gezinnen met een persoon met een handicap ten laste.
- ▶ Beroep doen op hulp in het huishouden om **werk en gezin beter te kunnen combineren** gebeurt vaker in Vlaanderen dan in de twee andere regio's, bij gezinnen met kinderen, gezinnen waarbij beide partners aan het werk zijn en bij gemiddeld hogere inkomens
- ▶ **Comfortredenen** worden vaker aangehaald bij gebruikers met gemiddeld hogere gezinsinkomens



Figuur 17: Motieven om beroep te doen op een huishoudhulp naar profiel van de gebruiker



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Door het dienstenchequesysteem hebben heel wat nieuwe gebruikers de markt van hulp in het huishouden ontdekt

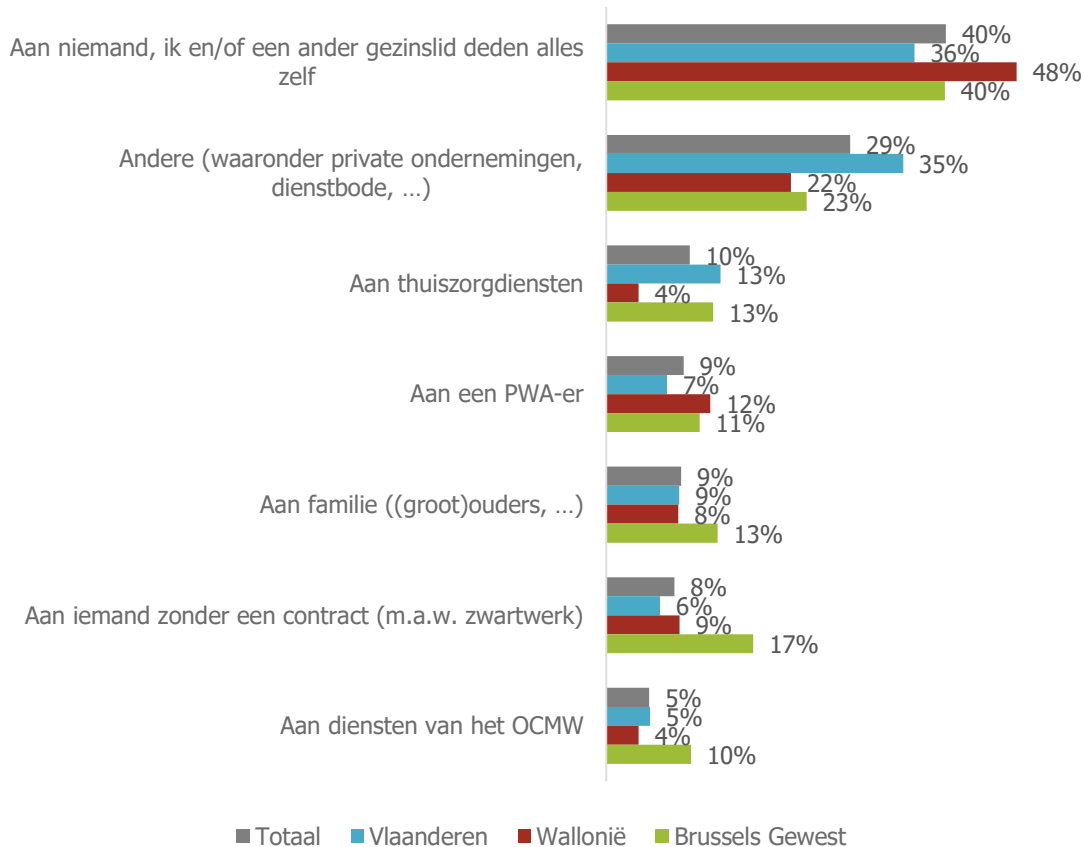
Ongeveer de helft van de huidige dienstenchequegebruikers externaliseerde de huishoudelijke taken niet voordat ze dienstencheques begonnen te gebruiken. 40% van de gebruikers deed de huishoudelijke taken zelf. Dit aandeel ligt hoger in Wallonië (48%) en lager in Vlaanderen (36%). 9% besteedde de taken uit aan familie (13% in Brussel). Het aandeel "nieuwe" gebruikers van een externe huishoudhulp (niet zelf of familie) is dus hoger in Wallonië (56%) en in Brussel (53%) dan in Vlaanderen (45%).

Slechts 8% geeft aan te hebben gewerkt met iemand in het zwart. Dat aandeel ligt beduidend hoger in Brussel (17%) dan in Vlaanderen (6%) en in Wallonië (9%).

Daarnaast deed in Vlaanderen en in Brussel 13% gebruikers beroep op thuiszorgdiensten voor het gebruik van dienstencheques. Dit is slechts 4% in Wallonië. Op PWA'ers werd er dan weer vaker beroep gedaan in Wallonië (12%) dan in Vlaanderen (7%).

29% deed beroep op andere diensten, waaronder bvb. private ondernemingen. Dat aandeel ligt hoger in Vlaanderen (35%) dan in Wallonië (22%) en Brussel (23%).

Figuur 18: Gebruik van hulp in het huishouden vóór het gebruik van dienstencheques



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers



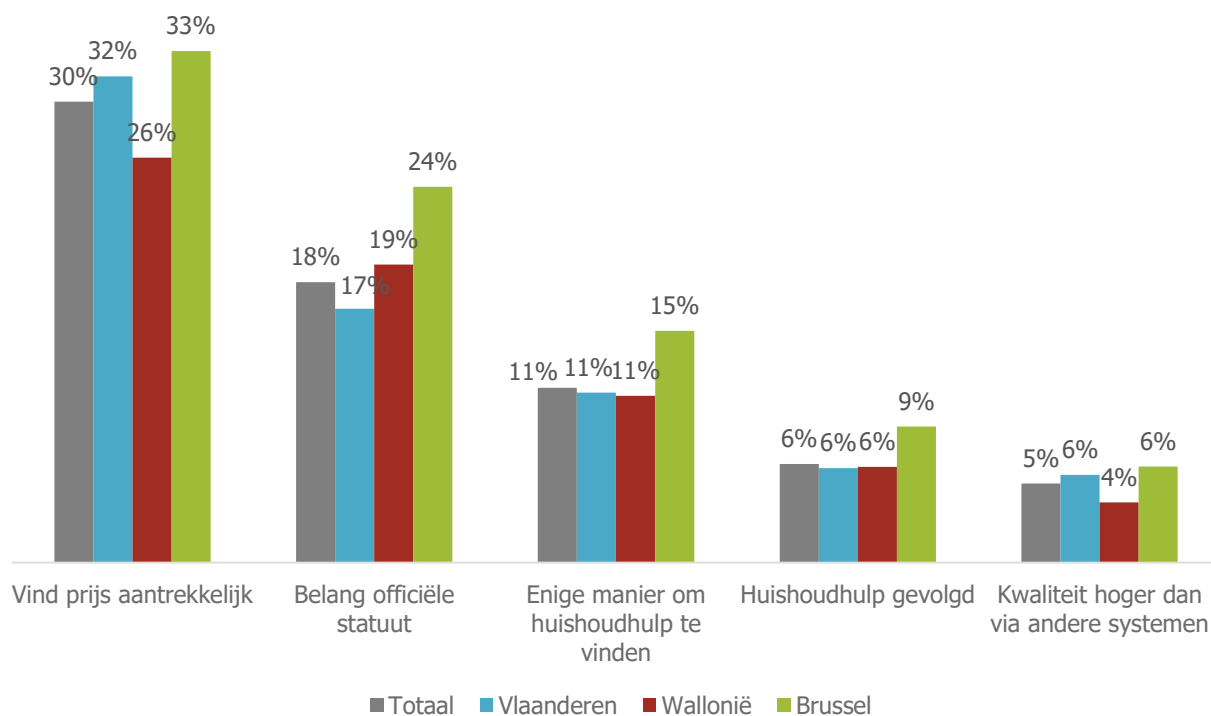
2.5. Waarom wordt er specifiek gekozen voor dienstencheques?

Verschillende motieven om dienstencheques te verkiezen boven een ander systeem ... maar de prijs is het belangrijkste motief

De belangrijkste reden om dienstencheques te gebruiken boven een ander systeem is de aantrekkelijke prijs: 30% gebruikers geeft aan beroep te doen op dienstencheques vanwege de aantrekkelijke prijs. Dat aandeel ligt hoger in Vlaanderen (32%) en Brussel (33%) dan in Wallonië (26%), waar de netto prijs per dienstencheque ook het hoogst is.

Naast de prijs is het belang van het officiële statuut ook een belangrijk motief: 18% geeft aan dat het een reden is om beroep te doen op het dienstenchequesysteem. Dat aandeel ligt hoger in Brussel (24%), waar men voordien ook vaker beroep deed op een huishoudhulp in het zwart (zie paragraaf 2.4.). Dat het de enige manier is om nog een huishoudhulp te vinden is voor 11% gebruikers een reden om beroep te doen op dienstencheques, maar dit motief scoort hoger in Brussel (15%). Daarnaast heeft 6% gebruikers zijn huishoudhulp gevolgd (9% in Brussel) en geeft 5% aan dat de kwaliteit hoger is dan via andere systemen.

Figuur 19: Redenen om beroep te doen op het dienstenchequesysteem



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

De motieven om dienstencheques te gebruiken in plaats van een ander systeem worden geïllustreerd aan de hand van onderstaande quotes uit de gebruikersenquête.

“Dit maakt het mogelijk om iemand op een officiële wijze in dienst te nemen en aan een vaste prijs.”

“De fiscale aftrek is interessant.”

“Ik wou snel iemand vinden met ervaring in schoonmaak.”

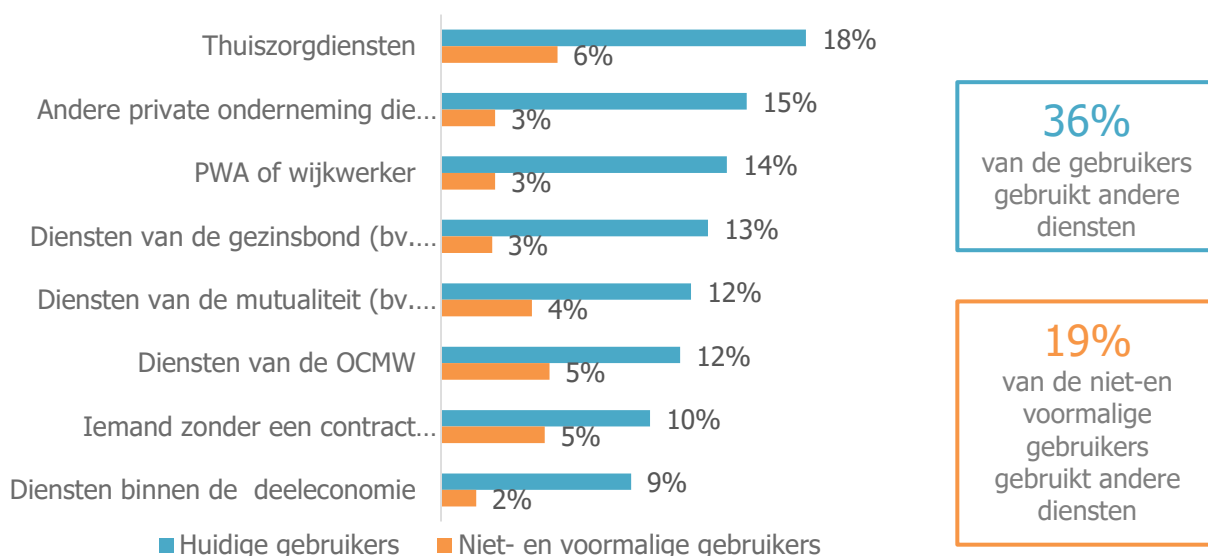
Quotes uit enquête met dienstenchequegebruikers

2.6. Wordt er ook gebruik gemaakt van andere systemen?

Gebruikers van dienstencheques maken proportioneel ook meer gebruik van andere diensten dan niet-gebruikers

Dienstenchequegebruikers maken proportioneel ook meer gebruik van andere systemen dan niet- en voormalige gebruikers. 36% van de huidige dienstenchequegebruikers doet ook nog beroep op een ander systeem: 18% op thuiszorgdiensten, 15% op een andere private onderneming, 14% op een PWA of wijkwerker en 13% op diensten van de gezinsbond. Van de niet- en voormalige gebruikers van dienstencheques doet 19% beroep op een ander systeem: 6% op thuiszorgdiensten, 5% op diensten van het OCMW en 5% op iemand in het zwart.

Figuur 20: % dienstenchequegebruikers dat ook beroep doet op andere systemen



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Andere systemen worden vaker in Brussel gebruikt dan in de twee andere regio's (zie Figuur 21). In totaal doet 46% in Brussel beroep op andere systemen, in Vlaanderen 33% en in Wallonië 40%. Andere systemen worden ook vaker gebruikt door jongeren (51% bij de 18-34 jarigen) en gezinnen met een persoon met een handicap ten laste (63%).

Figuur 21: % dienstenchequegebruikers die ook beroep doen op andere systemen naar profiel

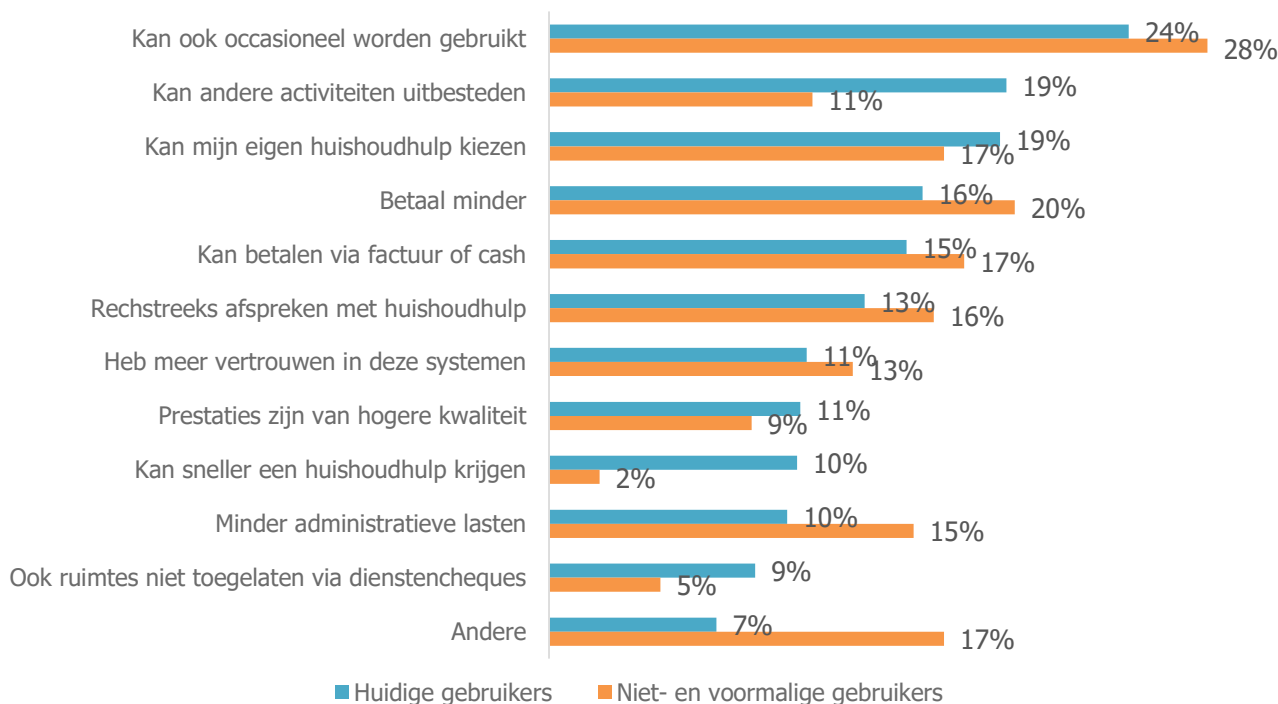


Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Er wordt ook beroep gedaan op andere systemen omdat de dienstencheques niet aan alle noden van gebruikers beantwoorden

De belangrijkste reden om naast dienstencheques ook nog andere systemen te gebruiken, is dat de diensten ook occasioneel kunnen gebruikt worden. Zo worden dienstencheques – vooral wat de schoonmaak betreft – meestal op vaste momenten gebruikt (wekelijks of tweewekelijks). Daarnaast is voor gebruikers van dienstencheques het uitbesteden van andere activiteiten dan die die toegelaten zijn in het dienstenchequesysteem ook een belangrijke reden om beroep te doen op andere diensten. Een andere reden is dat ze via die systemen hun eigen huishoudhulp kunnen kiezen. Voor niet-gebruikers zijn de prijs en de mogelijkheid om cash te betalen ook belangrijke factoren.

Figuur 22: Redenen van huidige en niet- en voormalige gebruikers om andere diensten te gebruiken



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 huidige gebruikers, 1029 niet- en 248 voormalige dienstenchequegebruikers

Onderstaande quotes uit de gebruikersenquête illustreren de vaak aangehaalde motieven om beroep te doen op andere systemen naast het dienstenchequesysteem.

“Ik kan er beroep op doen op het moment dat ik de hulp écht nodig heb (dus géén vaste opdracht!).”

“Mijn huishoudhulp heeft hoogtevrees en mijn venster zijn hoog. Ze kan enkel de laagste laag van mijn vensters wassen.”

“Biedt wat dienstencheques niet aanbied.”

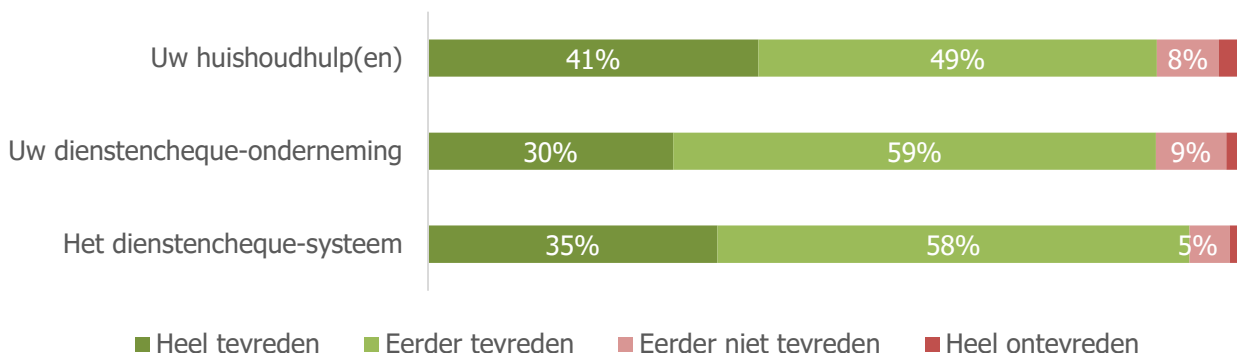
Quotes uit enquête met dienstenchequegebruikers

2.7. Zijn de dienstenchequegebruikers tevreden?

Gebruikers zijn zeer tevreden over de dienstencheques

Dienstenchequegebruikers zijn erg tevreden over het systeem, de huishoudhulp en de dienstencheque-onderneming. Zo is 89% van de gebruikers tevreden over hun huishoudhulp en dienstencheque-onderneming en 93% over het systeem in zijn geheel.

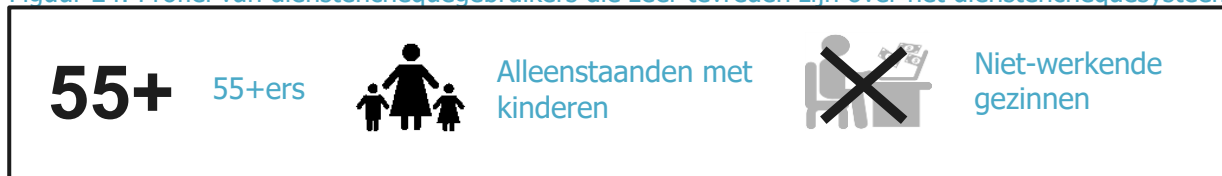
Figuur 23: Tevredenheid van dienstenchequegebruikers over de huishoudhulp, de onderneming en het dienstencheque-systeem



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

We observeren vooral een erg hoge tevredenheid bij 55+’ers, bij alleenstaanden met kinderen en bij niet-werkende gezinnen.

Figuur 24: Profiel van dienstenchequegebruikers die zeer tevreden zijn over het dienstenchequesysteem



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Onderstaande quotes illustreren de mening van gebruikers wat betreft hun tevredenheid over het systeem.

"Zeer goed systeem, ik hoop dat het zal blijven!"

"Globaal tevreden en als het systeem zou stoppen zal ik iemand in het zwart nemen in de plaats"

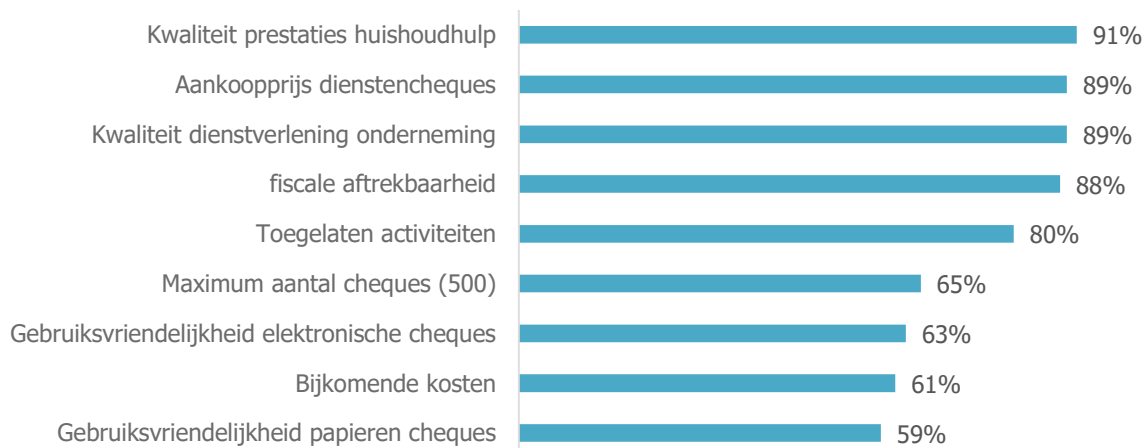
"Zeer goed initiatief.... Strijd tegen zwartwerk.... Tewerkstelling van laaggeschoolden"

"Heel goed systeem! Zeker te behouden en zo mogelijk uitbreiden"

Quotes uit enquête met dienstenchequegebruikers

Dienstenchequegebruikers hechten het meest belang aan de kwaliteit van de prestaties van de huishoudhulp en de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming, aan de kostprijs van de dienstencheques en aan de fiscale aftrek (zie Figuur 25). Ongeveer 6 op 10 gebruikers hecht ook belang aan de gebruiksvriendelijkheid van de cheques, de bijkomende kosten en het maximum aantal cheques dat aangekocht kunnen worden.

Figuur 25: % dienstenchequegebruikers dat onderstaande aspecten zeer/eerder belangrijk vindt



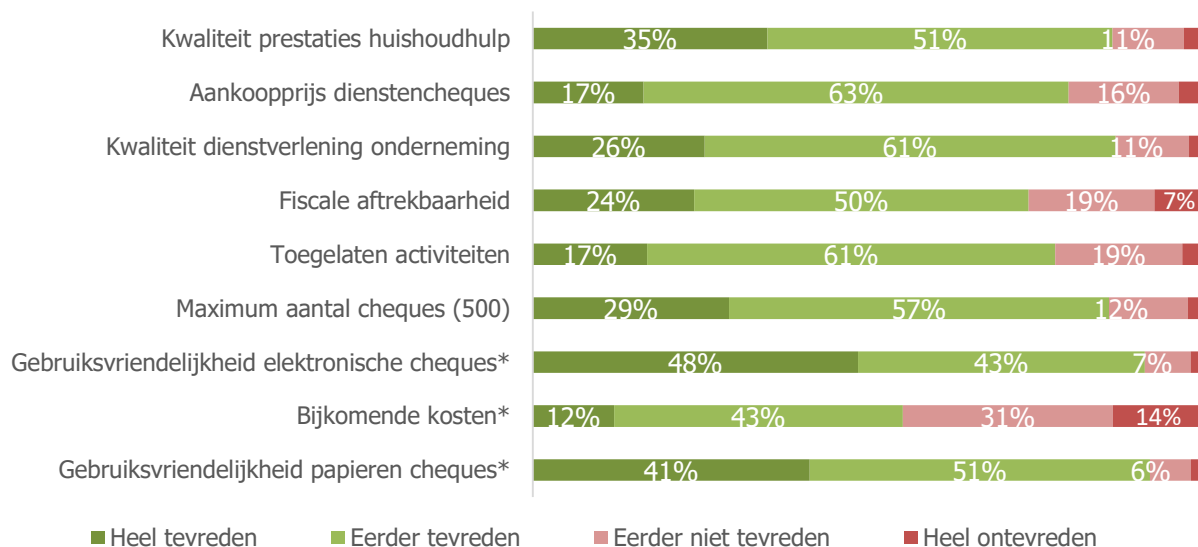
Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

In Figuur 26 zien we de tevredenheid van dienstenchequegebruikers op de verschillende aspecten in volgorde van belang dat ze eraan hechten. De tevredenheid over de kwaliteit van de prestaties van de huishoudhulp en van de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming is erg hoog: 87% is er eerder of zeer tevreden over.

Ook de aankoopprijs en de fiscale aftrek worden als erg belangrijk ervaren, maar de tevredenheid is lager. De ontevredenheid over de fiscale aftrek is hoger dan die over de aankoopprijs. 20% is ontevreden over de aankoopprijs, en 26% over de fiscale aftrekbaarheid. We merken dat de ontevredenheid over de fiscale aftrek vooral in Wallonië heerst, waar er ook het meest geraakt is aan dit fiscale voordeel. 48% van de Waalse gebruikers is ontevreden over de fiscale aftrek, tegenover 29% van de Brusselse en slechts 13% van de Vlaamse gebruikers.

Ook bij de lijst van toegelaten activiteiten zien we ontevredenheid (22% is eerder of niet tevreden). Daarnaast is 45% van zij die extra kosten moeten betalen aan het dienstenchequebedrijf daar ontevreden over. Maar de meerderheid van hen, 55%, heeft er dus geen probleem mee. Dit geeft aan dat het wellicht gaat om kleine bedragen of dat gebruikers bereid zijn om wat meer te betalen.

Figuur 26: Tevredenheid van dienstenchequegebruikers over aspecten van het dienstenchequesysteem



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Onderstaande quotes illustreren enkele ontevredenheden van gebruikers.

"Ik ben kwaad van de beslissing om de fiscale aftrek te verlagen van 30 naar 10%."

"Indien de fiscale aftrek direct werd toegepast zou ik comfortabeler kunnen leven dan, dat ik nu verplicht ben een jaar meer te betalen om dan aan te geven aan de belastingen en zo dan zou terugkrijgen. Raar systeem die me dwingt meer te betalen voor evenveel."

"Vroeger betaalden we enkel met een dienstencheque. Nu moet er extra - bij sommige bedrijven per uur en bij andere per jaar - bijbetaald worden. Ik vind dit niet eerlijk, maar de reden is waarschijnlijk omdat de bedrijven minder toelagen krijgen van de overheid dan vroeger. M.a.w. de gebruiker is weer de dupe, terwijl de reeds rijke firma's geen verlies lijden t.o.v. vroeger omdat de gebruiker de gemaakte 'put' door de overheid weer 'opvult'."

- Quotes uit enquête bij dienstenchequegebruikers

Hoewel de tevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid van de elektronische cheques hoog is (91% van de gebruikers van elektronische cheques is eerder/zeer tevreden over de gebruiksvriendelijkheid), worden er bij de opmerkingen in de enquête verschillende technische problemen vermeld. Deze worden hieronder geïllustreerd aan de hand van quotes van de gebruikers.

“Wanneer ik elektronische cheques bestel worden 0,5 euros extra kosten gefactureerd. Ik begrijp dit niet. Indien ik deze kosten niet kan afschaffen zal ik weer papieren cheques gebruiken”

“Ik zou graag een beter overzicht willen hebben van aangekochte en gebruikte cheques. Ik vind het systeem niet overzichtelijk. Soms denk je nog voldoende te hebben en dan klopt het niet.”

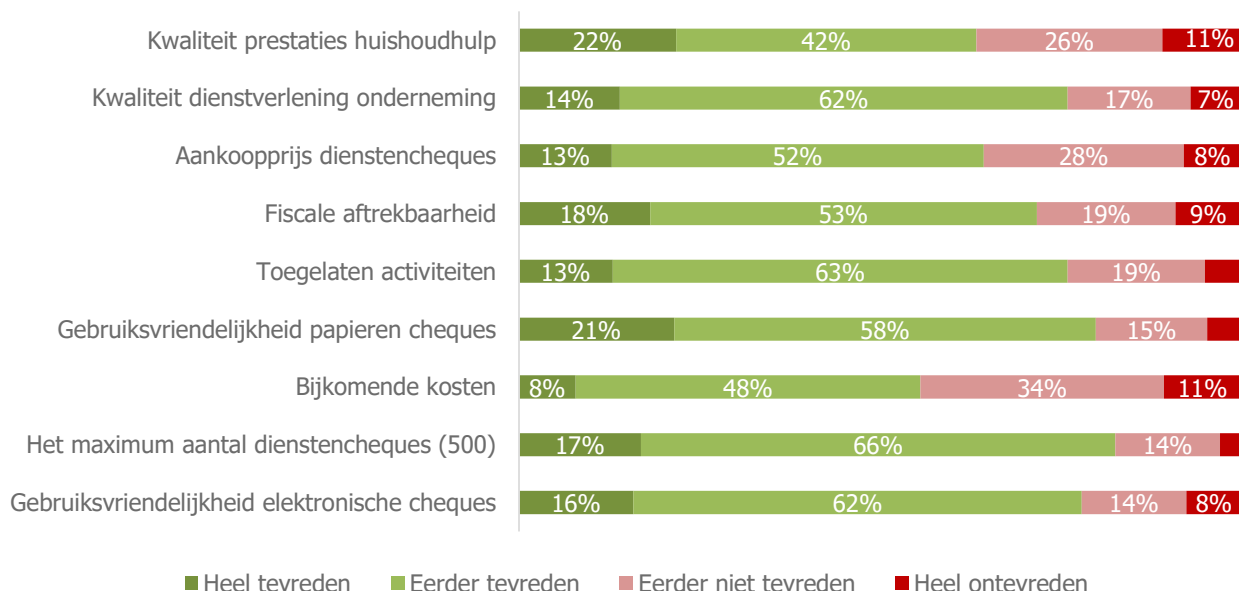
“De wijze van aankoop van de elektronische cheques is omslachtig! Dit moet makkelijker en sneller kunnen bv. door een rekeningnummer te koppelen aan de app. De bevestiging van prestaties duurt 6 dagen! Dat is veel te lang!”

Quotes uit enquête bij voormalige gebruikers van dienstencheques

Voormalige gebruikers zijn vaker ontevreden over zowel de kwaliteit als de prijs van dienstencheques

Onder de voormalige gebruikers is de tevredenheid over de kwaliteit van de diensten een pak lager dan bij de huidige gebruikers: 37% is ontevreden over de kwaliteit van de prestaties van de huishoudhulp en 24% over de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming. Dit onderstreept het belang van het garanderen van een goede kwaliteit van de dienstverlening om de loyaliteit van de klanten te verzekeren. Daarnaast is 36% van de voormalige gebruikers ontevreden over de aankoopprijs van de cheques en 28% over de fiscale aftrekbaarheid.

Figuur 27: Tevredenheid voormalige dienstenchequegebruikers over aspecten van het dienstenchequesysteem



Bron: enquête IDEA Consult bij 248 voormalige dienstenchequegebruikers

De hogere ontevredenheid van voormalige gebruikers wat de kwaliteit van de prestatie betreft blijkt ook uit onderstaande quotes uit de enquête bij voormalige gebruikers.

" Ik ben gestopt met dienstencheques omdat ik de continue vervanging van mijn huishoudhulp lastig vond. De prestatie was niet kwaliteitsvol en ik moest alles herbeginnen, dus geen enkel nut !"

"De kwaliteit van de prestatie moet absoluut verbeterd worden. Huishoudhulpen moeten beter opgeleid worden !"

Quotes uit enquête bij voormalige gebruikers van dienstencheques

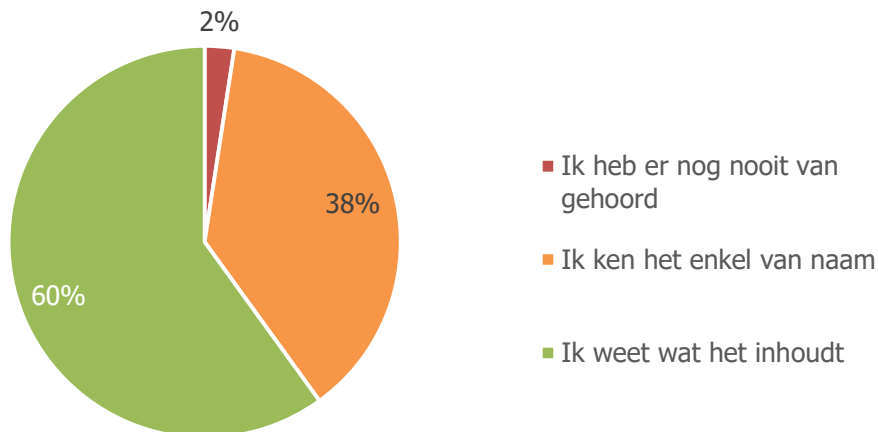


2.8. Wat is de potentiële groei van de vraag naar dienstencheques?

Een groot deel van de niet- en voormalige gebruikers van dienstencheques sluit het gebruik van dienstencheques niet uit

Allereerst, het dienstenchequesysteem is heel goed gekend. Slechts 2% van niet-gebruikers heeft nog nooit van het systeem gehoord, 38% kent het enkel van naam en 60% weet wat het inhoudt.

Figuur 28: % niet-gebruikers dat het dienstenchequesysteem kent

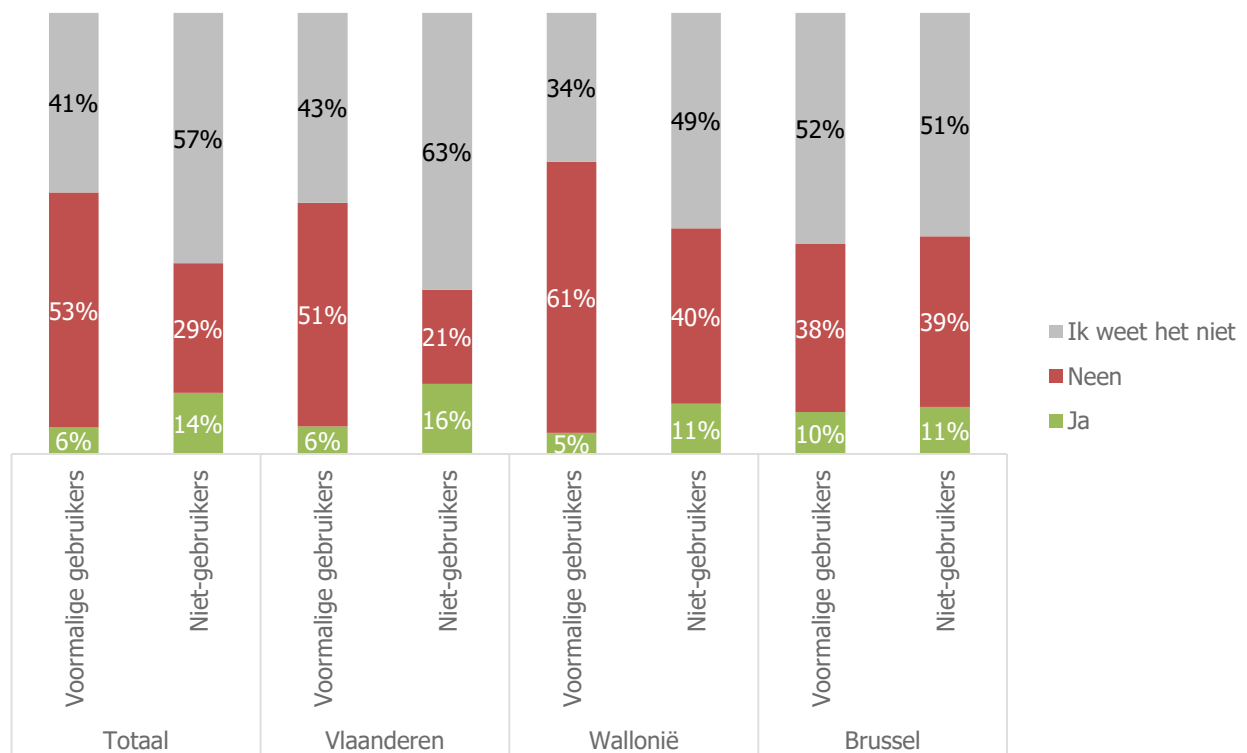


Bron: enquête IDEA Consult bij 1029 niet-gebruikers van dienstencheques

Daarnaast sluit een groot deel van de niet- en voormalige gebruikers het gebruik van dienstencheques niet uit (zie Figuur 29). Zo zegt 14% van de niet-gebruikers en 6% van de voormalige gebruikers in de toekomst dienstencheques te willen (her)gebruiken. De meerderheid van de ondervraagde niet-gebruikers weet echter niet of hij dienstencheques zou willen gebruiken in de toekomst, en ook onder de voormalige gebruikers zegt 41% niet te weten of ze dit jaar dienstencheques zouden gaan hergebruiken. Ze sluiten het alvast niet uit.

Onder de niet-gebruikers zien we de grootste potentiële groei in Vlaanderen, met 16% die aangeeft dienstencheques te willen gaan gebruiken, en 63% dat het nog niet weet.

Figuur 29: % niet-gebruikers dat in de toekomst dienstencheques zal gebruiken en % voormalige gebruikers dat in 2018 dienstencheques zal hergebruiken



Bron: Enquête IDEA Consult bij 1029 niet-gebruikers en 248 voormalige gebruikers van dienstencheques

Onderstaande quote illustreert het feit dat niet-gebruikers nog niet weten of ze in de toekomst gebruik zouden kunnen maken van dienstencheques.

“Ik heb er nooit aan gedacht om dienstencheques te gebruiken. Misschien zal het nuttig zijn de dag dat ik het fysiek niet meer aankan.”

Quote uit enquête bij niet-gebruikers

De belangrijkste motieven om het systeem niet te gebruiken, is omdat men er geen nood aan heeft of omdat men geen onbekende in huis wil toelaten

Zoals Figuur 30 aangeeft, zegt 37% niet gebruikers geen dienstencheques te gebruiken omdat ze tevreden zijn van de manier waarop ze de huishoudelijke taken organiseren en 31% doet de activiteiten liever zelf. Daarnaast zegt 25% dat ze er geen geld aan willen besteden. Voor 17% is een onbekende in huis toelaten een barrière.

De aankoopprijs en de fiscale aftrek zijn slechts voor een minderheid een probleem (slechts 7%).

Figuur 30: Motieven van niet-gebruikers om het dienstenchequesysteem niet te gebruiken



Bron: enquête IDEA Consult bij 1029 niet-gebruikers van dienstencheques

Onderstaande quotes illustreren mogelijke barrières voor niet-gebruikers om gebruik te maken van dienstencheques.

"Ik zou het niet appreciëren dat een externe persoon mijn huishoudhulp zou doen. Ik heb het gevoel dat ik deze taken zelf moet doen."

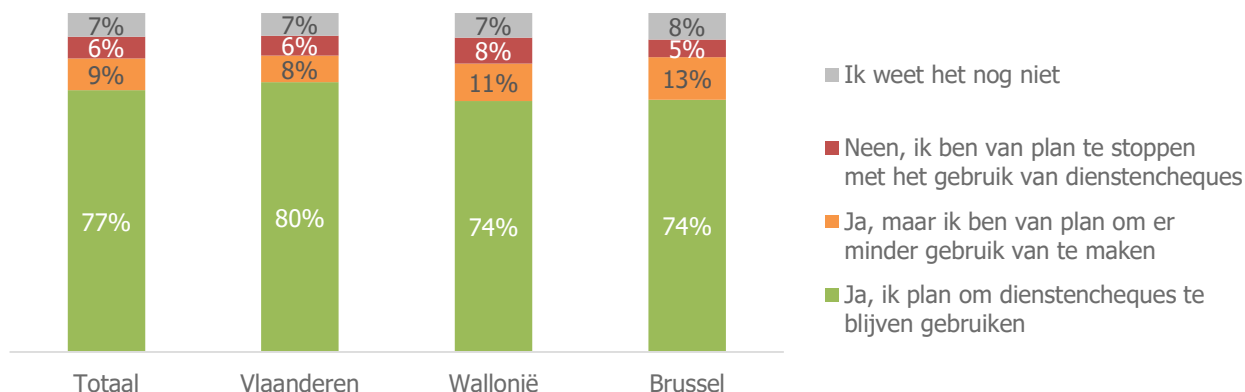
"Mijn vrouw is te nauwkeuring (zelfs 'maniac') om iemand anders ons huishouden te laten doen, het zal nooit goed genoeg zijn voor haar."

Quote uit enquête bij niet-gebruikers van dienstencheques

De grote meerderheid van de gebruikers plant om dienstencheques in de toekomst te blijven gebruiken

77% van de huidige dienstenchequegebruikers plant om dit in de toekomst ook te blijven doen. 9% plant te minderen met het gebruik van dienstencheques en 6% te stoppen. De meest trouwe gebruikers zien we in Vlaanderen, met 80% die dienstencheques zullen blijven gebruiken, slechts 8% dat plant om te minderen, en 6% om te stoppen. In Wallonië en Brussel zijn meer gebruikers van plan om hun gebruik te minderen (resp. 11% en 13%), en in Wallonië ook meer om te stoppen (8%). Dit kan erop wijzen dat de daling van de fiscale aftrek in deze regio's een impact heeft op het gebruik van dienstencheques.

Figuur 31: % dienstenchequegebruikers dat in de toekomst plant om te minderen of te stoppen met het gebruik van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers

De gebruikers die plannen om te minderen of te stoppen met het gebruik van dienstencheques, doen dit vooral omwille van financiële redenen

Gebruikers die aangeven dat ze in de toekomst zullen minderen of stoppen met het gebruik van dienstencheques, doen dit vooral omwille van financiële redenen. 26% wil er geen geld meer aan besteden en 21% kan er geen of minder geld aan besteden door een andere financiële situatie. Voor 19% was het gebruik van dienstencheques slechts een oplossing voor een tijdelijke behoefte. Daarnaast vindt 19% de aankoop prijs te hoog en 15% de fiscale aftrek te laag. Voor 14% van zij die zullen minderen of stoppen met het gebruik van dienstencheques is dit omdat ze ontevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening van de huishoudhulp.

Figuur 32: Redenen van huidige gebruikers om in de toekomst te minderen/te stoppen met het gebruik van dienstencheques

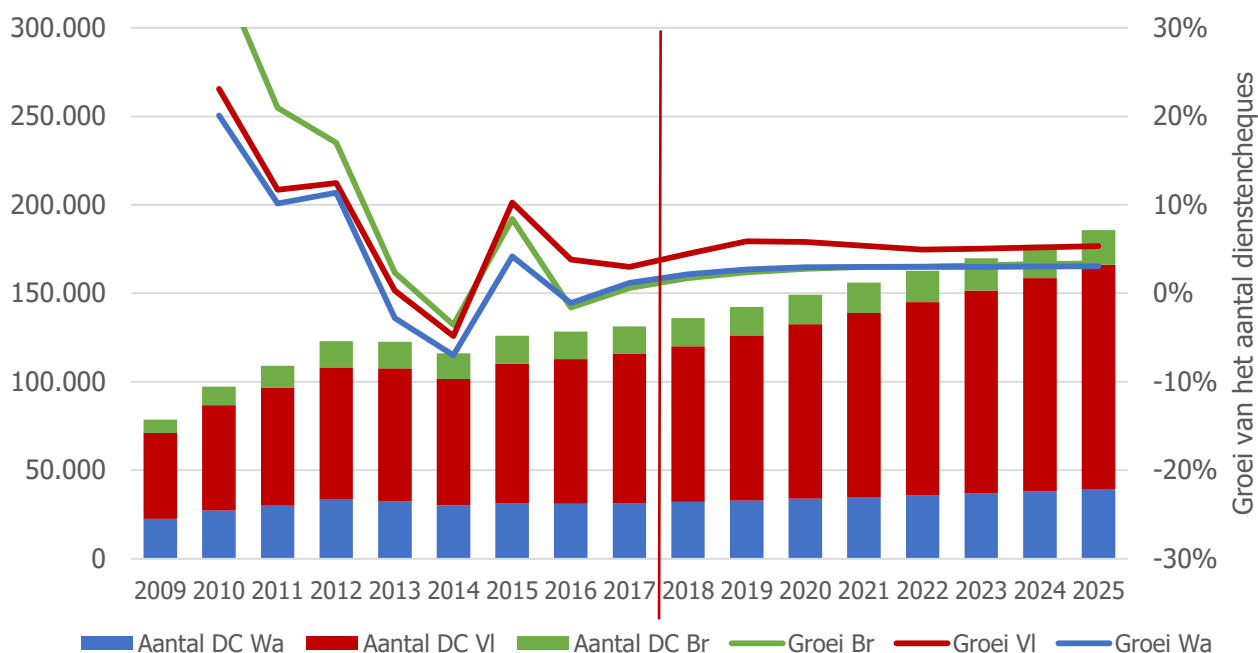


Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Uit vorige paragrafen blijkt dat – bij ongewijzigd beleid - de grote meerderheid van de gebruikers evenveel dienstencheques zal blijven gebruiken. Daarnaast is het potentieel van nieuwe gebruikers ook groot. In deze context kan men verwachten dat het gebruik van dienstencheques zal blijven groeien in de toekomst. Dit wordt ook bevestigd door onze projectiemodel, dat veranderingen in het aantal aangekochte cheques over de tijd voorspelt in functie van de voormalige evolutie in het gebruik en de populatiegroei (zie methodologische bijlage).

Zoals blijkt uit onderstaande figuur tonen onze projecties van het gebruik van dienstencheques tot en met 2025 aan dat het aantal aangekochte dienstencheques continu zal blijven groeien na 2017. De groei in het aantal cheques zal hoger liggen in Vlaanderen (gemiddeld 5%) dan in Brussel en Wallonië (gemiddeld 3%).

Figuur 33: Prognoses van het aantal aangekochte dienstencheques bij ongewijzigd beleid



Bron: IDEA Consult op basis van eigen projectiemodel

2.9. Hoe prijsgevoelig is de vraag naar dienstencheques?

Gebruikers in Wallonië en Vlaanderen zijn gevoeliger voor de prijs dan in Brussel

In dit hoofdstuk wordt de prijsgevoeligheid voor dienstencheques in kaart gebracht. Dit wordt gedaan aan de hand van twee bronnen, enerzijds een elasticiteitsanalyse op basis van administratieve gegevens (zie methodologische bijlage) en anderzijds de resultaten van de enquête bij gebruikers.

De elasticiteit van dienstencheques weerspiegelt de mate waarin de vraag naar dienstencheques wijzigt ten gevolge van een verandering in de prijs van dienstencheques. De analyse van de elasticiteit toont aan dat de vraag naar dienstencheques elastisch is in Wallonië (-1,2) en Vlaanderen (-1,15) en inelastisch in Brussel (-0,82). Dit betekent dat een prijsstijging in Vlaanderen en Wallonië zou leiden tot een aanzienlijke daling van aangekochte cheques. In Brussel zou een prijsstijging ook leiden tot een daling van de aankoop van dienstencheques, maar daar is die daling beperkter.

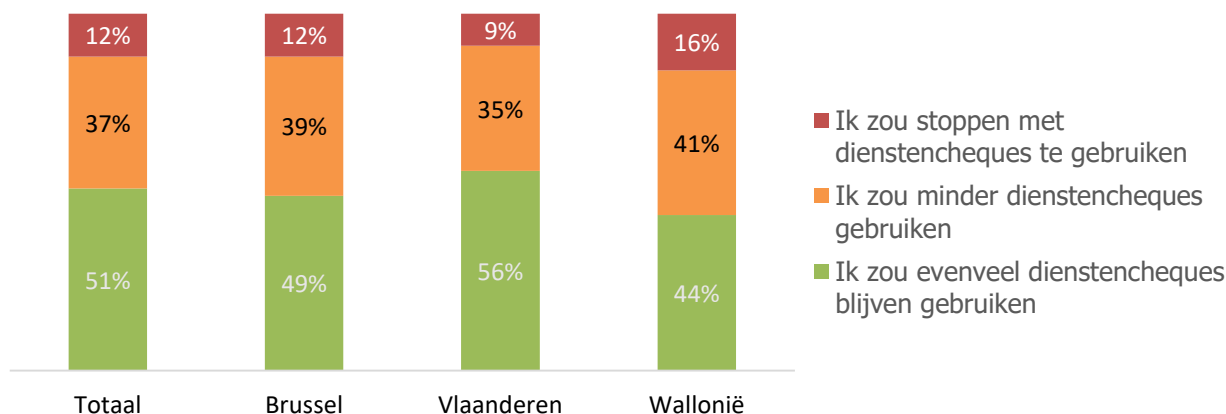
Tabel 1: Prijsgevoeligheid van dienstencheques per regio

Regio	Huidige netto prijs dienstencheque	Elasticiteit (op basis van onze elasticiteitsanalyse)
Brussel	€ 7,6	-0,8277
Vlaanderen	€ 6,3	-1,1580
Wallonië	€ 8,1	-1,2150

Bron: IDEA Consult op basis van de elasticiteitsanalyse

De prijsgevoeligheid voor dienstencheques wordt ook bevestigd in de enquête bij gebruikers. Zoals Figuur 34 weergeeft, zegt 12% van de gebruikers te zullen stoppen en 37% te zullen minderen met het gebruik van dienstencheques indien de prijs verhoogd wordt naar € 10 per cheque. De impact zou het grootst zijn in Wallonië, met 16% dat aangeeft te stoppen en 41% te minderen met het gebruik van dienstencheques, en het laagst in Vlaanderen, met 9% dat aangeeft te stoppen en 35% te minderen. We moeten er wel rekening mee houden dat een deel van de respondenten wellicht een eerder negatieve reactie aangeeft om te vermijden dat de prijs verhoogd zou worden. Al bij al kan men wel verwachten dat een prijsstijging de laagdrempeligheid van de dienstencheques voor een deel van de gebruikers zal inperken en een daling van het gebruik als gevolg zou hebben.

Figuur 34: Reactie van dienstenchequegebruikers op een prijsverhoging naar € 10 per cheque



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

“Alles hangt af van de kwaliteit van de poetshulp: momenteel is de prijs correct. Indien de kwaliteit naar boven gaat heb ik geen probleem meer te betalen.”

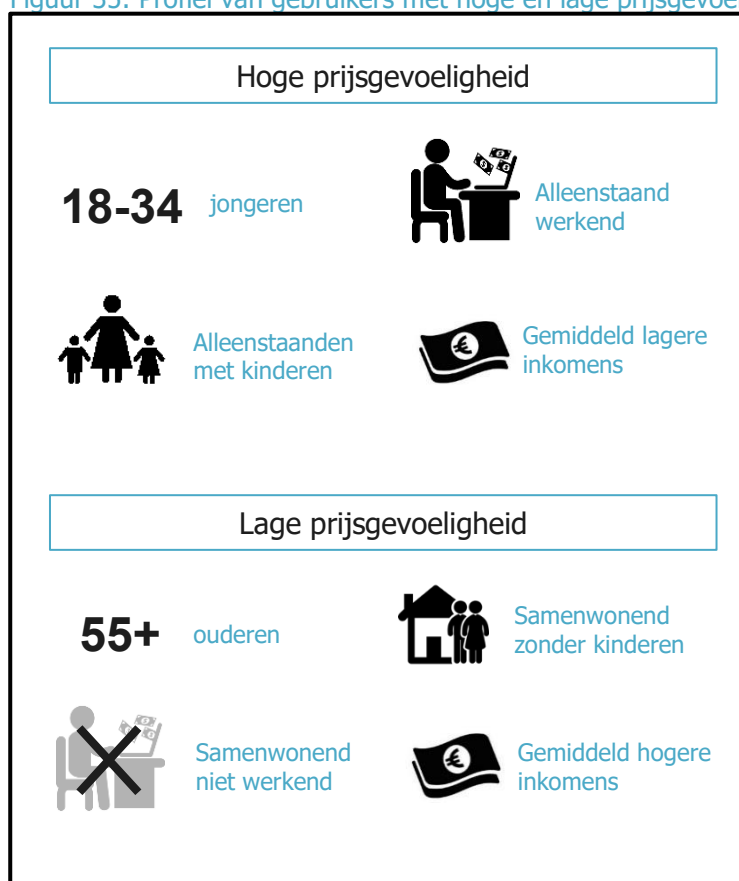
“A.u.b. niet de prijs verhogen! sommige mensen hebben dit echt nodig.”

Quotes uit enquête bij dienstenchequegebruikers

De prijsgevoeligheid verschilt naargelang de leeftijd, de gezinssituatie en het inkomen van de gebruikers

Zoals eerder aangegeven is de groep dienstenchequegebruikers erg heterogeen. De prijsgevoeligheid is dan ook afhankelijk van het profiel van de gebruiker en zijn financiële mogelijkheden. In Figuur 35 wordt het profiel weergegeven van dienstenchequegebruikers die zouden stoppen of minderen met het gebruik van dienstencheques bij een prijsverhoging naar € 10 per cheque (hoge prijsgevoeligheid), en van de gebruikers die dat niet zouden doen (lage prijsgevoeligheid). Jongeren, alleenstaande gezinnen met kinderen, alleenstaanden die aan het werk zijn en gezinnen met lagere inkomens hebben een hogere prijsgevoeligheid. 55+’ers, samenwonende gezinnen zonder kinderen, gezinnen waarbij beide partners niet aan het werk zijn en gezinnen met gemiddeld hogere inkomens zijn minder prijsgevoelig.

Figuur 35: Profiel van gebruikers met hoge en lage prijsgevoeligheid



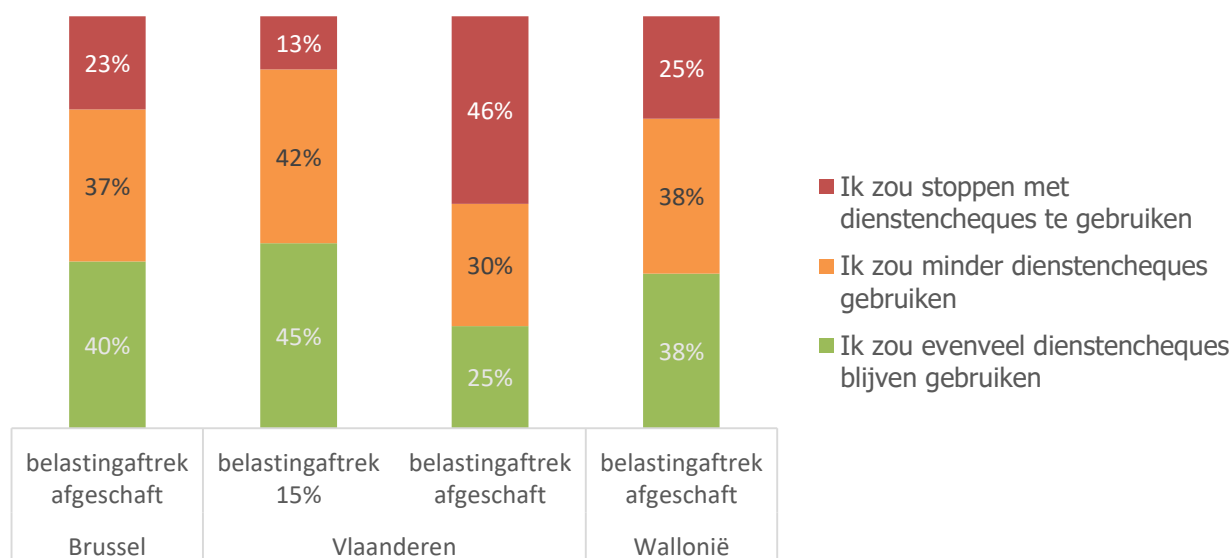
(*) laag inkomen = netto gezinsinkomen < € 2500 per maand; hoog inkomen = netto gezinsinkomen > € 4000 per maand

Bron: Enquête van IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Hoewel de daling van de fiscale aftrek in Brussel en Wallonië zich in het jaar van deze daling niet heeft weerspiegeld in een daling van het gebruik van dienstencheques, blijken gebruikers toch belang te hechten aan de fiscale aftrek. De resultaten van de enquête wijzen er inderdaad op dat een daling of afschaffing van de fiscale aftrek een grote impact zou hebben op het gebruik van dienstencheques. In Brussel en Wallonië geeft ongeveer een kwart van de gebruikers aan te zullen stoppen en 38% te zullen minderen met het gebruik van dienstencheques indien de fiscale aftrek wordt afgeschaft. In Vlaanderen geeft 13% aan te zullen stoppen en 42% te minderen bij een daling van de belastingaftrek van 30% naar 15%, en bij een afschaffing zegt zelfs 46% te zullen stoppen.

Gebruikers zijn wellicht alweer geneigd om in de enquête een negatieve reactie aan te geven om te vermijden dat de fiscale aftrek verlaagd zou worden. Hoewel deze antwoorden daarom een overschatting kunnen zijn van de reële impact van een verlaging van de fiscale aftrek op het gebruik, geven deze resultaten toch wel aan dat gebruikers de aftrek als belangrijk ervaren en hier voorzichtig mee omgegaan moet worden. Dit bevestigt ook de eerdere bevindingen uit paragraaf 2.7, waar bleek dat 88% van de gebruikers de fiscale aftrek als belangrijk tot zeer belangrijk ervaart.

Figuur 36: Reactie van dienstenchequegebruikers op een daling of afschaffing van de belastingaftrek



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

Ook uit de opmerkingen van gebruikers in de enquête blijkt dat ze belang hechten aan de fiscale aftrek en de verschillen tussen regio's als onrechtvaardig ervaren. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van onderstaande quotes.

“Spijtig dat de overheid liever werklozen betaald dan een fiscaal aftrek te bieden aan gebruikers van dienstencheques. Sinds de daling van 30% tot 10% hebben verschillende bedrijven moeten sluiten en hun werknemers moeten ontslaan. Het zijn de belastingbetalers die dit in fine moeten betalen.”

“De maatregel moet geharmoniseerd worden over de drie regio's. Deze dienst kost meer in Wallonië en Brussel, ik vind dit onrechtvaardig.”

Quote uit enquête bij dienstenchequegebruikers



3 / Het aanbod van dienstencheques in kaart gebracht

In dit hoofdstuk wordt het aanbod van dienstencheques, of met andere woorden de [huishoudhulpen en de dienstencheque-ondernemingen](#), in kaart gebracht. Volgende aspecten worden hierbij nader toegelicht:

- ▶ Het aantal en het profiel van de aanbieders;
- ▶ De evolutie van de tewerkstelling in de sector;
- ▶ De evolutie van het aantal dienstencheque-ondernemingen;
- ▶ De rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen.

Al deze aspecten worden besproken aan de hand van de verzamelde administratieve gegevens, de informatie uit de interviews met dienstenchequebedrijven en onze rendabiliteitsanalyse bij 29 leden van Federgon.

De kwaliteit van de dienstenchequejobs wordt in deze studie niet nader bestudeerd aangezien dit al deel is van een ruime studie van het Sectoraal VormingsFonds voor dienstencheque-werknemers.

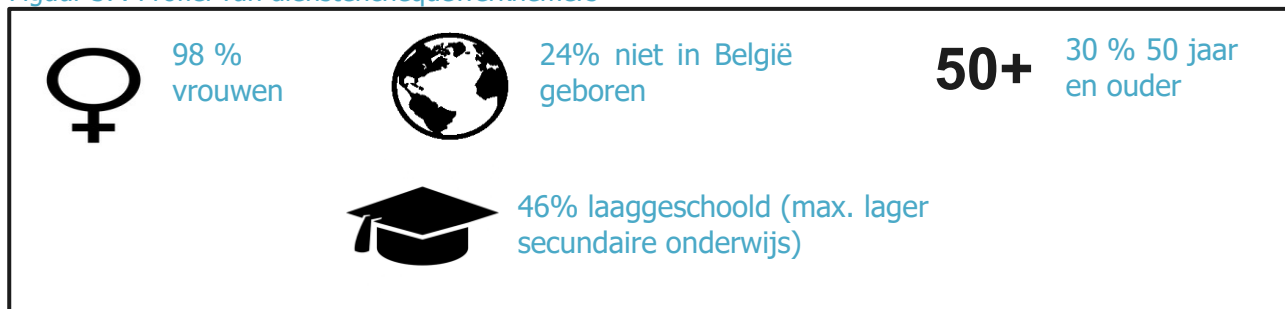


3.1. Wie zijn de aanbieders van dienstencheques?

De dienstenchequesector zet voor een groot deel kansengroepen aan het werk

In 2016 telde het dienstenchequesysteem in België in totaal 140.171 dienstencheque-werknemers of 79.002 voltijds equivalente werknemers. Belangrijk om op te merken is dat naast de creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers, de dienstenchequesector ook omkaderingsleden tewerkstelt. Hun aantal bedroeg 3.207 omkaderingsleden in totaal in 2015, het laatste jaar waarvoor deze cijfers beschikbaar zijn. Zoals in onderstaande figuur kan opgemerkt worden, zet de dienstenchequesector vooral kansengroepen aan het werk, zoals kortgeschoolden en werknemers die niet in België zijn geboren. Opmerkelijk is ook dat de sector relatief meer 50+ers tewerkstelt dan in de totale werkende Belgische bevolking.

Figuur 37: Profiel van dienstenchequewerknemers



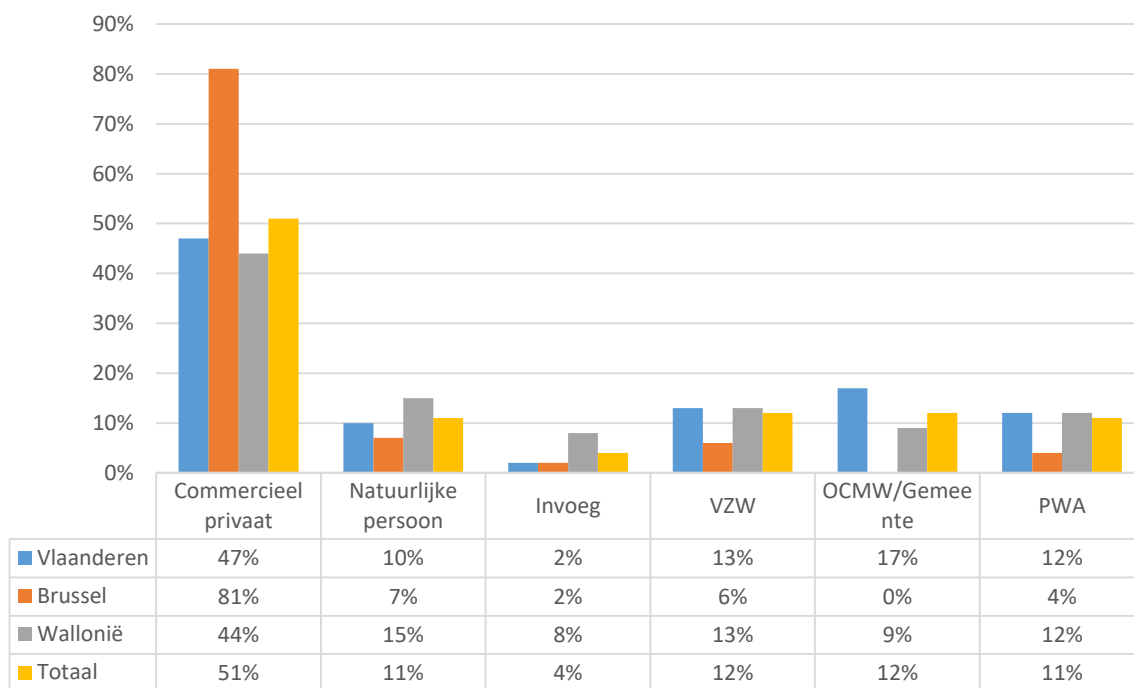
Bron: IDEA Consult op basis van VORMDC studie (2018)

Dienstencheque-bedrijven: vooral commercieel private ondernemingen maar grote verschillen naar regio

In 2016 waren er 1.810 actieve dienstencheque-ondernemingen in België. Zoals uit onderstaande figuur blijkt zijn deze ondernemingen vooral commercieel private ondernemingen (50%). Hierna volgen met veel lagere percentages: OCMW's/gemeenten (12%), VZW's (12%), PWA's (11%) en natuurlijke personen (11%).

Opvallend is echter dat hier zeer grote regionale verschillen zijn. In Brussel bedraagt het aantal commercieel private ondernemingen 84% van de dienstenchequebedrijven, terwijl dit percentage tot 47% in Vlaanderen en 44% in Wallonië terugvalt. In Vlaanderen zijn OCMW's/gemeentes proportioneel meer aanwezig in het systeem terwijl deze vaststelling in Wallonië vooral geldt voor natuurlijke personen.

Figuur 38: Percentage ondernemingen naar type



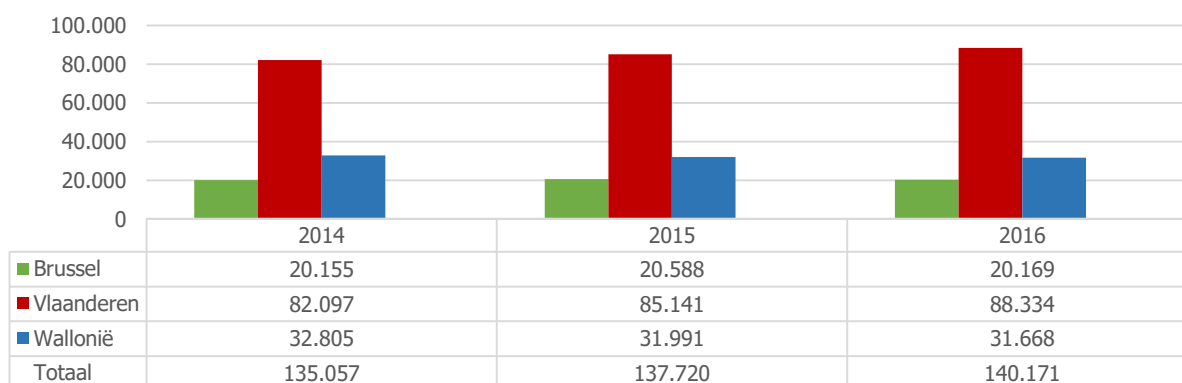
Bron: IDEA Consult op basis van regionale gegevens

3.2. Hoe is de tewerkstelling in de sector de laatste jaren geëvolueerd?

Stijging van de tewerkstelling in het dienstenchequesysteem in Vlaanderen sinds 2014

Door aanpassingen in de methodologie van verzameling van gegevens m.b.t. het aantal dienstenchequewerknemers is het niet meer mogelijk om de evolutie van de tewerkstelling in de sector in kaart te brengen voor de jaren vóór 2014. Onderstaande figuur geeft de evolutie weer van de tewerkstelling in de sector tussen 2014 en 2016 voor elke regio, op basis van gelijkaardige methodologieën van verzameling van gegevens. Hieruit blijkt dat de tewerkstelling in de sector vooral in Vlaanderen is gestegen, met ruim 8% over deze periode. In Brussel is de tewerkstelling gelijk gebleven terwijl deze is gedaald in Wallonië (-3%).

Figuur 39: Evolutie van het aantal dienstencheque-werknemers tussen 2014 en 2016



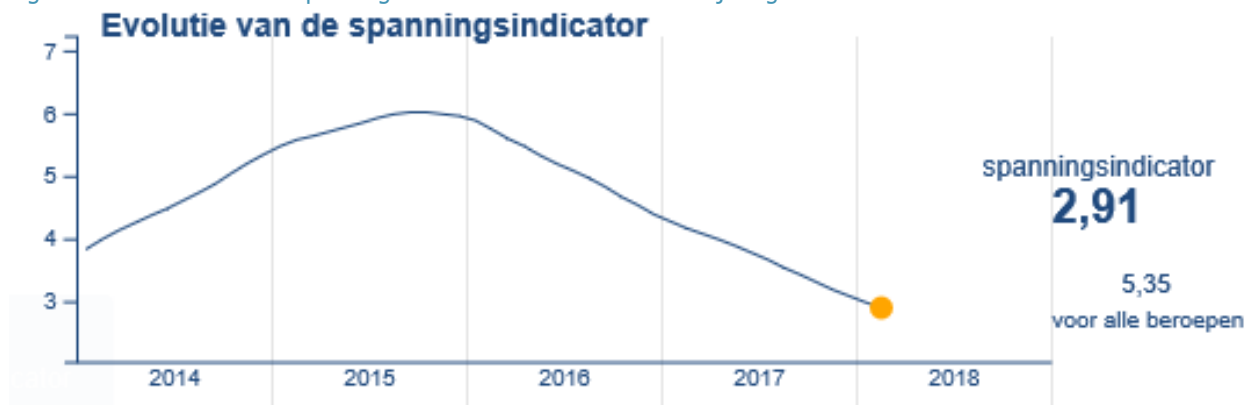
Bron: IDEA Consult op basis van semestriële data van RSZ

De groei van de sector in Vlaanderen gaat gepaard met een toenemende krapte aan beschikbare huishoudhulp op de arbeidsmarkt

De stijging van de tewerkstelling in de sector in Vlaanderen leidt tot een toename van de krapte in de sector. Zo wordt de functie als dienstenchequewerknemer in Vlaanderen als een knelpuntberoep gezien. In de periode maart 2017 en februari 2018 kreeg de VDAB 20.005 dienstencheques-vacatures en bleven 3.872 vacatures oningevuld.

Onderstaande figuur toont bovendien de evolutie van de spanningsindicator in de sector tussen 2014 en 2018. De spanningsindicator meet de krapte op de arbeidsmarkt. Hij geeft de verhouding weer tussen het aantal werkzoekenden en het aantal beschikbare vacatures. Als deze verhouding groot is verloopt het invullen van jobs vlotter. In het geval van schoonmaak bij de gebruiker thuis is de spanningsindicator 2,91 voor een gemiddelde van 5,35 voor alle beroepen, wat aantoont dat het in Vlaanderen moeilijker is om een functie in te vullen in de dienstenchequesector dan in andere beroepen.

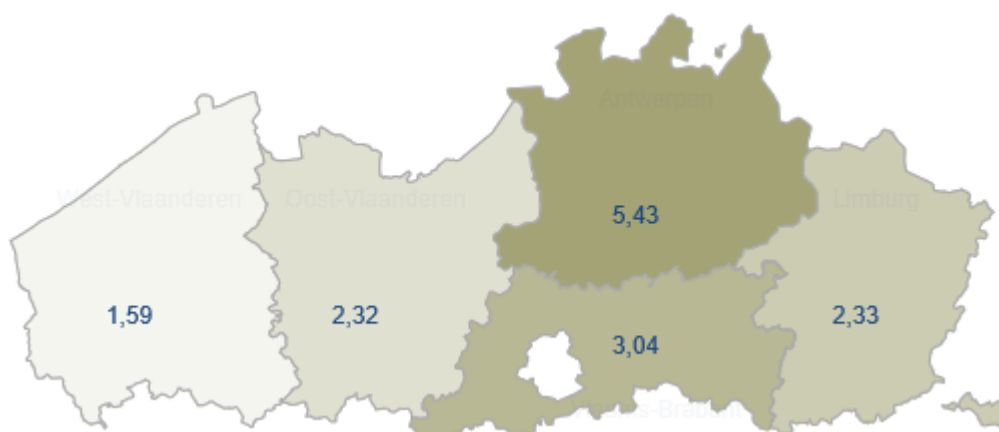
Figuur 40: Evolutie van de spanningsindicator in de schoonmaak bij de gebruiker thuis



Bron: VDAB 'Beroepen in cijfers'

Zoals onderstaande kaart toont, stelt het probleem zich bovendien vooral voor in West-Vlaanderen en veel minder in de regio Antwerpen of Vlaams Brabant.

Figuur 41: Evolutie van de spanningsindicator in de schoonmaak bij de gebruiker thuis per Vlaamse regio



Bron: VDAB 'Beroepen in cijfers'

... en bijgevolg toenemende concurrentie tussen bedrijven voor het aantrekken en behouden van dienstenchequewerknemers

Als gevolg van deze toenemende krapte op de arbeidsmarkt in de dienstenchequesector neemt ook de concurrentie tussen bedrijven voor het aantrekken en behouden van dienstenchequewerknemers sterk toe. Dit vertaalt zich in sommige bedrijven in het aanbieden van lonen of extralegale voordelen bovenop de minimale bepalingen van het Paritaire comité, zoals bv. maaltijdcheques, bedrijfswagens, etc. Als gevolg merken bedrijven een stijgende rotatie van huishoudhulpers tussen bedrijven. Een aantal andere bedrijven maken het verschil niet met de loons- en arbeidsvoorwaarden maar proberen hun huishoudhulpers te behouden door te investeren in een goede omkadering en in het welzijn van hun werknemers.

De krapte op de arbeidsmarkt in de dienstenchequesector zorgt er ook voor dat bedrijven steeds meer werknemers die verder van de arbeidsmarkt staan proberen aan te trekken in de sector. Deze tendens versterkt het belang van goede opleidingen en omkadering in de sector.

Deze concurrentie tussen bedrijven wordt zeer negatief gepercipieerd door bedrijven uit de sector, zoals blijkt uit onderstaande quote uit de interviews met bedrijven.

“Er is een zeer grote concurrentie in de markt om huishoudhulpen aan te trekken. Sommige bedrijven geven maaltijdcheques, andere hogere lonen of zelfs een auto. De meeste huishoudhulpen die bij ons vertrekken is om bij een ander bedrijf met hogere voorwaarden te gaan werken. Het is een echte shopping geworden voor huishoudhulpen. Wij proberen ze te behouden door een goede omkadering te voorzien, een correcte uitbetaling, enz. Maar ja, dat is voor huishoudhulpen niet altijd voldoende.”

Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen

Opmerkelijk is dat ook gebruikers deze concurrentie tussen ondernemingen opmerken. Onderstaande quotes uit de gebruikersenquête illustreren dit.

“Ik zou willen weten waarom sommige dienstencheque-ondernemingen maaltijdcheques, transportvergoedingen en een GSM mijn kaart geven aan hun dienstencheque-werknemers en anderen niet? Is er een reglement? De Brusselse overheid geeft toch dezelfde subsidie aan elk onderneming?”

“Blijkbaar zijn er nog steeds tekorten in huishoudhulpen, er wordt dan ook niet meer nauw gekeken naar hun kwaliteiten en taalvaardigheden.”

Quotes uit enquête bij dienstenchequegebruikers

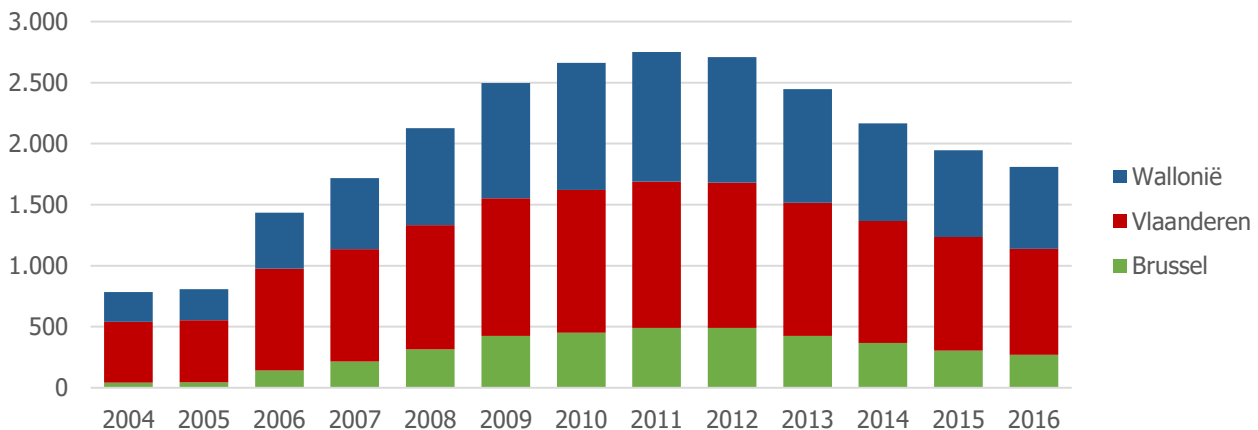


3.3. Hoe is het aantal bedrijven in de sector de laatste jaren geëvolueerd?

Verdere inkrimping van het aantal dienstencheque-ondernemingen ... maar professionalisering van de markt

Zoals onderstaande figuur weergeeft, is het aantal dienstencheque-ondernemingen in dalende lijn sinds 2011. Deze evolutie verklaart zich zowel door de daling van het aantal nieuwe erkenningen – ten gevolge van strengere erkenningsvoorwaarden – als door de stijging van het aantal stopzettingen van activiteiten, of overnames van bedrijven door andere, grotere bedrijven. Deze evolutie leidt tot een grotere professionalisering van de markt en wordt gezien als een positieve evolutie voor de sector.

Figuur 42: Evolutie van het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen (volgens maatschappelijke zetel)



Bron: IDEA Consult op basis van data van de gewestelijke overheidsdiensten (2015-2017)

De strengere erkenningsvoorwaarden die tot een grotere professionalisering van de markt hebben geleid, worden zeer positief onthaald door bedrijven. Deze hebben ervoor gezorgd dat de "cowboys" uit het systeem werden gehaald en dat er minder fraudegevallen voorkomen in de sector.

"De strengere erkenningsvoorwaarden en professionalisering van de markt zijn een goede zaak voor de sector. De cowboys van in het begin zijn er uit."

Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen

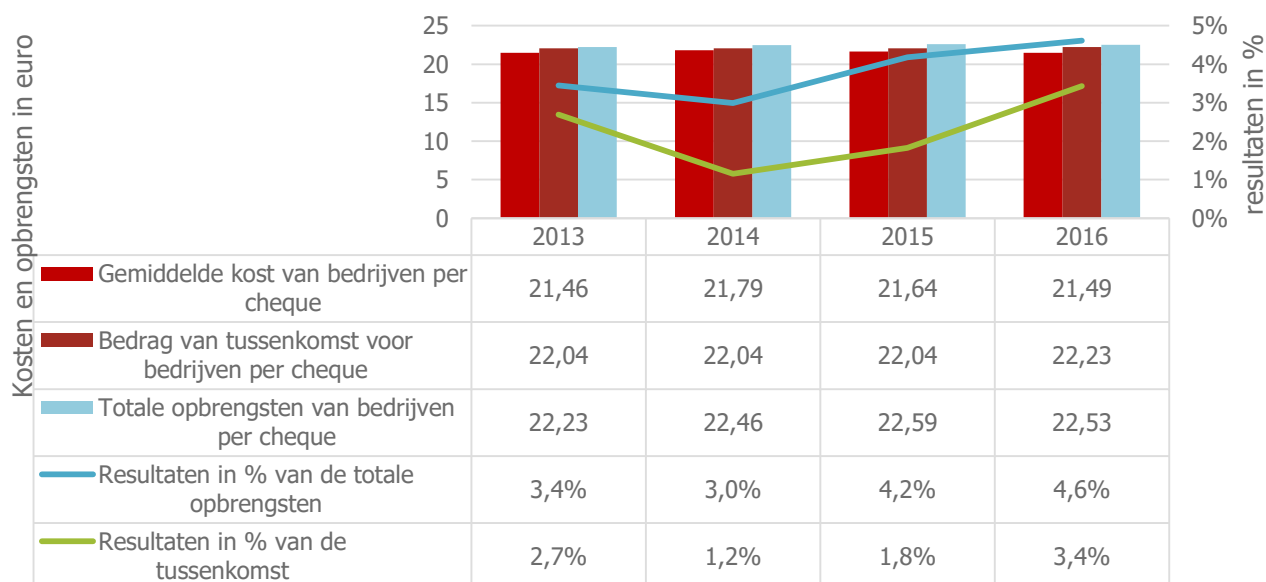
3.4. Wat is de rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen?

In 2016: gemiddelde marge van 3,4% per dienstencheque voor ondernemingen

Op basis van de financiële gegevens doorgegeven door 29 leden van Federgon en gekruist aan jaarrekeningen van Belfirst, werden de gemiddelde bedrijfsopbrengsten, -kosten en –resultaten per terugbetaalde dienstenscheque van dienstencheque-ondernemingen voor dienstencheque-activiteiten berekend voor de periode 2013 tot 2016. De resultaten worden berekend in percentage van de tussenkomst van de overheid voor bedrijven en in percentage van de totale opbrengsten (rekening houdend met de extra kosten aangerekend door bedrijven aan gebruikers).

Zoals aangegeven in onderstaande figuur bedroeg de gemiddelde marge per cheque voor deze ondernemingen 4,6% van hun totale opbrengsten en 3,4% van de tussenkomst in 2016. De bedrijfsopbrengsten bedroegen gemiddeld 22,53 euro per dienstencheque, wat hoger is dan de tussenkomst van de overheid en zich verklaart door de aanrekening van extra kosten aan de gebruiker door sommige dienstenchequebedrijven. De bedrijfskosten bedroegen gemiddeld 21,49 euro per dienstencheque en bestaan voornamelijk uit loonkosten.

Figuur 43: Bedrijfsopbrengsten, -kosten en -resultaat per terugbetaalde dienstenscheque (2013-2016)



Bron: IDEA Consult op basis van bevraging bij 29-leden van Federgon

Zoals blijkt uit bovenstaande figuur is de financiële rendabiliteit in 2016, net als in 2015, verbeterd. Dit wordt vooral verklaard door een strikter beleid van bedrijven om hun rendabiliteit te behouden (zie ook later) en de taxshift waarvan de 1^e fase startte in april 2016. De bedrijven geven echter zelf aan dat er zich in 2017 en 2018 een andere situatie zal voordoen door de aanpassing van het doelgroepenbeleid, de loonsverhogingen overeengekomen binnen het Paritair Comité als invulling van het Interprofessioneel Akkoord, en de gedeeltelijke indexering van de overheidstussenkomst in Vlaanderen. Deze vaststelling wordt geïllustreerd met onderstaande quote.

“De tax shift was een goede zaak voor de sector, het heeft ons zuurstof gegeven. Maar het werd in 2017 en waarschijnlijk nog meer in 2018 volledig opgeslorpt door de aanpassing van het doelgroepenbeleid en de loonsverhogingen binnen de CAO, terwijl er geen volledig indexering is van de tussenkomst in Vlaanderen.”

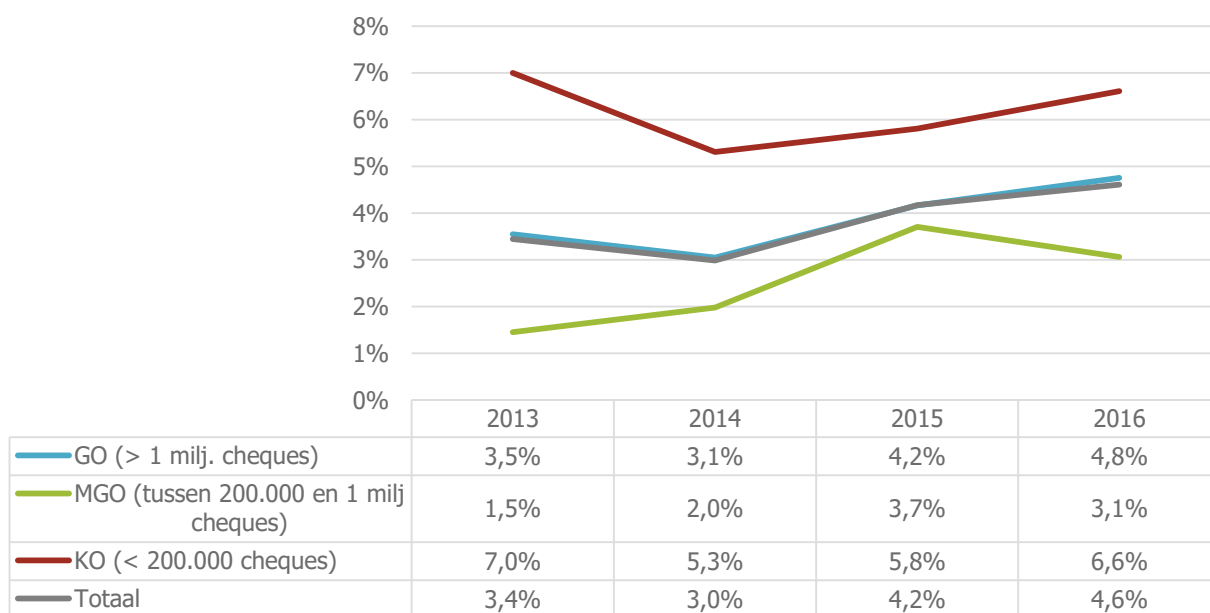
Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen

Het is hierbij echter belangrijk om op te merken dat deze analyse slechts voor 29 leden van Federgon werd uitgevoerd, maar dat de sector ook bestaat uit andere types van ondernemingen zoals gemeentes/PWA's/VZW's, etc. Uit vorig onderzoek bleek dat deze andere organisaties meestal gekenmerkt zijn door een lagere rendabiliteit dan private commerciële bedrijven¹³.

Rendabiliteit is gemiddeld hoger voor kleine en grote ondernemingen en lager voor middelgrote ondernemingen

Het inzetten op schaalvoordelen wordt de laatste jaren als een strategie gezien door bedrijven om efficiënter te kunnen werken en de kosten in te perken (zie ook onderstaande quote). Uit de analyse van de rendabiliteit van bedrijven naargelang hun grootte blijkt echter dat deze strategie niet altijd de beste is. Zoals te zien in onderstaande figuur zijn vooral de kleinere bedrijven het meest rendabel. Zij bereikten in 2016 een gemiddelde marge van 6,6% per cheque. Deze marges dalen voor middelgrote ondernemingen (marge van 3,4% per cheque voor bedrijven tussen 200.000 en 1 miljoen cheques) om daarna weer te stijgen voor grote ondernemingen (marge van 4,8% per cheque voor bedrijven met meer dan 1 miljoen cheques). Kleine ondernemingen kunnen wellicht hun werkingskosten goed beheersen. Vanaf een bepaald aantal huishoudhulpen zijn extra investeringen nodig om de huishoudhulpen op een efficiënte wijze te kunnen ondersteunen en begeleiden. Deze investeringen wegen minder zwaar op de onderneming wanneer er voldoende schaalgrootte is.

Figuur 44: Bedrijfsresultaat per terugbetaalde dienstencheque (2013-2016, in % van de totale opbrengsten)



Bron: IDEA Consult op basis van bevraging bij 29-leden van Federgon

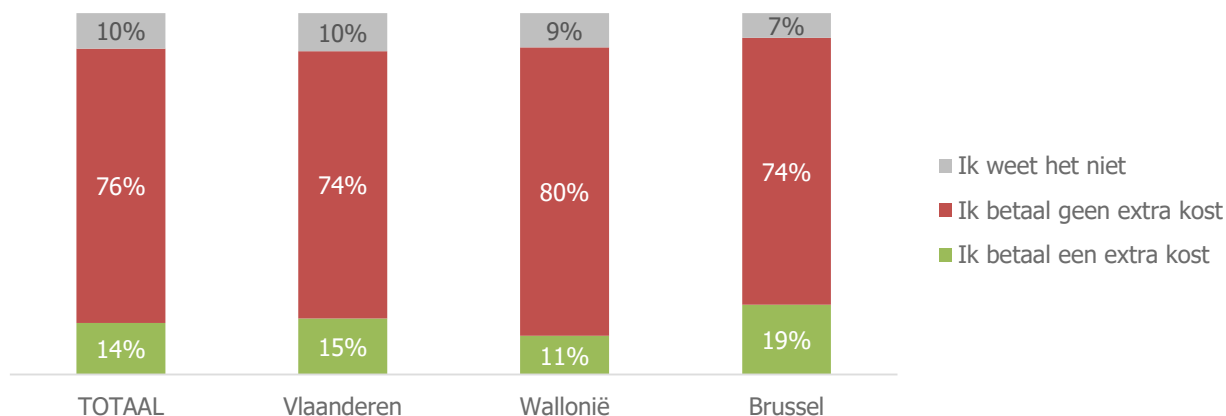
“Om rendabel te kunnen zijn heb je voldoende schaalgrootte nodig in de sector. Dit kan je doen door andere ondernemingen in de sector over te nemen of nog via markuitbreiding door bv. huishoudhulpen met hun klanten aan te trekken vanuit andere bedrijven.”

Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen

¹³ IDEA Consult (2015), Het dienstenchequesysteem onder de loep genomen, VIONA-onderzoek.

Zoals blijkt uit de enquête bij gebruikers, moeten 14% van de dienstenchequegebruikers extra kosten betalen aan hun dienstenchequebedrijf. Dit percentage is hoger in Brussel (19%) dan in Vlaanderen (15%) en vooral in Wallonië (11%). 10% geeft echter aan dit niet te weten. Deze kosten kunnen uit allerlei vormen bestaan: een éénmalige administratieve kost bij inschrijving, een jaarlijkse vaste kost, een kost per verplaatsing, een kost per uur etc.

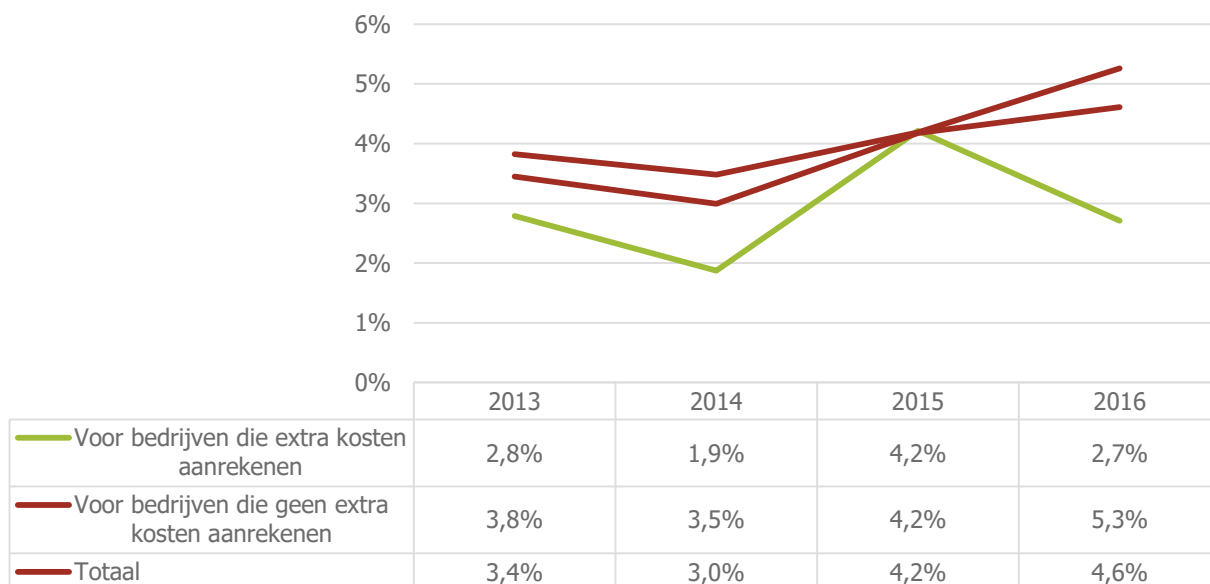
Figuur 45: % dienstenchequegebruikers dat een extra kost betaalt



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Opvallend is dat bedrijven die administratieve kosten vragen aan hun klanten gemiddeld een lagere rendabiliteit hebben dan degene die het niet vragen. Zoals blijkt uit onderstaande figuur bedraagt de gemiddelde marge per cheque voor bedrijven die extra kosten vragen 5,3% per cheque, terwijl dit gemiddeld 2,7% per cheque is voor bedrijven die geen extra kosten aan hun klanten vragen.

Figuur 46: Bedrijfsresultaat per terugbetaalde dienstencheque (2013-2016, in % van de totale opbrengsten))



Bron: IDEA Consult op basis van bevraging bij 29-leden van Federgon

Extra kosten worden dus vooral gevraagd door bedrijven om een situatie die niet in evenwicht is recht te trekken, met andere woorden uit noodzaak (zie onderstaande quote). Zo geven bedrijven aan dit liever niet te moeten vragen aan klanten en het gevoel te hebben klanten te verliezen omwille van deze extra aanrekening. Volgens de bevraagde bedrijven zijn klanten steeds meer assertief geworden ten opzichte van

deze praktijken en is dit vaak de eerste vraag die ze aan een bedrijf stellen als ze op zoek zijn naar een huishoudhulp. Extra kosten aanrekenen aan klanten speelt dus vaker in het nadeel van bedrijven dan in hun voordeel.

“We vragen extra kosten aan de gebruiker omdat we niet anders kunnen, we zouden anders niet rendabel meer zijn. We betalen eigenlijk fouten van in het verleden waar we veel hogere lonen gaven aan onze huishoudhulpen. Met de subsidie die we nu nog krijgen kunnen we deze lonen niet meer uitbetalen zonder extra kosten te vragen aan de gebruiker”

Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen

Strikt beleid van bedrijven om de rendabiliteit op niveau te houden

Opmerkelijk is dat leden van Federgon een zeer strikt beleid hanteren om hun rendabiliteit op peil te houden. Dit beleid concentreert zich vooral op niveau van de kosten, aangezien er weinig mogelijkheden zijn aan de kant van de opbrengsten. Zo is de tussenkomst voor bedrijven vast bepaald door de regionale overheden. Extra kosten aanrekenen aan de gebruiker kan ook een bron van additionele inkomsten zijn voor bedrijven, maar zoals hierboven vermeld proberen bedrijven dit zoveel mogelijk te vermijden vooral omwille van aversie hiertegenover van klanten.

Bedrijven proberen dus vooral hun kosten te beperken via volgende acties:

- ▶ **Inzetten op schaalgrootte:** Via overnames of vergroting van de markt (aantrekken van nieuwe gebruikers en huishoudhulpen met hun klanten).
- ▶ **Centraliseren van bepaalde activiteiten:** bv. verwerking van papieren en elektronische cheques, aanwervingen van huishoudhulpen, planningsystemen, enz. zodat deze omkaderingstaken zo efficiënt mogelijk gebeuren.
- ▶ **Stimuleren van het gebruik van elektronische cheques:** via bv. sensibiliseringscampagnes bij kantoren, gebruikers en huishoudhulpen, alle nieuwe gebruikers automatisch elektronisch inschrijven, enz. Dit verlaagt de administratieve kosten van bedrijven voor het verzamelen, inlezen en opsturen van papieren cheques, maar vermindert ook de wanbetalingen en inkomensverlies door het verlies en/of diefstal van cheques.
- ▶ **Inzetten op automatisering van processen en procedures:** om een betere en automatische matching tussen het aanbod en de vraag van diensten te voorzien, dat ook rekening houdt met de afstand tussen de gebruiker en de huishoudhulp. Hierdoor kunnen omkaderingsleden zich ook meer focussen op hun core business, namelijk hun commercieel werk en een kwaliteitsvolle omkadering bieden aan de huishoudhulpen en gebruikers.
- ▶ **Verhoging van de productiviteit:** Door het beperken van onrendabele uren, namelijk te lange verplaatsingen, de administratie van papieren cheques, enz.
- ▶ **Strikt opvolgen van ziekteverzuim:** Door de monitoring van het ziekteverzuim, de organisatie van aanwezigheidsgesprekken om de oorzaak van het verzuim te begrijpen.

Bedrijven geven aan dat ze zo veel mogelijk hun kosten proberen in te perken, zonder de kwaliteit van de prestatie en de omkadering van huishoudhulpen in gedrang te brengen. Deze laatste aspecten zijn uitermate belangrijk voor het behouden van zowel de klanten als de huishoudhulpen in een periode van krapte.

“We zijn continu bezig met het optimaliseren van onze processen, inperken van onze kosten, enz. We hebben geen andere keuzes, de marges in de sector zijn te beperkt.”

Quote uit interviews met dienstencheque-ondernemingen





4 / De kosten en baten van het dienstenchequesysteem voor de maatschappij

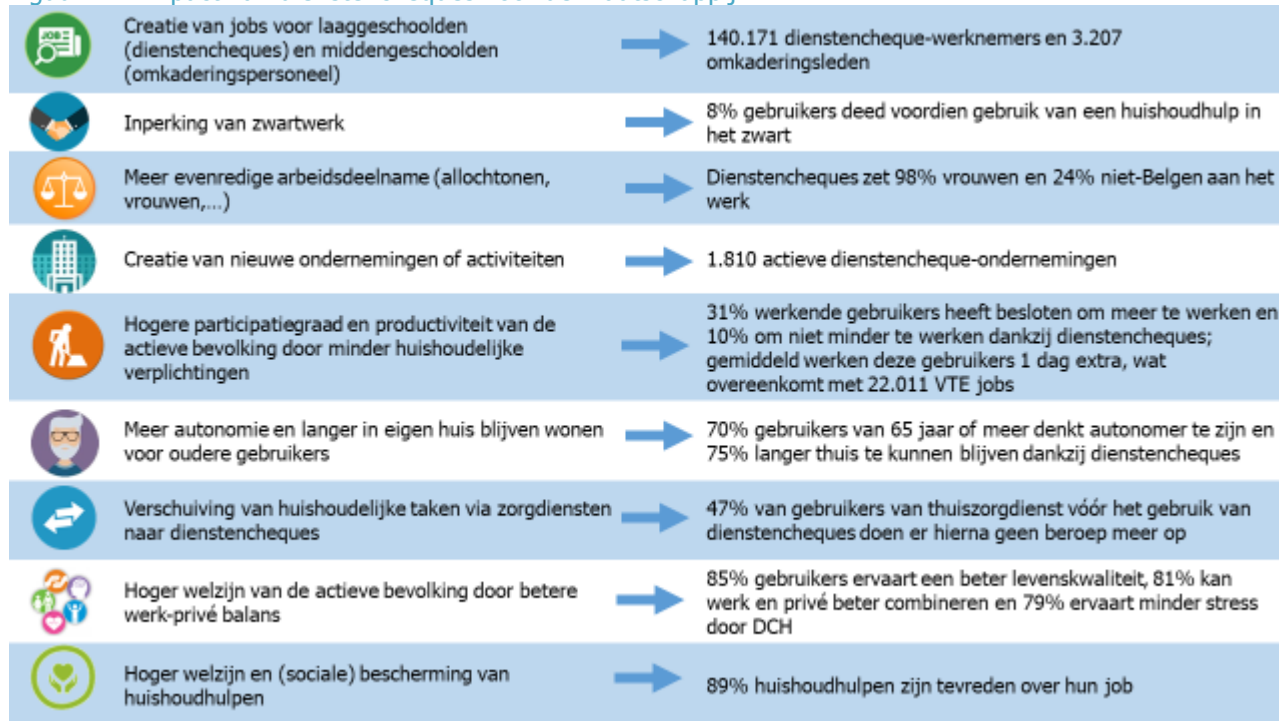
In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de kosten en baten van het dienstenchequesysteem voor de maatschappij. Vooraleer we de financiële aspecten van het systeem nader toelichten, analyseren we in detail de impact van de dienstencheques op de maatschappij. Hiervoor wordt alle informatie uit de vorige hoofdstukken gebruikt en wordt er een nieuw kostenmodel opgemaakt. Dit kostenmodel baseert zich zowel uit het kostenmodel ontwikkeld door IDEA Consult in het kader van de federale evaluatie van de dienstencheques als uit gelijkaardige modellen opgemaakt in andere landen (zie hoofdstuk 6).



4.1. Wat is de impact van dienstencheques op de maatschappij?

Onderstaande figuur vat de impact van dienstencheques op de maatschappij kort samen. Al deze aspecten worden hierna nader toegelicht.

Figuur 47: Impact van dienstencheques voor de maatschappij



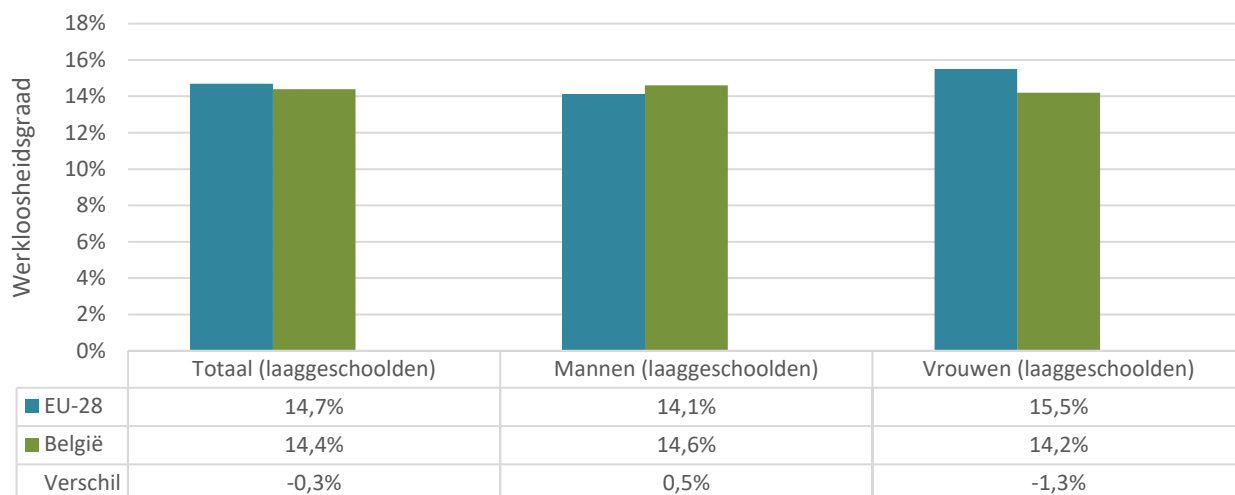
Bron: IDEA Consult

Creatie van jobs voor laaggeschoolden

Zoals eerder aangegeven waren in België in 2016 in totaal 140.171 dienstencheque-werknemers, of 79.002 voltijds equivalente werknemers aan de slag. Dit komt overeen met 3,1% van de werkende populatie in België. Daarnaast zet de dienstenchequesector ook omkaderingsleden aan het werk. Hun aantal bedroeg 3.207 omkaderingsleden in totaal in 2015, het laatste jaar waarvan deze cijfers beschikbaar zijn.

In een context van de-industrialisatie en daling van het aantal jobs voor laaggeschoolden heeft de creatie van deze jobs een directe impact op de tewerkstelling en werkloosheidsgraden van laaggeschoolden. Zoals aangegeven in onderstaande figuur bedroeg de werkloosheidsgraad van laaggeschoolden in België 14,4% in 2017, voor een Europese gemiddelde van 14,7%. België heeft dus een lagere werkloosheidsgraad bij laaggeschoolden dan gemiddeld in de EU. De Belgische werkloosheidsgraad wordt echter naar beneden getrokken door de werkloosheidsgraad van vrouwen. Zo zijn in België, in tegenstelling tot de andere EU-landen, vrouwen relatief minder getroffen door de werkloosheid dan mannen: 14,2% vrouwen zijn werkloos in België versus 14,6% mannen. In de andere EU-landen zijn vrouwen daarentegen vaker werkloos dan mannen (respectievelijk 15,5% en 14,1%).

Figuur 48: Werkloosheidsgraad van laaggeschoolden in België en de EU in 2017



Bron: IDEA Consult op basis van Eurostat

Volgens de literatuur zouden deze verhoudingen in België zich vooral verklaren door het dienstenchequesysteem dat laaggeschoolde vrouwen aan het werk heeft kunnen zetten en vooral kunnen houden. Ook heeft de dienstenchequesector de impact van de crisis op laaggeschoolden kunnen inperken.¹⁴

“The service voucher scheme was an important factor to mitigate the effects of the crisis as it created jobs that were mainly taken up by low-educated women”.

Quote uit de literatuur (Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014))

¹⁴ Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014). National report on the labour market position of vulnerable groups in Belgium. Leuven: University of Leuven.

De sector van huishoudelijke diensten is in de meeste landen gekenmerkt door veel zwartwerk. In een rapport van de Europese Commissie van 2016¹⁵ wordt de sector geïdentificeerd als de derde sector met het meeste zwartwerk, net na de bouwsector en de horeca.

Zwartwerk is door de aard van de activiteit moeilijk te meten. In een staff working paper van 2012 schat de Europese Commissie het aantal zwartwerkers in de PHS (Personal and Household Services) sector op 1 miljoen in Europa. Maar dit is slechts een schatting. In de gebruikersenquête gaf 8% van de dienstenchequegebruikers aan voordien een huishoudhulp in het zwart te hebben gehad. Maar de kans bestaat dat niet alle respondenten hier eerlijk over zijn.

Onderstaande tabel geeft het percentage weer van respondenten in een enquête van de Europese Commissie dat aangeeft beroep te hebben gedaan op zwartwerk voor verschillende diensten. Hieruit blijkt dat er in België minder beroep wordt gedaan op iemand in het zwart voor huishoudelijke taken (10%) dan gemiddeld in de EU (15%). Dit geldt ook voor Frankrijk, Finland en Zweden waar een gelijkaardig gesubsidieerd systeem voor hulp voor huishoudelijke taken bestaat (zie hiervoor hoofdstuk 6 van dit rapport).

Figuur 49: Gebruik van zwartwerk voor verschillende activiteiten in de EU¹⁶

		Herstellingen of renovaties van uw woning	Herstellingen aan uw auto	Schoonmaak van uw woning	Kopen van voeding (bv. boerderij productie)	Kopen van andere diensten	Kopen van andere goederen	Weigering (spontaan)	Ik weet het niet
	EU27	29%	22%	15%	12%	19%	15%	2%	1%
	BE	34%	19%	10%	15%	17%	15%	4%	2%
	FR	22%	24%	12%	7%	13%	11%	2%	3%
	FI	22%	21%	9%	5%	38%	11%	2%	0%
	SE	23%	16%	12%	13%	31%	20%	0%	0%

Bron: Special Eurobarometer 402, undeclared work in the European Union, 2014

Opmerkelijk is ook dat voor renovatie- en herstellingswerk in de woning het percentage zwartwerk in België veel hoger ligt (34%) dan het Europese gemiddelde (29%). In Frankrijk, Finland en Zweden waar hun gesubsidieerd systeem voor huishoudelijke diensten ook gebruikt kunnen worden voor kleine renovatie- en herstellingswerken in huis is het aandeel zwartwerk voor deze activiteiten veel lager (ongeveer 22%) dan gemiddeld in de EU (29%) en vooral in België (34%). Dit wijst op de positieve impact van zulke gesubsidieerde systemen op het gebruik van zwartwerk. Voor de overheid betekent zwartwerk een verlies aan belastinginkomsten en sociale zekerheidsbijdragen, voor zwartwerkers een gebrek aan werkzekerheid, opleiding, sociale inclusie en sociale zekerheid. Zonder steun van de overheid zijn huishoudelijke diensten voor vele gezinnen te duur en is er een grote niet-officiële markt voor huishoudelijke diensten (Europese Commissie, 2012).

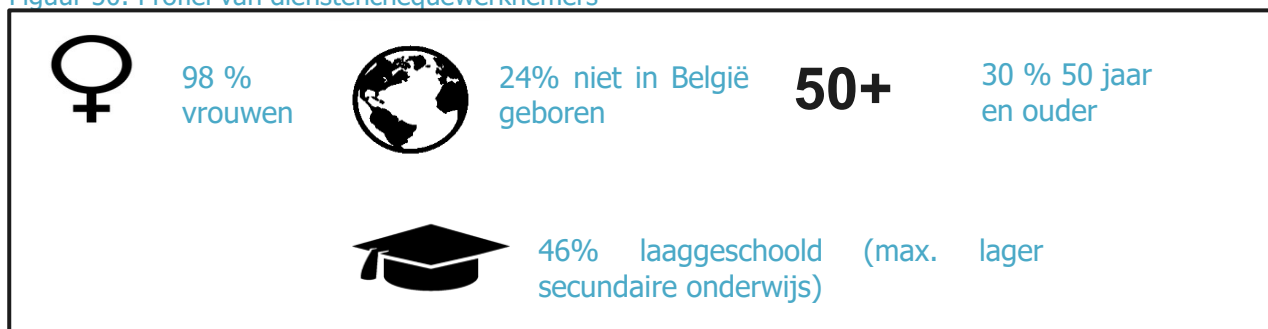
¹⁵ European Commission, European Platform tackling undeclared work, Member States Factsheets and Synthesis Report, 2016.

¹⁶ Vraagstelling: Voor welke van de volgende goederen of diensten heeft u de laatste 12 maanden betaalt waarvoor u goede redenen hebt om te geloven dat die werk inhielden dat niet aangegeven werd, i.e. dat het inkomen niet volledig werd aangegeven aan de belasting- of sociale zekerheidsinstellingen?

Meer evenredige arbeidsdeelname

De dienstenchequesector telt 140.171 werknemers (3,1% van alle jobs in België) en is dus een belangrijke tewerkstellingssector in ons land. Bovendien creëert de sector jobs voor doelgroepen die doorgaans meer moeilijkheden hebben tewerkstelling te vinden. Uit een studie voor het Vormingsfonds voor dienstenchequewerknemers blijkt dat 98% van de dienstenchequewerknemers vrouw zijn en 46% is laaggeschoold (92% laag- of middengeschoold). 24% is niet in België geboren (59% in Brussel).¹⁷ Het is duidelijk dat het dienstenchequesysteem veel kansengroepen tewerkstelt en zo bijdraagt aan een hogere en meer evenredige arbeidsdeelname in België.

Figuur 50: Profiel van dienstenchequewerknemers



Bron: IDEA Consult op basis van VORMDC studie (2018)

Daarenboven kan het externaliseren van taken in het huishouden ervoor zorgen dat werkende gezinsleden meer uren kunnen werken of dat ouders beslissen om beiden aan het werk te gaan. Gemiddeld spenderen Belgische vrouwen tijdens weekdagen meer dan 3 uur per dag aan huishoudelijke taken, bij mannen is dat gemiddeld iets minder dan 2 uur per dag.¹⁸ Een toegankelijk en betaalbaar systeem om huishoudelijke taken te externaliseren verhoogt dus de participatiegraad, en vooral die van vrouwen (zie ook hieronder).

Creatie van nieuwe ondernemingen of activiteiten

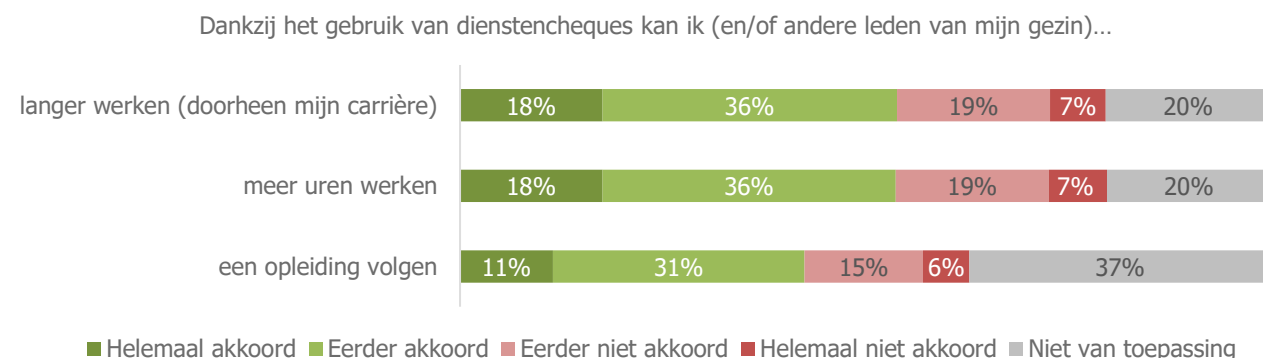
Door het dienstenchequesysteem zijn er nieuwe ondernemingen gestart, of hebben bestaande ondernemingen/organisaties hun activiteiten uitgebreid. Het aantal dienstencheque-ondernemingen bereikte een hoogtepunt in 2011, met 2.754 ondernemingen. Erna zwakte dat aantal wat af, voornamelijk omwille van een consolidatie van de markt. In 2016 waren 1.810 dienstencheque-ondernemingen actief in België. De creatie van nieuwe ondernemingen of de uitbreiding van activiteiten heeft een positieve impact op de Belgische economie. Zo betalen (een deel van) deze ondernemingen belastingen en BTW, maar zorgen ze ook voor indirecte tewerkstelling en activiteiten bij andere ondernemingen waarmee ze werken.

¹⁷ Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector, studie uitgevoerd door IDEA Consult voor Vorm DC, 2018

¹⁸ Time Use Survey, 2013. Onder huishoudelijk werk worden huishouding, klusjes, winkelen en dienstenbezoek en -gebruik gerekend. Wanneer we enkel huishouding in rekening brengen dan spendeert een Belgische vrouw er gemiddeld 2,5 uur per dag aan en mannen slechts 1 uur. www.time-use.be/nl/statistics

Het dienstenchequesysteem neemt een deel van de huishoudelijke verplichtingen over, wat voor haar gebruikers de ruimte kan creëren om andere activiteiten te doen, en onder andere meer uren te werken. Zoals wordt aangegeven in onderstaande figuur zijn 54% van de bevraagde gebruikers ermee eens dat dienstencheques een impact kunnen hebben op hun aantal werkuren. Ook geven ze aan dat het gebruik van dienstencheques een impact kan hebben op de mogelijkheid om langer aan het werk te blijven doorheen de carrière (54% van de gebruikers is het hiermee eens). Tot slot kunnen dienstencheques gebruikers ook ondersteunen bij het volgen van een opleiding (43% van de gebruikers is het hiermee eens).

Figuur 51: Impact gebruik dienstencheques voor werkenden

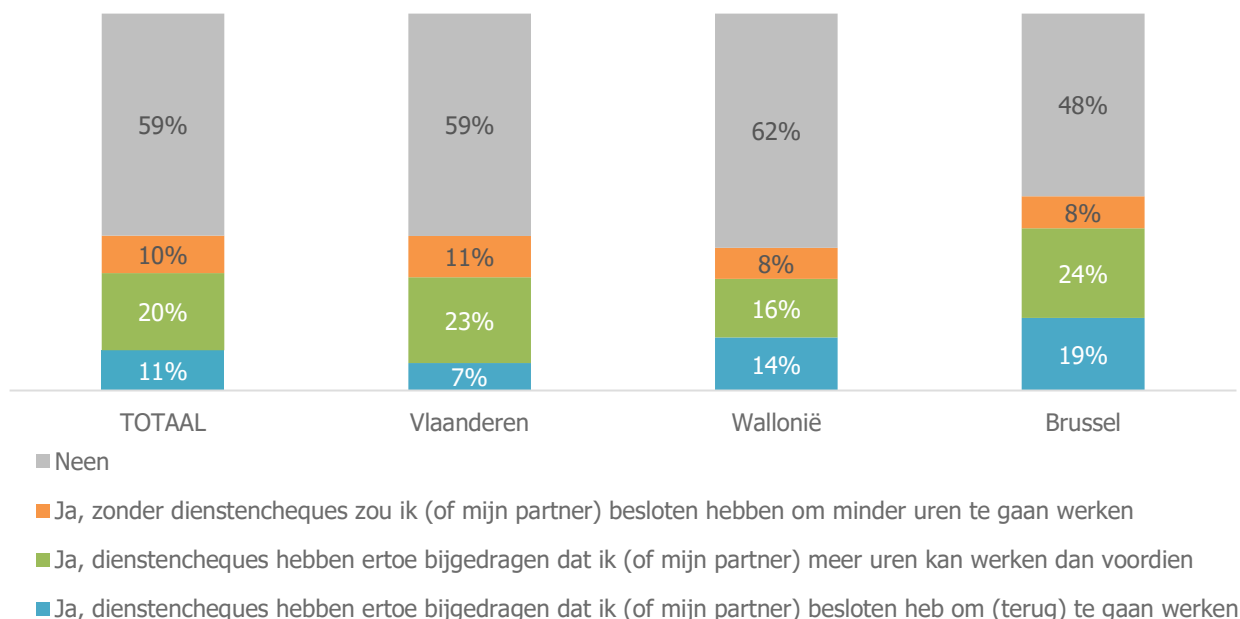


Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers (n=1308 werkende dienstenchequegebruikers)

In de enquête werd aan werkende gezinnen ook specifiek de vraag gesteld op welke manier het gebruik van dienstencheques een invloed heeft gehad op hun werkuren. Hier gaf 41% van de werkende gezinnen aan dat de dienstencheques ertoe hebben bijgedragen dat men meer kan werken. Zo geeft 20% aan dat ze dankzij dienstencheques meer uren kunnen werken (in Wallonië is dat slechts 16%) en 10% dat ze zonder dienstencheques minder uren zouden zijn gaan werken. Bij een resterende 11% werkende gebruikers hebben dienstencheques er zelfs toe bijgedragen dat ze (terug) zijn gaan werken. Dat aandeel ligt lager in Vlaanderen (7%) en hoger in Wallonië (14%) en Brussel (19%).

Figuur 52: Impact van dienstencheques op de werksituatie van werkende gebruikers

Heeft het gebruik van dienstencheques een invloed gehad op uw keuze (of deze van uw partner) om te gaan werken of op het aantal gewerkte uren?



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers (n=1308 werkende gebruikers)

De impact van dienstencheques op het werk is proportioneel groter bij gebruikers wonend in Brussel, onder de 34 jaar, bij gezinnen met een persoon met een handicap in het gezin, gezinnen waarbij beide partners aan het werk zijn en gezinnen met gemiddelde inkomens.

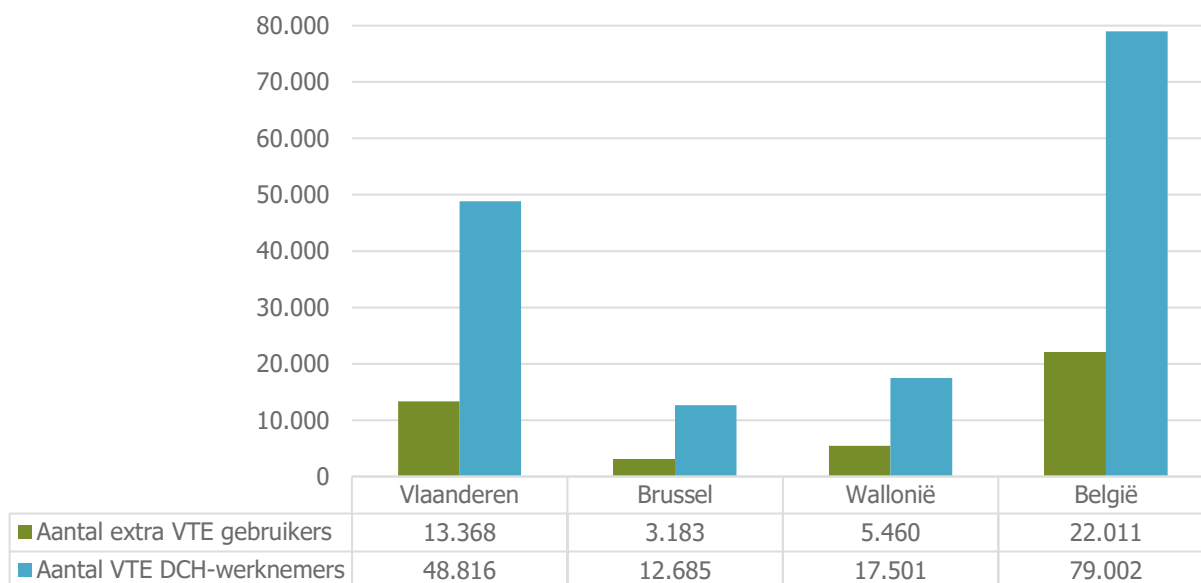
Figuur 53: Profiel van gebruikers waarbij dienstencheques een impact heeft op hoeveel ze werken



Gemiddeld werken deze gebruikers 1 dag extra per week. Omgerekend in aantal dagen op één jaar, en rekening houdend met een mogelijk substitutie-effect¹⁹, komen deze extra dagen overeen met 22.011 voltijds equivalente werknemers. Voor heel België betekent dit dat het gebruik van dienstencheques ervoor zorgt dat 22.011 extra voltijdse banen ingevuld kunnen worden in andere sectoren dan de dienstencheques. Zoals in onderstaande figuur opgenomen bedragen deze aantal extra VTE banen voor andere sectoren dan de dienstencheques 13.368 in Vlaanderen, 3.183 in Brussel en 5.460 in Wallonië.

¹⁹ Het percentage gebruikers dat vóór het gebruik van dienstencheques beroep deden op andere diensten dan dienstencheques.

Figuur 54: Aantal extra VTE banen dankzij dienstencheques per regio



Bron: enquête IDEA Consult bij 2.037 dienstenchequegebruikers

Als men de verhouding berekent tussen het aantal VTE jobs in de dienstencheques en het aantal ingevulde VTE banen in de andere sectoren dankzij de dienstencheques kan men stellen dat **3,6 voltijds equivalente werknemers in de dienstencheques ervoor zorgen dat 1 extra VTE in de andere sectoren kan werken**. De verhoudingen verschillen tussen regio's, voornamelijk omwille van verschillen in de impact van het gebruik van cheques op de gebruikers (de impact is groter in Vlaanderen) of nog verschillen in de mogelijke substitutie-effecten tussen regio's (in Vlaanderen maakten gebruikers meer gebruik van andere diensten vóór de dienstencheques dan in Wallonië).

Deze cijfers liggen in lijn met de laatste gelijkaardige berekening uitgevoerd in het kader van de federale evaluatie van de dienstencheques, op basis van de gebruikersenquête uitgevoerd in 2010. Toen werd gesteld dat dienstencheques bijdroegen tot een extra werkvolume van meer dan 23.000 VTE. Sindsdien is het aantal gebruikers fors gestegen (het aantal gebruikers bedroeg toen 760.705 actieve gebruikers), maar de methodologie van berekening is in deze studie voorzichtiger met de toepassing van een substitutie-effect.

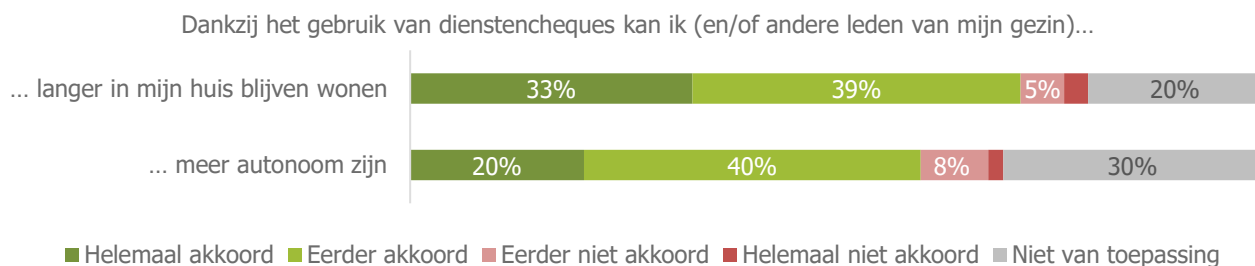
Meer autonomie en langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers

Ouderen zijn fysiek minder goed in staat om huishoudelijke taken zelf uit te voeren. Zo geeft 27% van de gebruikers aan dat ze beroep doen op het dienstenchequesysteem omdat ze de huishoudelijke taken zelf fysiek niet meer aankunnen. Onder de 65+'ers is dat voor 47% een motief.

Via het dienstenchequesysteem is hulp in het huishouden toegankelijk en (relatief) betaalbaar waardoor ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. Dit blijkt ook heel duidelijk uit de gebruikersenquête. Zo is 72% van de gebruikers van 65 jaar of ouder het ermee eens dat ze dankzij dienstencheques langer in eigen huis kunnen blijven wonen. Ook geven 60% gebruikers van 65 jaar of ouder aan dat ze dankzij dienstencheques autonomer zijn. Dit komt niet alleen het welzijn van deze groep ten goede, maar betekent ook een kostenbesparing voor de overheid. Zo bedraagt de kost voor de overheid van een rusthuis gemiddeld € 49,18/dag en van een rust en verzorgingshuis € 73,34/dag²⁰. Daarnaast kunnen dienstencheques een deel van de last voor actieve familieleden wegnemen, waardoor dit ook een positieve impact heeft op het welzijn en de productiviteit van de actieve bevolking.

²⁰ Bron : Studie solidaritis (2016), Maison de repos : à quel prix ?.

Figuur 55: Impact van het gebruik van dienstencheques voor 65+ers



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers (n=392 gebruikers van 65 jaar of ouder)

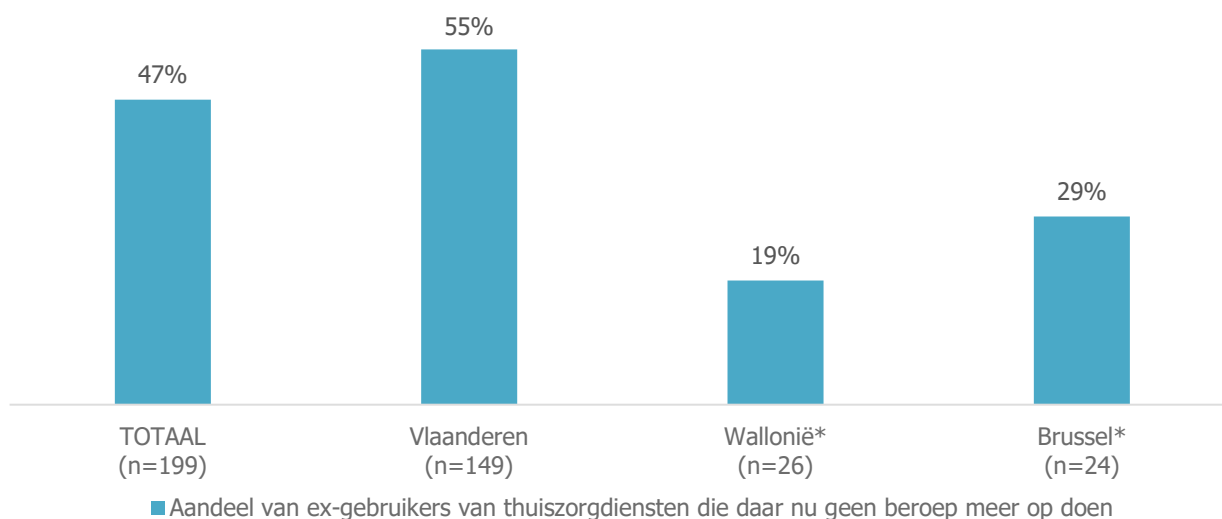
Verschuiving van huishoudelijke taken via zorgdiensten naar het dienstenchequesysteem

10% van de dienstenchequegebruikers deed vóór hun gebruik van dienstencheques beroep op thuiszorgdiensten. 47% van hen doet er geen beroep meer op nadat ze dienstencheques zijn beginnen gebruiken.

Hoewel op het moment van de enquête 18% van de dienstenchequegebruikers ook beroep doet op thuiszorgdiensten (cfr. paragraaf 2.6), en dit aandeel hoger ligt dan het aandeel voormalige gebruikers van thuiszorgdiensten, is er dus wel een verschuiving op te merken in het gebruik van thuiszorgdiensten. Bijna de helft van de voormalige gebruikers van thuiszorgdiensten is gestopt met er beroep op te doen sinds ze dienstencheques zijn gaan gebruiken. Deze opmerkelijke vaststelling geldt echter vooral voor Vlaanderen, waar dat aandeel 55% van de voormalige gebruikers van thuiszorgdiensten bedraagt.

Deze verschuiving betekent ook een kostenbesparing voor de overheid. Zo bedraagt de kost voor de overheid van 1 uur thuiszorgdienst gemiddeld € 28,2 in Vlaanderen²¹, wat hoger is dan de gemiddelde kost van dienstencheques, namelijk €13,20 in 2016.

Figuur 56: Verschuiving in het gebruik van thuiszorgdiensten met het gebruik van dienstencheques



Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

* Opgelet: lage basis voor Wallonië en Brussel

²¹ Bron: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen.

Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privé balans

De balans tussen werk en privé heeft een belangrijke impact op het welbevinden, en dit evenwicht is cruciaal om werkbaar werk doorheen de hele loopbaan te garanderen. In onze enquête bij dienstenchequegebruikers gaf 85% van de werkende gebruikers aan dat ze door het gebruik van dienstencheques een betere levenskwaliteit ervaren. 84% zegt dat ze meer vrije tijd hebben, 81% dat ze werk en privé beter kunnen combineren, 79% dat ze meer kunnen rusten en ook 79% dat het gebruik ertoe bijdraagt dat ze minder stress hebben. Ook komt er meer tijd vrij om voor familie te zorgen: 62% heeft meer tijd om kinderen zelf op te vangen en 59% kan meer zorgen voor een familielid. De impact op het welzijn van de actieve bevolking is dus niet te onderschatten.

Figuur 57: Impact gebruik dienstencheques voor werkenden



Bron: enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers (n=1308 werkenden)

Hoger welzijn en (sociale) bescherming van werknemers in de sector van de huishoudelijke diensten

Het formaliseren van de sector van de huishoudelijke diensten heeft ten slotte ook een positieve invloed op het welzijn van de werknemers binnen deze sector. Een officiële job betekent betere werkomstandigheden, recht op sociale zekerheid, opbouw van pensioen, etc.

Daarnaast biedt de dienstenchequesector ook een kwaliteitsvolle job aan huishoudhulpen. Verschillende vorige enquêtes wijzen op een hoge jobtevredenheid bij huishoudhulpen. Onderzoek toont ook aan dat de job als huishoudhulp verschillende voordelen biedt zoals de flexibiliteit in de uren, de autonomie en de sterke relaties met de klant. De job heeft echter ook te kampen met een aantal nadelen of zwaktes zoals bv. de fysieke belasting.

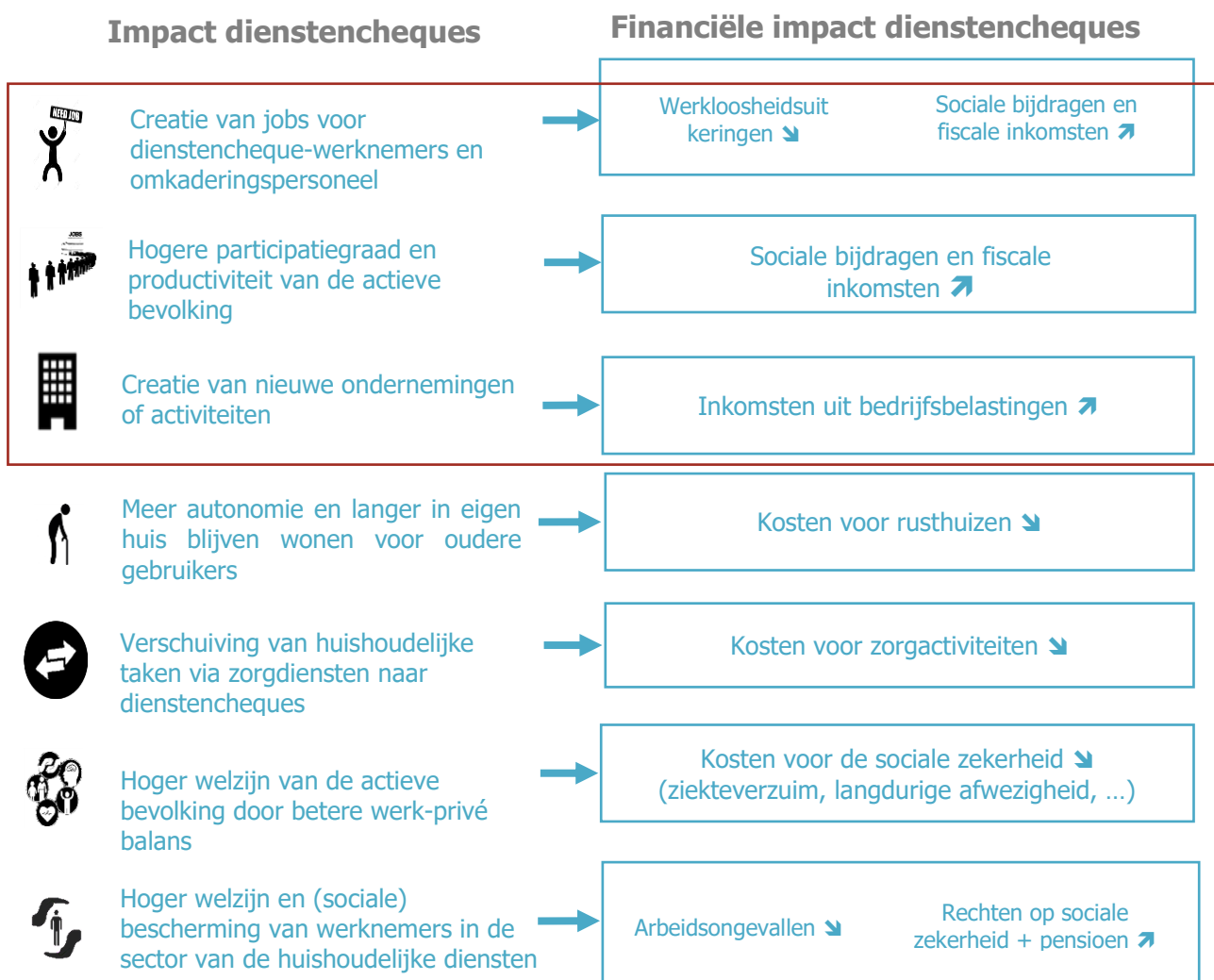
4.2. Hoeveel kosten de dienstencheques voor de overheid rekening houdend met alle financiële baten?

Het dienstenchequesysteem leidt tot verschillende financiële baten

Zoals beschreven in onderstaande figuur leidt de impact van dienstencheques op de maatschappij tot meerdere financiële baten. Deze financiële baten werden reeds geïdentificeerd in de federale evaluaties van de dienstencheques maar ook in studies voor andere EU-systemen (namelijk Frankrijk en Zweden; zie hoofdstuk 6).

Het is moeilijk om al deze terugverdieneffecten te schatten, maar de financiële baten van de creatie van jobs, de hogere participatiegraad van gebruikers en de creatie van nieuwe ondernemingen of activiteiten kunnen wel berekend worden.

Figuur 58: Financiële impact van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

De creatie van jobs wordt beschouwd als een direct effect, terwijl de hogere participatiegraad van gebruikers en de creatie van nieuwe ondernemingen of activiteiten indirecte effecten zijn. Deze drie effecten werden berekend voor het jaar 2016 in de drie regio's. De andere indirecte effecten (de verhoogde autonomie en impact op kosten van rusthuizen, de verschuiving van zorgdiensten naar dienstencheques, het hogere welzijn van de actieve bevolking en van huishoudhulpverleners) zijn moeilijk te kwantificeren en werden dus enkel kwalitatief in het vorig hoofdstuk besproken. Ook indirecte terugverdieneffecten van de tweede orde, namelijk de impact op de consumptie van gebruikers, huishoudhulpverleners en bedrijven, en dus de betaling van BTW, werden niet berekend want deze zijn eveneens moeilijk te kwantificeren. De voorgestelde berekening is dus een onderschatting van de effectieve terugverdieneffecten van het dienstenchequesysteem.

Er zijn echter verschillen tussen het model ontwikkeld in het kader van deze studie en de modellen ontwikkeld in het kader van de regionale en federale evaluaties van de dienstencheques.

- ▶ Zo focussen de **regionale evaluaties** zich vooral op de terugverdieneffecten ten gevolge van de creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers. Bovendien wordt bij deze regionale evaluaties bij de berekening van de daling van werkloosheidsuitkeringen enkel rekening gehouden met de tewerkstelling van dienstencheque-werknemers die voordien werkzoekend waren. In dit model worden alle dienstenchequewerknemers in rekening gebracht, ongeacht wat hun situatie hiervoor was maar wel op voorwaarde dat ze in België geboren zijn. We gaan er hierbij van uit dat de invulling van één job in het dienstenchequesysteem één werkloze uit de werkloosheid haalt, gezien het om de creatie van een nieuwe job gaat. Indien de job wordt ingevuld door een werknemer uit een andere sector (en niet door een werkloze), wordt wel een job vrijgemaakt in die andere sector die ingevuld kan worden door een werkloze. Het achterliggend idee is dus dat een nieuwe job in fine altijd, direct of indirect, een werkloze aan het werk zal zetten. Dit geldt natuurlijk alleen in het geval dat de sector enkel werknemers tewerkstelt die geboren zijn in België. Dit is niet het geval in de dienstenchequesector. Voor de berekening van de terugverdieneffecten uit de daling van werkloosheidsuitkeringen worden daarom in ons model enkel de werknemers die in België geboren zijn meegeteld. Dit is vanuit een activerend arbeidsmarktbeleid een zeer restrictieve benadering aangezien een deel van de dienstenchequewerknemers die niet in België geboren zijn hier wel al jaren wonen en werken.
- ▶ In de **federale evaluaties** werden de indirecte terugverdieneffecten ook berekend, maar slechts gedeeltelijk. Zo werd in de federale evaluaties de impact van de extra VTE-banen van gebruikers op werknemers- en werkgeversbijdrage niet meegerekend, in tegenstelling tot in het door ons uitgewerkt model.

Tot slot moet ook opgemerkt worden dat dit model verschillende voorzichtige assumpties maakt. Hierbij worden namelijk volgende parameters gebruikt:

- ▶ Een **substitutie-effect van de tewerkstelling in de dienstencheques**: van 9,3% voor heel België; op basis van het percentage gebruikers die beroep deden op thuiszorg, diensten van de OCMW en PWA vóór hun gebruik van dienstencheques maar niet meer hierna, en herwogen in functie van het aantal dienstenchequewerknemers.
- ▶ Een **substitutie-effect van de impact op de tewerkstelling van gebruikers**: van 51,1% voor heel België; op basis van het percentage gebruikers die beroep deden op andere diensten vóór hun gebruik van dienstencheques.
- ▶ Een **vermindering van de patronale bijdrage van dienstenchequewerknemers voor structurele en doelgroepenverminderingen** van 52%; op basis van een extrapolatie van cijfers uit de federale evaluatie van 2013; hoewel het doelgroepenbeleid sindsdien fors is veranderd en de verminderingen zijn gedaald.
- ▶ Een **percentage van huishoudhulpverleners die niet in België zijn geboren** van 24%, op basis van resultaten van een enquête van VormDC. Deze huishoudhulpverleners zijn niet meegeteld in de berekening van de terugverdieneffecten voor werkloosheidsuitkeringen, terwijl een deel van deze huishoudhulpverleners al jarenlang in België wonen.

De andere parameters van het model worden in bijlage opgenomen.

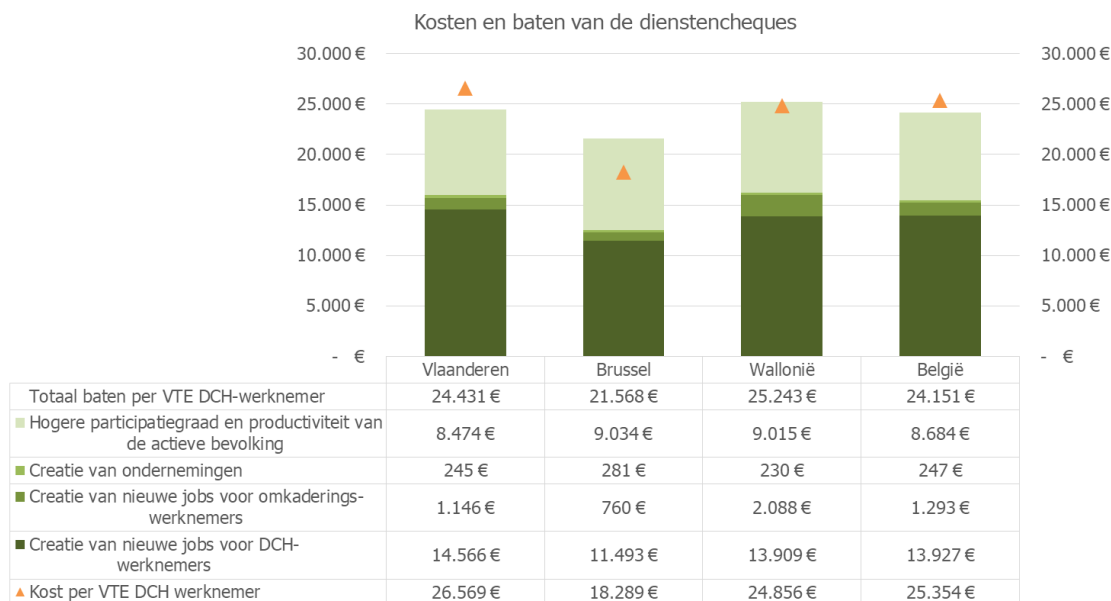


De gemiddelde kwantificeerbare baten van het systeem overstijgen de kosten in Brussel en Wallonië maar niet in Vlaanderen

Zoals weergegeven in onderstaande figuur is voor heel België het systeem zo goed als in evenwicht, de baten zijn nagenoeg in balans met de kosten voor de overheid. Zo kost een voltijdse dienstenchequejob aan de overheid gemiddeld € 25.354 op jaarbasis, maar brengt ze € 24.151 op, enkel rekening houdend met de terugverdieneffecten die kwantificeerbaar zijn.

Hier zijn echter regionale verschillen op te merken, gelinkt aan de kost van het systeem in elke regio. Door de lagere fiscale aftrek in Brussel en Wallonië kost het systeem er minder aan de overheid, waardoor de baten van het systeem er hoger zijn dan de kosten. In Vlaanderen zijn de kosten hoger dan de berekende baten, maar hier moet men ook niet vergeten dat niet alle baten van het systeem kwantificeerbaar zijn, zoals bv. de lagere kosten voor rusthuizen doordat oudere dienstenchequegebruikers langer thuis kunnen blijven wonen.

Figuur 59: Kosten en baten van de dienstencheques uitgedrukt in VTE-dienstenchequebanen



Bron: IDEA Consult

De baten van het systeem bestaan voornamelijk uit:

- **Directe terugverdieneffecten uit de creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers:** De dienstenchequesector heeft in totaal 140.171 dienstencheque-werknemers aan het werk gezet in 2016, of 79.002 voltijds equivalente werknemers. Met de uitzondering van een deel jobs (uit thuiszorgdiensten, OCMW's en PWA's²²) die reeds bestonden vóór de invoering van de dienstencheques zijn al deze jobs nieuwe jobs. Rekening houdend met dit substitutie-effect bedragen de baten uit de daling van de werkloosheidsuitkeringen, als uit de stijging van de inkomsten van sociale bijdragen en belastingen voor dienstenchequewerknemers 55% van de totale kosten.
- **Indirecte terugverdieneffecten door de extra activiteit van gebruikers:** Zoals eerder vermeld kunnen dankzij het gebruik van dienstencheques ongeveer 22.011 VTE-extra banen ingevuld worden. Dit gaat over andere sectoren dan de dienstencheques. Deze extra activiteiten zorgen weer voor extra inkomsten voor de overheid uit sociale bijdragen en belastingen, die goed zijn voor 34% van de totale kosten.

²² Hier spreekt men ook van substitutie-effect. Dit wordt geschat op 11% voor heel België op basis van een proxy van het % gebruikers die vóór het gebruik van dienstencheques beroep deden op thuiszorg, diensten van de OCMW en PWA maar hierna niet meer.

- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten uit de creatie van jobs voor omkaderingsleden:** De dienstenchequesector zet 3.207 omkaderingsleden aan het werk. Dit zijn ook nieuwe jobs die ervoor niet bestonden, met uitzondering van een mogelijke substitutie-effect, alweer geschat op 9,3% op basis van de gebruikersenquête. De terugverdieneffecten uit de creatie van deze jobs voor omkaderingsmedewerkers, bestaande uit zowel de daling van de werkloosheidsuitkeringen, als de stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen, bedragen 5% van de totale kosten.
- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten uit de creatie van nieuwe ondernemingen of uitbreiding van activiteiten:** Tot slot heeft de dienstenchequesector ook geleid tot de creatie van 1.810 nieuwe ondernemingen of de uitbreiding van activiteiten van bestaande ondernemingen. Een deel van deze ondernemingen betalen ook vennootschapsbelastingen. Uit onze rendabiliteitsanalyse blijkt dat deze bedrijfsbelastingen gemiddeld € 0,26 bedragen per cheque, wat in totaal 1% van de totale kosten van een dienstencheque vertegenwoordigt.

Hoewel de bruto-kost van de overheid in totaal een zeer groot bedrag vertegenwoordigt, slaagt het systeem erin, door aan zijn doelstellingen te beantwoorden, om in Brussel en Wallonië meer baten te genereren dan kosten. In Vlaanderen zijn de berekende baten lager dan de kosten, maar zoals hierboven vermeld kunnen niet alle baten van het systeem gekwantificeerd worden.

Een belangrijke discussie hierbij is dat de terugverdieneffecten zich situeren op niveau van de federale overheid terwijl de kosten op het niveau van de regio's zijn. Dit is echter een vaststelling die geldt voor elke tewerkstellingsmaatregel en activeringsmaatregel en niet inherent is aan het dienstenchequesysteem.





5 / SWOT-analyse van het dienstenchequesysteem

In dit hoofdstuk stellen we een SWOT-analyse van het dienstenchequesysteem voor. Deze SWOT baseert zich op alle informatie verzameld in deze studie en is uitermate belangrijk voor de identificatie van mogelijke en gewenste aanpassingen aan het systeem. Conform een traditionele SWOT-analyse worden eerst de sterktes en zwaktes van het systeem weergegeven en daarna de opportuniteiten en bedreigingen.



5.1. Sterktes en zwaktes van het dienstenchequesysteem

Onderstaande tabel vat de belangrijkste sterktes en zwaktes van het dienstenchequesysteem beknopt samen.

sterktes	zwaktes
▶ Beantwoordt aan zijn formele doelstellingen: creatie van jobs voor kansengroepen (incl. integratie van migranten), formalisering van zwarte circuit, combinatie werk-privé ▶ ... maar ook aan andere niet-formele doelstellingen: hulp voor ouderen, langer thuis blijven en minder beroep op (kostelijke) rusthuizen, impact op de tewerkstelling van gebruikers, minder beroep op (kostelijke) thuiszorghulp ▶ Toegankelijkheid: de prijs/uur is lager dan in het zwart of via de deeleconomie; ook lagere inkomens kunnen ze zich aanschaffen ▶ Statuut van de huishoudhulp en prestatie: formeel contract als werknemer en gebruiker (verzekeringen en beschermingen) ▶ Kwaliteitsvolle tewerkstelling: Specifiek arbeidscontract dienstencheques dat de kwaliteit van de tewerkstelling garandeert. Dit leidt tot een hoge jobtevredenheid voor huishoudhulp en een werk-privé combineerbare job ▶ Kwaliteit van de prestatie: professionele dienstverlening omwille van de omkadering en opleiding aangeboden door dienstencheque-ondernemingen ▶ Professionalisering van de markt: via erkenningsvoorwaarden en rationalisering van de markt ▶ Vertrouwen van gebruikers in het systeem: officieel en bekend systeem dat goed geïmplementeerd is in de gewoontes van de populatie	▶ Rigide systeem: vaste prijs, maximum aantal aangekochte cheques, beperkte lijst van activiteiten ▶ Administratieve lasten en complexiteit: verschillende regelgevingen per regio ▶ Beperkte flexibiliteit voor de gebruiker: vooral voor vaste hulp en in mindere mate voor sporadische hulp ▶ Verouderde werking via papieren cheques: de behandeling van papieren cheques leidt tot veel kosten voor bedrijven ▶ Elektronische dienstencheques ook niet optimaal: portefeuille niet overzichtelijk, niet gebruiksvriendelijke aankoop van cheques, enz. ▶ Vele spelers maken werking complex en weinig transparant: regionale overheden, Sodexo, dienstenchequebedrijven... ▶ Beperkte transparantie in de kwaliteit van de diensten ▶ Beperkte waardering voor de job als huishoudhulp ▶ Hoge bruto-kostprijs voor de regionale overheden: indien geen rekening wordt gehouden met terugverdieneffecten ▶ Beperkte rendabiliteit van dienstencheque-ondernemingen ▶ Discriminatie vanuit klanten: klanten zijn niet altijd open voor diversiteit



5.2. Opportuiniteten en bedreigingen van het dienstencheque-systeem

Onderstaande tabel vat de belangrijkste externe opportuiniteten en bedreigingen van het dienstenchequesysteem kort samen.

Opportuiniteten

- ▶ **Evoluties in de maatschappij vergroten de nood aan diensten aan personen:** veroudering van de populatie, vrouwelijke arbeidsmarktparticipatie, verdwijnen van jobs voor laaggeschoolden, ...
- ▶ **Uitbreiding van de activiteiten:** mogelijkheid om een antwoord te bieden aan de werkloosheid van laaggeschoolde mannen
- ▶ **Vluchtelingen crisis:** nieuwe arbeidskrachten
- ▶ **Beste praktijk:** Interesse van Europese Commissie en andere EU-landen voor Belgisch systeem

Bedreigingen

- ▶ **Afhankelijk van politieke beslissing:** verzwakt de stabiliteit van de sector en lange termijn perspectief, in het bijzonder in het geval van budgettaire bezuinigingen
- ▶ **Regionalisering:** verschillen in regelgeving in de drie regio's leidt tot een stijging van de operationele kosten en complexiteit van beheer. (Een risico is hierbij ok een verschillende uitgiftemaatschappij in de drie regio's.)
- ▶ **Krapte op de arbeidsmarkt:** specifiek voor huishoudhulpen in Vlaanderen
- ▶ **Werkbaar werk:** vooral in context van veroudering van huishoudhulpen
- ▶ **Negatieve imago van de sector:** in de media





6 / Inspiratie uit andere systemen in EU-landen

In het vorig hoofdstuk werd een SWOT-analyse van het dienstenchequesysteem weergegeven. Vooraleer we dieper kijken naar mogelijke aanpassingen aan het systeem die het systeem performanter kunnen maken, kijken we in dit hoofdstuk naar andere (buitenlandse) praktijken die als inspiratie kunnen dienen voor het dienstenchequesysteem. Meer specifiek presenteren we in dit hoofdstuk volgende alternatieve systemen:

- ▶ 3 buitenlandse systemen: Frankrijk, Zweden en Finland;
- ▶ de deel en platformeconomie ;

Deze systemen worden eerst kort beschreven, daarna kijken we naar mogelijke inspirerende praktijken voor het dienstenchequesysteem vanuit deze andere systemen.

6.1. Drie inspirerende praktijken: Frankrijk, Zweden en Finland

Het Belgisch dienstencheque-systeem als inspiratie voor andere landen

Vooraleer men kijkt naar andere inspirerende praktijken, is het belangrijk om op te merken dat in verschillende landen/regio's/gemeenten discussies aan de gang zijn over de implementatie van een systeem van diensten voor particulieren, geïnspireerd op het Belgisch systeem, zoals in Tsjechië en Rotterdam.

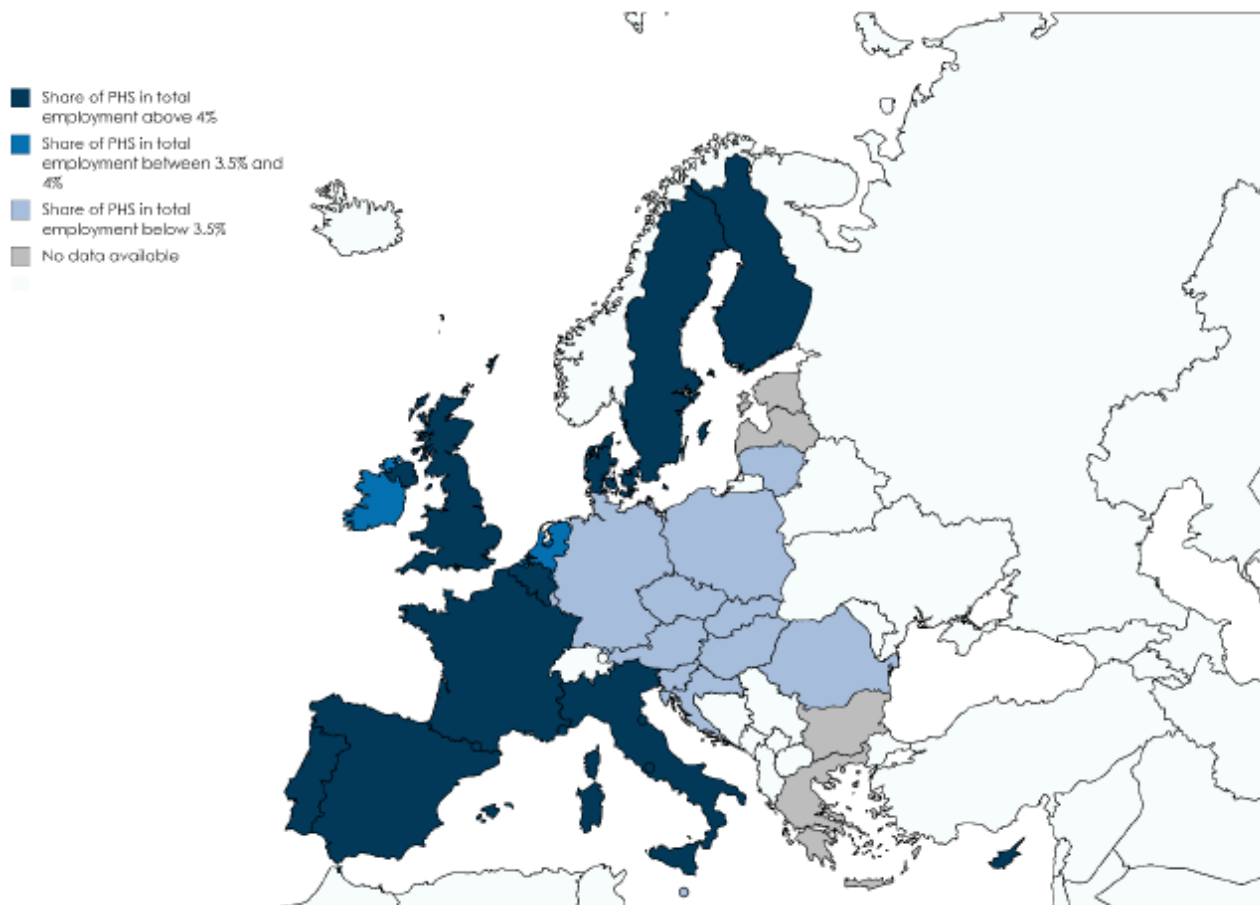
In de regio van Baden-Württemberg in Duitsland werd op 1 maart 2017 een pilootproject gelanceerd, geïnspireerd op het Belgisch dienstenchequesysteem. Voor een bedrag van 8 euro per cheque kan een werkzoekende poets- of strijkdiensten aanbieden aan werkenden in de steden Aalen en Heilbronn. Doelstelling is om zwartwerk (informele economie) te beperken en de participatie van vrouwen op de arbeidsmarkt te verhogen via een beter evenwicht tussen werk- en privéleven voor gezinnen.

Ondanks het Belgisch systeem als inspirerend wordt beschouwd door vele landen en de Europese Commissie, worden ook een aantal knelpunten van het systeem in de literatuur en door experts aangekaart (zie ook zwaktes opgelijst in de SWOT-analyse).



Zoals eerder vermeld telt de sector van diensten voor particulieren 8 miljoen jobs in 2016 in de EU-24²³, wat overeenkomt met gemiddeld 4% van alle jobs in de EU. Onderstaande figuur toont echter aan dat er grote verschillen zijn in de ontwikkeling van deze sector doorheen de EU.

Figuur 60: Aandeel jobs in de sector van diensten voor particulieren t.o.v. het totaal aantal jobs



Bron: European Federation for Services to Individual, "PHS industry Monitor", April 2018

Naast het belang van de sector zijn twee andere criteria ook van belang in de keuze om de systemen in Frankrijk, Zweden en Finland nader te bekijken, namelijk:

- ▶ **Het type aangeboden activiteiten:** zorg versus niet-zorg activiteiten. Hierbij wensen we ons vooral te concentreren op systemen waar niet-zorg activiteiten (soms ook comfortactiviteiten genoemd) worden aangeboden.
- ▶ **Het type arbeidsrelatie:** directe tewerkstelling door particulieren versus het triangulaire tewerkstellingssysteem waarbij de werknemers bij een onderneming zijn tewerkgesteld en diensten leveren aan particulieren. Hierbij wensen we ons vooral te concentreren op triangulaire systemen.

Drie systemen beantwoorden aan beide criteria en worden vaak in de literatuur gezien als inspirerende praktijken van diensten voor particulieren in Europa (buiten het Belgische systeem), namelijk:

- ▶ **Frankrijk:** 'Chèque emploi service universel' – CESU
- ▶ **Zweden:**

²³ European Federation for Services to Individual, "PHS industry Monitor", April 2018.

- ROT-avdrag: belastingvermindering voor huishoudelijk werk zoals herstellingen, renovaties en onderhoud van woningen
- RUT-avdrag: belastingvermindering voor huishoudelijk werk

► **Finland:** "Kotitalousvähennys": Belastingverminderingssysteem voor huishoudelijke hulp

Wat kunnen we uit de systemen in Frankrijk, Zweden en Finland leren?

In bijlage wordt een gedetailleerde beschrijving weergegeven van de drie geselecteerde systemen. Hieronder vatten we verschillende elementen vanuit deze drie systemen samen die inspirerend kunnen zijn voor het Belgisch systeem:

- **Doelstellingen van het systeem:** Net zoals in België is de strijd tegen zwartwerk in de drie landen een belangrijke doelstelling van het systeem, alsook de creatie van jobs en de ondersteuning van de combinatie werk-gezin. In Frankrijk zijn de formele doelstellingen van het systeem echter breder dan in België en in de twee andere landen, met volgende additionele doelstellingen:
 - ◆ Bedrijven voorzien van een bijkomend voordeel om hun medewerkers te helpen een betere balans te vinden tussen werk en privé;
 - ◆ Hulp bieden aan kwetsbare groepen in de samenleving (voornamelijk hulpbehoevende en oudere mensen);
- **De toegelaten activiteiten:** In de drie landen zijn de toegelaten activiteiten uitgebreider dan deze toegelaten in het dienstenchequesysteem, namelijk met volgende diensten:
 - ◆ Niet-zorg activiteiten: Klein onderhoud en renovatietaken, tuinieren, studiebegeleiding, hulp bij ICT of administratieve taken (in de drie landen).
 - ◆ Zorgactiviteiten: kinderopvang thuis, bijstand en gezelschap voor ouderen en invaliden, opvang van zieke kinderen, zorg voor huisdieren (in Frankrijk).
- **Het betalingsmiddel:** Met uitzondering van Frankrijk waar er ook een chequesysteem met vaste prijs bestaat, bestaat het systeem in Finland en Zweden exclusief uit een direct betalingssysteem met vrije prijszetting vanuit de markt. In Frankrijk is er wel een discussie aan de gang voor de volledige digitalisering van het systeem en invoer van een rugzakstelsel ("e-rekening").
- **De financiële tussenkomst van de overheid:** De tussenkomst van de overheid bestaat grotendeels en vooral uit een fiscale aftrek van ongeveer 50% ten voordele van de gebruiker²⁴.
- **De financiële tussenkomst vanuit derden:** In Frankrijk bestaat de mogelijkheid voor werkgevers of andere instellingen (bv. verzekeringsmaatschappij, mutualiteiten, ...) om tussen te komen in de financiering van de "dienstencheques".
- **De kost van het systeem voor de overheid:** Verschillende studies tonen aan dat de geschatte terugverdieneffecten in de drie landen hoger liggen dan de kost voor de overheid. Hierbij wordt zowel rekening gehouden met de impact van de creatie van jobs, als met indirecte terugverdieneffecten zoals bv. de impact op de tewerkstelling van gebruikers, zoals in onze berekening.

²⁴ Zie bijlage voor meer detail over verschillen tussen landen en exacte voorwaarden.



6.2. De deel- en platformeconomie

De deel- en platformeconomie: wat is het?

Deeleconomie en platformeconomie zijn beide economische systemen waarbij deelplatformen centraal staan.

Deeleconomie kunnen we definiëren als een economisch systeem waarbij particuliere consumenten en bedrijven elkaar via een online platform tijdelijk toegang geven tot hun onderbenutte eigendom, goederen en diensten, al dan niet tegen betaling. Er zijn 3 actoren: aanbieder, gebruiker, en het digitale deelplatform als tussenschakel tussen beide. Het digitale deelplatform creëert een open marktplaats voor het tijdelijk gebruik van goederen of diensten. Het platform faciliteert niet alleen transacties tussen aanbieder en gebruiker, daarnaast speelt het ook een rol om de kwaliteit van de transacties te garanderen. Er is doorgaans een beoordelingssysteem voor aanbieder en/of gebruiker, en het deelplatform staat ook in voor het verwerken van financiële transacties.

Platformeconomie is een breder concept dan deeleconomie: het deelplatform blijft centraal staan, maar het omvat ook transacties die niet onder deeleconomie vallen. Zo zijn platformen ook actief in de tweedehandsmarkt, de markt van professionele verhuurdiensten en e-commerce. Een aantal voorbeelden uit de (deeleconomie)platformen worden in bijlage nader beschreven.

Hoe groot is deze economie en wie zijn de gebruikers?

Uit recent cijfermateriaal blijkt dat in België 8% van de inwoners reeds gebruik heeft gemaakt van één of meer deelplatformen, terwijl dat aandeel op het Europees niveau 17% bedraagt.²⁵ En dit aandeel is in opmars. De snelle ontwikkeling van de deeleconomie impliceert verdere groei. Dit kwam ook tot uiting in de resultaten van de survey die ING begin 2015 liet uitvoeren, waarin één op vier Belgische respondenten aangaf dat hun activiteiten in de deeleconomie het komende jaar zouden toenemen. Op Europees niveau was dat 32%.²⁶

Het bereikte publiek is vooral jong en hoogopgeleid. Dit werd aangetoond in Europees onderzoek, waaruit ook bleek dat personen uit een stedelijke omgeving en werkenden meer vertrouwd zijn met de deeleconomie. Een survey van IDEA Consult, uitgevoerd in 2017, bevestigde ook dat de gebruikers van de deeleconomie in Vlaanderen vooral jong en hoger opgeleid zijn.²⁷

Uit deze studie kwam ook het belang van diensten binnen de deeleconomie naar voren. Samen met het gebruik van gereedschap zit er bij de diensten het meeste groeipotentieel. Respondenten die al gebruik maken van de deeleconomie, of van plan zijn de deeleconomie te gaan gebruiken, gaven het vaakst aan dat ze bereid zijn om gereedschap en diensten te delen.

Nieuwe regelgeving voor aanbieders in de deeleconomie

Sinds 1 maart 2017 is er een nieuwe wet in werking gesteld die het aanbieden van diensten binnen de deeleconomie gemakkelijker en voordeliger maakt.

Wanneer een particulier nu een dienst aanbiedt waarmee hij niet meer dan € 5.100 per jaar bijverdient, worden zijn prestaties als occasioneel beschouwd. Als de dienstverlener dan via een erkend platform werkt, kan hij genieten van een gunstiger belastingtarief van 10% van het brutobedrag van de prestatie. Dat bedrag wordt rechtstreeks ingehouden door het platform. De dienstverlener kan het statuut van particulier behouden en hoeft geen enkele bijkomende administratieve formaliteit in orde te brengen. Voordien bedroeg het belastingtarief 33% en was er veel onduidelijkheid over het correcte statuut van de dienstverlener.

²⁵ Flash Eurobarometer 438 van de Europese Commissie. De data zijn gebaseerd op een enquête die in maart 2016 werd afgenomen binnen de 28 EU-lidstaten met 500 respondenten per lidstaat.

²⁶ Survey uitgevoerd in 15 landen in opdracht van ING (2015) met zo'n 1000 respondenten per land (m.u.v. Luxemburg).

²⁷ Panelbevraging van Idea Consult bij 1000 Vlamingen in 2017.



Het is waarschijnlijk dat deze nieuwe regelgeving de populariteit van het aanbieden van diensten via deelplatformen verder zal vergroten, wat op zijn beurt de groei van de deel- en platformeconomie kan versterken.

Sterktes en zwaktes van de deel- en platformeconomie

De deeleconomie biedt tal van voordelen, zowel voor de consumenten en de aanbieders, voor de organisaties, als voor de arbeidsmarkt in zijn geheel; maar ook een aantal nadelen, vooral ten opzichte van het dienstencheque-systeem. Deze sterktes en zwaktes worden hieronder kort samengevat.

Sterktes

- ▶ **Gebruiksvriendelijkheid:** gebruiksvriendelijke platformen die de drempel verlagen om een dienst aan te vragen
- ▶ **Flexibiliteit:**
 - ◆ in de keuze van aanbieder
 - ◆ in het tijdstip, het aantal uren en de frequentie van de dienst (kan ook voor sporadische diensten)
- ▶ **Directe betaling:** het systeem bestaat uit een systeem van directe betaling wat de administratieve rompslomp van cheques of andere systemen vermijdt.
- ▶ **Lokale karakter:** doorgaans wonen vrager en aanbieder dicht bij elkaar
- ▶ **Open communicatie:** directe communicatie tussen de aanbieder en de aanvrager
- ▶ **Evaluatiesysteem:** evaluaties door gebruikers geven vertrouwen in de kwaliteit van de dienst(verlener)
- ▶ **Lage kosten:** behalve het beheer van het platform zijn er amper kosten
- ▶ **Breed assortiment van diensten:** doorgaans worden er klusjes uit verschillende categorieën aangeboden waardoor er cross selling kan plaatsvinden

Zwaktes

- ▶ **Hoge prijs:** de prijs/uur is hoger dan die via dienstencheques
- ▶ **Lage bereidheid tot betalen:** de bereidheid tot betalen voor schoonmaak ligt erg laag (t.o.v. andere klussen zoals bijles geven, klussen in huis of tuin, ...)
- ▶ **Moeilijk om vaste prestaties te binden aan platform:** na een eerste boeking gaan vrager en aanbieder vaak zonder het platform verder voor vaste prestaties (zoals huishoudelijke hulp)
- ▶ **Kwaliteit van de prestatie:** de huishoudhulpers zijn geen werknemers onder (vast) contract, het platform heeft weinig vat op de aanbieders en de kwaliteit van hun diensten
- ▶ **Statuut van de aanbieder:** als zelfstandige of als particulier, maar enkel om bij te verdienen (maximaal €5,100 euro/jaar). Men kan er niet van 'leven'.
- ▶ **Aansprakelijkheid bij problemen:** onduidelijkheid over de aansprakelijkheid en verzekeringen in geval van problemen

Wat kunnen we uit de deel- en platformeconomie leren voor het Belgisch dienstenchequesysteem?

Zoals blijkt uit het voorgaande, is de platformeconomie voor diensten in opmars, vooral in andere landen, maar ook in België, ondanks het bestaan van het dienstenchequesysteem. Uit onze studie blijkt echter dat de deel- en platformeconomie vandaag de dag een beperkt disruptief effect hebben op het dienstenchequesysteem. De diensten van de deel- en platformeconomie worden nog in beperkte mate gebruikt, en dan vooral voor sporadische activiteiten die op dit moment niet toegelaten zijn via de dienstencheques. Ook biedt het – in tegenstelling tot huishoudhulpers in het dienstenchequesysteem – geen vaste job aan de aanbieders, maar eerder een extra boven hun vaste activiteit. De prijs is er ook hoger dan via de dienstencheques. Toch benadrukt dit systeem een aantal interessante tendensen en behoeften van klanten

die meegenomen kunnen worden bij de discussie over mogelijke aanpassingen van het dienstenchequesysteem, namelijk:

- ▶ Er is vraag en aanbod voor activiteiten die momenteel buiten het dienstenchequesysteem vallen;
- ▶ Klanten hebben nood aan meer flexibiliteit, zowel in de betalingsmogelijkheden, de frequentie van uitvoering van diensten;
- ▶ De prijzen die via de platformen heersen zijn hoger dan deze via het dienstenchequesysteem;
- ▶ De kwaliteit is een belangrijk aandachtspunt, waarbij systemen van ranking een zekere kwaliteitsgarantie bieden.

In volgend hoofdstuk kijken we meer in detail hoe gebruikers kijken naar van mogelijke aanpassingen van het dienstenchequesysteem, die onder meer hun inspiratie vinden in de praktijken beschreven in dit hoofdstuk.





7 / Mogelijke aanpassingen aan het systeem

Op basis van inspiraties uit andere praktijken werden verschillende mogelijke aanpassingen aan het systeem van dienstencheques geïdentificeerd. In dit hoofdstuk peilen we naar de mening van (potentiële) gebruikers²⁸ ten aanzien van deze mogelijke aanpassingen, op basis van de enquêteresultaten.

Ten slotte zoomen we dieper in op de mogelijkheid om het dienstenchequesysteem verder uit te breiden en kijken we naar de mogelijke nieuwe diensten die via dienstencheques aangeboden zouden kunnen worden volgens de gebruikers en de niet-gebruikers.

7.1. Wat is de mening van gebruikers over verschillende mogelijke aanpassingen aan het systeem?

Geen enthousiasme over een verhoging van de prijs, een afschaffing van de fiscale aftrek of een verlaging van het maximum aantal aangekochte dienstencheques bij gebruikers



- ▶ Een prijsstijging naar € 10
- ▶ Afschaffing van de fiscale aftrek
- ▶ Het maximum aantal cheques wordt verlaagd naar 200

Gebruikers zijn in het algemeen tegenstander van volgende mogelijke aanpassingen aan het dienstenchequesysteem:

- ▶ **Een prijsstijging naar € 10:** Zoals reeds in hoofdstuk 2.9. besproken zijn gebruikers prijsgevoelig. Als gevolg zou een deel gebruikers afhaken indien de prijs naar € 10 verhoogd zou worden: 12% geeft aan te zullen stoppen met het gebruik van dienstencheques indien de prijs naar 10 euro wordt verhoogd en 37% zou er minder gebruik van maken. De impact van zulke prijsstijging zal bovendien hoger zijn in Wallonië – waar de prijselasticiteit groter is - dan in de twee andere regio's.

²⁸ De figuren uit deze hoofdstuk zijn in bijlage opgenomen.



- ▶ **Afschaffing van de fiscale aftrek:** Een kwart gebruikers in Brussel en Wallonië geeft aan te zullen stoppen met het gebruik van cheques indien de fiscale aftrek volledig wordt afgeschaft en ongeveer 38% zou minder cheques gebruiken. Bij een verlaging van de fiscale aftrek zou in Vlaanderen 13% stoppen met het gebruik van cheques en 42% zou er minder gebruik van maken. Bij een volledige afschaffing stijgen deze percentages zelfs tot respectievelijk 46% en 30%. Hoewel gebruikers hoogstwaarschijnlijk in de enquête geneigd zijn om een sterkere reactie bij een aanpassing van de fiscale aftrek aan te geven om juist zulke aanpassingen te vermijden, geven deze resultaten aan dat gebruikers hier toch wel rekening houden in hun keuze om cheques aan te kopen.
- ▶ **Het maximum aantal cheques wordt verlaagd naar 200:** Bij gebruikers die meer dan 200 cheques gebruiken werd gevraagd wat ze zouden overwegen indien het maximum aantal cheques wordt beperkt tot 200 cheques. In dit geval zegt 40% van de gebruikers dat ze beroep zouden doen op een ander systeem en dan voornamelijk zwartwerk voor het resterende aantal uren.

Geen uitgesproken mening van gebruikers en niet-gebruikers over aanpassingen van de betalingswijze en de afschaffing van papieren cheques



- ▶ Systeem van directe betaling
- ▶ Vrije prijsbepaling door dienstenchequebedrijven
- ▶ 100% elektronische dienstencheques

Gebruikers maar ook niet-gebruikers hebben in het algemeen geen uitgesproken mening over volgende mogelijke aanpassingen aan het dienstenchequesysteem:

- ▶ **Een systeem van directe betaling en een vrije prijsbepaling door dienstenchequebedrijven:** Een groot aandeel gebruikers en niet-gebruikers heeft geen mening over deze aanpassingen of zegt dat dit niets voor hen zou veranderen.
- ▶ **Overschakeling naar een systeem met 100% elektronische dienstencheques:** De meerderheid van de gebruikers zegt dat dit geen impact zou hebben op hun gebruik. Hoewel de aandelen relatief beperkt zijn, zegt ook wel 9% van de gebruikers van papieren dienstencheques hierdoor minder en zelfs 10% hierdoor geen dienstencheques meer te zullen gebruiken.

Enthusiasme voor de mogelijkheid om dienstencheques te verkrijgen als extralegaal voordeel en het uitbreiden van de activiteiten



- ▶ Mogelijkheid om dienstencheques als extralegaal voordeel te verkrijgen
- ▶ Een uitbreiding van de activiteiten

Gebruikers maar ook niet gebruikers zijn voorstanders van volgende mogelijke aanpassingen aan het dienstenchequesysteem:

- ▶ **Mogelijkheid om dienstencheques als extralegaal voordeel te verkrijgen:** 31% van de gebruikers denkt door deze aanpassing meer dienstencheques te zullen gebruiken. Opvallend is dat ook voormalige en niet gebruikers enthousiast zijn over deze piste. 46% van de voormalige gebruikers en 33% van de niet-gebruikers denken hierdoor dat ze dienstencheques gaan kunnen (her)gebruiken.
- ▶ **De uitbreiding van activiteiten:** Ook over de uitbreiding van activiteiten zijn gebruikers en niet gebruikers enthousiast. Ruim 65% van de gebruikers en niet-gebruikers zou beroep willen kunnen doen op activiteiten die momenteel niet toegelaten zijn via dienstencheques.

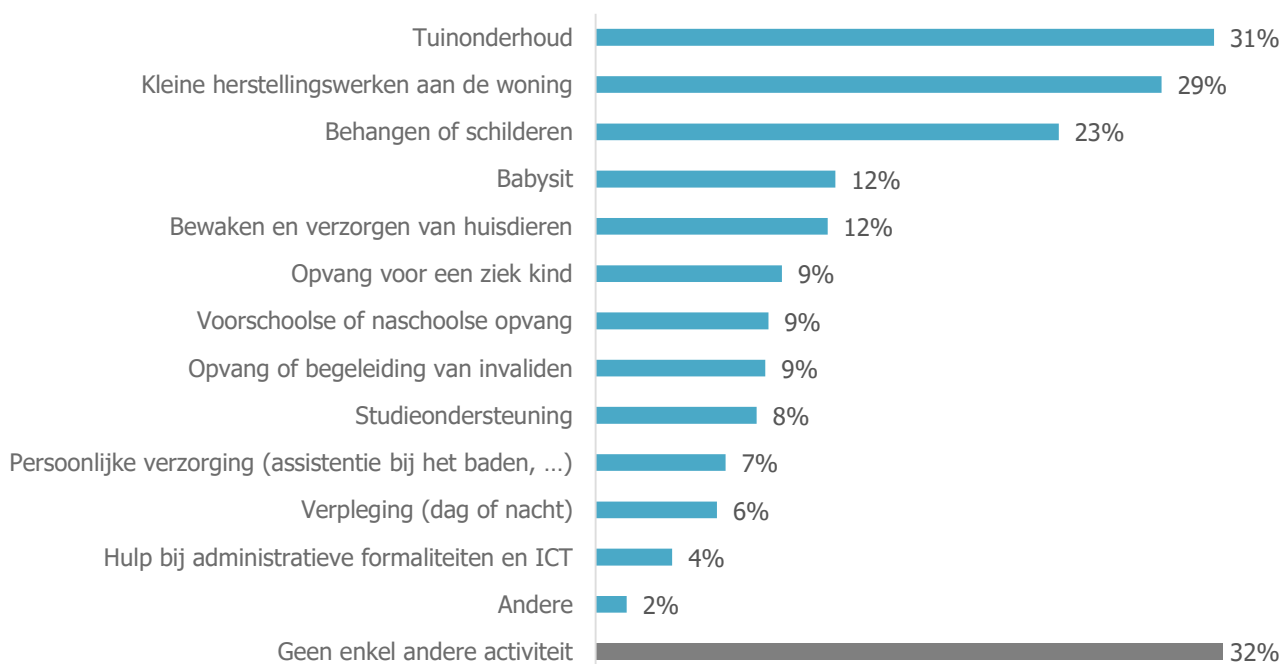


7.2. Met welke activiteiten zou het dienstenchequesysteem uitgebreid kunnen worden?

Het potentieel voor nieuwe activiteiten via dienstencheques is zeer groot

Zoals hierboven vermeld zijn zowel gebruikers als niet gebruikers en ondernemingen enthousiast over de mogelijkheid om de toegelaten activiteiten via de dienstencheques uit te breiden. Zo zouden 68% van de gebruikers en 65% van de niet-gebruikers graag beroep willen doen op activiteiten die niet toegestaan zijn via dienstencheques. Zoals in onderstaande figuur vermeld betreft dit vooral tuinonderhoud (31%), kleine herstellingswerken (29%) en behangen of schilderen (23%). Zorgactiviteiten zoals babysit (12%), bewaken en verzorgen van huisdieren (12%), opvang voor een ziek kind, voor en na de school en opvang voor invaliden (9%) worden daarentegen minder gevraagd.

Figuur 61: % dienstenchequegebruikers dat ook beroep zou willen doen op andere activiteiten



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers

De interesse van (niet-)gebruikers voor activiteiten die niet toegelaten zijn via het dienstenchequesysteem blijkt ook uit onderstaande quotes uit de enquêtes.

« Ik woon alleen met mijn dochter. Het huishouden kunnen we zelf maar voor de typische mannenwerkjes bv. hulp in de tuin, kleine klussen in huis zou dit systeem zeer welkom zijn. »

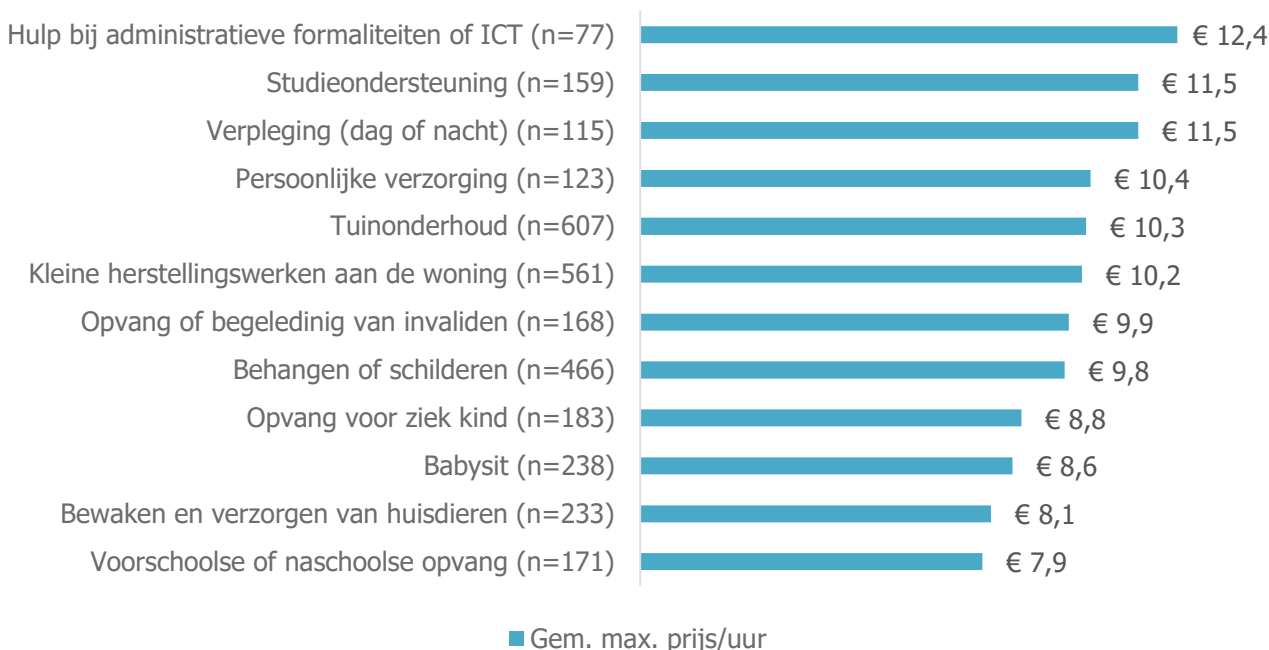
« Voor kleine reparaties vind je gewoon geen échte stielmannen meer... Ze komen gewoon niet voor kleine herstellingen! Dus af en toe beroep kunnen doen op iemand die onmiddellijk ter hulp komt zou voor mij essentieel zijn »

- Quotes uit enquêtes bij (niet-)gebruikers van dienstencheques

De bereidheid tot betalen varieert sterk per type activiteit

Zoals aangegeven in onderstaande figuur zijn gebruikers bereid om meer te betalen voor bepaalde activiteiten. Zo is de bereidheid tot betalen het hoogst voor hulp bij ICT (€ 12,4), studieondersteuning (€11,5) en verpleging (€ 11,5). Daarentegen is de bereidheid tot betalen het laagst voor het opvangen van kinderen en huisdieren (tussen € 7,9 en € 8,8).

Figuur 62: Gemiddelde prijs per uur die dienstenchequegebruikers bereid zijn te betalen voor andere activiteiten



Bron: IDEA Consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers



8 / Conclusies en aanbevelingen

8.1. Conclusies

De dienstencheques beantwoorden aan belangrijke en diverse noden van de economie en maatschappij

Sinds de invoering is het gebruik van dienstencheques fors gestegen, zowel op het niveau van de vraag, of met andere woorden het gebruik van dienstencheques, als op het niveau van het aanbod, of met andere woorden de tewerkstelling in de sector. In 2016 waren 22% van de Belgische gezinnen gebruiker van dienstencheques. Daarnaast vertegenwoordigen huishoudhulpen 3,1% van de werkende populatie in België en zijn er in totaal 1.810 actieve ondernemingen. In totaal werden meer dan 128 miljoen cheques aangekocht, goed voor gemiddeld 2,3 uren hulp in het huishouden per week per gebruiker.

Opmerkelijk is bovendien dat het systeem nieuwe gebruikers blijft aantrekken en sneller groeit dan de populatie. De forse en continue groei van de vraag naar zulke diensten toont duidelijk aan dat dienstencheques aan belangrijke en diverse noden van de maatschappij beantwoorden. Dit blijkt ook uit het profiel van de gebruikers van dienstencheques. Zo bereikt het dienstenchequesysteem zowel werkende (grote gezinnen) als ouderen/zorgbehoevenden. Deze groepen gebruiken dienstencheques dan ook om verschillende redenen. In ons onderzoek kunnen we 4 grote groepen gebruikers identificeren:

- ▶ 44% van de gebruikers gebruiken dienstencheques omdat ze **geen (of onvoldoende) tijd hebben** om deze activiteiten zelf uit te voeren: dit zijn vooral tweeverdieners;
- ▶ 27% van de gebruikers gebruiken dienstencheques omdat ze **fysiek niet meer in staat** zijn om zulke activiteiten zelf uit te voeren: dit zijn vooral oudere gebruikers;
- ▶ 10% van de gebruikers gebruikt deze diensten omdat ze het **niet zelf kunnen doen**: dit zijn bv. alleenstaande mannen;
- ▶ 21% van de gebruikers gebruikt deze diensten **uit comfort**, of met andere woorden omdat ze zulke activiteiten niet zelf willen uitvoeren.

Ten gevolge van de huidige socio-demografische evoluties verwachten we dat de hierboven vermelde motieven (en vooral de drie eerste) in de toekomst in belang zullen toenemen en de maatschappelijke vraag naar huishoudelijke diensten dus verder zal groeien. We zien volgende evoluties met een belangrijke impact op de vraag:

- ▶ Er zal binnen het gezin steeds minder tijd beschikbaar zijn voor het huishouden door de stijgende participatiegraad van vrouwen;
- ▶ De vergrijzende bevolking heeft meer behoefte aan hulp in het huishouden;



- ▶ Het aandeel eenoudergezinnen waarbij de nood aan huishoudhulp groot is, stijgt continu;
- ▶ Er is steeds meer nood aan een geïntegreerde aanpak om werk werkbaar te maken, waarbij de combinatie werk-gezin ook een belangrijke factor is.

Ook het aanbod (de arbeidskrachten) neemt wellicht toe met de de-industrialisatie en digitalisering van de economie en de afname van het aantal jobs voor laaggeschoolden. Ook de vluchtelingencrisis brengt een aantal laaggeschoolde arbeidskrachten met zich mee die dankzij deze sector hun plaats kunnen vinden op de arbeidsmarkt.

Het dienstenchequesysteem is een sterk systeem... maar heeft ook een aantal zwaktes

Dienstenchequegebruikers zijn erg tevreden over het systeem in het algemeen. Zo geeft 9 op 10 gebruikers aan hier eerder of zeer tevreden over te zijn. Vooral de [kwaliteit van de prestaties van de huishoudhulp en van de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming](#) scoort erg hoog. De kwaliteit van de prestatie en de professionele omgeving waarin de prestatie plaatsvindt worden dan ook als een sterkte van het systeem gezien.

De [aankoopprijs en de laagdrempeligheid van de dienstencheques](#) zijn eveneens belangrijke sterktes. De prijs van de dienstencheques is dan ook de eerste reden van gebruikers om gebruik te maken van dit systeem in de plaats van andere systemen. Daarnaast is het [officiële statuut van de huishoudhulp](#) de tweede reden om beroep te doen op de dienstencheques in plaats van een ander systeem. Zowel de gebruikers als de niet gebruikers hebben [vertrouwen in een officieel en bekend systeem](#) dat goed geïmplementeerd is in de gewoontes van de populatie. Slechts 2% van de niet-gebruikers heeft er nog nooit horen van spreken.

Ondanks alle bovenvermelde sterktes, doet 36% van de gebruikers van dienstencheques nog uitgebreid beroep op andere systemen naast de dienstencheques: 18% op thuiszorgdiensten, 14% op een PWA of wijkwerker en 13% op diensten van de Kinderoppasdienst (bvb. Gezinsbond). De voornaamste redenen om beroep te doen op zulke diensten zijn gelinkt aan de zwaktes van het dienstencheque-systeem:

- ▶ [De beperkte lijst van activiteiten](#): Gebruikers doen beroep op andere systemen voor de diensten die niet toegelaten zijn via de dienstencheques;
- ▶ [De beperkte flexibiliteit voor de gebruiker](#): Dienstencheques worden vooral gebruikt voor vaste diensten terwijl andere systemen gebruikt kunnen worden voor sporadische hulp;
- ▶ [De werking met cheques](#): Via andere systemen kan men direct via cash of factuur betalen terwijl dienstencheques via papieren of elektronische cheques werken. In de studie blijkt eveneens dat de elektronische cheques niet optimaal werken voor de gebruikers.

Niettemin wordt het dienstenchequesysteem als inspirerend beschouwd door vele landen en de Europese Commissie. In verschillende landen/regio's/gemeenten zijn er discussies aan de gang over de implementatie van een systeem van diensten voor particulieren, geïnspireerd op het Belgisch systeem (namelijk Tsjechië, Rotterdam, Baden-Wuerttemberg in Duitsland, enz.). Het Belgisch dienstenchequesysteem werd reeds als goede praktijk voorgesteld zowel door de Europese Commissie als door het Europees Parlement.

De dienstencheques hebben een belangrijke meerwaarde voor de economie en de maatschappij, die de initiële doelstellingen van het systeem overstijgt

Het stelsel van de dienstencheques, ingevoerd in 2004, was een tewerkstellingsmaatregel die initieel drie doelstellingen nastreefde, namelijk:

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

Uit deze studie blijkt duidelijk dat het dienstenchequesysteem al lang deze doelstellingen heeft bereikt en zelfs overtoffen. De dienstencheques hebben volgende bredere impact op de maatschappij:



- ▶ **Creatie van jobs voor laag en middengeschoolden:** De sector telde in 2016 in totaal 140.171 dienstencheque-werknemers, of 79.002 voltijds equivalente werknemers. Daarnaast zet de dienstenchequesector ook 3.207 omkaderingsleden aan het werk. In een context van de-industrialisatie en daling van het aantal jobs voor laaggeschoolden heeft de creatie van deze jobs een directe impact op de tewerkstelling en werkloosheidsgraden van laaggeschoolden. Zo zijn in België, in tegenstelling tot de andere EU-landen, vrouwen relatief minder getroffen door werkloosheid dan mannen: 14,2% vrouwen zijn werkloos in België versus 14,6% mannen. In de andere EU-landen zijn vrouwen daarentegen vaker werkloos dan mannen (respectievelijk 15,5% en 14,1%). Volgens de literatuur zouden deze verhoudingen in België zich vooral verklaren door het dienstenchequesysteem dat laaggeschoolde vrouwen aan het werk heeft kunnen zetten en vooral kunnen behouden. Ook heeft de dienstenchequesector de impact van de crisis op laaggeschoolden kunnen inperken.
- ▶ **Inperking van zwartwerk:** De sector van huishoudelijke diensten is in de meeste landen gekenmerkt door veel zwartwerk. In de gebruikersenquête gaf 8% van de dienstenchequegebruikers aan voordien een huishoudhulp in het zwart te hebben. Maar de kans is groot dat niet alle respondenten hier eerlijk over zijn. Uit een enquête van de Europese Commissie blijkt dat er in België minder beroep wordt gedaan op iemand in het zwart voor huishoudelijke taken (10%) dan gemiddeld in de EU (15%). Opmerkelijk is echter dat voor renovatie- en herstellingswerk in de woning het percentage zwartwerk in België veel hoger ligt (34%) dan de Europese gemiddelde (29%). In Frankrijk, Finland en Zweden waar hun gesubsidieerd systeem voor huishoudelijke diensten ook gebruikt kunnen worden voor kleine renovatie- en herstellingswerken in huis is het aandeel zwartwerk voor deze activiteiten veel lager (ongeveer 22%). Dit wijst zonder twijfel op de positieve impact van zulke gesubsidieerde systemen op het gebruik van zwartwerk.
- ▶ **Meer evenredige arbeidsdeelname:** De dienstenchequesector creëert jobs voor doelgroepen die doorgaans meer moeilijkheden hebben een job te vinden. Uit een studie voor het Vormingsfonds voor dienstenchequewerknemers blijkt dat 98% van de dienstenchequewerknemers vrouw zijn en 46% is laaggeschoold (92% laag- of middengeschoold). 24% is niet in België geboren (59% in Brussel). Het is duidelijk dat het dienstenchequesysteem veel kansengroepen tewerkstelt en zo bijdraagt aan een hogere en meer evenredige arbeidsdeelname.
- ▶ **Creatie van nieuwe ondernemingen of activiteiten:** Door het dienstenchequesysteem zijn er nieuwe ondernemingen gestart, of hebben bestaande ondernemingen/organisaties hun activiteiten uitgebreid. Het aantal dienstencheque-ondernemingen bereikte een hoogtepunt in 2011, met 2.754 ondernemingen. Erna zwakte dat aantal wat af, voornamelijk omwille van een consolidatie in de markt. In 2016 waren 1.810 dienstencheque-ondernemingen actief in België.
- ▶ **Hogere participatiegraad en productiviteit van de actieve bevolking door minder huishoudelijke verplichtingen:** Het dienstenchequesysteem neemt een deel van de huishoudelijke verplichtingen over, wat voor haar gebruikers de ruimte kan creëren om meer uren te werken. Uit deze studie blijkt dat 20% van de gebruikers dankzij dienstencheques meer uren kunnen werken en dat 10% zonder dienstencheques minder uren zouden zijn gaan werken. Bij een resterende 11% werkende gebruikers hebben dienstencheques er zelfs toe bijgedragen dat ze (terug) zijn gaan werken. Gemiddeld werken deze gebruikers 1 dag extra per week. Omgerekend in aantal dagen op één jaar, en rekening houdend met een mogelijke substitutie-effect, komen deze extra dagen overeen met 22.011 voltijds equivalente werknemers. Voor heel België betekent dit dat het gebruik van dienstencheques ervoor zorgt dat 22.011 extra voltijdse banen ingevuld kunnen worden in andere sectoren dan de dienstencheques (13.368 in Vlaanderen, 3.183 in Brussel en 5.460 in Wallonië). Als men de verhouding berekent tussen het aantal VTE jobs in de dienstencheques en het aantal ingevulde VTE banen in de andere sectoren dankzij de dienstencheques kan men stellen dat 3,6 voltijds equivalente werknemers in de dienstencheques ervoor zorgen dat 1 extra VTE in andere sectoren kan werken.



- ▶ **Meer autonomie en langer in eigen huis blijven wonen voor oudere gebruikers:** 72% van de gebruikers van 65 jaar of ouder zijn het ermee eens dat ze dankzij dienstencheques langer in eigen huis kunnen blijven wonen. Ook geven 60% gebruikers van 65 jaar of ouder aan dat ze dankzij dienstencheques autonomer zijn. Dit komt niet alleen het welzijn van deze groep ten goede, maar betekent ook een kostenbesparing voor de overheid. Zo bedraagt de kost voor de overheid van een rusthuis gemiddeld € 49,18/dag en van een rust en verzorgingshuis € 73,34/dag²⁹. Daarnaast kunnen dienstencheques een deel van de zorg van actieve familieleden wegnemen, waardoor dit ook een positieve impact heeft op het welzijn en de productiviteit van de actieve bevolking.
- ▶ **Verschuiving van huishoudelijke taken via zorgdiensten naar het dienstenchequesysteem:** 47% van de gebruikers van thuiszorgdiensten vóór hun gebruik van dienstencheques deden geen beroep meer op dit systeem na hun intrede in de dienstencheques. Deze verschuiving geldt vooral voor Vlaanderen en betekent ook een kostenbesparing. Zo bedraagt de kost voor de overheid van 1 uur thuiszorgdienst gemiddeld € 28,2 in Vlaanderen³⁰, wat hoger is dan de gemiddelde kost voor de overheid van een dienstencheque, namelijk €13,2.
- ▶ **Hoger welzijn van de actieve bevolking door betere werk-privé balans:** De balans tussen werk en privé heeft een belangrijke impact op het welbevinden en een goed evenwicht is cruciaal om werkbaar werk doorheen de hele loopbaan te garanderen. In onze enquête bij dienstenchequegebruikers gaf 85% van de werkende gebruikers aan dat ze door het gebruik van dienstencheques een betere levenskwaliteit ervaren. 84% zegt dat ze meer vrije tijd hebben, 81% dat ze werk en privé beter kunnen combineren, 79% dat ze meer kunnen rusten en ook 79% dat het gebruik ertoe bijdraagt dat ze minder stress hebben.
- ▶ **Hoger welzijn en (sociale) bescherming van werknemers in de sector van de huishoudelijke diensten:** Het formaliseren van de sector van de huishoudelijke diensten heeft een positieve invloed op het welzijn van de werknemers binnen deze sector. Een officiële job betekent betere werkomstandigheden, recht op sociale zekerheid, opbouw van pensioen, enz.

De globale kwantificeerbare baten van de 1^e orde van het systeem compenseren de directe kost van het systeem voor de overheid

Een voltijdse dienstenchequejob kost gemiddeld € 25.354 op jaarbasis aan de overheid, maar brengt € 24.151 op, rekening houdend met de terugverdieneffecten die kwantificeerbaar zijn. Hier zijn echter regionale verschillen, gelinkt aan de kost van het systeem in elke regio. Hoewel de bruto-kost voor de overheid in totaal een zeer groot bedrag vertegenwoordigt, slaagt het systeem erin door zijn directe en indirecte effecten om in Brussel en Wallonië meer baten te genereren dan kosten (voornamelijk omwille van de lagere fiscale aftrekbaarheid). In Vlaanderen zijn de berekende baten lager dan de kosten, maar niet alle baten van het systeem zijn kwantificeerbaar. De baten van het systeem bestaan voornamelijk uit:

- ▶ **Directe terugverdieneffecten uit de creatie van jobs voor dienstenchequewerknemers:** De directe baten uit de daling van de werkloosheidsuitkeringen en de stijging van de inkomsten bestaande uit sociale bijdragen en belastingen betaald door dienstenchequewerknemers zijn goed voor 55% van de totale kosten van het systeem.
- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten door de extra activiteit van gebruikers:** Zoals eerder vermeld kunnen dankzij het gebruik van dienstencheques ongeveer 22.011 VTE-extra banen ingevuld worden in andere sectoren dan de dienstencheques. Deze extra activiteiten zorgen weer voor extra inkomsten voor de overheid uit sociale bijdragen en belastingen, die goed staan voor 34% van de totale kosten.
- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten uit de creatie van jobs voor omkaderingsleden:** De terugverdieneffecten uit de creatie van deze jobs, bestaande alweer uit de daling van de werkloosheidsuitkeringen, als de stijging van de inkomsten bestaande uit sociale bijdragen en belastingen voor omkaderingsleden, bedragen 5% van de totale kosten.

²⁹ Bron : Studie solidaritis (2016), Maison de repos : à quel prix ?.

³⁰ Bron: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen.



- ▶ **Indirecte terugverdieneffecten uit de creatie van nieuwe ondernemingen of uitbreiding van activiteiten:** Ondernemingen betalen gemiddeld € 0,26 per cheque aan bedrijfsbelasting, wat in totaal 1% van de totale kosten van een dienstencheque vertegenwoordigt.

Een belangrijke discussie hierbij is dat de terugverdieneffecten zich namelijk situeren bij de federale overheid terwijl de kosten voor de regio's zijn. Dit is echter een vaststelling die geldt voor elke tewerkstellingsmaatregel en activeringsmaatregel en niet inherent is aan het dienstenchequesysteem.

De dienstenchequesector staat voor grote uitdagingen

Ondanks het succes van de maatregel heeft de sector te kampen met grote uitdagingen die een bedreiging kunnen zijn voor de duurzaamheid van het systeem. Deze uitdagingen situeren zich voornamelijk op niveau van de aanbieders van diensten:

- ▶ **De krapte op de arbeidsmarkt:** Dienstencheques worden als een knelpuntberoep gezien in Vlaanderen. Tussen de periode maart 2017 en februari 2018, kreeg de VDAB 20.005 vacatures en bleven 3.872 vacatures openstaand. Als gevolg van deze toenemende krapte op de arbeidsmarkt in de dienstenchequesector neemt ook de concurrentie tussen bedrijven voor het aantrekken en behouden van dienstenchequewerknemers sterk toe. Als gevolg merken bedrijven een stijgende rotatie van huishoudhulpen. De krapte op de arbeidsmarkt in de dienstenchequesector zorgt er ook voor dat bedrijven steeds meer werknemers die verder van de arbeidsmarkt staan proberen aan te trekken in de sector. Deze tendens versterkt het belang van goede opleidingen en omkadering in de sector om de kwaliteit van de prestaties te behouden.
- ▶ **De beperkte rendabiliteit van de bedrijven:** Voor bedrijven (leden van Federgon) bedroeg de gemiddelde marge per cheque 4,6% van hun totale opbrengsten en 3,4% van de tussenkomst in 2016. Belangrijk hierbij om op te merken is dat deze analyse slechts voor 29 leden van Federgon werd uitgevoerd, maar dat de sector ook bestaat uit andere type ondernemingen zoals gemeentes/PWA's/VZW's, etc. Uit vorig onderzoek bleek dat dit type organisaties meestal gekenmerkt is door een lagere rendabiliteit dan private commerciële bedrijven. De financiële rendabiliteit was in 2016 bovendien verbeterd. Dit wordt vooral verklaard door de tax shift die sterk werd gevoeld door bedrijven vanaf april 2016. Het is echter te verwachten dat onder meer door de niet-volledige indexering van de tussenkomst voor bedrijven in Vlaanderen en parallel de aanpassingen van het doelgroepenbeleid en de sectorale loonsverhogingen, de marges in 2017 en 2018 terug zullen dalen. Het op peil houden van de rendabiliteit van bedrijven is belangrijk om een kwaliteitsvolle omkadering en tewerkstelling van huishoudhulpen in de sector te kunnen behouden.
- ▶ **Het behouden van de kwaliteit van de prestatie:** Gezien de beperkte rendabiliteit in de sector hanteren leden van Federgon een strikt beleid om hun rendabiliteit te behouden: namelijk inzetten op schaalgrootte, centraliseren van bepaalde activiteiten, stimuleren van het gebruik van elektronische cheques, inzetten op automatisering van processen en procedures, verhoging van de productiviteit en het strikt opvolgen van ziekteverzuim. Bedrijven geven aan dat ze hun kosten zoveel mogelijk proberen te beheersen, zonder de kwaliteit van de prestatie en de omkadering van huishoudhulpen in gedrang te brengen. Deze laatste aspecten zijn uitermate belangrijk voor het behoud van zowel de klanten als de huishoudhulpen.
- ▶ **Aantrekkelijkheid en werkbaarheid van de job als huishoudhulp:** Hoewel de job als huishoudhulp verschillende sterktes heeft, namelijk de flexibiliteit in de uren, de autonomie en de sterke relaties met de klant, heeft ze ook te kampen met een aantal zwaktes, namelijk de fysieke belasting van de job. Huishoudhulpen worden ook ouder waardoor het uitermate belangrijk is dat hun job werkbaar blijft, ook op oudere leeftijd.
- ▶ **Instabiliteit van de sector omwille van de afhankelijkheid van politieke beslissingen:** Regionale overheden zijn cruciale actoren voor de sector. Het zijn zij die het regelgevend kader en de belangrijke paramaters van het systeem bepalen (bv. de prijs, de tussenkomst voor bedrijven, enz.). Hierdoor is de sector heel afhankelijk van politieke keuzes. Bovendien hebben sinds de regionalisering de verschillende regionale overheden diverse wijzigingen doorgevoerd aan het stelsel van de dienstencheques waardoor belangrijke regelgevende aspecten van het systeem variëren tussen regio's. Dit bemoeilijkt het werk van bedrijven actief in de drie regio's en maakt de werking ook complexer en duurder qua operationele kost.



8.2. Aanbevelingen

Zoals in vorig hoofdstuk samengevat heeft het dienstenchequesysteem een grote meerwaarde voor de economie en de maatschappij, maar wordt de duurzaamheid van de sector bedreigd door een aantal knelpunten. Daarnaast heeft het systeem ook te kampen met een aantal zwaktes. In dit hoofdstuk worden aanbevelingen geformuleerd om het systeem – vooral op korte termijn - te optimaliseren en een antwoord te bieden op de bedreigingen voor de sector. Deze aanbevelingen hebben betrekking op de vier actoren van het systeem.

De financiële haalbaarheid van het systeem voor de overheid garanderen

Bij de discussie over de financiële haalbaarheid van het systeem voor de overheid is het belangrijk om **niet enkel rekening te houden met de kosten van het systeem maar ook met de opbrengsten**. Hoewel de bruto-kost voor de overheid in totaal een groot bedrag vertegenwoordigt, slaagt het systeem erin om zo goed als in evenwicht te zijn als men de kwantificeerbare terugverdieneffecten in rekening brengt.

Indien de overheid de bruto kost van het systeem wenst te optimaliseren, zijn volgende pistes relevant:

- ▶ **Invoer van een systeem van derde betaler:** de kost van het systeem kan verdeeld worden over andere actoren die ook baten hebben bij zulk systeem. Meer specifiek denken we aan de invoer van een derde betaler systeem zoals in Frankrijk waarbij werkgevers of verzekeringsmaatschappijen een deel van de kost van dienstencheques kunnen betalen ten voordele van hun werknemers of leden.
- ▶ **Efficiëntere en doelgerichte controles voorzien in de sector:** op basis van datamining om de fraudes in de sector sneller te detecteren en te bestrijden.

We bevelen **aan om de netto prijs van dienstencheques niet te verhogen**: De analyse van de prijselasticiteit en de resultaten van de gebruikersenquête hebben duidelijk aangetoond dat een stijging van de kostprijs en daling van fiscale aftrek van de dienstencheques een impact zal hebben op het gebruik en op de toegankelijkheid van het systeem voor een deel van de gebruikers. Bovendien zouden prijsstijgingen kunnen leiden tot meer werkdruk voor huishoudhulpen die met minder uren vaak hetzelfde werk moeten doen als voordien.

De financiële duurzaamheid van bedrijven garanderen

Dienstencheque-ondernemingen zijn belangrijke actoren in het systeem. Het is dan ook belangrijk dat ze performant kunnen werken en een kwaliteitsvolle omkadering en tewerkstelling kunnen blijven bieden aan hun huishoudhulpen. Volgende aanbevelingen zijn hierbij op hun plaats:

- ▶ **Een volledige indexering van de tussenkomst van de overheid voor bedrijven voorzien in de drie regio's:** op basis van de cao-verhogingen en de inflatie. De niet volledige indexatie leidt tot een continue inkrimping van de marges van bedrijven en brengt de kwaliteitsvolle omkadering en tewerkstelling van huishoudhulpen in gedrang.
- ▶ **Stimuleren van het gebruik van elektronische cheques:** Om de kosten van de behandeling van papieren cheques te beperken voor ondernemingen pleiten we om het gebruik van elektronische cheques nog meer te stimuleren en papieren cheques enkel te voorzien voor gebruikers zonder toegang tot internet. Op langere termijn pleiten we echter voor een volledige omschakeling naar een elektronisch systeem, eventueel onder de vorm van een e-rekening. Dit zal echter gepaard moeten gaan met een oplossing voor gebruikers die geen toegang hebben tot internet, bv. door het invoeren van de mogelijkheid om als derde een portefeuille te beheren.
- ▶ **Stabiliteit in het beleid:** Om stabiliteit te kunnen bieden aan de sector en bedrijven is het belangrijk om vanaf het begin van een legislatuur de mogelijke aanpassingen aan het systeem te communiceren via het regeerakkoord en zich hieraan te houden. Ook een duidelijke afstemming en samenwerking tussen de verschillende regionale overheden is van groot belang voor de sector.



Aantrekken en behouden van dienstenchequewerknemers

Om de vraag naar hulp voor huishoudelijke taken te beantwoorden is het nodig om de huishoudhulpen met de nodige competenties aan te trekken in de sector en ook te behouden. In deze context doen we volgende aanbevelingen:

- ▶ **Opwaardering van de job als huishoudhulp:** om de instroom in de sector te stimuleren en de huishoudhulpen in de sector te behouden is het noodzakelijk om werk te maken van werkbaar werk en de opwaardering van de job als huishoudhulp. Voor concrete acties hierrond verwijzen we naar de studie van het Vormingsfonds voor dienstenchequewerknemers, specifiek gericht op werkbaar werk.
- ▶ **Actieve betrokkenheid van Actiris/Forem/VDAB om werklozen in het systeem aan te trekken:** een actieve samenwerking tussen de bedrijven en Actiris/Forem/VDAB/Arbeitsamt is uitermate gewenst voor het aantrekken maar ook opleiden van potentiële kandidaten in het dienstenchequesysteem.

Nog beter rekening houden met de noden van gebruikers

Hoewel gebruikers heel tevreden zijn over het systeem, kunnen hun noden nog beter beantwoord worden door:

- ▶ **De werking van elektronische dienstencheques te optimaliseren:** Dit kan gerealiseerd worden door een betere zicht te geven op de resterende cheques en de aankoop van cheques te automatiseren, zonder betaling van extra kosten.
- ▶ **De toegelaten activiteiten uit te breiden:** Gebruikers maar ook niet-gebruikers zijn vragende partij om het gebruik van dienstencheques uit te breiden naar extra activiteiten en meer specifiek voor tuinonderhoud en kleine klusjeswerken. Deze activiteiten worden momenteel vaak in het zwart uitgevoerd en kunnen extra banen bieden aan minder gekwalificeerde mannen. Deze diensten kunnen eveneens belangrijke terugverdieneffecten genereren voor de overheid. We bevelen dus aan om de discussie te voeren over de uitbreiding van de activiteiten in het dienstenchequesysteem en na te gaan welk model hiervoor het meest toegepast is binnen het huidige systeem.

Al deze aanbevelingen kunnen bijdragen aan een betere werking van het systeem en in fine aan de duurzaamheid van een systeem dat belangrijke behoeftes van de maatschappij invult en een grote meerwaarde is voor de Belgische economie.





BIJLAGEN



1/ Bijlage 1. Methodologie van de enquête

De enquête werd uitgevoerd bij huidige en potentiële gebruikers van dienstencheques. Er werd hiervoor samengewerkt met CheckMarket, die de enquête naar een panel uitstuurde. De veldwerkperiode liep van 21 februari tot 8 maart. Volgende steekproefgroottes werden gerealiseerd:

- ▶ 2.037 dienstenchequegebruikers
- ▶ 1.029 niet-gebruikers (i.e. gebruikers die nog nooit gebruik maakten van dienstencheques)
- ▶ 248 voormalige dienstenchequegebruikers

Tabel 2 toont de verdeling van de steekproef van de 2037 dienstenchequegebruikers t.o.v. de hele populatie dienstenchequegebruikers. We moeten hier echter rekening houden met het feit dat beide groepen niet één op één te vergelijken zijn. De hele populatie dienstenchequegebruikers zijn de gebruikers die ingeschreven zijn bij Sodexo. Echter, in de enquête zijn de respondenten ofwel zelf ingeschreven, ofwel is dat een ander lid van het gezin. De verdeling naar regio in de enquête is vergelijkbaar met die in de totale populatie gebruikers. We zien meer 18-34 jarigen en minder 35-44 jarigen in onze steekproef van gebruikers ten opzichte van de totale groep ingeschreven gebruikers. We hebben ervoor gekozen om dit niet te herwegen omwille van de bovengenoemde beperking in vergelijkbaarheid. We hebben wel alle resultaten van de totale steekproef vergeleken met de steekproef zonder de jongeren en zagen dat dit geen significante verschuiving in de resultaten teweegbracht.

Tabel 2: Verdeling van de steekproef vs. verdeling van de hele populatie dienstenchequegebruikers

		Verdeling van hele populatie dienstenchequegebruikers	Verdeling van de steekproef gebruikers
Regio	Brussel	9%	10%
	Vlaanderen	57%	61%
	Wallonië	34%	29%
Leeftijd	18-34	14%	27%
	35-44	25%	17%
	45-54	21%	18%
	55-64	15%	19%
	65+	24%	19%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers en cijfers van Sodexo

Tabel 3 toont de verdeling van de niet- en voormalige gebruikers. Deze verdeling gebeurde op natuurlijke wijze doordat een steekproef representatief voor de Belgische bevolking de vragenlijst invulde en iedere respondent bij het begin aangaf of hij huidige, niet- of voormalige gebruiker van dienstencheques is. De verdeling van niet- en voormalige gebruikers die daaruit volgde is op die manier representatief voor de totale populatie van niet- en voormalige gebruikers in België.

Tabel 3: verdeling van de steekproef van de niet- en voormalige gebruikers

		Verdeling van de steekproef niet-gebruikers	Verdeling van de steekproef voormalige gebruikers
Regio	Brussel	7%	8%
	Vlaanderen	56%	59%
	Wallonië	37%	33%
Leeftijd	18-34	29%	28%
	35-54	37%	38%
	55-64	20%	22%
	65+	14%	13%

Bron: Enquête IDEA Consult bij 1029 niet-gebruikers en 248 voormalige gebruikers van dienstencheques

2/ Bijlage 2. Berekening van de prijselasticiteiten via log-regressie

Berekening van de elasticiteit

De elasticiteit geeft het verband weer tussen de relatieve verandering in een bepaalde parameter, P , en de gevraagde hoeveelheid dienstencheques, Q :

$$\varepsilon = \frac{\frac{Q2 - Q1}{Q1}}{\frac{P2 - P1}{P1}}$$

Een verandering in een specifieke parameter is bijvoorbeeld een stijging in de bruto prijs van dienstencheques. De elasticiteit wordt dan berekend als de procentuele verandering in het aantal dienstencheques gedeeld door de procentuele verandering in de prijs. Wanneer de elasticiteit kleiner is dan -1 of groter is dan 1, is de vraag elastisch en neemt het aantal dienstencheques aanzienlijk af (<-1) of toe (>1) ten gevolge van de prijsstijging. In dit geval spreekt men van een hoge prijsgevoeligheid. Wanneer de elasticiteit tussen -1 en 1 ligt, dan is de vraag inelastisch en verandert het aantal dienstencheques maar weinig ten gevolge van de prijsstijging. In dit geval spreekt men van een lage prijsgevoeligheid.

We beschouwen de prijselasticiteit van dienstencheques. Zoals bovenstaande figuren aantoonden zijn de prijzen aanzienlijk geëvolueerd sinds de opstart van het dienstenchequesysteem. Een praktisch probleem is dat de elasticiteit voor dienstencheques varieert bij verschillende niveaus van prijzen. Om de elasticiteit correct te berekenen, dienen de wijzigingen in prijzen doorheen de tijd in rekening worden gebracht. De gepaste econometrische oplossing hiervoor is het schatten van het verband tussen de log van de afhankelijke variabele (i.e., het aantal aangekochte dienstencheques) en de log van de onafhankelijke variabelen (i.e., de bruto prijs). De geschatte verbanden zijn gelijk aan de elasticiteiten. Dit brengt ons tot het volgende regressiemodel:

$$LOGDC = \beta_1 LogPrijs + \beta_2 LogGebruikers + \beta_3 X + D_t + \varepsilon;$$

met LOGDC als de log van de hoeveelheid dienstencheques, LogPrijs als de log van de bruto prijs van de dienstencheques, LogGebruikers als de log van de gebruikers, D_t als een dummy die de impact van de verschillende maanden capteert (en als controle de vorm van een tijdstrend aanneemt) en X als controle variabelen. De controlevariabelen die werden toegevoegd zijn het inkomen per inwoner van de regio, het aantal werklozen en een dummy die een verandering in de fiscale aftrek van de dienstencheques capteert. Omdat het gebruik van huidige dienstencheques mogelijks gedetermineerd wordt door gebruik in het verleden en omdat er mogelijks variabelen zijn die we niet capteren met dit model, voegden we een gelaggeerde variabele toe om te controleren of onze resultaten in stand blijven (i.e., $LogDC_{t-1}$, bv. bestaande substituten voor dienstencheques, GMM-schattingen, autocorrelatie robuuste standaardafwijkingen). Het toevoegen van deze controles laat ons toe om de elasticiteiten robuust te schatten. Het toevoegen van deze controles laat ons toe om de elasticiteiten robuust te schatten. De schattingen werden uitgevoerd door prof. dr. Stijn Ronsse en nagekeken door prof. dr. Ilse Ruysen, respectievelijk gespecialiseerd in toegepaste en geavanceerde econometrische schattingen.

Dit model werd geschat op basis van alle publiek beschikbare maandelijks gegevens over aantal dienstencheques, prijzen en aantal actieve gebruikers. Dit betreft de periode 2009-2015 voor deze tussentijdse nota. Wij kozen ervoor enkel de data na 2009 te gebruiken, omdat voordien geen data over actieve gebruikers beschikbaar zijn. De cijfers lenen zich niet tot extrapolatie voor 2009. De crisisgevoeligheid zou tot een te grote vertekening van de resultaten leiden. De resultaten van dit model leiden tot zowel de prijselasticiteit (i.e., coëfficiënt β_1) als de gebruikerselasticiteit (i.e., coëfficiënt β_2).

In alle regressies stellen we een significante impact vast, zowel van de prijs als van het aantal gebruikers. Ongeacht de schattingstechniek behouden de coëfficiënten dezelfde grootteorde. De impact van de controlevariabelen werd in alle schattingen als insignificant weergegeven.

Het projectiemodel laat toe om belangrijke parameters van het dienstenchequesysteem te wijzigen. Specifiek laat het model de wijziging in het aantal aangekochte dienstencheques voorspellen bij wijzigingen in de bruto prijs (i.e., de aankoopprijs) en/of het aantal gebruikers door externe factoren.

Terwijl wijzigingen in de aankoopprijs voortvloeien uit beslissingen op beleidsniveau, hangt de evolutie van het aantal gebruikers zowel af van de populatiegroei als van externe factoren (bv. een nieuw beleid m.b.t. zorg). Om te verzekeren dat het projectiemodel de effecten van externe beslissingen rond veranderingen in prijs en gebruikers op een correcte manier voorspelt, dienen we de toekomstige wijzigingen in het aantal gebruikers ten gevolge van de populatiegroei te berekenen en incorporeren in het projectiemodel. We stellen bijgevolg volgend regressiemodel op voor het aantal gebruikers:

$$\text{Gebruikers} = \beta_1 \text{Bevolkingsaantal} + \beta_2 \text{Gebruiker}_{t-1} + \varepsilon;$$

met Gebruikers als het aantal voorspelde gebruikers, bevolkingsaantal als de voorspelde populatie, gebruiker_{t-1} als het aantal gebruikers van het vorig jaar en ε als de restterm die externe factoren (zoals een nieuw beleid m.b.t. zorg) capteert.

De coëfficiënt β_1 weerspiegelt het effect van de populatiegroei op het aantal gebruikers. Dit verband werd geschat op basis van alle beschikbare publieke gegevens over aantal *actieve* gebruikers en bevolkingsaantallen (18+; i.e., de leeftijdscategorie die gebruik maakt van dienstencheques) per regio. Dit betreft de periode 2009-2016. De resultaten van dit model leiden tot de volgende effecten van populatiegroei (coëfficiënt β_1) voor de 3 regio's:

Tabel 4: Populatiegroei-effecten per regio

Regio	Populatiegroei-effecten
Brussel	0,14
Vlaanderen	0,78
Wallonië	0,27

Bron: IDEA Consult op basis van eigen berekeningen

Deze resultaten werden vervolgens gebruikt om het toekomstig aantal gebruikers te voorspellen. Hiertoe werken we met de populatiegegevens uit het bevolkingsvoorzicht van Statbel. We incorporeren deze evolkingsvoorzichten in het projectiemodel zodat het model rekening houdt met wijzigingen in het aantal gebruikers in functie van de populatiegroei. Dit finale projectiemodel laat toe om voorspellingen te maken over het aantal aangekochte cheques in de drie regio's tot en met 2025 op basis van een wijziging in de aankoopprijs en/of het aantal gebruikers door een externe factor.



3/ Bijlage 3. Beschrijving van andere systemen in de EU

Tabel 5: Beschrijving andere EU-systemen

	Frankrijk	Zweden	Finland
Introductie jaar	2006	ROT: 2008 RUT: 2007	2001
Officiële doelstelling	▶ Het evenwicht tussen werk- en gezinsleven bevorderen; ▶ Bedrijven voorzien van een bijkomend voordeel om hun medewerkers te helpen een betere balans te vinden tussen werk en privé; ▶ Hulp bieden aan kwetsbare groepen in de samenleving (voornamelijk hulpbehoevende en oudere mensen); ▶ Zorgen voor een groei in de sector van de huishoudelijke diensten, wat op zijn beurt zou moeten leiden tot meer werkgelegenheid; ▶ Het zwartwerk verminderen door legitieme opties aan te bieden voor tewerkstelling in de huishoudelijke sector.	Verminderen van het zwartwerk	De strijd aangaan tegen zwartwerk en formele tewerkstelling voor huishoudelijke diensten aanmoedigen.
Type tussenkomst van de overheid	De Franse overheid komt tussen in verscheidene aspecten van de financiering van het systeem. Afhankelijk van het type cheques, worden de kosten gedeeld tussen de overheid, de gebruiker en de werkgever of sociale instellingen van de gebruiker. ▶ De gebruiker krijgt een belastingvoordeel van de overheid. De gebruiker kan tot 50% vermindering van de kosten krijgen, waaronder het loon en de sociale bijdragen, tot een plafond van € 12.000 of met andere woorden een eigenlijke vermindering van € 6.000. Voor mensen met kinderen of andere hulpbehoevenden bedraagt het plafond € 15.000 en voor mensen met een invaliditeit van minstens 80% gaat het tot € 20.000. ▶ De instanties (werkgevers/sociale instellingen) die de cheques met vaste waarde (co)financieren kunnen een belastingvermindering op de winst krijgen die gelijk staat aan 25% van het betaalde bedrag voor de cheques voor hun werknemers of hulpbehoevenden, met een maximum van € 500.000 per jaar. De werkgevers zijn ook vrijgesteld van sociale bijdragen voor met cheques betaalde hulp voor hun werknemers tot € 1.830 per werknemer per kalenderjaar.	50% van de kost, met een plafond van € 10.630, wat overeenkomt met een belastingvermindering van € 5.300 voor een gebruiker in een jaar. In het meest recente begrotingsvoorstel, is de maximale vermindering voor RUT-diensten verlaagd van € 5.300 naar € 2.683,06 per jaar voor mensen jonger dan 65. Bovendien zijn enkele diensten die eerder werden opgenomen in de RUT-vermindering niet langer aftrekbaar en werd voor ROT de subsidiemarge verlaagd van 50% naar 30% van de arbeidskosten. Kenmerkend voor dit systeem is dat de gebruiker enkel de helft van de kost aan zijn onderneming betaald en dat de onderneming hierna de belastingvermindering van de overheid krijgt, in de vorm van een interventie. De gebruiker moet dus niet de volledige	Het systeem bestaat uit een belastingvermindering van: ▶ 45% van de uitgaven wanneer gebruikers de dienst aangeschaft hebben via een organisatie ▶ 15% van het loon en 100% van de patronale sociale bijdragen wanneer gebruikers de werknemer rechtstreeks in dienst nemen. De maximum belastingvermindering bedraagt € 2.400 per jaar per persoon (€ 4.800 per gezin). Enkel gebruikers die nog geen steun gekregen hebben via een zorgbeleid komen in aanmerking.

	De erkende bedrijven en verenigingen die zorg en huishoudelijke diensten verstrekken, ontvangen indirecte overheidssteun via de gedeeltelijke of volledige vrijstelling van sociale bijdragen, waardoor de arbeid een stuk goedkoper wordt. Ze genieten ook van een verlaagd btw-tarief van 10% sinds 2013 (gestegen van 5,5%).	kostprijs betalen en hierna wachten op de terugbetaling.	
Type dienstverleners	Er zijn twee types dienstverleners: - De particuliere gebruikers: zelfstandige personen die het loon van hun werknemer dienen aan te geven. - De erkende instanties (met en zonder winstoogmerk)	De dienstverleners moeten geregistreerde bedrijven zijn (d.w.z. geen particulieren). Zij kunnen zelfstandigen zijn of bedrijven met werknemers.	Zowel organisaties met als zonder winstoogmerk bieden diensten aan binnen het belastingverminderingssysteem.
De prijs	Er zijn twee types cheques: - De "declaratieve CESU": wordt gebruikt door particulieren om een werknemer die bij hen thuis werkt of een erkende oppas aan te geven. De waarde van de cheques kan gelijkgesteld worden aan het loon dat aan de werknemer wordt betaald. - De "geprefinancierde CESU" (op voorhand betaald door een derde): wordt op voorhand gefinancierd ofwel door een bedrijf voor zijn werknemers ofwel door lokale instanties of een sociaal agentschap voor de begunstigten van een voordeel. Het wordt afgegeven op naam van de begunstigde en heeft een op voorhand bepaalde waarde die gebruikt kan worden voor het betalen van zorg en huishoudelijke diensten.	De prijs wordt vastgelegd door de markt.	De prijzen zijn gebaseerd op de marktregels. Concurrentie op vlak van prijs is bij huishoudelijke diensten extreem groot.
Type toegelaten activiteiten	Het aanbod van diensten waarop aanspraak gemaakt kan worden met de CESU-cheque is zeer uitgebreid (zowel zorg als non-zorg). De diensten in het huis zijn onder andere poetsen, strijken, kleine onderhoudstaken, tuinieren, kinderopvang thuis, studiebegeleiding, hulp met ICT of administratieve taken, bijstand voor ouderen en invaliden, opvang van zieke kinderen, ... De diensten buiten het huis zijn onder andere het bereiden van maaltijden, het leveren van maaltijden en boodschappen, het ophalen van de was, vervoer voor invaliden, gezelschap voor ouderen of invaliden en de zorg voor huisdieren.	ROT: herstellingen, renovaties en onderhoud van woningen RUT: Poetsen, koken, wassen, babysitten.	De volgende activiteiten zijn toegestaan: poetsen, tuinieren, renovaties en herstellingen aan de woning, zorg voor een inwonend ouder persoon of kind, installatie en onderhoud van IT en telecommunicatie thuis.
Omvang systeem (gefragmenteerde en verouderde gegevens)	In 2015 waren 26.270 ondernemingen en 1,23 miljoen individuele werknemers actief in de sector: 958.700 tewerkgesteld door particuliere gebruikers 435.000 door erkende instanties	In 2011 waren 140.100 werknemers tewerkgesteld in bedrijven die RUT diensten verstrekken	In 2013 waren er 390.000 gebruikers van het belastingverminderingssysteem



	▶ 324.900 kinderoppassen		▶ In 2011 waren er 3.353 huishoudelijke dienstverleners die 27.200 werknemers tewerkstelden
Overheidskosten (gefragmen teerde en verouderde gegevens)	In 2014 bedroegen de totale kosten € 6,4 miljard voor de overheid en de sociale zekerheid: ▶ De kost voor de belastingvermindering bedroeg: € 2.050 miljoen ▶ De kost voor de vrijstellingen van patronale bijdragen voor gebruikers die thuis een werknemer in dienst hebben bedroeg: € 1.563 miljoen ▶ Andere sociale en fiscale kosten: bv. btw-vrijstelling en -vermindering, verlaagde sociale bijdragen voor diensten die door verenigingen worden verleend bedroegen: € 1.580 miljoen	In 2014 bedroeg het totale bedrag dat door de overheid werd uitgegeven aan deze maatregelen bijna € 214,6 miljoen, wat overeenkomt met bijna 0,5% van het BNP.	Enkel rekening houdende met huishoudelijke diensten (d.w.z. zonder rekening te houden met herstellingen aan de woning), bedroegen de totale kosten van de belastingvoordelen € 11 miljoen in 2014. De kosten van elke nieuw gecreëerde bruto job (bruto 9.950 jobs) is groter dan € 11.000.
Terugverdieneffecten en netto kost (gefragmen teerde en verouderde gegevens)	Directe voordelen komen overeen met inkomsten die voor de overheid werden gegenereerd door de sector / het systeem door de creatie van nieuwe jobs (voor werklozen) en nieuwe bedrijven: ▶ Bijkomende inkomsten door bijdragen van werkgevers en werknemers: € 4,86 miljard ▶ Bijkomende vennootschapsbelasting, btw en lokale belastingen: € 70 miljoen ▶ Vermindering van uitkeringen voor werkloosheid en integratie-inkomsten: € 181 miljoen Indirecte voordelen bestaan uit: ▶ Alle kosten die vermeden worden voor zorg voor hulpbehoevenden, kinderopvang en studiebegeleiding: € 2,77 miljard ▶ Vermeden kosten voor kinderopvang: € 50 miljoen ▶ Inkomsten van zakelijke activiteiten: € 24 miljoen ▶ Toenemende participatiegraad van vrouwen: € 675 miljoen ▶ Vermeden kosten door de vermindering van schooluitval dankzij studiebegeleiding: € 360 miljoen Rekening houdende met alle directe en indirecte effecten, genereert de sector voordelen voor de overheid die oplopen tot € 2.640 miljoen (wat overeenkomt met 0,1% van het Franse BNP van € 1.997 miljard) of € 5.060 voor elke fulltime job. Een recentere studie toonde echter aan dat deze positieve terugverdieneffecten de kost	In 2011 voerde de werkgeversorganisatie Företagarna een kosten-batenanalyse van RUT en ROT uit in Zweden. Företagarna kwam tot de conclusie dat de inkomsten uit de belastingen van de maatregel groter waren dan de oorspronkelijke kosten van de maatregelen. Voor elke € 0,11 (1 SEK) besteed aan ROT, is er volgens de berekeningen van Företagarna een terugverdiening van € 0,16 - 0,2 (1,5 - 2 SEK).	Voor het jaar 2004 werden de terugverdieneffecten geschat op € 12,7 miljoen. De maatregel resulteert in een geschat netto voordeel voor de overheid van € 1,57 miljoen. Elke nieuw gecreëerde job zou € 3.800 opbrengen voor de overheid.



	van het systeem volledig dekken enkel voor non-zorg activiteiten. Zorg activiteiten zouden daarentegen een hogere kost hebben dan de opbrengsten.		
Evoluties	Er zijn discussies aan de gang voor de invoer van een directe belastingkrediet en volledige digitalisering van het systeem: "e-compte" waarbij elk euro bijgelegd door een gebruiker of zijn werkgever of ander instelling (bv. verzekeringsmaatschappij) automatisch tot 1 extra euro leidt gelegd door de overheid (via de directe belastingkrediet). Uit gesprekken met de Europese Commissie blijkt dat ze voorstander zijn van zulke systemen en hier ook verder onderzoek rond gaan verrichten.		

Bron: IDEA Consult op basis van literatuur



4/ Bijlage 4. Voorbeelden uit de deeleconomie

In onderstaande tabel wordt ter illustratie een aantal bestaande (deeleconomie)platformen beschreven. Hierbij wordt telkens aangegeven welke diensten worden geboden, in welk land, voor welke prijs, het statuut van de aanbieders en de kwaliteitsgaranties.

Tabel 6: Beschrijving van (deeleconomie)bestaande platformen

Platform	Beschrijving	Actief in ...	Statuut aanbieders	Prijs	Kwaliteit
Listminut	Platform dat vragers en aanbieders van diensten bij elkaar brengt. Er wordt een breed gamma aan diensten aangeboden: klussen, dierenverzorging, huishouden, lessen & hulp, events, tuinieren, transport, informatica, babysitten en zorg & welzijn.	België	Tot € 5.100: Particulier Vanaf € 5.101: Zelfstandige	Bepaald door de aanvrager van de dienst	Rating en reviews van dienstverlener Listminut ontmoet en screent alle aanbieders Betrouwbaarheidsscore o.b.v. de verschaft informatie van de aanbieder en de kwaliteit van de uitgevoerde diensten
Book a Tiger	Platform dat zich toespitst op schoonmaakdiensten. Zowel particulieren als zakelijke klanten kunnen een schoonmaker online aanvragen. Het platform selecteert de aanbieder voor een bepaalde dienst zelf.	Nederland Duitsland Zwitserland Oostenrijk	Werknemer	Prijs bepaald door het platform: € 17,90 / uur	Selectieprocedure van iedere dienstverlener door Book a Tiger Professionele schoonmaak-training voor iedere werknemer Telefonisch contact na dienstverlening voor feedback
Helping	Platform dat schoonmaakdiensten aanbiedt aan particulieren. Het platform selecteert de aanbieder voor een bepaalde dienst zelf.	Verenigde Arabische Emiraten Australië Duitsland Frankrijk Nederland Italië Singapore Verenigd Koninkrijk Ierland	Zelfstandig	Prijs bepaald door het platform: Éénmalig € 19,90 / uur Herhaling € 14,90 / uur	Alle dienstverleners worden gescreend en getest Rating en reviews van dienstverlener
Klaar is Kees	Platform dat vragers en aanbieders van diensten in de categorieën administratie, baby en kind, evenementen, huisdieren, huishouden, informatica, klussen, lessen en zorg & welzijn samenbrengt. Aanbieders betalen een maandelijkse of jaarlijkse bijdrage, of een bijdrage per klus aan het platform. Professionele aanbieders kunnen via het platform nieuwe klanten werven.	België	Tot € 5.100: Particulier Vanaf € 5.101: Zelfstandige	Prijs bepaald door de aanbieder van de dienst: Prijzen tussen € 7 - € 20 / uur	ID-check uitgevoerd door Klaar is Kees Rating en reviews van dienstverlener
Pootsy	Platform dat partnerschappen aangaat met dienstencheque-bedrijven. Particulieren kunnen er eenvoudig een schoonmaakhulp reserveren. Mogelijkheid om zelf een dienstenchequebedrijf of –werknemer te kiezen, of Pootsy er één te laten selecteren.	België	Werknemer	Prijs bepaald door het platform: er wordt betaald met dienstencheques	Dienstencheque-bedrijven screenen de huishoudhulp en leiden ze op

				€ 9 per cheque	
Mariette	Platform dat partnerschappen aangaat met dienstencheque-bedrijven. Bij een aanvraag stellen verschillende dienstenchequebedrijven een huishoudhulp voor, en gebruikers kiezen zelf de hulp op basis van beschikbaarheden, profiel en evaluaties.	België	Werknemer	Prijs bepaald door het platform: er wordt betaald met dienstencheques € 9 per cheque	Dienstencheque-bedrijven screenen de huishoudhulp en leiden ze op Rating en reviews van de dienstverlener
Amazon Home Services	Amazon breidde zijn aanbod uit naar diensten, gaande van montage van meubels, schoonmaken, installatie van elektronica, klussen, computerproblemen oplossen, tuinonderhoud tot Smart Home installatiediensten. Amazon selecteert zelf een professionele dienstverlener voor de klus.	Verenigde Staten	Zelfstandig	Prijs bepaald door het platform: ongeveer \$ 40 / uur	Geen rating per aanbieder te zien, maar er wordt wel feedback gevraagd Elke zelfstandige wordt gecontroleerd op het in regel zijn van zijn bedrijf (verzekering, licentie, etc.) en op zijn criminele verleden

Bron: IDEA Consult op basis van literatuur



5/ Bijlage 5. Paramaters van het kostenmodel

Tabel 7: Paramaters voor het kostenmodel

Impact	Parameters	VL	BR	WAL	België	Bron
Dienstencheque-werknemers	Aantal DCH-werknemers	88.334	20.169	31.668	140.171	RSZ-data
	% werknemers die niet uit het buitenland komen	79,0%	41,0%	80,0%	76,0%	Enquête huishoudhulpen (2018)
	Gemiddeld aantal gewerkte uren	21	23,9	21	21	RSZ-data
	Gemiddeld aantal klanten per week	9	9	10	9	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	Aantal VTE DCH-werknemers	48.816	12.685	17.501	77.463	RSZ-data
	Bruto-uurloon	11,06	11,13	10,62	11,06	RSZ-data
	Bruto maandloon DCH-werknemer	1.066 €	1.152 €	966 €	1.066 €	Berekening (uurloon * gemiddeld uren * 4,33 weken)
	Eindejaarspremie	576 €	622 €	521 €	576 €	Berekening (jaarloon x 4,50%)
	Bruto jaarloon DCH-werknemer	13.368 €	14.444 €	12.110 €	13.368 €	Berekening (maandloon x 12 maand)
	Proxy substitutie-effect van de tewerkstelling (op basis van % gebruikers die hiervoor beroep deden op thuiszorg, diensten van de OCMW en PWA; en hierna niet meer) en gemiddeld klanten per werknemers per week	11,4%	6,1%	6,8%	9,3%	Berekening op basis van enquête data
	% gebruikers die hiervoor beroep deden op thuiszorg, diensten van de OCMW en PWA; en hierna niet meer	13%	10%	8%	11%	Berekening op basis van enquête data
Omkaderings-personeel	Aantal omkaderingsleden	1.808	284	1.116	3.207	Federale evaluatie (2013)
	Gemiddeld bruto maandloon bedienden	2.933€	3.075€	2.956€	2.960€	Statbel
	Gemiddeld bruto jaarloon bedienden	40.827 €	42.804 €	41.148 €	41.203 €	Berekening (maandloon x 13,92)
Gebruikers	Aantal gebruikers	668.066	108.456	292.616	1.069.138	Regionale data
	Substitutie-effect van het gebruik	44,4%	50,8%	56,5%	48,9%	Berekening op basis van enquête data
	% werkende gebruikers (partners of henzelf) die hiervoor hun huishouden zelf deden	35,5%	35,4%	45,9%	38,8%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% werkende gebruikers (partners of henzelf) die hiervoor hun huishouden door hun familie deden	8,9%	15,4%	10,6%	10,1%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% werkende gebruikers (partners of henzelf)	65%	68%	62%	64%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% gebruikers die meer werken (of niet minder) in totaal	34%	32%	24%	30%	Berekening op basis van enquête data
	% gebruikers die terug zijn beginnen werken dankzij dienstencheques	7%	19%	14%	11%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% gebruikers die meer werken dankzij dienstencheques	23%	24%	16%	20%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% gebruikers die niet minder werken dankzij dienstencheques	11%	8%	8%	10%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	Aantal dagen extra gewerkt per week	1,03	1,32	1,13	1,09	Berekening op basis van enquête data



	% Een halve dag of minder per week => 0,5d	32,02%	14,63%	33,66%	30,63%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% Een dag per week => 1d	41,90%	31,71%	24,75%	36,46%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% Anderhalve dag per week => 1,5d	15,02%	31,71%	23,76%	18,99%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% 2 dagen per week => 2d	3,95%	4,88%	8,91%	5,32%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	% Meer dan 2 dagen per week => 2d	7,11%	17,07%	8,91%	8,61%	Enquête bij dienstencheque-gebruikers 2018
	Gemiddeld bruto maandloon	3.414€	3.972€	3.188€	3.445€	Statbel
	Gemiddeld bruto jaarloon	47.523 €	55.290 €	44.377 €	47.954 €	Berekening (maandloon x 13,92)
Belastingsgegevens voor DCH-werknemers	Percentage werknemersbijdrage voor DCH-werknemers	13,07%	13,07%	13,07%	13,07%	Fiscale gegevens
	Vermindering werknemersbijdrage	75,11	98,20	95,89	75,11	Fiscale gegevens
	Percentage werkgeversbijdrage voor DCH-werknemers	36,4%	36,4%	36,4%	36,4%	Fiscale gegevens
	Gemiddelde verminderingen patronale bijdrage	52,2%	52,2%	52,2%	52,2%	Extrapolatie uit federale evaluatie (2013)
	Bedrijfsvoorheffing uitkering werklozen	10,1%	10,1%	10,1%	10,1%	RVA
	Vermeningvuldiging loon arbeiders	108,0%	108,0%	108,0%	108,0%	Fiscale gegevens
	Percentage belastingen voor DCH-werknemers (lage inkomens)	19,5%	19,5%	19,5%	19,5%	OECD Taxing Wages (2016)
Belastingsgegevens voor omkaderingspersoneel en gebruikers	Percentage werknemersbijdrage voor omkaderingswerknemers en werkende gebruikers	13,07%	13,07%	13,07%	13,07%	OECD Taxing Wages (2016)
	Percentage werkgeversbijdrage voor omkaderingswerknemers en werkende gebruikers (gemiddelde inkomens)	28,7%	28,7%	28,7%	28,7%	OECD Taxing Wages (2016)
	Bedrijfsvoorheffing uitkering werklozen	10,1%	10,1%	10,1%	10,1%	RVA
	Percentage belastingen voor omkaderingswerknemers en werkende gebruikers (gemiddelde inkomens)	26,8%	26,8%	26,8%	26,8%	OECD Taxing Wages (2016)
Uitkeringen van werkzoekenden	Gemiddeld uitbetaalde werkloosheidsuitkering (jaarlijks)				3.996.000.000€	ALMP database (2015)
	Aantal werklozen (jaarlijks)				429.765	ALMP database (2015)
	Gemiddeld jaarlijks werkloosheidsuitkering	9.298€	9.298€	9.298€	9.298€	Berekening
Bedrijfsgegevens	Percentage cheques van belastingplichtige ondernemingen (handelsvenootschap, interim en natuurlijke personen)	56%	88%	59%	62%	Regionale data
	Aantal terugbetaalde cheques	81.571.014	15.511.209	26.258.177	123.340.400	Regionale data
	Gemiddeld betaalde belasting per cheque	0,26	0,26	0,26	0,26	Federgon studie (2018)



6/ Bijlage 6. Extra tabellen en figuren

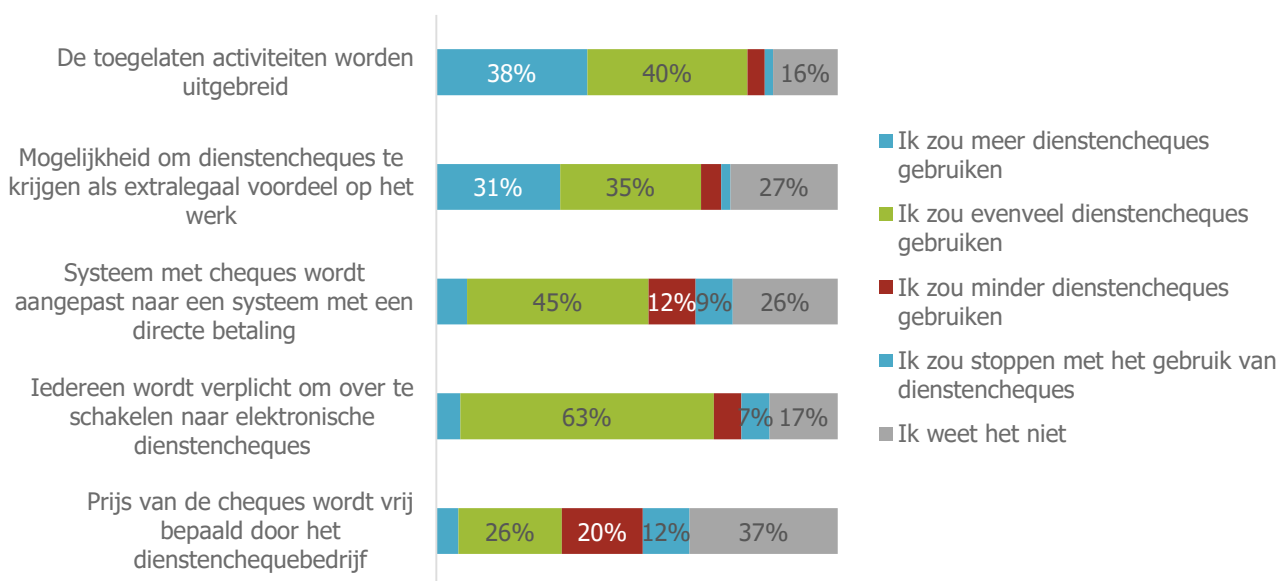
Tabel 8: Profiel gebruikers naar regio

		% totaal huidige gebruikers (n=2037)	% Vlaanderen (n=1155)	% Wallonië (n=690)	% Brussel (n=192)
Leeftijd	18-34	14	10	9	14
	35-44	25	21	20	25
	45-54	21	23	21	21
	55-64	15	16	18	15
	65+	24	30	32	24
Gezinssituatie	Alleenstaand	25	25	24	29
	Alleenstaand met kind(eren)	8	8	9	7
	Samenwonend	37	34	40	39
	Samenwonend met kind(eren)	31	33	28	25
Aantal personen ten laste	0	63	61	65	68
	1	9	9	10	5
	2	10	11	8	10
	3	9	9	9	10
	3+	9	10	9	7
Persoon met een handicap ten laste	Ja	9	9	10	9
	Nee	91	91	90	91
Werksituatie gezin	Alleenstaand werkend	15	18	18	17
	Alleenstaand niet-werkend	18	14	14	19
	Samenwonend beide werkend	37	38	34	37
	Samenwonend één werkend	13	13	14	12
	Samenwonend beide niet-werkend	18	17	20	15
Opleidingsniveau	Laaggeschoold	11	11	13	6
	Hoger middelbaar onderwijs	37	38	37	29
	Hoger of universitair onderwijs	52	51	50	65
Netto-gezinsinkomen	€1.000 per maand of minder	3	3	3	3
	€ 1.000 - € 2.500 per maand	28	26	31	28
	€ 2.500 - € 4.000 per maand	30	31	30	27
	€ 4.000 - € 5.500 per maand	16	16	16	13
	Meer dan € 5.500 per maand	7	6	7	18
	Ik weet het niet	16	18	13	16

Bron: IDEA consult op basis van enquête bij 2.037 dienstenchequegebruikers en voor leeftijd op basis van gegevens van Sodexo

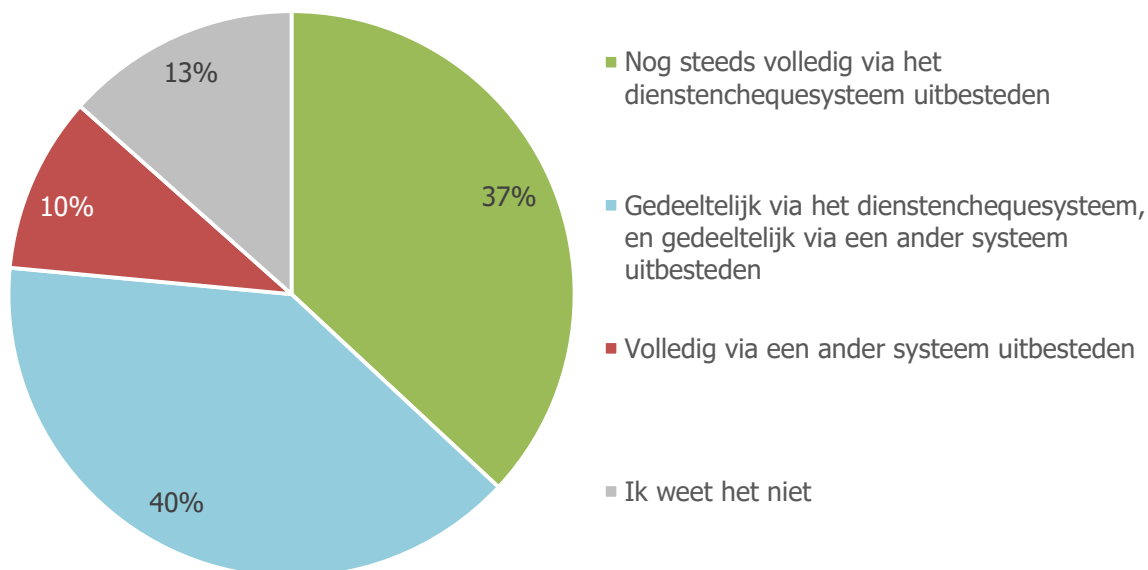


Figuur 63: Impact op het gebruik van huidige gebruikers van dienstencheques van aanpassingen aan het dienstenchequesysteem



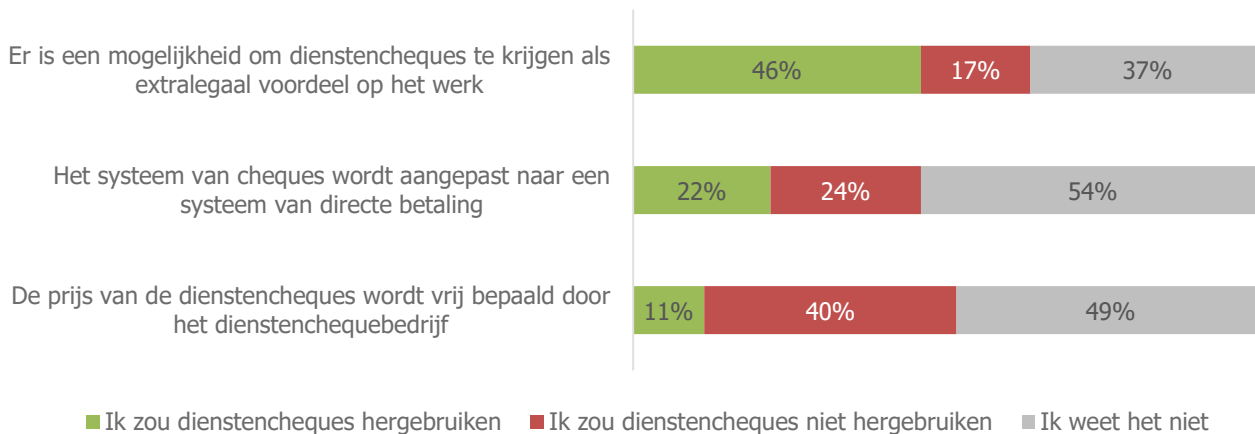
Bron: enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

Figuur 64: Impact op het gebruik van grote gebruikers van het beperken aantal cheques per jaar



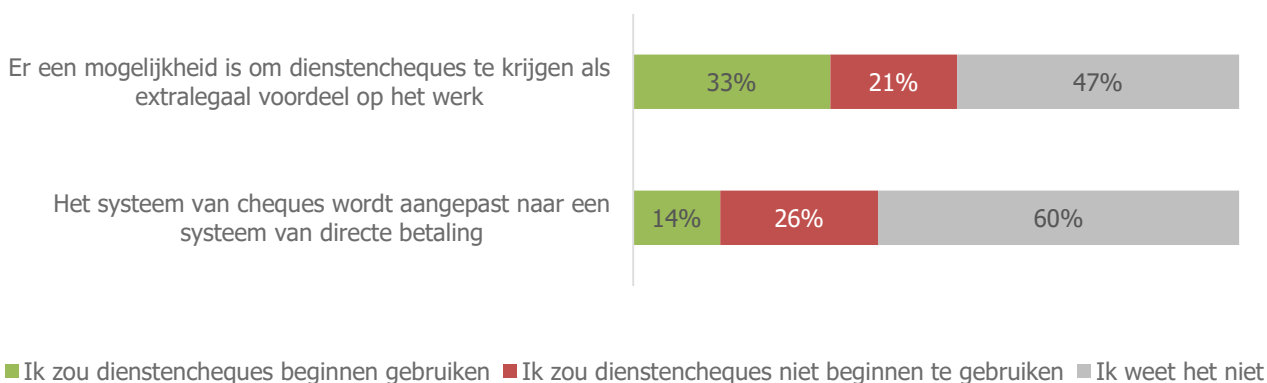
Bron: enquête IDEA Consult bij 2037 dienstenchequegebruikers

Figuur 65: Impact aanpassingen aan het systeem bij voormalige gebruikers van dienstencheques



Bron: enquête IDEA Consult bij 248 voormalige gebruikers van dienstenchequegebruikers

Figuur 66: Impact aanpassingen aan het systeem bij niet-gebruikers van dienstencheques



Bron: enquête IDEA Consult bij 1029 niet-gebruikers van dienstenchequegebruikers



7/ Bijlage 7. Bibliografie

- ▶ Farvaque N. (2013), "Developing Personal and Household Services in the EU. A Focus on Housework Activities".
- ▶ Garner, H. et Leuthereau-Morel, N. (2014), « Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe ».
- ▶ Jean-François LEBRUN et Alain FOURNA (2016), « La politique de soutien aux services à la personne ».
- ▶ Farvaque N. (2015), "Thematic review on personal and household services".
- ▶ EFSI (2016), "Impact: PHS policies - Implementation and monitoring guide"
- ▶ De Rous T. en Boef R. (2016), Laaggeschoolden in België en Vlaanderen, voor het Department Werk en Sociale Economie van de Vlaamse Overheid.
- ▶ European Commission (2015), *EEPO Thematic review on personal and household services*, Synthesis written by Nicolas Farvaque, Orseu.
- ▶ European Federation for Services to Individual (April 2018), "PHS industry Monitor".
- ▶ De Tijd (2 oktober 2017). Eén op vijf dertigers loopt tegen burn-out aan. Beschikbaar via <https://www.tijd.be/tablet/newspaper-vooraan/Een-op-de-vijf-dertigers-loopt-tegen-burn-out-aan/9938442>
- ▶ Vercruyssen, A. & Van de Putte, B. (2010). Balansoefeningen tussen werk en gezin: de gevolgen van work-family conflict voor het welbevinden van werkende moeders in Vlaanderen
- ▶ IDEA Consult (2017), Evaluatie van het dienstencheque-systeem in Wallonië, Forem.
- ▶ IDEA Consult (2017), Evaluatie van dienstencheque-systeem in Brussel, Brusselse Ministerie van Werk.
- ▶ IDEA Consult (2015), Het dienstenchequesysteem onder de loep genomen, VIONA-onderzoek.
- ▶ IDEA Consult (2013), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- ▶ IDEA Consult (2012). Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- ▶ IDEA Consult (2011). Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- ▶ IDEA Consult (2010). Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- ▶ J. Lebrun & A. Fournu (2016), « La politique de soutien aux services à la personne ».
- ▶ Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014). National report on the labour market position of vulnerable groups in Belgium. Leuven: University of Leuven.
- ▶ European Commission (2016), European Platform tackling undeclared work, Member States Factsheets and Synthesis Report.
- ▶ IDEA Consult (2018), Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector, voor Vorm DC.
- ▶ Studie Solidaris (2016), Maison de repos : à quel prix ?
- ▶ Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen.
- ▶ European Federation for Services to Individual, "PHS industry Monitor", April 2018.
- ▶ BECKER_ A theory of the allocation of time_EJ 1965.pdf. (n.d.).
- ▶ Caisse d'Épargne. (2006). Services à la personne: modes de vie, modes d'emploi.



- ▶ EC. (2012). Commission Staff Working Document on exploiting the employment potential of the personal and household services. *European Commission*, 95(2012), 1–15. [https://doi.org/SWD\(2013\) 527](https://doi.org/SWD(2013) 527)
- ▶ European Commission. (2015). Thematic review on personal and household services, (July).
- ▶ Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017). Rapport Werkbaar werk in banken en verzekeringen, 1–33.
- ▶ Laasman, J.-M., Maron, L., Van den Heede, A., Van Duynslaeger, M., Vervoort, K., & Vrancken, J. (2016). Maison de repos : à quel prix?
- ▶ Pacolet, J. (2015). Financiering Van De Residentiële Ouderenzorg :
- ▶ Pacolet, J., De Coninck, A., & De Wispelaere, F. (2013). Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen, (November).
- ▶ Pacolet, J., De Wispelaere, F., & De Coninck, A. (2011a). De dienstencheque in Vlaanderen . Tot uw dienst of ten dienste van de zorg ?, (April), 1–367.
- ▶ Pacolet, J., Vanormelingen, J., & De Coninck, A. (2014). Tempus Fugit – Een aggiornamento van toekomstverkenningen voor de zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap. *OVER-WERK Tijdschrift van Het Steunpunt WSE*, 4, 98–107.
- ▶ Studiedienst, V. (2013). Kansengroepen in Kaart.
- ▶ Subsidiëring van de thuiszorg. (2007), (1).
- ▶ The European commission. (2013). Developing personal and household services in the EU, (January), 0–68.
- ▶ Ugent, S. T. D. R., & Boey, R. (n.d.). Laaggeschoolden in België en Vlaanderen.
- ▶ Departement WSE (2016). Evaluatie van het Vlaamse stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, jaarrapport.
- ▶ Williams, C. C., Bejakovich, P., Mikulic, D., Franic, J., Kedir, A. M., & Horodnic, I. A. (2017). An evaluation of the scale of undeclared work in the European Union and its structural determinants: estimates using the labour input method.
- ▶ Wyman O. Services à la personne - Bilan économique et enjeu de croissance, 2012.



IDEA Consult
Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel
België

Contact

T: +32 (0)2 282 17 10
E: info@ideaconsult.be