



Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor de banen en buurtdiensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021

Eindrapport | 11 oktober 2022

In opdracht van

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
Brussel Economie en Werkgelegenheid
Dienst Werkgelegenheid

Deze studie werd uitgevoerd door:

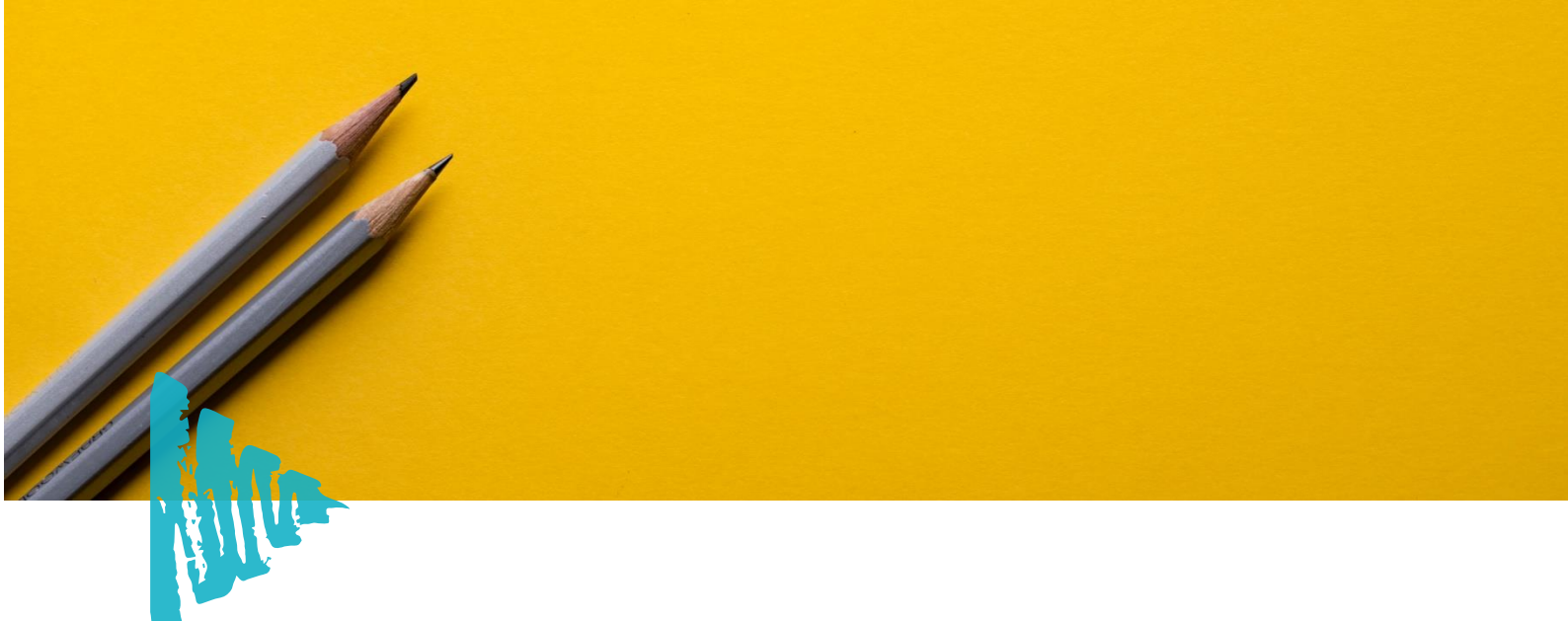
Olivier Brolis
Eduardo Salvador
Daphné Valsamis

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

DEEL 1 Inleiding	5
1 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6
2 / Context van de evaluatie	9
3 / Doelstellingen van de evaluatie en structuur van het verslag	11
DEEL 2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021	13
1 / Inleiding	14
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021	15
3 / Dienstenchequeondernemingen	17
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen	18
3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen	23
4 / Dienstenchequewerknemers	31
4.1. Aantal dienstenchequewerknemers	32
4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers	34
5 / Dienstenchequegebruikers	46
5.1. Aantal dienstenchequegebruikers	47
5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers	49
6 / Aangekochte dienstencheques	59
6.1. Aantal aangekochte dienstencheques	60
6.2. Gebruik van de elektronische dienstencheques	65

DEEL 3 Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector 70

1 / Inleiding 71

2 / Aantal werkuren 72

3 / Loon 73

4 / Beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers 75

DEEL 4 Opleiding van de huishoudhulpen met dienstencheques 78

1 / Inleiding 79

2 / Opleidingssteun toegankelijk voor werkgevers in de dienstenchequesector 80

2.1. Betaald educatief verlof 81

2.2. Vorm DC 83

2.3. Het OFDC 86

3 / Het aantal en het type opleidingen die werden gefinancierd 91

3.1. De opleidingen van de Brusselse huishoudhulpen met dienstencheques gefinancierd door BEV van september 2019 tot juni 2021 91

3.2. De financieringen toegekend door Vorm DC van 2017 tot 2021 94

3.3. Opleidingen gefinancierd door het Brusselse OFDC van 2017 tot 2020 101

4 / Moeilijkheden voor bedrijven om opleidingen te organiseren en te financieren 111

DEEL 5 Kosten van het stelsel van de dienstencheques 119

1 / Inleiding 120

2 / Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 121

3 / Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 123

4 / Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 127

5 / Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 128

DEEL 6 Conclusies en aanbevelingen 130

1 /	Inleiding	131
2 /	Belangrijkste conclusies over de stand van zaken 2021 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	132
3 /	Belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	135
4 /	Belangrijkste bevindingen over de opleiding van huishoudhulpen met dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	136
5 /	Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020	142
6 /	Voornaamste aanbevelingen betreffende het dienstenchequesstelsel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	144
	BIJLAGEN	155
A.1 /	Aanpak van de evaluatie	156
A.2 /	Bijkomende tabellen en figuren	159



DEEL 1

Inleiding

1 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Dit deel werpt kort een blik op de werking van het stelsel van de dienstencheques en de toepasselijke regelgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Doelstellingen van het Brussels stelsel van de dienstencheques

Het stelsel van de dienstencheques werd ingevoerd door de wet van 20 juli 2001 “tot bevordering van buurtdiensten en -banen” en werd op 1 juli 2014 een gewestelijke bevoegdheid na de invoering van de Zesde Staatshervorming. Sinds januari 2015 wordt het budget op gewestelijk niveau beheerd, terwijl het operationeel beheer van het stelsel op 1 januari 2016 werd overgedragen aan het Gewest.

Het Brussels stelsel van de dienstencheques is een maatregel die drie doelstellingen nastreeft:

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

De werking van de dienstencheques in Brussel in het kort

De dienstencheque is een betaalmiddel waarmee particulieren (de gebruikers), gedomicilieerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, bij een erkende onderneming van hun keuze een beroep kunnen doen op prestaties van buurtdiensten. Hoewel de geleverde diensten hoofdzakelijk prestaties van huishoudhulp aan huis zijn, zijn andere soorten prestaties toegelaten. In het bijzonder kunnen de volgende buurtdiensten worden geleverd tegen betaling in dienstencheques:

- ▶ **Activiteiten uitgevoerd in de woning van de gebruiker:**
 - De woning schoonmaken
 - De ruiten reinigen
 - De was doen
 - Strijken
 - Kleine naaiwerken (verstelwerk)
 - Maaltijden bereiden
- ▶ **Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:**
 - Boodschappen doen voor een gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien;
 - Begeleiding bij het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit;
 - Strijken, met inbegrip van verstelwerk van het te strijken wasgoed.



De dienstencheque wordt door de gebruikers aangekocht bij het uitgiftebedrijf Sodexo onder de volgende voorwaarden: Een individuele gebruiker kan 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, [de eerste 400 tegen € 9](#) en de laatste 100 tegen € 10.¹ Bovendien geniet de gebruiker een fiscale aftrek op de eerste 163 aangekochte dienstencheques. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt deze fiscale aftrek vandaag 15 %, wat overeenstemt met een [belastingvermindering van € 1,35](#) per dienstencheque.

Om de leefbaarheid van het stelsel te verzekeren, wordt aan de erkende ondernemingen een overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques betaald om een deel van de kosten van de prestaties te dekken die veel hoger liggen dan de 9 euro die de gebruikers betalen.

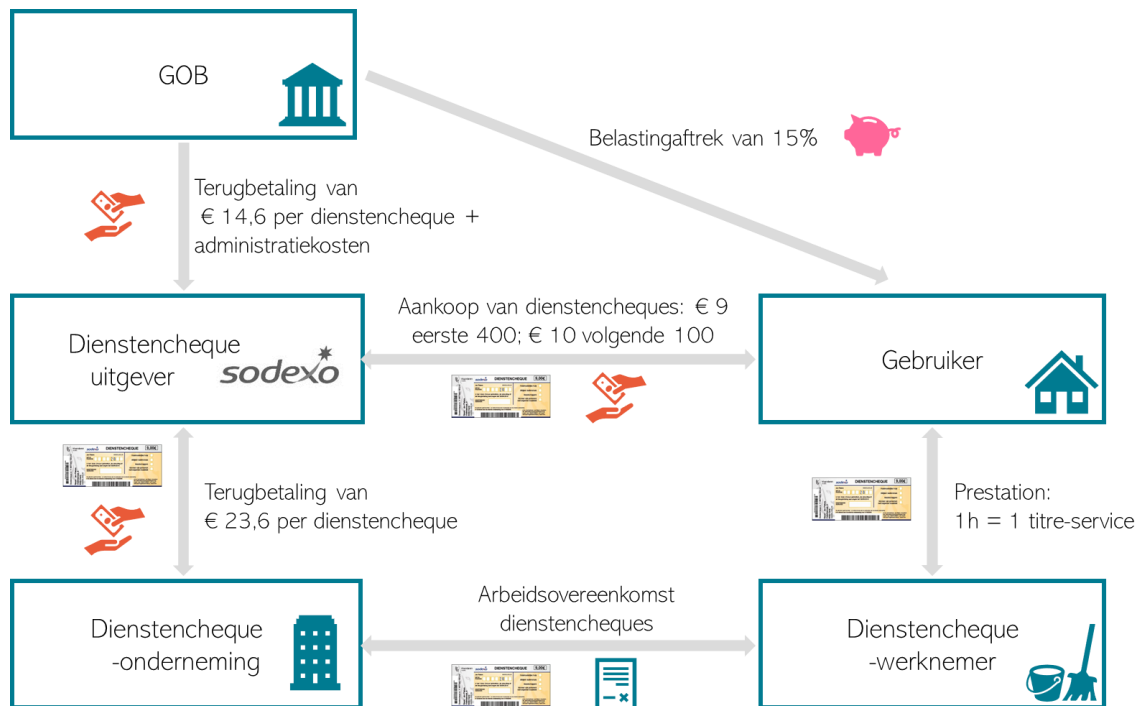
- ▶ Sinds 1 maart 2020 werden de dienstencheques in Brussel terugbetaald aan erkende ondernemingen ten belope van € 23,6 per dienstencheque. Op 1 september 2021 werd [de terugbetalingswaarde van een dienstencheque geherverhoogd op € 24,08](#) als gevolg van de overschrijding van de spilindex. Deze verhoging van de terugbetalingswaarde werd uitsluitend gefinancierd door een stijging van de waarde van de overheidstegemoetkoming van € 14,6 naar € 15,08 per dienstencheque (exclusief fiscale aftrek).
- ▶ Bovendien kunnen de vestigingseenheden van erkende ondernemingen a posteriori genieten van een [bijkomende indexering van € 0,13 van de terugbetalingswaarde van de dienstencheques](#). Daartoe moet de erkende onderneming uiterlijk op 15 februari van het jaar (N+1) dat volgt op het jaar (N) waarvoor de aanvullende indexering wordt aangevraagd, een aanvraag indienen en drie voorwaarden naleven:
 - De vestigingseenheid moet in de loop van het jaar N 60 % niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in dienst hebben genomen ten opzichte van alle aangeworven werknemers voor wie Brusselse dienstencheques werden ingevoerd.
 - De erkende onderneming heeft een exemplaar van het “Brussels Diversiteitscharter in de dienstenchequesector” ondertekend en overgemaakt aan de Brusselse administratie.
 - Indien de onderneming schat dat zij meer dan 2.000 dienstencheques in Brussel zal overhandigen tijdens het jaar (N+1), moet zij uiterlijk op 15 september van het jaar N een opleidingsplan indienen dat de volgende drie jaren dekt (N+1 tot N+3).

¹ In sommige gevallen is het voor de individuele gebruikers mogelijk om tot 2000 dienstencheques per jaar aan te kopen tegen € 9 per stuk. Dit geldt voor: een gehandicapte gebruiker; een gebruiker met een gehandicapt kind ten laste of een alleenstaande ouder met minstens één kind ten laste.



De onderstaande figuur stelt een samenvattend schema voor van de werking van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021:

Figuur:1 Organisatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021



Bron: IDEA Consult

2 / Context van de evaluatie

Dit deel geeft een overzicht van de uitdagingen waarmee het Brussels stelsel van de dienstencheques wordt geconfronteerd

De COVID-19-gezondheidscrisis

De jaren 2020 en 2021 werden gekenmerkt door de COVID-19-gezondheidscrisis. Deze onverwachte gebeurtenis was niet zonder gevolgen voor de goede werking van het Brusselse dienstenchequestelsel.

Eerst en vooral waren [de lockdownperiodes](#) die door de regering werden ingevoerd synoniem met een vertraging van de activiteiten met werknemers die geen oppas hadden voor hun kinderen en gebruikers van wie de beroepsactiviteit is stopgezet en die dus geen behoefte, of middelen, meer hebben om een beroep te doen op een huishoudhulp. Bovendien bemoeilijkte de aanwezigheid van de gebruikers thuis het werk van de huishoudhulp vaak en vereiste de invoering van veiligheidsmaatregelen door de dienstenchequeondernemingen, die niet gemakkelijk konden worden gehandhaafd.

Vervolgens hebben [de quarantaineperiodes](#) die werden opgelegd aan personen die getroffen werden door COVID-19 en hun naaste contacten voor heel wat onzekerheid gezorgd. Een gebruiker in quarantaine leidt immers automatisch tot een annulering van de prestatie. Erger nog: wanneer een werknemer in quarantaine werd geplaatst, werden zijn prestaties meestal geannuleerd wegens gebrek aan vervangingsmogelijkheden op korte termijn.

Uiteindelijk heeft een niet te verwaarlozen aantal gebruikers beslist om tijdelijk of definitief te stoppen met het gebruik van dienstencheques uit angst om besmet te raken door hun huishoudhulp. Andere gebruikers konden ook geïrriteerd raken door het gebrek aan regelmaat in het verstrekken van de prestaties of door de voortdurende wijzigingen in de identiteit van de huishoudhulp die hen ter beschikking werd gesteld. In dezelfde geest hebben de [context van social distancing en sanitaire veiligheidsmaatregelen](#) geen nieuwe gezinnen ertoe aangezet om voor het eerst een beroep te doen op dienstencheques.

Deze context van gezondheidscrisis had dus belangrijke gevolgen voor alle dienstenchequeactoren. Bedrijven met minder grote en niet-anticipeerbare inkomsten, werknemers die geconfronteerd worden met slechtere arbeidsvoorwaarden voor lagere en onstabiele inkomsten, en gebruikers die geen huishoudhulpprestaties meer genieten door gebrek aan middelen of door een tijdelijk gebrek aan aanbod.

Als reactie daarop heeft het [Brussels Hoofdstedelijk Gewest diverse maatregelen genomen](#) om de omvang van de negatieve gevolgen tijdens de eerste maanden van de crisis voor de ondernemingen, werknemers en gebruikers van de Brusselse dienstencheques te beperken. Deze maatregelen werden nauwkeurig beschreven in het evaluatieverslag 2020 over het Brussels stelsel van de dienstencheques.



Naast deze context van conjuncturele crisis hebben de vorige evaluaties van het dienstenchequestelsel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook andere, meer structurele uitdagingen aan het licht gebracht:

- ▶ De meeste huishoudhulpen met dienstencheques hebben deeltijdse contracten die, in combinatie met een laag uurloon dat niet meer stijgt na 3 jaar anciënniteit, [extreem lage maandlonen](#) opleveren voor de werknemers binnen het dienstenchequestelsel. Zij lopen dus vaak het risico op economische onzekerheid en velen leven onder de armoedegrens. Dit probleem is des te ernstiger gezien de recente stijging van de energieprijzen en de kosten van levensonderhoud.
- ▶ Hoewel de dienstenchequesector werk biedt op redelijk lange termijn aan één Brusselaar op twee, tonen de cijfers aan dat het voor de meesten moeilijk blijft om hun hele loopbaan door te brengen in de sector. Naast het lage loon is deze vaststelling ook te verklaren door [de fysieke belasting van het beroep](#). Het beroep van huishoudhulp in de dienstenchequesector gedurende meerdere jaren voltijds uitoefenen, leidt voor de meeste huishoudhulpen immers tot gezondheidsproblemen, waaronder voornamelijk gewrichts- en spierpijn in de rug, nek, schouders, polsen of elleboog. Dit probleem is des te ernstiger omdat het percentage volledig arbeidsongeschikte Brusselaars onder de Brusselaars met een dienstenchequecontract of die via dienstencheques hebben gewerkt, exponentieel toeneemt. Deze vaststelling wordt verklaard door een stijging van de gemiddelde anciënniteit van de huishoudhulpen, een zeer geringe kans om opnieuw een voltijdse activiteit te hervatten na een volledige arbeidsongeschiktheid en de arbeidsomstandigheden en andere omkaderingspraktijken die nog te verschillend zijn van de ene onderneming (of van de ene gebruiker) tot de andere.
- ▶ Een tweede belangrijke uitdaging die wordt vastgesteld is dat ondernemingen steeds meer moeite hebben om genoeg arbeidskrachten te vinden om [aan de vraag te voldoen](#). Een groot aantal ondernemingen haalt immers aan dat ze er niet in slagen om voldoende mensen met de gewenste vaardigheden aan te werven die bereid zijn om als huishoudhulp in de dienstenchequesector te werken, noch om de aangeworven medewerkers te behouden.



3 / Doelstellingen van de evaluatie en structuur van het verslag

Doelstellingen van de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Dit verslag is in de eerste plaats bedoeld om de jaarlijkse evaluatie uit te voeren van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2021 om het gewest een duidelijk beeld te geven van:

- ▶ [het belang van het stelsel van de dienstencheques in Brussel](#) op basis van indicatoren betreffende het aantal en het profiel van de gebruikers, de erkende ondernemingen en de dienstenchequewerknemers;
- ▶ [de kwaliteit van de werkgelegenheid](#) in het stelsel van de dienstencheques in Brussel en meer specifiek:
 - de arbeidsovereenkomst (duur, loon, arbeidstijd);
 - de opleidingsmethodes;
 - de voorwaarden voor toetreding tot en uitstap uit het Brussels stelsel van de dienstencheques.
- ▶ de globale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van de maatregel.

Naast de verplichte aspecten van de evaluatie, behandelt dit verslag [de grondige analyse van het Opleidingsfonds Dienstencheques](#) (OFDC) in Brussel en de complementariteit van zijn acties met het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques (Vorm DC). Het is de bedoeling om de mogelijkheden voor verbetering van het OFDC te identificeren om ervoor te zorgen dat alle huishoudhulpverleners in de dienstenchequesector toegang hebben tot opleidingen die aangepast zijn aan hun behoeften qua aantal en kwaliteit. De kwestie van de kwaliteit en de toegankelijkheid van de opleidingen is immers een van de essentiële hefboomen om de huishoudhulpverleners toe te laten ofwel het ontstaan van eventuele gezondheidsproblemen te beperken, ofwel een positieve professionele overgang te maken naar beroepen die fysiek minder zwaar zijn en/of met een betere loon- en sociale waardering.

Het uiteindelijke doel van alle analyses is uiteraard om [operationele aanbevelingen](#) te doen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in staat moeten stellen om de meest geschikte maatregelen te bepalen om de tewerkstelling van de Brusselaars te bevorderen en zijn budgettaire middelen optimaal te benutten.

Structuur van het evaluatierapport 2021

In dit verslag stellen we de resultaten voor van de evaluatie 2021 van het stelsel van de dienstencheques in Brussel volgens de volgende structuur:

- ▶ In deel 2 analyseren we het [Brussels stelsel van de dienstencheques](#) op basis van indicatoren met betrekking tot het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van dienstencheques en het aantal en de kenmerken van de aangekochte dienstencheques;
- ▶ In deel 3 onderzoeken we de [kwaliteit van het werk in het Brussels stelsel van de dienstencheques](#) op basis van de beschikbare administratieve gegevens;



- ▶ Deel 4 focust op *het Opleidingsfonds Dienstencheques (OFDC)* in Brussel op basis van analyses van de administratieve gegevens van het OFDC en Vorm DC, aangevuld met informatie verzameld tijdens semi-directieve gesprekken met de verantwoordelijken van beide opleidingsfondsen, de sociale partners en 10 dienstenchequebedrijven;
- ▶ In deel 5 worden de *globale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van de maatregel* geraamd op basis van een gedetailleerder en vollediger model dan bij de vorige evaluaties;
- ▶ Tot slot stellen we in deel 6 de *conclusies en aanbevelingen* voor.





DEEL 2

Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021



1 / Inleiding

Dit deel van het rapport analyseert de verschillende kerncijfers met betrekking tot de ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021. We baseren ons hiervoor op gegevens uit verschillende administratieve bronnen die systematisch in het rapport worden vermeld.

Ook belangrijk om op te merken, is dat de vermelde gegevens gebaseerd zijn op de volgende benaderingen:

- ▶ **De Brusselse ondernemingen:** zijn gebaseerd op de lijst van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd en laten terugbetalen voor een prestatie uitgevoerd in 2021, ongeacht de plaats van hun maatschappelijke zetel (gegevens Sodexo). Deze ondernemingen worden gekwalificeerd als Brusselse ondernemingen indien zij hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ▶ **De Brusselse werknemers:** Het uitgiftebedrijf Sodexo heeft ons toegang gegeven tot informatie over de dienstenchequewerknemers die actief zijn in Brussel (die in 2021 minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd), ongeacht of ze in Brussel of elders wonen. De focus ligt echter voornamelijk op de werknemers die actief zijn en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bovendien hebben we via een kruising van de gegevens van de KSZ en van Sodexo gedetailleerde informatie over het profiel van werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021. Uiteindelijk zullen we de gegevens van de RSZ aanwenden om het aantal Brusselaars actief in de dienstencheques te evalueren in termen van voltijds equivalent.
- ▶ **De Brusselse gebruikers:** worden geïdentificeerd naargelang hun woonplaats, op basis van het adres dat ze hebben opgegeven aan Sodexo. Bovendien hebben we via een kruising van de gegevens van de KSZ en van Sodexo gedetailleerde informatie over het profiel van deze gebruikers.

In de volgende hoofdstukken worden de gegevens voor alle actoren grondiger geanalyseerd.



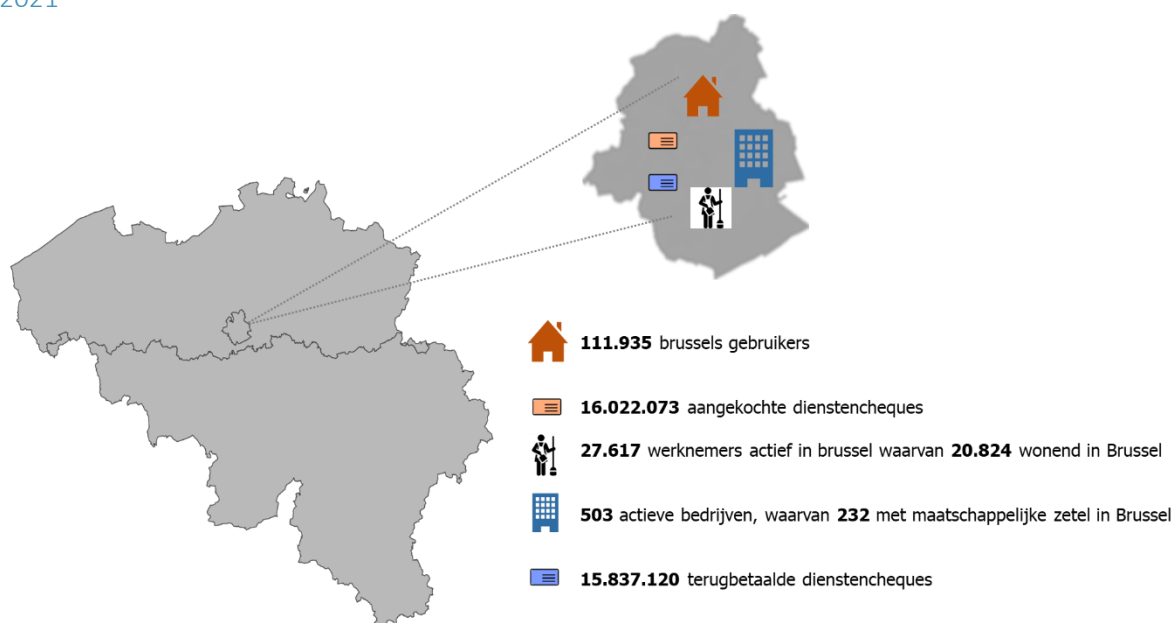
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021

In dit deel geven we een eerste algemeen overzicht van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021, dat in de volgende hoofdstukken nader zal worden toegelicht.

Het Brussels stelsel van de dienstencheques in enkele cijfers

De onderstaande figuur vat de belangrijkste kerncijfers samen die de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 beschrijven qua aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

Figuur:2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

In 2021 telt het Brussels dienstenchequestelsel **503 actieve ondernemingen** (waaronder 232 Brusselse ondernemingen) die **27.617 actieve werknemers tewerkstellen**, waarvan de meesten (20.824) gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wat overeenstemt met maar liefst 4,9 % van de actieve bevolking die in het Gewest tewerkgesteld is.

In datzelfde jaar hebben **111.935 Brusselaars dienstencheques gebruikt** om huishoudhulpdiensten te bekomen. Deze gebruikers kochten op een jaar tijd ongeveer 16 miljoen Brusselse dienstencheques voor gemiddeld 2,7 uur diensten per week. Het aantal Brusselse dienstencheques dat in 2021 aan ondernemingen werd terugbetaald, is min of meer gelijkaardig, hoewel iets lager (15,7 miljoen).

Na 2020, dat werd gekenmerkt door de Covid-19-gezondheids crisis, **was 2021 synoniem met een gedeeltelijk herstel**. Hoewel het aantal Brusselse gebruikers (+2,2 %) en werknemers (+3,3 %) actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques is teruggekeerd naar de niveaus van 2019, is dat niet het geval voor het aantal aangekochte dienstencheques in Brussel ondanks een stijging van 17,8 % ten opzichte van 2020. We moeten echter benadrukken dat de onderconsumptie van dienstencheques in Brussel enkel werd vastgesteld begin 2021 (gekenmerkt door de laatste periodes van avondklok en verbod om niet-essentiële contactberoepen uit te oefenen, zonder rekening te houden met het feit dat

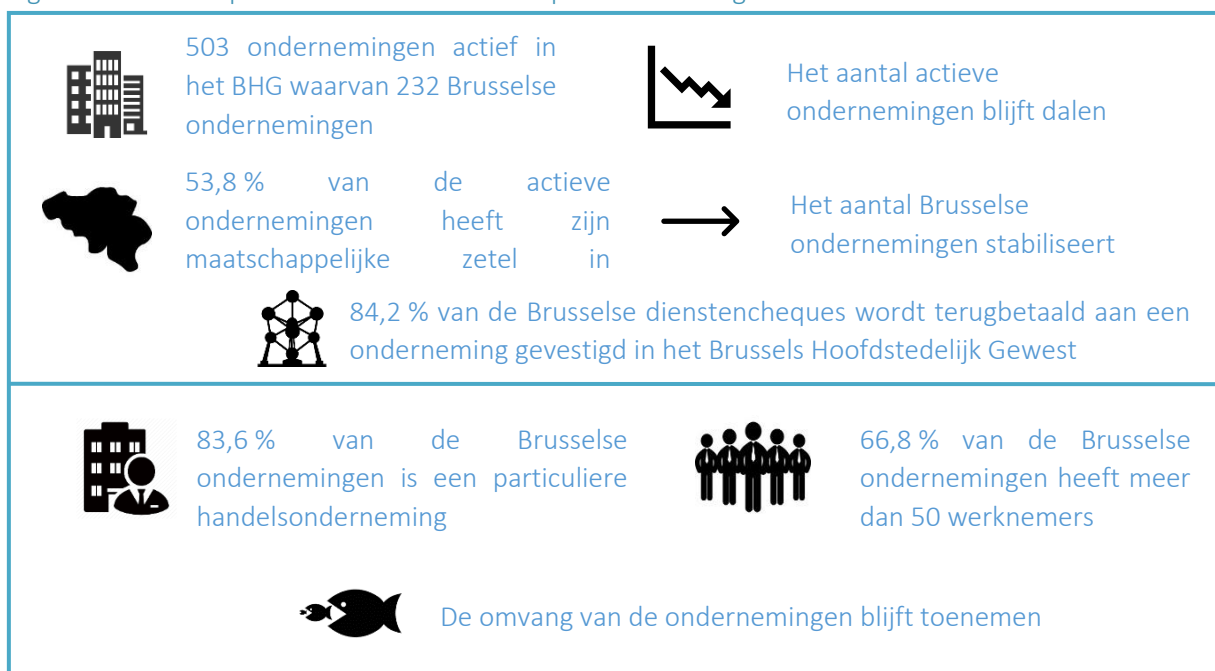
de geldigheidsperiode van de dienstencheques werd verlengd in 2020, waardoor de gebruikers ze konden gebruiken om de eerste prestaties van 2021 te financieren) en in de maanden juli (meer mensen die met vakantie vertrekken na 2 jaar reisbeperking?) en oktober 2021 (herinvoering van de maatregelen voor telewerk). Deze vaststellingen worden verder uitgewerkt in de volgende hoofdstukken.



3 / Dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen. In deze figuur hebben de profielgegevens enkel betrekking op de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en waarvan de maatschappelijke zetel in Brussel gevestigd is.

Figuur:3 Aantal en profiel van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Gewest in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

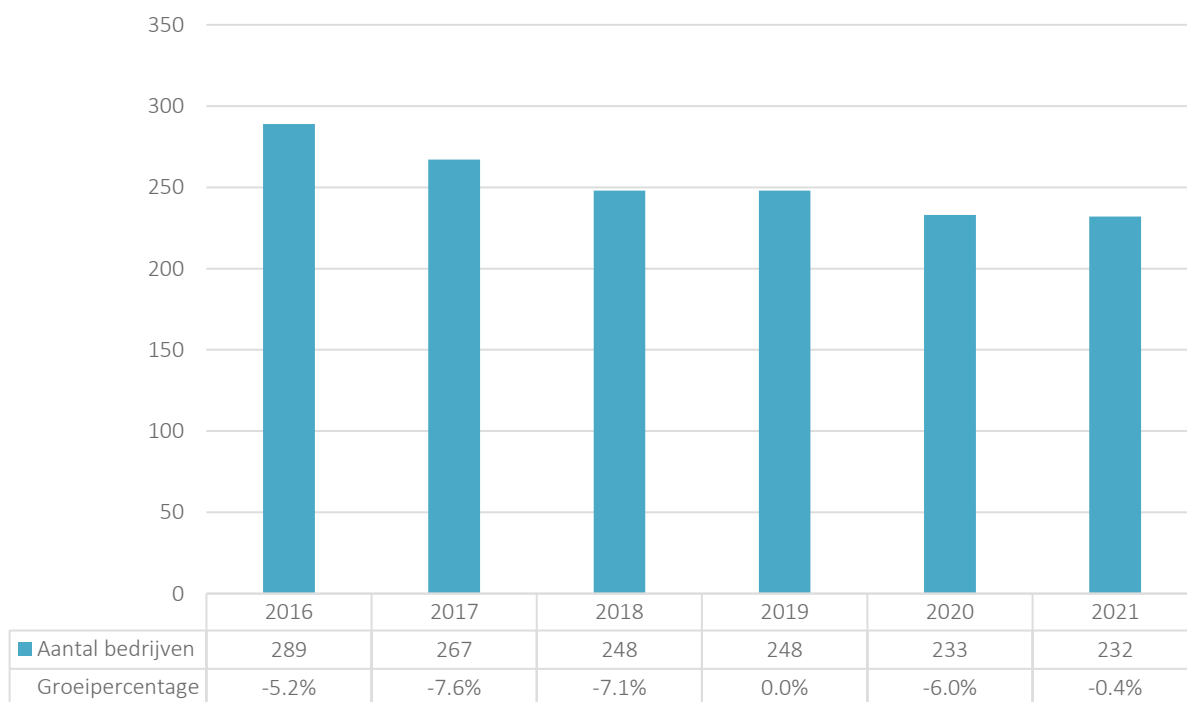
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

Stabilisatie van het aantal Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques (-0,4 %)

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 die hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die op 31 december 2021 nog altijd een erkenning hadden. Dezelfde informatie wordt verstrekt voor de jaren 2016 tot 2020. Uit deze figuur blijkt dat **232 Brusselse ondernemingen** actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 en dat is 1 onderneming minder in vergelijking met vorig jaar (-0,4 %).

Deze resultaten wijzen dus op **een stabilisering van het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels dienstenchequestelsel voor 2021** na een periode van conjuncturele (2020) en structurele daling (tussen 2016 en 2018). Behalve in 2019 waarin het aantal Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques niet was gedaald, werd de sector immers gekenmerkt door een sterke concentratie van ondernemingen sinds de regionalisering (41 Brusselse ondernemingen minder in 2018 in vergelijking met 2016) terwijl de gezondheidscrisis van 2020 een context van instabiliteit in de sector had veroorzaakt die leidde tot de sluiting van 16 Brusselse ondernemingen (tegenover één enkele oprichting van een onderneming). Bijgevolg, en ondanks de stabilisering in de jaren 2019 en 2021, **is het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques gedaald met 20,8 % sinds de regionalisering van het stelsel in 2016 en met 46,1 % sinds 2013** (een jaar waarin niet minder dan 425 Brusselse ondernemingen actief waren in het stelsel van de dienstencheques).

Figuur4: Evolutie van 2016 tot 2021 van het aantal erkende ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques die hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



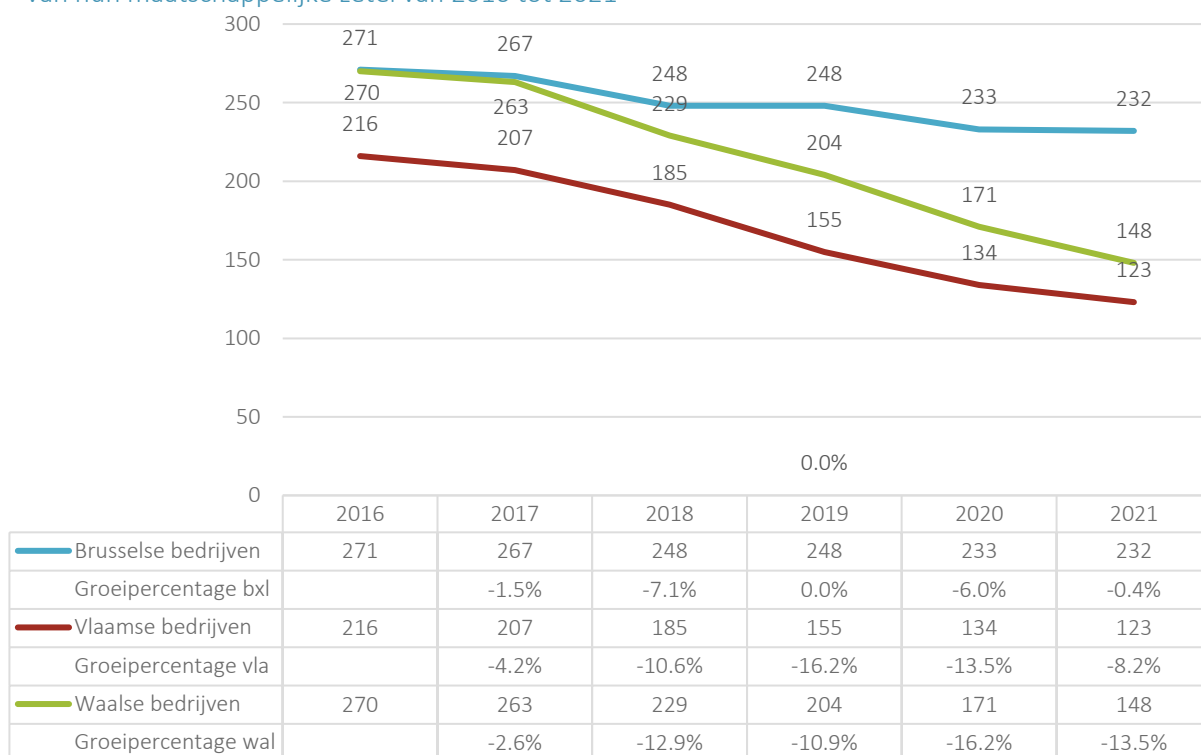
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Het aantal Waalse en Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques blijft dalen

Het Brussels stelsel van de dienstencheques trekt ook een groot aantal ondernemingen aan die hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest hebben. In 2021 waren 503 ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, waarvan slechts 46,1 % Brusselse ondernemingen zijn. Zoals blijkt uit onderstaande figuur, is 24,5 % van deze ondernemingen gevestigd in Vlaanderen en 29,4 % in Wallonië.

Wat de evolutie betreft, stellen we een drastische en constante daling vast van het aantal actieve ondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2016 waren ze nog met 757, maar in 2020 waren ze nog maar met 538 en in 2021 met 503 (6,5 % minder in slechts één jaar en 35,7 % minder sinds 2016). Deze daling is voornamelijk te verklaren door de stopzetting van de activiteiten van niet-Brusselse ondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Inderdaad, het relatieve aandeel van de niet-Brusselse ondernemingen onder de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Gewest daalt mettertijd: 64,3 % in 2016 tegenover slechts 53,9 % in 2021. Een gelijkaardige vaststelling kan worden getrokken voor het jaar 2021, want hoewel we één actieve Brusselse onderneming minder tellen in 2021 dan in 2020, zijn dat er maar liefst 11 bij de Vlaamse ondernemingen en 23 bij de Waalse ondernemingen. Het lijkt er dus op dat, net zoals de voorbije jaren, een deel van deze niet-Brusselse ondernemingen de beslissing heeft genomen om hun activiteiten in het Brussels Gewest stop te zetten en zich opnieuw te richten op het Gewest waar ze een sterkere marktpositie hebben en, anderzijds, dat een groter deel van deze ondernemingen hun deuren definitief heeft gesloten (we hadden in onze vorige verslagen aangetoond dat de niet-Brusselse ondernemingen financieel minder stabiel waren dan de Brusselse ondernemingen).

Figuur:5 Aantal en percentage van ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun maatschappelijke zetel van 2016 tot 2021



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Het aantal erkenningen in de Brusselse dienstenchequesector dat jaarlijks wordt toegekend, blijft zeer laag

Onderstaande figuur laat ons toe de dynamiek van ondergang en oprichting van ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques te analyseren die het fenomeen van concentratie van de sector ondersteunen. Ze toont meer bepaald het aantal erkenningen in de Brusselse dienstenchequesector dat elk jaar van 2017 tot 2021 werd toegekend of ingetrokken. In overeenstemming met de voorgaande resultaten kunnen we vaststellen dat het aantal ingetrokken erkenningen nog steeds veel groter is dan het aantal verleende erkenningen.

Enerzijds is het opvallend om vast te stellen dat het jaarlijkse aantal ingetrokken erkenningen sterk stijgt vanaf 2017 tot een meer dan groot aantal in 2018 (905 verloren erkenningen) en 2019 (202 verloren erkenningen) om vervolgens drastisch te dalen in 2020 en 2021, aangezien er nog maar 50 erkenningen verloren gingen in 2020 en 47 in 2021. Het is echter belangrijk rekening te houden met het feit dat deze grote verschillen voornamelijk te wijten zijn aan de intrekking van erkenningen van ondernemingen die niet actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Als we enkel rekening houden met actieve ondernemingen, [varieert het jaarlijkse aantal ingetrokken erkenningen vanaf 2018 tussen 10 en 26](#). Met andere woorden: sinds 2018 hebben slechts 68 bedrijven die actief zijn in Brussel hun erkenning verloren. We merken op dat er net zoveel in 2017 waren, want een groot aantal ervan (45 op 68) koos ervoor om niet meer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te werken als gevolg van de regionalisering van het stelsel.

Anderzijds [hebben sinds de oprichting ervan zeer weinig ondernemingen het Brussels stelsel van de dienstencheques geïntegreerd](#). Met andere woorden, de oprichting van een onderneming die een nieuwe erkenning krijgt om haar activiteiten uit te oefenen in het Brussels stelsel van de dienstencheques is een praktijk geworden die kan worden gekenmerkt als episodisch of zelfs uitzonderlijk. Het geringe aantal verleende erkenningen kan worden verklaard door de grotere maturiteit van de sector en vooral door de invoering in 2013 van de verplichte borgtocht in de toekenningscriteria van de dienstencheque-erkenning die de ondernemersopportunities in de sector sterk heeft afgeremd. Deze reglementering heeft dus indirect tot gevolg gehad dat de overname van het activiteitenvolume van de ondernemingen die hun deuren sluiten door reeds bestaande ondernemingen, eerder dan door de oprichting van nieuwe ondernemingen, bevorderd werd, vandaar de concentratie van de sector.

Tabel 1: Evolutie van het aantal nieuwe en beëindigde erkenningen tussen 2017 en 2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Nieuwe erkenningen	2	3	7	7	8
Beëindiging van erkenning ...	69	905	202	50	47
... wegens inactiviteit	1	890	176	40	30
... wegens financiële problemen	22	2	11	6	12
... vrijwillig	45	13	10	3	5
... na inspectie	1	0	5	1	0

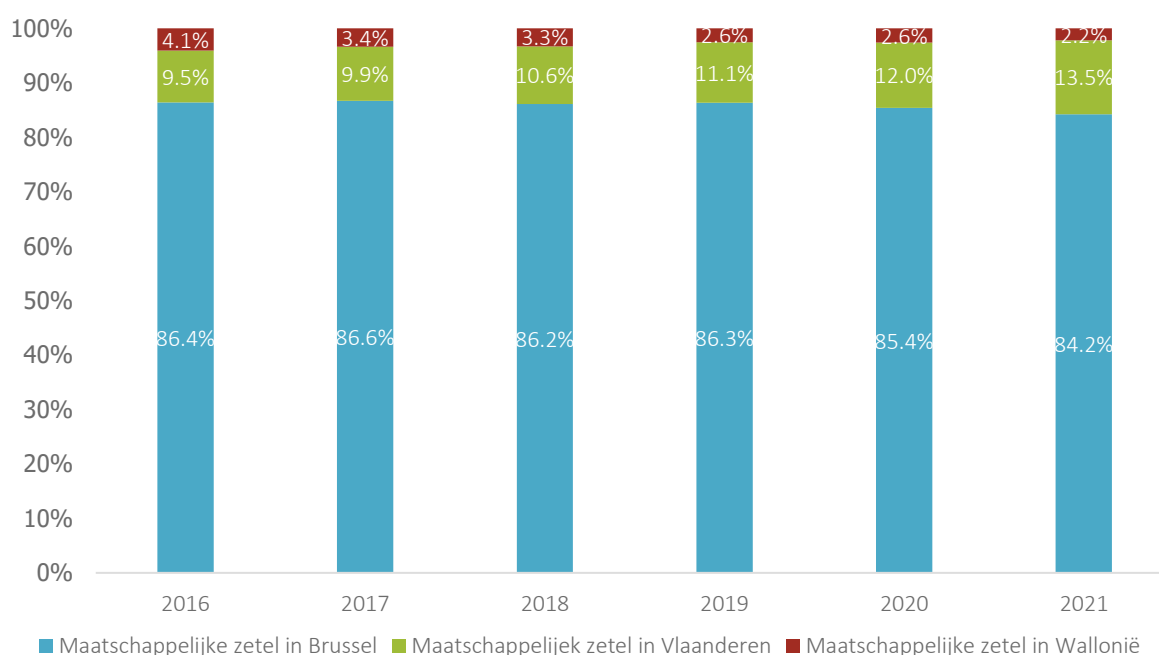
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



Het activiteitsvolume van de Vlaamse ondernemingen in het Brussels Gewest wordt steeds groter, ook al blijft het ver onder het activiteitsvolume van de Brusselse ondernemingen.

Hoewel een significant aantal dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen en Wallonië actief is in Brussel, toont onderstaande figuur ons dat er niet alleen steeds minder zijn, maar ook dat ze een activiteitsvolume hebben dat vrij beperkt is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo [wordt de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques terugbetaald aan een onderneming met maatschappelijke zetel in Brussel](#) (84,2 %), terwijl slechts 13,5 % terugbetaald wordt aan Vlaamse ondernemingen en 2,2 % aan Waalse ondernemingen.

Figuur6: Aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques tussen 2016 en 2021 aan ondernemingen naargelang hun maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

We zien echter ook in bovenstaande figuur dat [het percentage Brusselse dienstencheques dat aan Brusselse ondernemingen wordt terugbetaald daalt](#) (84,2 % in 2021 tegenover 85,4 % in 2020 en 86,3 % in 2019) ten voordele van Vlaamse ondernemingen (van 11,1 % in 2019 naar 13,5 % in 2021). Als we rekening houden met het feit dat het aandeel Vlaamse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques voortdurend afneemt, impliceert dit dat het gemiddelde activiteitsvolume van de Vlaamse ondernemingen proportioneel gestegen is in vergelijking met de Brusselse ondernemingen. Deze vaststelling is des te verbazingwekkender omdat we in onderstaande tabel zien dat de nieuwe Vlaamse ondernemingen in 2021 minder actief waren in Brussel (gemiddeld 1.362 Brusselse dienstencheques terugbetaald) dan de nieuwe Brusselse ondernemingen (gemiddeld 3.580 Brusselse dienstencheques terugbetaald).

Twee bijkomende redenen verklaren dat het activiteitsvolume van de Vlaamse ondernemingen in Brussel proportioneel gestegen is:

- **De oude ondernemingen:** In Tabel 2 zien we dat de Vlaamse ondernemingen die in 2021 hun activiteiten in het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben stopgezet, minder actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (gemiddeld 97 terugbetaalde dienstencheques in 2020) dan hun Brusselse tegenhangers die 632 Brusselse dienstencheques kregen terugbetaald in 2020.

Met andere woorden, de overgrote meerderheid van de Vlaamse ondernemingen die in 2021 niet meer meegerekend worden bij de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, had er een zeer laag of zelfs verwaarloosbaar activiteitenvolume.

- **De resterende ondernemingen:** In onderstaande tabel zien we dat het aantal terugbetaalde dienstencheques aan Vlaamse ondernemingen die in 2020 reeds actief waren in Brussel gemiddeld proportioneel meer is gestegen (+36 %) dan bij hun Brusselse tegenhangers (+23 %). Het zijn voornamelijk de Vlaamse ondernemingen die in 2019 al een groot activiteitenvolume hadden, die in 2021 veel betere resultaten (op het vlak van vooruitgang) neerzetten dan de Brusselse ondernemingen die nog steeds actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.² Met andere woorden, het zijn wellicht de Vlaamse ondernemingen die in 2020 al zeer actief waren in Brussel, die verhoudingsgewijs het grootste deel van het activiteitenvolume hebben opgeslorpt dat werd nagelaten door de ondernemingen die hun activiteiten in 2020 hebben stopgezet in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Tabel 2: Evolutie van het aantal Brusselse dienstencheques terugbetaald aan de ondernemingen actief in het Brussels stelsel volgens de locatie van hun maatschappelijke zetel

		2020		2021			
		Gemiddelde	Mediaan	Gemiddelde	Variatie (%) 2020-2021	Mediaan	Variatie (%) 2020-2021
Ondernemingen actief in 2020 en 2021	Brussel	40.537	18.340	49.997	+23,3 %	23.043	+25,6 %
	Wallonië	1.881	187	2.082	+10,7 %	252	+34,8 %
	Vlaanderen	11.230	1.221	15.303	+36,2 %	1.367	+12,0 %
Ondernemingen die in 2020 hun activiteit hebben stopgezet of onderbroken	Brussel	632	117	/	/	/	/
	Wallonië	218	20	/	/	/	/
	Vlaanderen	97	17	/	/	/	/
Ondernemingen die in 2021 hun activiteit hebben aangevat of hervat	Brussel	/	/	3580	/	3377	/
	Wallonië	/	/	504	/	701	/
	Vlaanderen	/	/	1362	/	1416	/

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

² We kunnen deze conclusie trekken, want als we kijken naar de mediaanwaarden stellen we een tegengesteld resultaat vast: het activiteitenvolume van deze Vlaamse ondernemingen is minder gestegen (+12 %) dan dat van de Brusselse ondernemingen met een anciënniteit van een jaar of meer in het Brussels stelsel van de dienstencheques (+25,6 %).



3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

In dit hoofdstuk kijken we naar [het profiel van de dienstenchequeondernemingen](#) actief in Brussel en meer bepaald naar:

- ▶ de omvang van de ondernemingen (naargelang het aantal dienstencheques);
- ▶ de verschillende types ondernemingen;
- ▶ de vestigingsplaats van de ondernemingen.

3.2.1 Omvang van de ondernemingen

Gemiddeld stelden de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques 398 werknemers tewerk in 2021. Dit gemiddelde wordt echter omhoog getrokken door de aanwezigheid van zeer grote ondernemingen. Het is dus interessanter om te kijken naar het percentage ondernemingen in elke grootteklasse of naar de evolutie van de omvang van de mediane onderneming, zoals we dat hieronder doen.

[Het Brussels stelsel van de dienstencheques wordt gedomineerd door de grote en middelgrote ondernemingen](#)

De in België erkende classificatie van ondernemingen volgens omvang gaat uit van het aantal werknemers uitgedrukt in voltijdse equivalenten (VTE). Wij steunen op die classificatie om de omvang van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques te bepalen, op die uitzondering na dat, aangezien we geen toegang hebben tot die informatie op niveau van de onderneming, we niet uitgaan van het aantal VTE's in de onderneming maar van het aantal dienstenchequewerknemers per onderneming. De volgende figuur toont dus de ondernemingen die actief zijn in Brussel, ingedeeld naar omvang, bepaald op basis van het totaal aantal tewerkgestelde werknemers:

- ▶ 10 of minder werknemers: zeer kleine onderneming (ZKO);
- ▶ Tussen 10 en 49 werknemers: kleine onderneming (KO);
- ▶ Tussen 50 en 249 werknemers: middelgrote onderneming (KMO);
- ▶ 250 werknemers en meer: grote onderneming (GO).

In onderstaande figuur zien we dat slechts 34,8 % van de dienstenchequeondernemingen die in 2021 in Brussel actief zijn, klein (29,0 %) of, in mindere mate, zeer klein (5,8 %) zijn. Daartegenover staan 41,7 % middelgrote ondernemingen en 23,5 % grote ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. [Het Brussels stelsel van de dienstencheques wordt dus gedomineerd door de grote en middelgrote ondernemingen](#). Ter illustratie is het interessant om te benadrukken dat het Brusselse dienstenchequestelsel uit veel minder (zeer) kleine Brusselse ondernemingen bestaat dan de andere activiteitensectoren in Brussel. Volgens de cijfers van het BISA op 31 december 2020 behoort slechts 6,5 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot deze grootteklasse, terwijl 81,7 % Brusselse werkgevers minder dan 10 werknemers telt. Terwijl slechts 0,9 % van de Brusselse ondernemingen meer dan 249 werknemers telt, behoort 22,0 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot deze categorie.

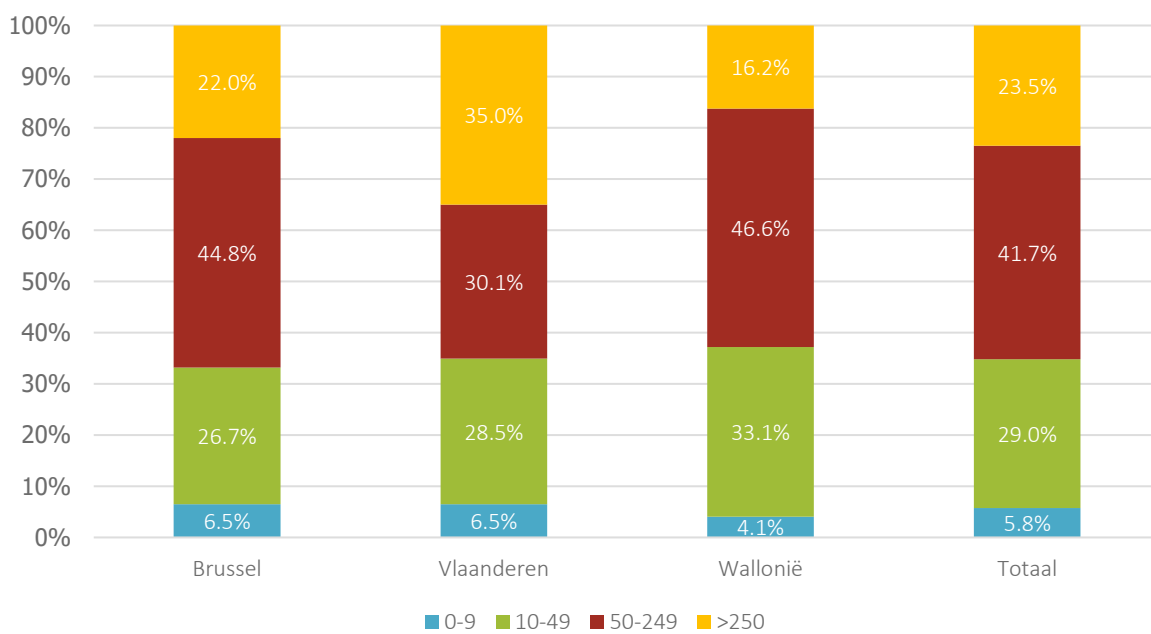
Daarnaast zien we in de vorige figuur ook [sterke verschillen tussen de drie Gewesten](#). Hoewel bijna de helft van de in Brussel actieve Brusselse (44,8 %) en Waalse (46,6 %) dienstenchequeondernemingen



middelgroot zijn, vallen slechts 30,1 % van de Vlaamse dienstenchequeondernemingen in deze grootteklasse, terwijl er relatief veel meer grote ondernemingen zijn (35,0 % tegenover 22,0 % voor de Brusselse ondernemingen en 16,2 % voor de Waalse ondernemingen) of zelfs zeer grote ondernemingen (zie

Figuur 61 in bijlage).

Figuur7: Aandeel van de ondernemingen actief in Brussel ingedeeld naar het aantal werknemers en het gewest waar de maatschappelijke zetel gevestigd is in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De mediaanomvang van de ondernemingen blijft stijgen in 2021

Meer algemeen stelde de mediaanonderneming van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 85 werknemers tewerk. Onderstaande tabel maakt ook duidelijk dat [de mediaanomvang van de ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques blijft stijgen van 2020 tot 2021](#) (+ 3 werknemers) maar minder sterk en anders dan wat we konden waarnemen tussen 2019 en 2020 (+ 18 werknemers). De Figuur 62 in bijlage toont immers aan dat de toename van de mediaanomvang van de ondernemingen tussen 2020 en 2021 voornamelijk te verklaren is door een daling van het aantal ondernemingen met 20 tot 150 werknemers ten voordele van ondernemingen met 200 tot 600 werknemers, terwijl de toename van de mediaanomvang van de ondernemingen tussen 2019 en 2020 eerder wordt verklaard door de verdwijning van de (zeer) kleine ondernemingen die de crisis niet konden doorstaan ten voordele van zeer grote ondernemingen (meer dan 600 werknemers).³ Ongeacht de vastgestelde dynamiek blijft de omvang van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel elk jaar toenemen, terwijl hun aantal alleen maar daalt, wat nogmaals de concentratietrend in de sector onderstreept.

³ Het feit dat het kleinere bedrijven zijn die in 2020 verdwenen ten opzichte van 2021 verklaart waarom we in 2020 een sterke stijging van het eerste kwartiel zien alvorens het in 2021 daalt

Tabel 3: Statistische verdeling van het aantal werknemers van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels dienstenchequestelsel

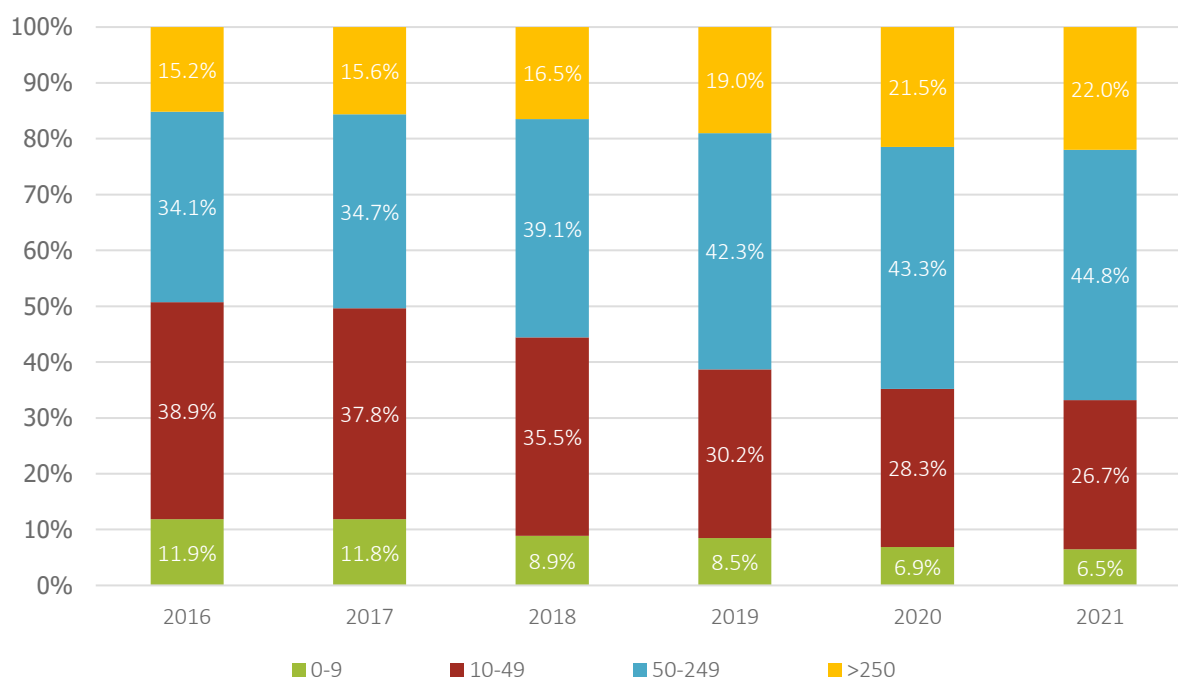
	2019 (N=607)	2020 (N=538)	2021 (N=503)
1e kwartiel	25	38	34
Mediaan	64	82	85
3e kwartiel	148	208	225

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

Brusselse (zeer) kleine ondernemingen zijn steeds minder vertegenwoordigd in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Tot slot analyseert de onderstaande figuur de evolutie van de omvang van de in Brussel actieve en gevestigde ondernemingen. We zien **een steeds grotere aanwezigheid van Brusselse middelgrote en grote ondernemingen** ten koste van Brusselse ondernemingen met minder dan 50 werknemers. Hoewel slechts 49,3 % van de Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2016 middelgroot of groot was, vertegenwoordigen ze in 2021 maar liefst 66,8 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel.

Figuur 8: Aandeel van de ondernemingen die actief zijn en hun maatschappelijke zetel hebben in Brussel volgens het aantal werknemers tussen 2016 en 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.2.2 Type ondernemingen

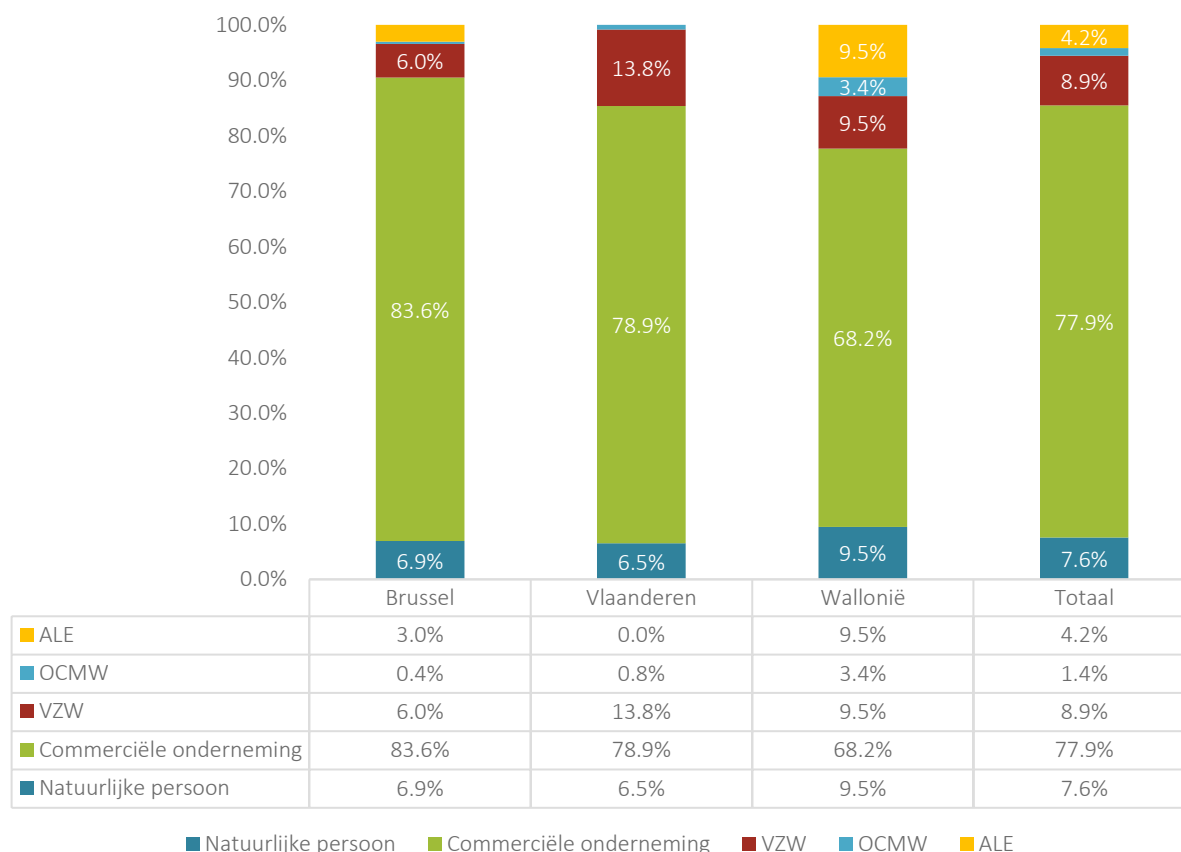
83,6 % van de Brusselse dienstenchequeondernemingen was een private handelsonderneming in 2021

De volgende figuur bekijkt het percentage dienstenchequeondernemingen volgens hun rechtsvorm. In 2021 was 77,9 % van de Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques een private handelsonderneming. Slechts 8,9 % van deze ondernemingen was een private non-profitonderneming (vzw), 5,6 % was een openbare instelling (PWA of OCMW) en 7,6 % was een natuurlijke persoon.

Als we het profiel van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel bekijken in functie van het Gewest waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is, stellen we vast dat de diversiteit van de statuten nog minder groot is bij de Brusselse ondernemingen. 83,6 % van hen zijn private handelsondernemingen, terwijl slechts 6,9 % natuurlijke personen zijn, 6,0 % vzw's en 3,0 % PWA's; slechts één is een OCMW. We merken echter op dat het aandeel Brusselse handelsvennootschappen in 2021 is gedaald (terwijl het in 2020 was gestegen tot 84,5 % van de dienstenchequeondernemingen die in Brussel gedomicilieerd en actief zijn).

Van de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in Brussel zijn er meer vzw's (13,8 %), maar slechts één is een PWA en geen enkele heeft gekozen voor het OCMW-statuut. Bij de Waalse bedrijven vinden we dus de grootste diversiteit aan statuten terug: minder handelsondernemingen (68,2 %) maar meer PWA's (9,5 %), vzw's (9,5 %), OCMW's (3,4 %) en natuurlijke personen (9,5 %).

Figuur 9: Percentage van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd, ingedeeld naar hun rechtsvorm en naar het gewest waar hun maatschappelijke zetel zich bevindt in 2021



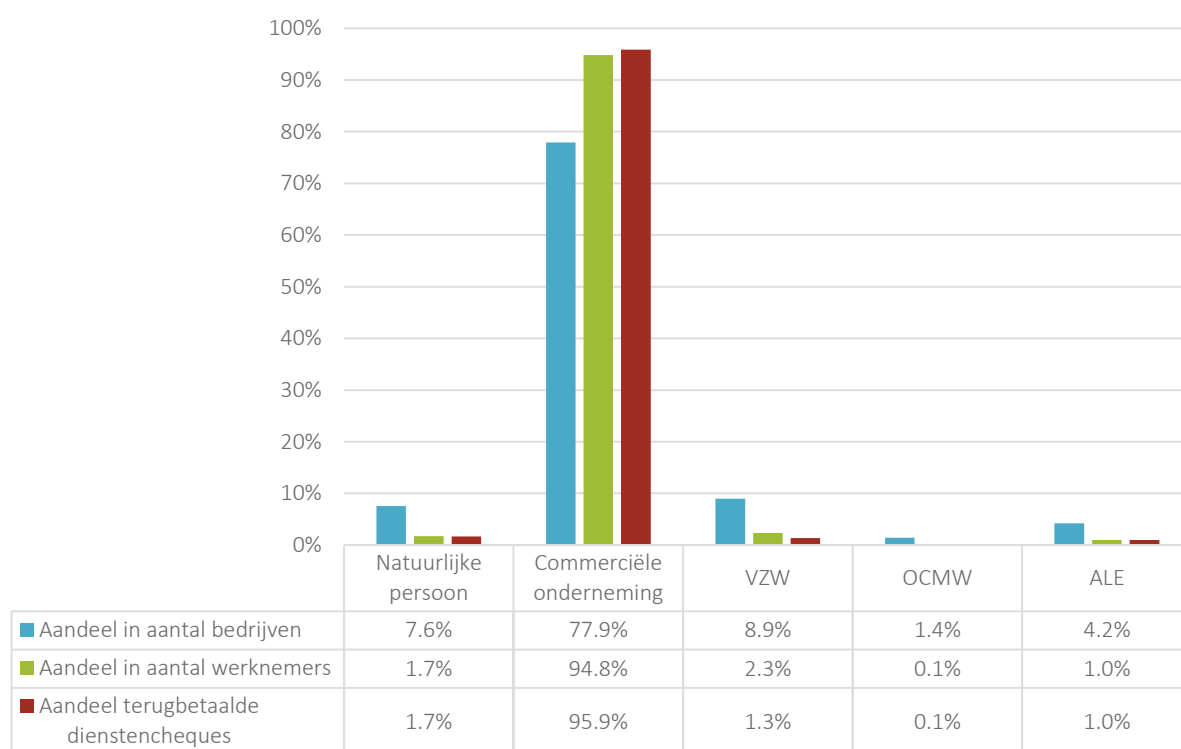
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming.

De private handelsondernemingen vertegenwoordigen 77,9 % van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel, terwijl ze 94,8 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers tewerkstellen en bijna 95,9 % van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd.

De onderstaande figuur toont het aandeel van de dienstenchequeondernemingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn, ingedeeld naar het type onderneming maar ook naar het aantal actieve Brusselse huishoudhulpen dat ze tewerkstelt en het aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques. Het aantal ondernemingen per type is namelijk geen correcte indicator voor de weging van de verschillende types van ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Hieruit blijkt dat de private handelsondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (94,8 %) en het grootste aantal dienstencheques hebben ingeleverd (95,9 %), terwijl ze slechts 77,9 % van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere types van ondernemingen. De vzw's vertegenwoordigen bijvoorbeeld 8,9 % van de ondernemingen, terwijl ze slechts 2,3 % van de werknemers van het Brusselse dienstenchequestelsel tewerkstellen en slechts 1,3 % van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd. Deze resultaten lijken dus aan te tonen dat private handelsondernemingen een aanzienlijk gewicht in de sector hebben.

Figuur 10: Aandeel van de tewerkstelling, de ondernemingen en het aantal terugbetaalde dienstencheques, per type onderneming in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

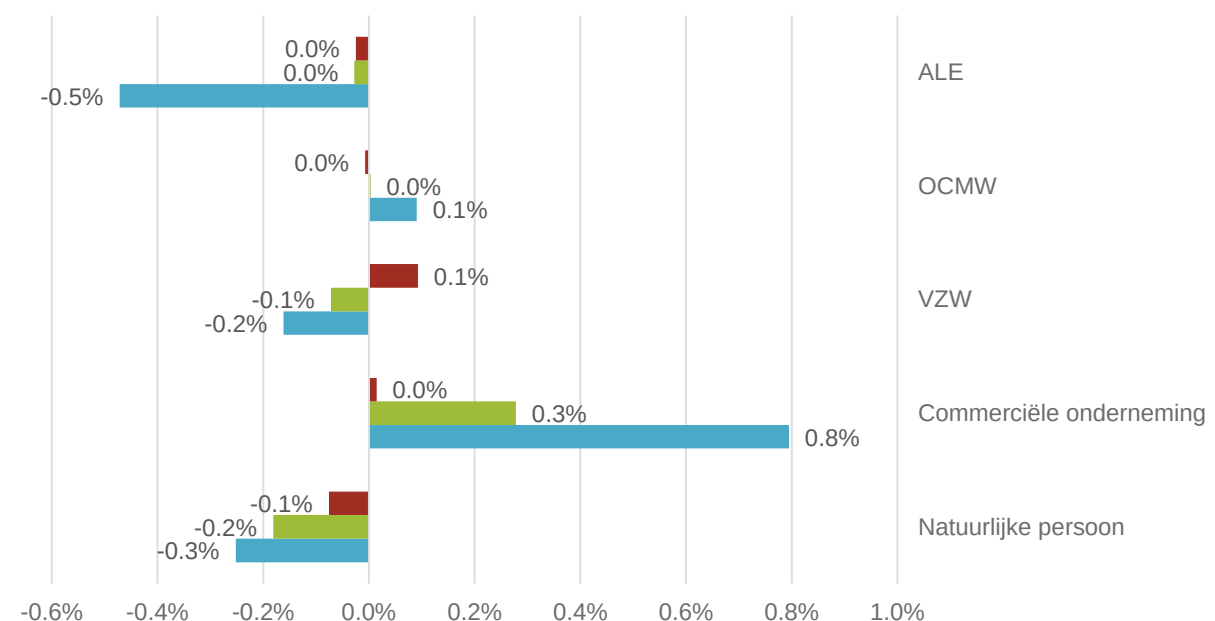
Er wordt een groei waargenomen van het aantal handelsondernemingen en van het aantal werknemers dat ze tewerkstellen, maar niet van het aantal Brusselse dienstencheques dat aan hen wordt terugbetaald

De volgende figuur toont ons dat het aandeel handelsondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest licht is gestegen (+0,8 procentpunten) tussen 2020 en 2021, en dit ten koste van alle andere types van Brusselse ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, met uitzondering van de OCMW's.

Alles bij elkaar is het relatieve aantal dienstenchequewerknemers die in Brussel actief zijn ook gestegen maar in mindere mate (+0,3 procentpunten). Daartegenover staan natuurlijke personen (-0,2 procentpunten) en vzw's (-0,1 procentpunten) die in 2021 een lager percentage van deze werknemers tewerkstellen dan in 2020.

Hun marktaandeel steeg echter niet dienovereenkomstig. Ruimer gezien heeft elk type onderneming in 2021 een marktaandeel gelijkwaardig aan dat van 2020. Het lijkt dus erop dat het cliënteel van de ondernemingen die hun dienstenchequeactiviteiten in Brussel stopzetten, meestal wordt overgenomen door ondernemingen met een gelijkaardig statuut.

Figuur 11: Evolutie van de marktaandelen (in aantal ondernemingen, gebruikers en werknemers) in procentpunten tussen 2020 en 2021 van de ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel volgens hun type



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

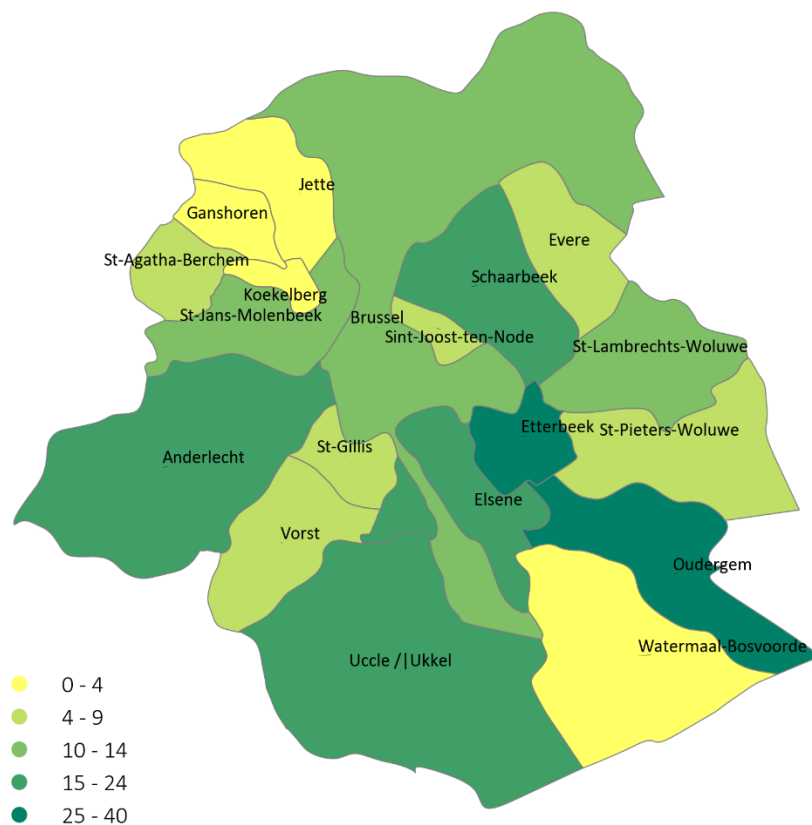
3.2.3 De locatie van de maatschappelijke zetel van de ondernemingen

In de gemeenten Etterbeek en Oudergem vinden we het grootste aantal Brusselse dienstenchequeondernemingen

De volgende kaart toont het aantal ondernemingen naargelang de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In de gemeenten Etterbeek en Oudergem bevinden zich de meeste bedrijven met maar liefst 26 bedrijven die in elk van deze gemeenten gevestigd zijn. Ook de gemeenten Elsene, Ukkel, Anderlecht en Schaarbeek tellen een groot aantal ondernemingen, met 18 tot 22 ondernemingen op hun grondgebied.

Daarentegen tellen de gemeenten Watermaal-Bosvoorde, Koekelberg, Jette en Ganshoren slechts 3 tot 4 dienstenchequeondernemingen op hun grondgebied.

Kaart 1: Aantal ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel in 2021



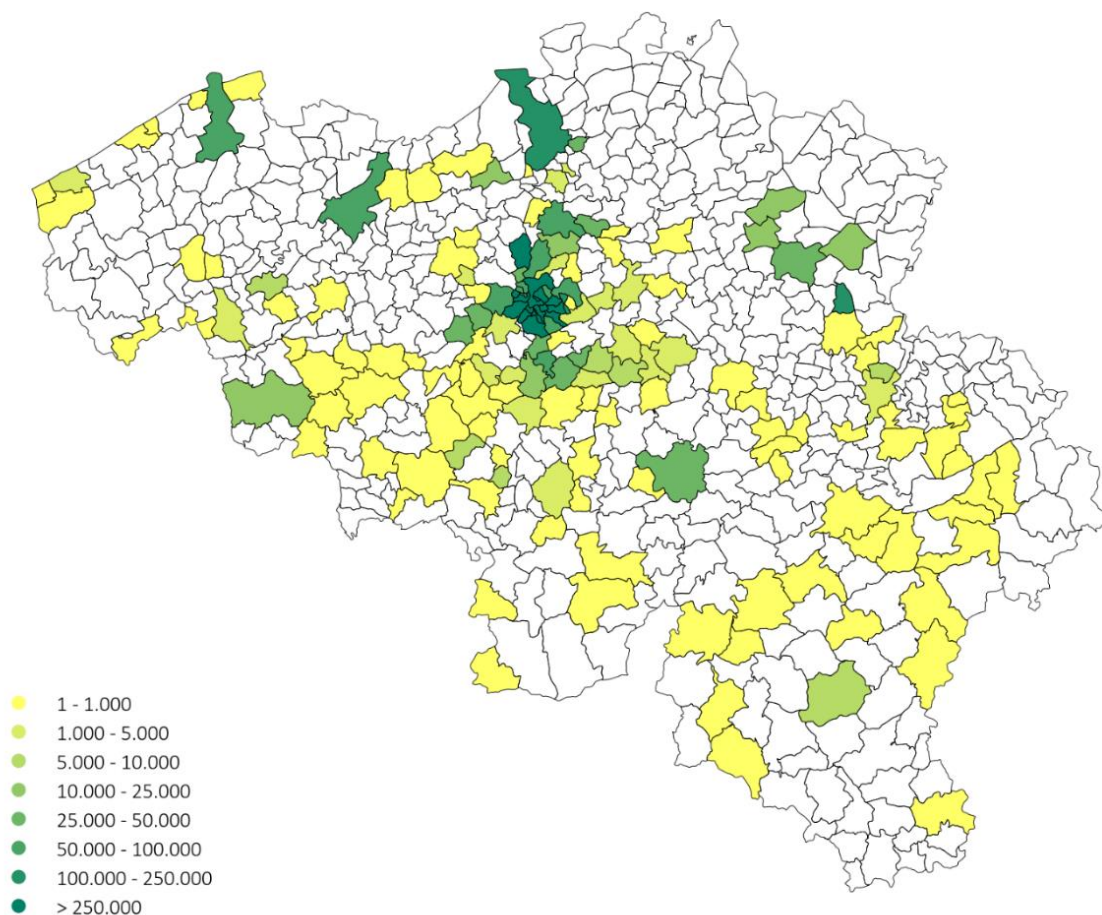
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Het merendeel van de Brusselse dienstencheques wordt terugbetaald aan ondernemingen gevestigd in het Brussels Gewest, de rand of in bepaalde grote steden

Als we de volgende kaart bekijken van het aantal Brusselse dienstencheques terugbetaald aan de ondernemingen naargelang de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel, blijkt dat de meeste terugbetaalde Brusselse dienstencheques terugbetaald werden aan ondernemingen uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en één of meerdere ondernemingen in de gemeente Meise.

De andere Brusselse dienstencheques worden grotendeels terugbetaald hetzij aan ondernemingen in de directe rand van Brussel (Kraainem, Waterloo, Zaventem, Grimbergen, Dilbeek, Sint-Genesius-Rode, Lasne, Rixensart), hetzij aan ondernemingen die een maatschappelijke zetel hebben in bepaalde steden in Vlaanderen (Hoeselt, Antwerpen, Gent, Mechelen, Brugge, Wommelgem, Gooik, Genk) of, in mindere mate, in het Waalse gewest (Namen, Doornik), maar die wellicht meerdere bijkantoren hebben geopend in verschillende geografische gebieden.

Kaart 2: Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2021 naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

4 / Dienstenchequewerknemers

Dit hoofdstuk is gewijd aan de analyse van het aantal dienstenchequewerknemers en aan hun profielkenmerken. Zoals eerder vermeld, maken we gebruik van twee gegevensbronnen in dit hoofdstuk:

- **Sodexo**: via deze bron kunnen we gegevens verkrijgen over de dienstenchequewerknemers actief in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie hebben verricht), ongeacht of ze in Brussel of elders woonachtig zijn. De focus ligt echter voornamelijk op de werknemers die actief zijn en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze gegevens zijn enkel voor de jaren 2017 tot 2021 uniform beschikbaar. Bovendien worden ook gegevens verstrekt over het geslacht, de woonplaats en de leeftijd van de werknemers van de dienstenchequestelsels.
- **KSZ**: via een kruising van de gegevens van de KSZ en Sodexo krijgen we gedetailleerde informatie over het profiel (nationaliteit, herkomst en gezinssituatie) van werknemers in het Brusselse dienstenchequestelsel.
- **RSZ**: deze informatiebron levert gegevens op over het aantal VTE-werknemers die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques (in Brussel of in de andere Gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel.

De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen. In deze figuur hebben de profielgegevens enkel betrekking op de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques die woonachtig zijn in Brussel.

Figuur 12: Aantal en profiel van de dienstenchequewerknemers die in 2021 woonachtig en werkzaam waren het BHG



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ.

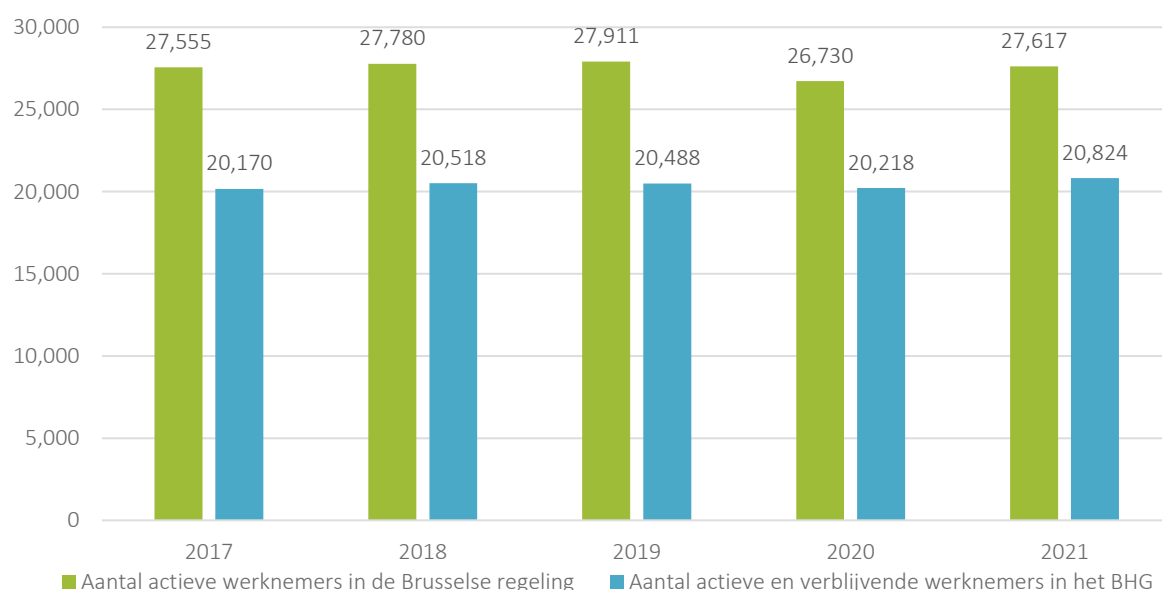
4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

De evolutie van het aantal werknemers actief in het Brusselse stelsel van de dienstencheques kent een heropleving na de gezondheidscrisis van 2020

Onderstaande figuur geeft de evolutie weer, van 2017 tot 2021, van het aantal werknemers dat in de loop van het jaar minstens één Brusselse dienstencheque heeft ingeleverd. Na drie jaar van groei is het aantal actieve werknemers in 2020 dus gedaald (-4,2 %) tot ver onder het niveau van 2017 (27.555 werknemers). De gezondheidscrisis heeft dus een sterke impact gehad op het aantal werknemers dat actief is in het Brussels stelsel van de dienstencheques, hetzij door de sluiting van ondernemingen, de beperking van de aanwervingen of de onmogelijkheid voor bepaalde werknemers om te werken (gebrek aan klanten, ongeschiktheden, kinderen ten laste die thuis moeten blijven enz.).

In 2021, terwijl de crisis nog niet voorbij was (maatregelen inzake social distancing, lockdownperiode aan het begin van het jaar, niet-essentiële activiteiten die niet herbegonnen zijn enz.), werd een belangrijke opleving vastgesteld (+3,3 %): In 2021 waren 27.617 werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Dat is dus veel meer dan in 2020 (26.730 werknemers), maar nog niet zoveel als in 2019 (27.911) of 2018 (27.780).

Figuur 13: Evolutie van het aantal werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques (2017-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Niet alle werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn echter noodzakelijk woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van de 27.617 dienstenchequewerknemers die in 2021 actief waren in het Brusselse stelsel, is 24,6 % er niet gedomicilieerd (14,6 % Vlaamse werknemers, 8,4 % Waalse werknemers en 1,6 % gedomicilieerd in het buitenland of met een onbekende woonplaats).

We merken op dat het aantal Brusselse werknemers (+3,3 %) in dezelfde verhouding is geëvolueerd als alle werknemers van het Brusselse dienstenchequestelsel (+3,0 %), terwijl ze in 2020 minder werden getroffen. Als gevolg daarvan is het aantal Brusselse werknemers opnieuw gestegen tot ruim boven het

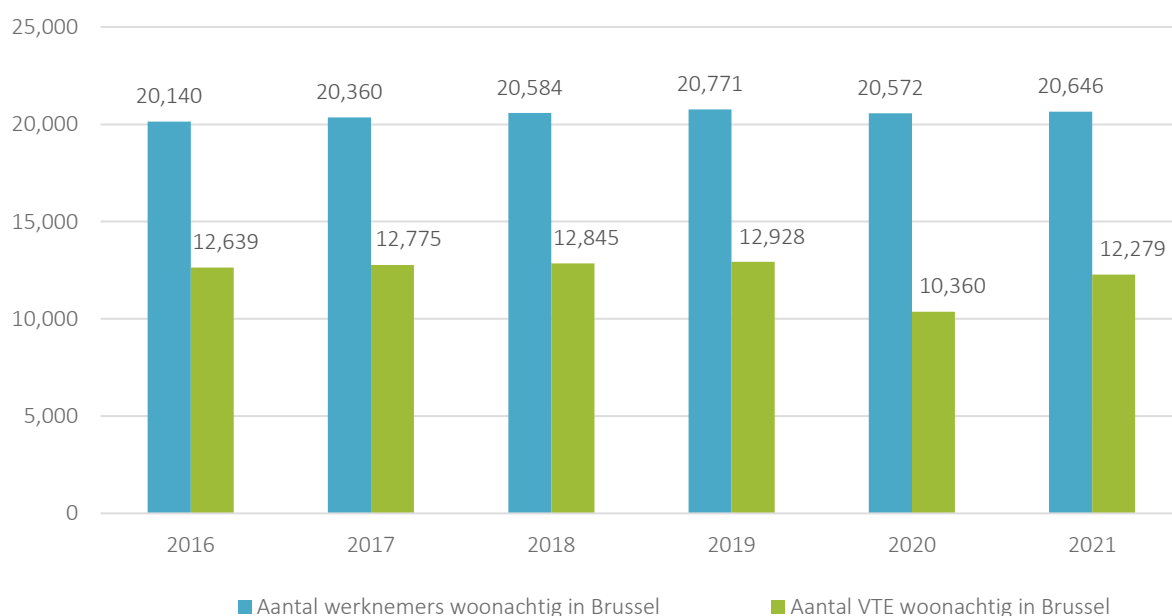
niveau van voor de crisis (+1,6 % tussen 2019 en 2021). Met andere woorden, het zijn voornamelijk niet-Brusselse werknemers die in 2020 hun werk in de Brusselse dienstenchequesector verloren hebben, terwijl de ondernemingen van het stelsel in 2021 de voorkeur gaven aan de Brusselaars bij aanwervingen, waarschijnlijk omwille van flexibiliteit en verplaatsingskosten.

Het aantal voltijdse equivalenten groeit, maar blijft lager dan de niveaus die werden waargenomen in de jaren voor de crisis.

De kwartaalgegevens van de RSZ geven ons ook de gelegenheid om het aantal Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector te evalueren in termen van voltijdse equivalenten, maar voor het hele Belgische grondgebied. Deze databank laat immers niet toe om het activiteitsgebied van de Brusselse werknemer te onderscheiden.

De volgende figuur toont dus de evolutie van het aantal dienstenchequewerknemers gedomicilieerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 2016 tot 2021 in termen van voltijdse equivalenten. Tussen 2016 en 2019 steeg het aantal voltijdse equivalenten met iets meer dan 2 %, waarna in 2020 een daling van 19,9 % werd opgetekend als gevolg van de gezondheidscrisis. In 2021 boeken de voltijdse equivalenten een stijging met 18,5 %, maar blijven ze onder de niveaus die sinds de regionalisering van het dienstenchequestelsel zijn waargenomen. Zoals we later zullen zien, werden bepaalde periodes van 2021 gekenmerkt door een daling van het activiteitenvolume als gevolg van de (her)invoering van bepaalde sanitaire maatregelen (zie Figuur 36).

Figuur 14: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers (2016-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers

Dit deel gaat in de eerste plaats dieper in op [het profiel van de Brusselse werknemers die actief zijn](#) in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Hiervoor gebruiken we de gegevens van Sodexo die betrekking hebben op het aantal dienstenchequewerknemers dat minstens één Brusselse dienstencheque heeft ingeleverd. Om gedetailleerde profielkenmerken te identificeren, werden deze gegevens ook gekruist met de gegevens van de KSZ op basis van het rijksregisternummer van de werknemers die actief zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel.

In dit hoofdstuk worden de volgende profielgegevens geanalyseerd:

- ▶ de [woonplaats](#) van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ de [leeftijd](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ het [geslacht](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ de [nationaliteit](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ de [herkomst](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ de [gezinssituatie](#) van de dienstenchequewerknemers.

We concentreren onze analyses op de Brusselaars die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De profielgegevens van Walen en Vlamingen die actief zijn in Brussel zullen enkel in kaart worden gebracht als er grote verschillen zijn met hun Brusselse tegenhangers. Bovendien worden deze gegevens vergeleken met de gegevens van de volledige Brusselse actieve bevolking in het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens).

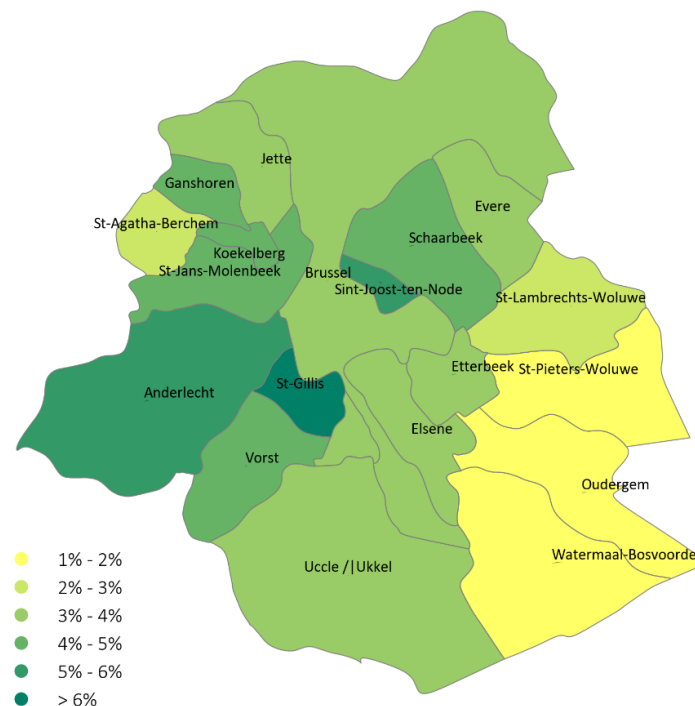


4.2.1 De woonplaats van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest situeren zich voornamelijk in de armste gemeenten van het Gewest.

De volgende kaart geeft de penetratiegraad weer van de dienstenchequewerknemers in de verschillende Brusselse gemeenten.

Kaart 3: Penetratiegraad van de dienstenchequewerknemers per Brusselse gemeente



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo op basis van de woonplaats van de werknemers en gegevens van de actieve bevolking (2019) per gemeente, gegevens IBSA

Net als de voorbije jaren blijkt uit deze kaart dat de dienstenchequetewerkstelling goed ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, namelijk:

- ▶ Sint-Gillis, Sint-Joost-ten-Node en Anderlecht waar meer dan 5 % van de actieve bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;
- ▶ Koekelberg, Schaarbeek, Vorst, Ganshoren en Molenbeek waar tussen 4 en 5 % van de actieve bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

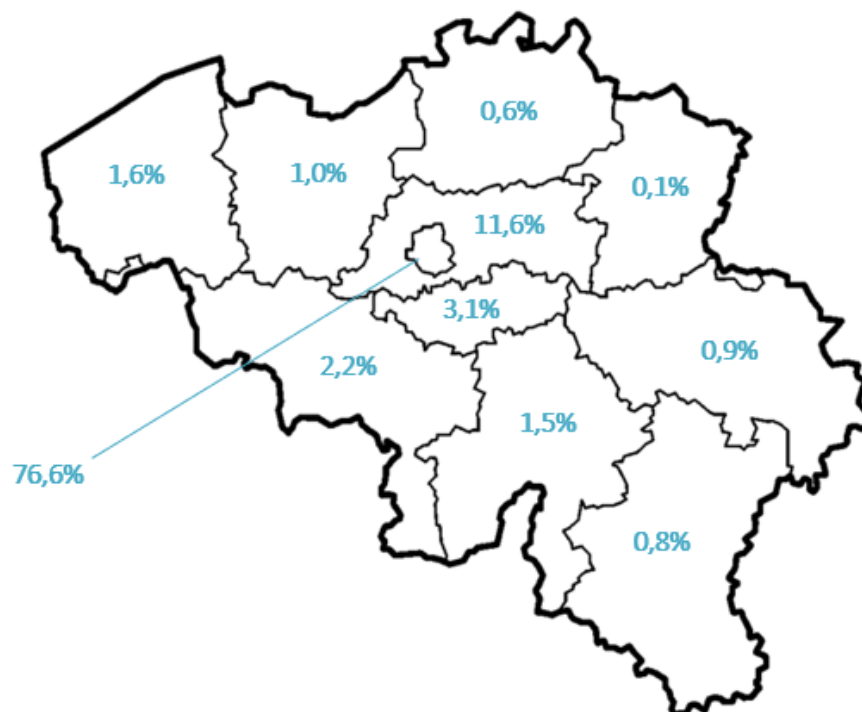
De bevolking in de rijkste gemeenten van het gewest is daarentegen minder vaak tewerkgesteld in de dienstenchequesector. Het gaat meer bepaald om de volgende gemeenten:

- ▶ Oudergem en Sint-Lambrechts-Woluwe, waar ongeveer 2 % van de actieve bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;
- ▶ Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde waar respectievelijk 1,5 en 1,3 % van de actieve bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

De meeste niet-Brusselse werknemers wonen in Vlaams-Brabant

De volgende kaart kijkt naar de woonplaats van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021, ongeacht of ze in Brussel of buiten het gewest wonen. Aansluitend bij wat eerder werd opgemerkt, stellen we vast dat **een groot deel (23,4 %) van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques niet woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. De meeste niet-Brusselse werknemers wonen in Vlaams-Brabant. Zij vertegenwoordigen immers niet minder dan 11,6 % van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques. De andere Belgische provincies met een aanzienlijk aantal Brusselse dienstenchequewerknemers die in Brussel actief zijn, zijn Waals-Brabant (3,1 %), Henegouwen (2,2 %), West-Vlaanderen (1,6 %) en de provincie Namen (1,5 %). We merken op dat deze verdeling nagenoeg onveranderd is gebleven ten opzichte van vorig jaar.

Kaart 4: Verdeling van de werknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar gewest van woonplaats in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

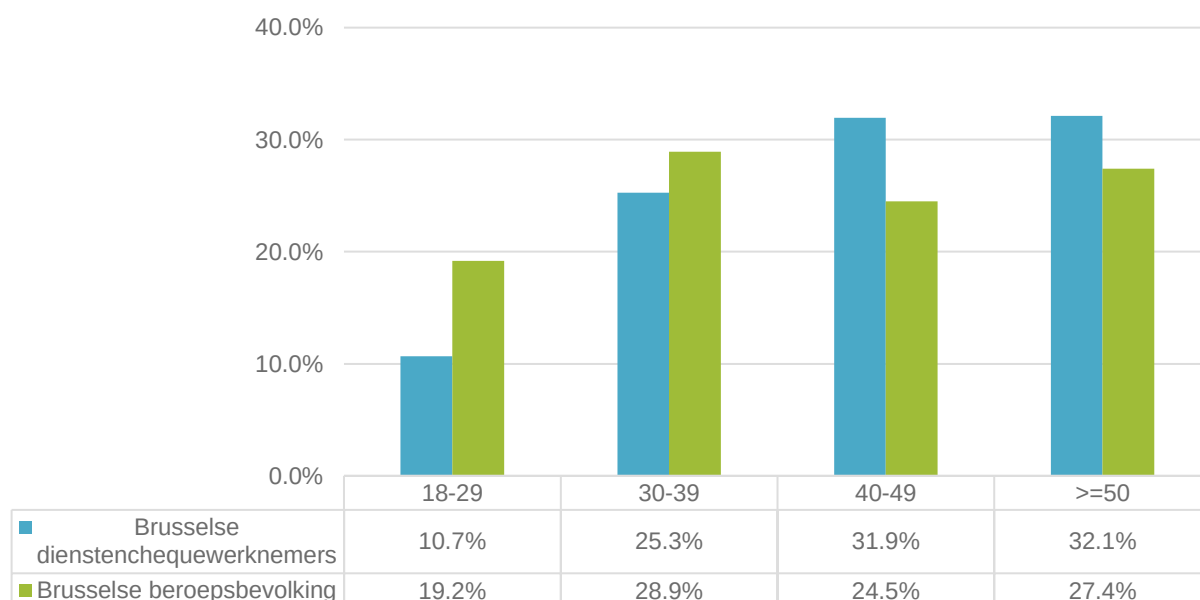
4.2.2 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers⁴

De jonge Brusselse werknemers zijn nauwelijks vertegenwoordigd in het Brussels stelsel van de dienstencheques

De volgende figuur toont de verdeling van de werknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest volgens hun leeftijd. Uit deze figuur blijkt dat **de meerderheid van de werknemers (64,0 %) minstens 40 jaar oud is**. Jonge werknemers onder de 30 jaar zijn dan weer zeer weinig vertegenwoordigd (10,7 %). Tot slot maken de werknemers tussen 30 en 39 jaar 25,3 % uit van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel.

Als we deze cijfers vergelijken met die van de Brusselse actieve bevolking, zien we **een belangrijke ondervertegenwoordiging van de 18- tot -29-jarigen**, en in mindere mate van de 30- tot 39-jarigen, in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Omgekeerd zijn werknemers van 40 jaar en ouder ruim oververtegenwoordigd. Het Brussels stelsel van de dienstencheques lijkt dus minder jongeren aan te trekken dan oudere personen.

Figuur 15: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar leeftijd in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

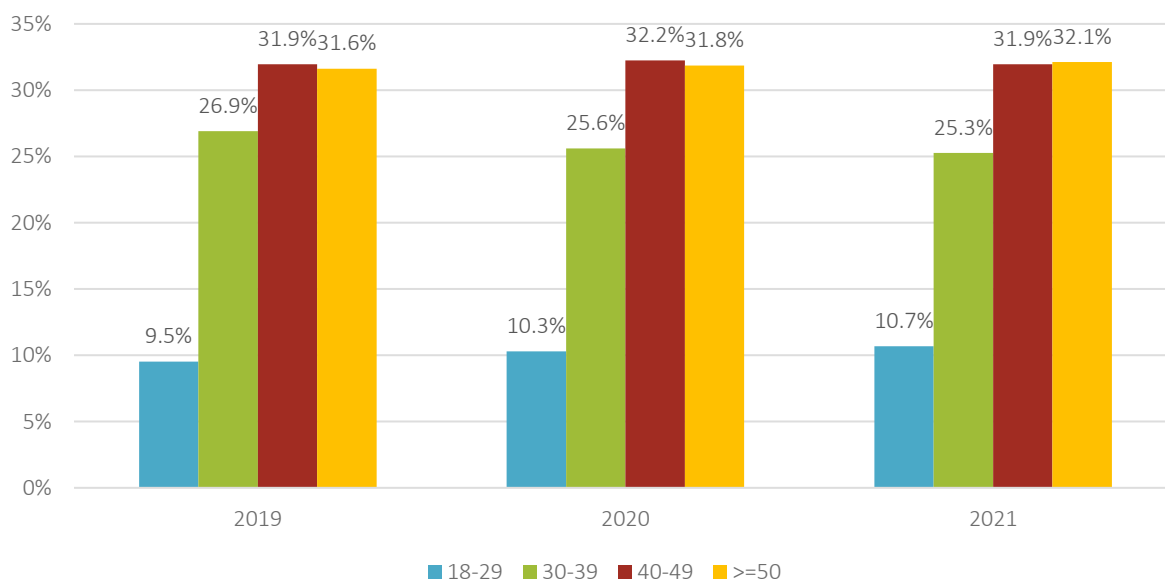
⁴ De leeftijdsgegevens van de werknemers werden verkregen volgens andere berekeningsmodaliteiten dan die gebruikt in het evaluatieverslag 2020 over het Brussels stelsel van de dienstencheques. Vroeger werd de leeftijd van de werknemers berekend op basis van het aantal verstreken jaren sinds hun geboorte, waarna deze waarde werd afgerond tot het gehele getal. De gegevens werden vervangen door een nieuwe reeks (2019-2021) die de leeftijd van de werknemers raamt op 31 december van het lopende jaar, waarna dit getal wordt afgerond tot op de decimaal nauwkeurig. Zo wordt een werknemer van 29,9 jaar nu beschouwd als een werknemer van 18-29 in plaats van 30-39. Hoewel deze wijziging tot gevolg heeft dat het gewicht van alle categorieën toeneemt ten nadele van de '50-plussers', stelt ze de evoluties die werden vastgesteld in de vorige evaluatieverslagen niet in vraag.

Het relatief aantal jonge Brusselse werknemers (jonger dan 30 jaar) en ouderen (50 jaar of ouder) blijft stijgen

Naast de relatief hoge gemiddelde leeftijd tonen we in onderstaande figuur dat [het de jongste \(aanwerving\) en de oudste \(vergrijzing\) werknemerscategorieën zijn die tussen 2019 en 2021 positief zijn geëvolueerd](#). Slechts 31,6 % van hen was in 2019 immers ouder dan 50 jaar, tegenover 31,8 % in 2020 en 32,1 % in 2021, terwijl het aandeel van de Brusselse werknemers jonger dan 30 jaar is gestegen van 9,5 % in 2019 naar 10,7 % in 2021 van de populatie werknemers actief en gedomicilieerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De gemiddelde leeftijdscategorieën zijn daarentegen mettertijd gedaald (van 58,8 % in 2019 naar 57,2 %).

Er kunnen dus twee conclusies worden getrokken: Enerzijds lijkt het dus erop dat het Brussels stelsel van de dienstencheques zich geleidelijk heeft gericht op [de aanwerving van jonge werkzoekenden](#) in plaats van ervaren huishoudhulpers. Anderzijds worden de huishoudhulpers die al een hele tijd actief zijn ouder, terwijl de meesten al een zekere leeftijd hadden op het ogenblik van hun aanwerving.

Figuur 16: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2019 en 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

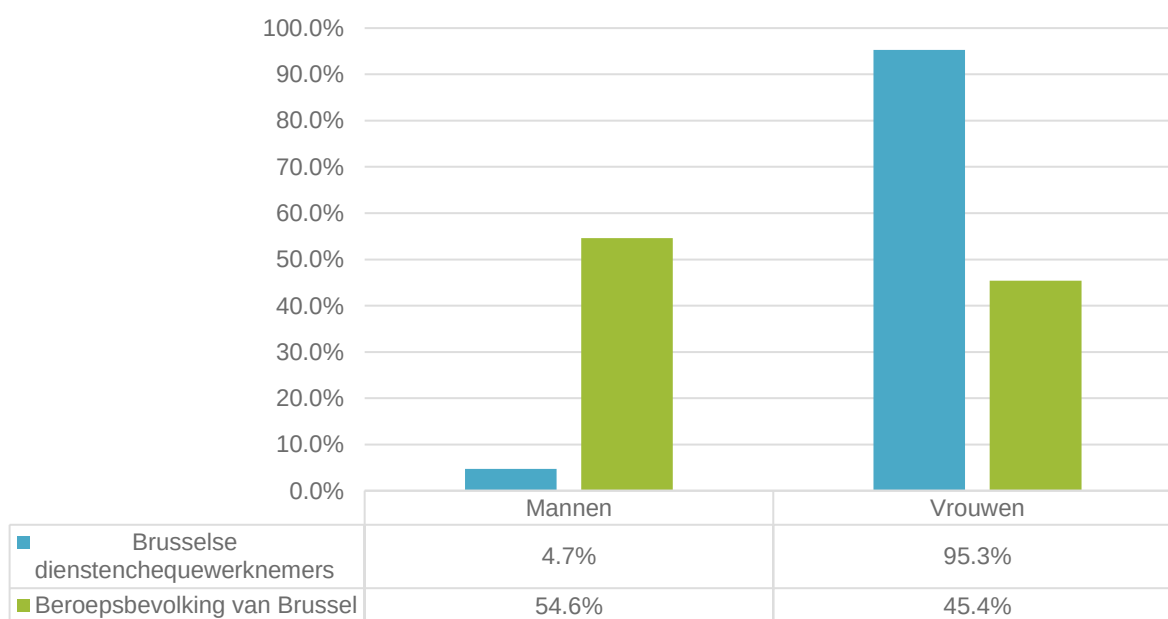
4.2.3 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

95,3 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel zijn vrouwen

In onderstaande figuur zien we dat de overgrote meerderheid van de werknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 vrouwen zijn (95,3 %). Deze zeer contrasterende situatie is kenmerkend voor de sector en komt des te meer naar voren als we kijken naar het aandeel van vrouwen en mannen bij de Brusselse beroepsbevolking in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Brusselse arbeidsmarkt telt immers iets meer mannen (54,6 %) dan vrouwen (45,4 %).

Toch is het interessant om te benadrukken dat [het aandeel mannelijke Brusselaars dat actief is in de Brusselse dienstenchequesector jaar na jaar blijft toenemen](#). Het percentage mannelijke huishoudhulpverleners steeg immers van 4,3 % in 2020 naar 4,7 % in 2021 (zie Figuur 62 in bijlage). Bovendien kunnen we een lagere diversiteit aantonen bij de Brusselse werknemers (4,7 % vrouwen) dan bij de Waalse (6,1 % mannen) en Vlaamse (6,6 % mannen) werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (zie Figuur 64 in bijlage).

Figuur 17: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar geslacht



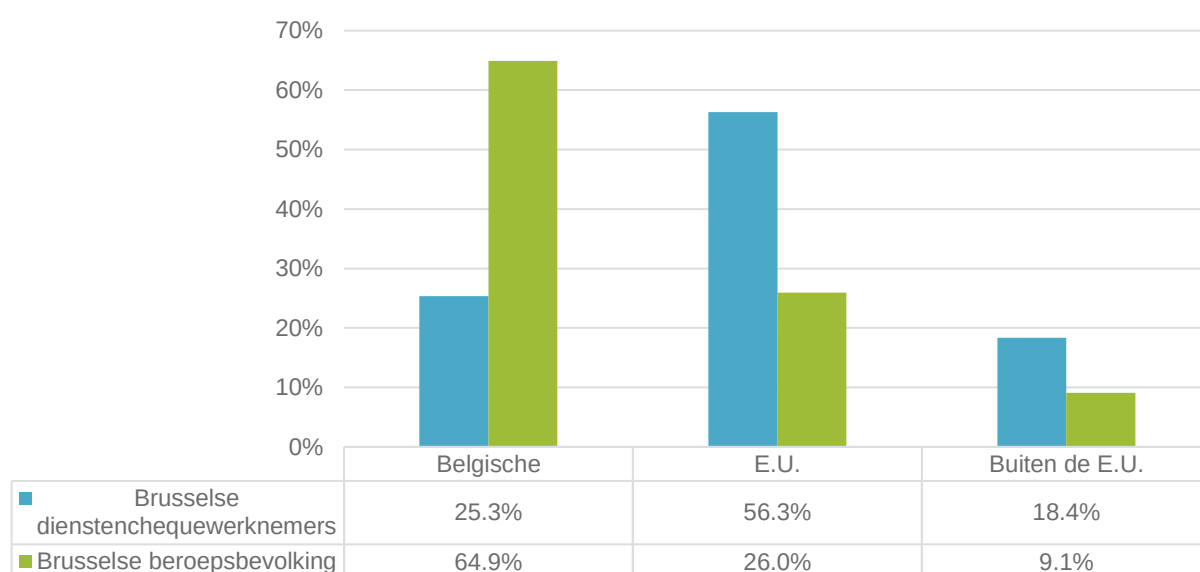
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

4.2.4 Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers

74,7 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is van buitenlandse nationaliteit

Uit de volgende figuur blijkt dat 74,7 % van de Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector een buitenlandse nationaliteit hebben. 56,3 % is afkomstig uit een lidstaat van de Europese Unie en 18,4 % uit een land buiten de Europese Unie⁵. Deze situatie staat in schril contrast met de samenstelling van de Brusselse beroepsbevolking. Op de Brusselse arbeidsmarkt heeft 64,9 % van de Brusselaars de Belgische nationaliteit, terwijl slechts 26 % een nationaliteit heeft van de Europese Unie en 9,1 % een nationaliteit van een land buiten de Europese Unie.

Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar nationaliteit

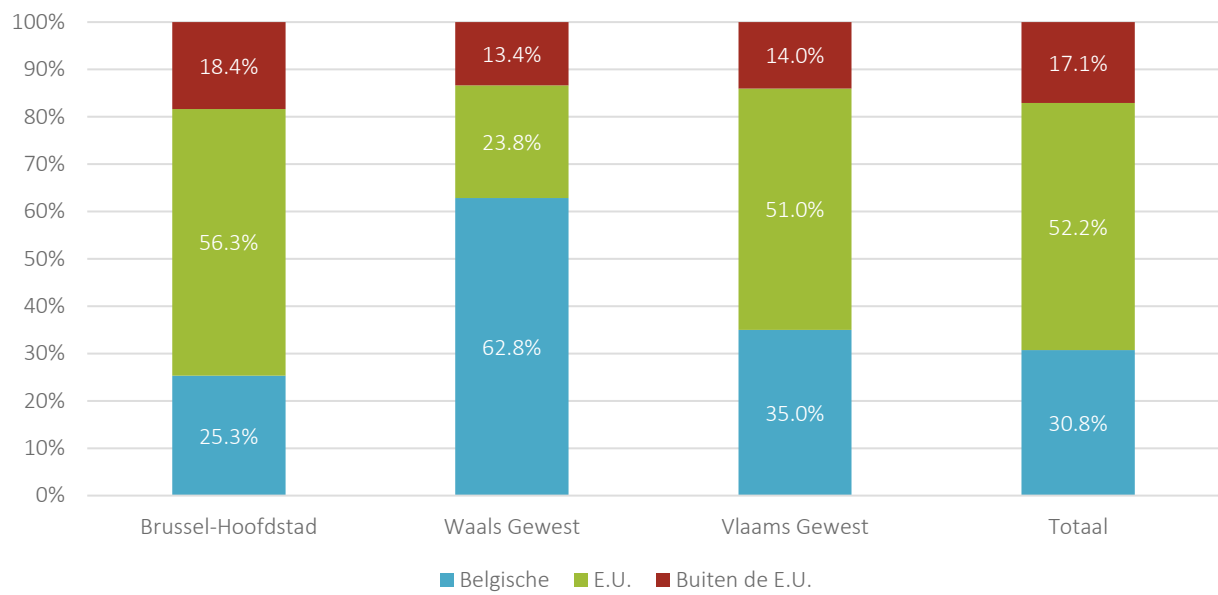


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

De volgende figuur vergelijkt vervolgens de nationaliteit van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques volgens het gewest waar ze wonen. We kunnen vaststellen dat de Vlaamse werknemers die in Brussel actief zijn overwegend een buitenlandse nationaliteit hebben (65,0 %), net zoals hun Brusselse tegenhangers (74,7 %). In Wallonië daarentegen zijn het vooral Belgen die actief zijn in de Brusselse dienstenchequesector (62,8 %). Hoe verklaren we dergelijke verschillen naargelang het woongebied van de werknemer? Enerzijds moet worden benadrukt dat de Waalse en de Vlaamse beroepsbevolking bestaat uit meer personen met de Belgische nationaliteit, respectievelijk 91,6 % en 91,5 %, dan de Brusselse beroepsbevolking (64,9 %). Anderzijds, hoewel dienstencheques steeds meer buitenlandse werknemers aantrekken dan Belgen (die nog steeds ondervertegenwoordigd zijn, ongeacht het gewest van woonplaats), lijkt het erop dat Vlaamse werknemers met de Belgische nationaliteit het meest weigerachtig staan om het beroep van huishoudhulp in Brussel uit te oefenen. Het feit dat Frans de meest gebruikte taal in Brussel is in combinatie met de vele vacatures in het Vlaams Gewest die een goede beheersing van de Nederlandse taal vragen, zijn hier zeker de twee belangrijkste redenen voor.

⁵ Uit de gegevens van de KSZ kunnen we niet precies opmaken om welke nationaliteiten het gaat.

Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021, ingedeeld naar nationaliteit en gewest van woonplaats



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ.

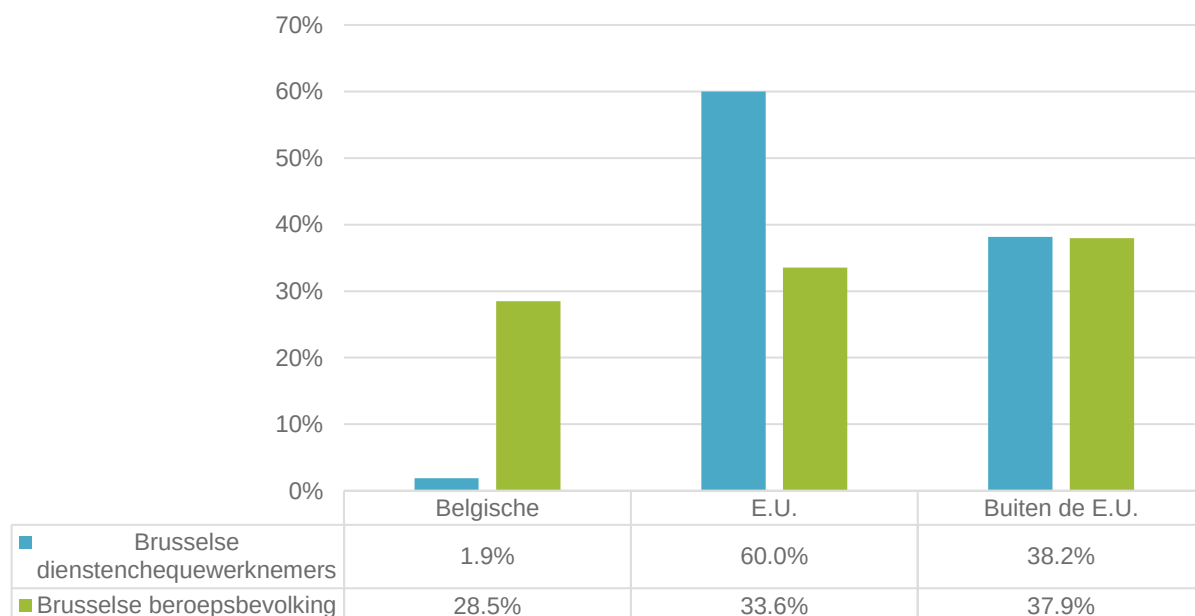
4.2.5 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

Bijna 98 % van de dienstenchequewerknemers woonachtig en werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is van buitenlandse herkomst

We moeten er echter van uitgaan dat de nationaliteit niet noodzakelijk een betrouwbare indicator is van de diversiteit binnen de populatie van dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel, in tegenstelling tot de [herkomst van de werknemers](#) die we hieronder analyseren.

Uit een vergelijking van de Brusselaars werkzaam in het Brussels stelsel van dienstencheques naargelang hun herkomst kunnen we afleiden dat ze voornamelijk van buitenlandse herkomst zijn, zowel afkomstig uit de Europese Unie (60 %) als daarbuiten (38,2 %). De werknemers van Belgische herkomst vertegenwoordigen dus slechts 1,9 % van de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Ter vergelijking: de kenmerken van de Brusselse beroepsbevolking blijken evenwichtiger te zijn, want 28,5 % is van Belgische herkomst, 33,6 % is afkomstig uit de Europese Unie en 37,9 % heeft een andere nationaliteit.

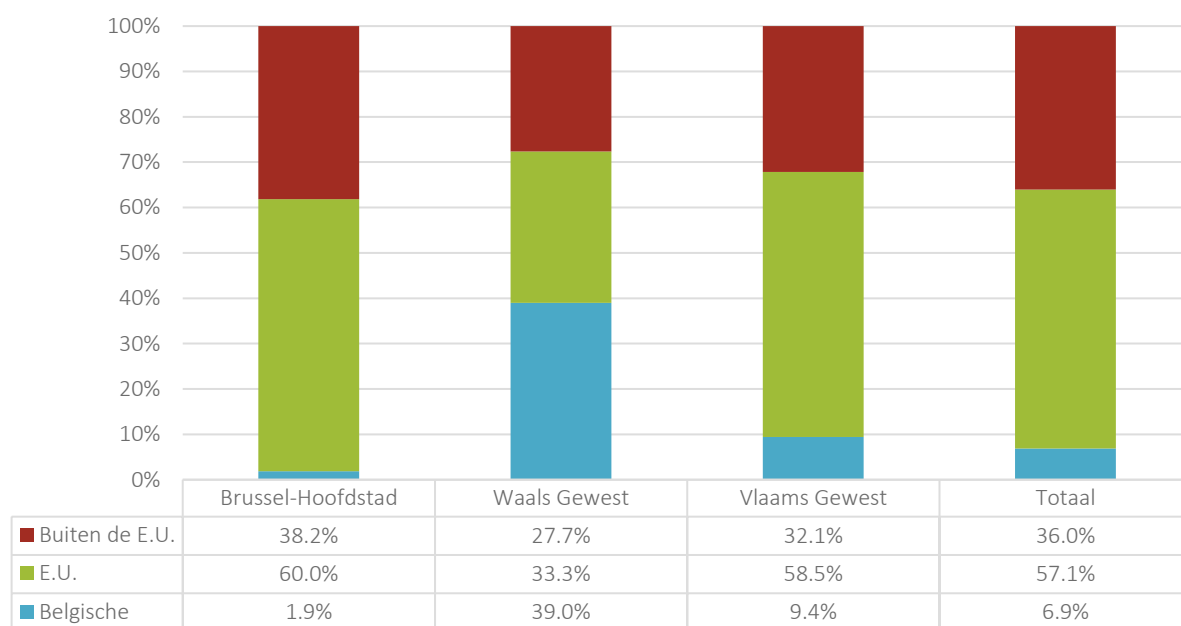
Figuur 20: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar herkomst



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

Deze resultaten zijn opvallend wanneer we ze vergelijken met de herkomst van de Waalse en Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Er zijn grote verschillen naargelang het gewest van woonplaats: bij de Vlamingen (9,4 %) en vooral bij de Walen (39,0 %) wordt een groter aantal werknemers van Belgische herkomst vastgesteld die actief zijn in het stelsel van de Brusselse dienstencheques dan bij hun Brusselse tegenhangers (1,9 %). Net als bij de nationaliteit van de werknemers, zijn de samenstelling van de actieve bevolking in de drie gewesten volgens herkomst (28,5 % werknemers van Belgische origine in de Brusselse beroepsbevolking tegenover 74,8 % in Wallonië en 64,0 % in Vlaanderen) en het gebrek aan zin bij Vlaamse werknemers van Belgische origine om als huishoudhulp in Brussel aan de slag te gaan, de belangrijkste redenen die aan deze resultaten ten grondslag liggen.

Figuur 21: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar herkomst en gewest van woonplaats in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ.

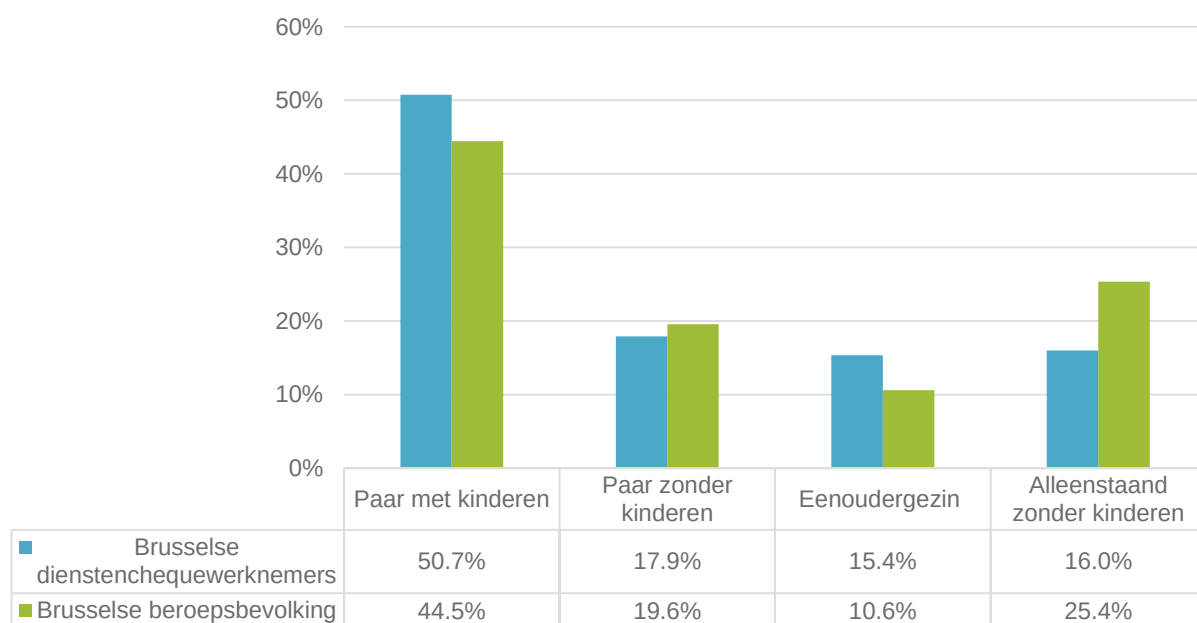
4.2.6 Gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers

Brusselaars met kinderen zijn oververtegenwoordigd in het stelsel van de Brusselse dienstencheques

Volgens de volgende figuur zijn 50,7 % van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ([echt\)paren met kinderen](#). Dit zijn veruit de Brusselse werknemers die het sterkst vertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, aangezien de resterende 49,3 % van de werknemers gelijkmatig verdeeld is tussen (echt)paren zonder kinderen (17,9 %), eenoudergezinnen (15,4 %) en alleenstaanden zonder kinderen (16 %).

Als we deze resultaten vergelijken met de beroepsbevolking werkzaam en woonachtig in Brussel, blijkt dat het Brussels stelsel van de dienstencheques verhoudingsgewijs meer Brusselaars met kinderen aantrekt, zowel (echt)paren (50,7 % tegenover 44,5 %) als alleenstaanden (15,4 % tegenover 10,6 %). Deze bevinding wordt verklaard door de mogelijkheid om in de dienstenchequesector een aangepaste werkplanning te krijgen (werkrooster en aantal uren), wat de organisatie van het gezinsleven kan vergemakkelijken. Met andere woorden laten de kenmerken van het stelsel van de dienstencheques toe om werk en gezin beter met elkaar te combineren, niet alleen voor de gebruikers maar ook voor de werknemers, die hoofdzakelijk vrouwen zijn.

Figuur 22: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



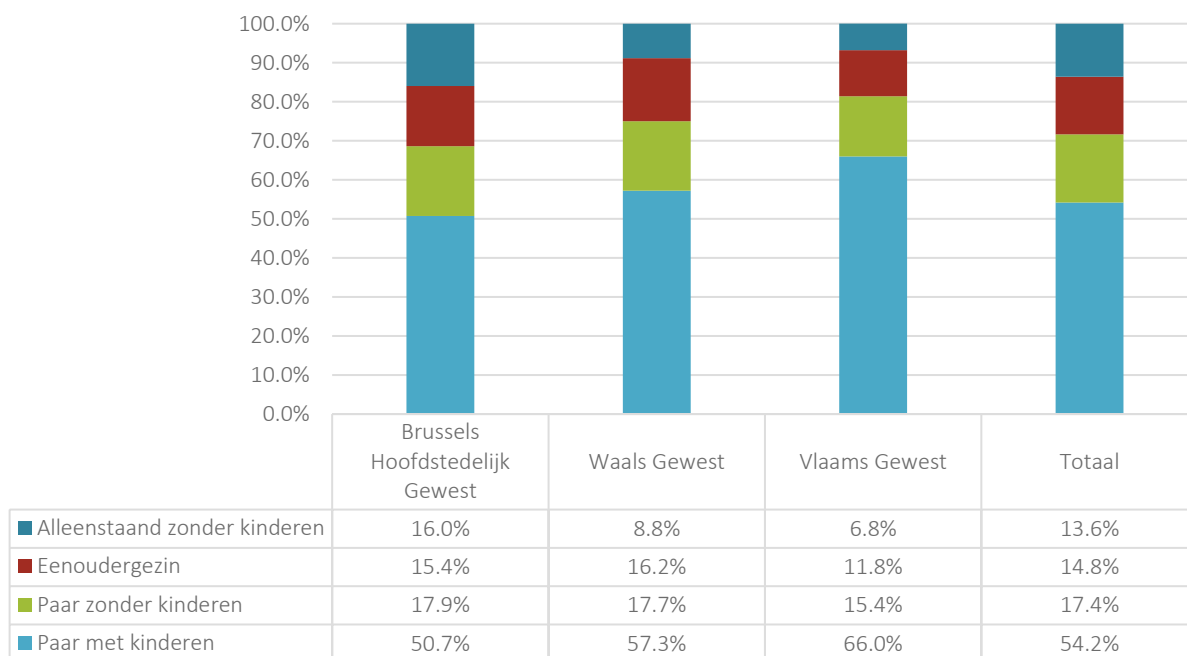
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

Wanneer we de gezinssituatie van de Brusselaars vergelijken met de Waalse en Vlaamse werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, zien we duidelijke verschillen. Ten eerste [zijn Walen en Vlamingen vaker alleenstaanden zonder kinderen](#). Dit strookt met de resultaten vermeld in het laatste evaluatierapport van de Waalse dienstencheques⁶, waar men inderdaad een kleinere populatie van in Wallonië gedomicilieerde en actieve werknemers vaststelt die alleenstaand zijn zonder kinderen in dit gewest. Ten tweede [zijn Brusselaars minder vaak een koppel met kinderen dan hun](#)

⁶ "Idea Consult, "Evaluatie van het Waalse stelsel van de dienstencheques, 2018-2020, februari 2022"

Vlaamse en Waalse tegenhangers die in Brussel actief zijn. Het is waarschijnlijk dat een niet te verwaarlozen aantal gezinnen, hoewel ze in Brussel in de dienstenchequesector werken, niet de middelen had om er een woning te kopen of te huren die groot genoeg is om er hun familie te huisvesten en dus besloten om zich in de rand te vestigen.

Figuur 23: Aandeel van de dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021 en van de Brusselse beroepsbevolking, ingedeeld naar de regio waar zij woonachtig zijn



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ.



5 / Dienstenchequegebruikers

Dit hoofdstuk is gewijd aan de analyse van het aantal dienstenchequegebruikers en aan de profielkenmerken van deze gebruikers. Hiervoor baseren we ons op de gegevens van de gebruikers van Sodexo, in combinatie met de gegevens van de KSZ.

Een belangrijk aandachtspunt voor dit hoofdstuk is het feit dat deze gegevens betrekking hebben op de gebruiker ingeschreven bij Sodexo en niet op het volledige gezin. Binnen een gezin kunnen er echter meerdere gebruikers zijn. Deze gegevens moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd.

De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Figuur 24: Aantal en profiel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

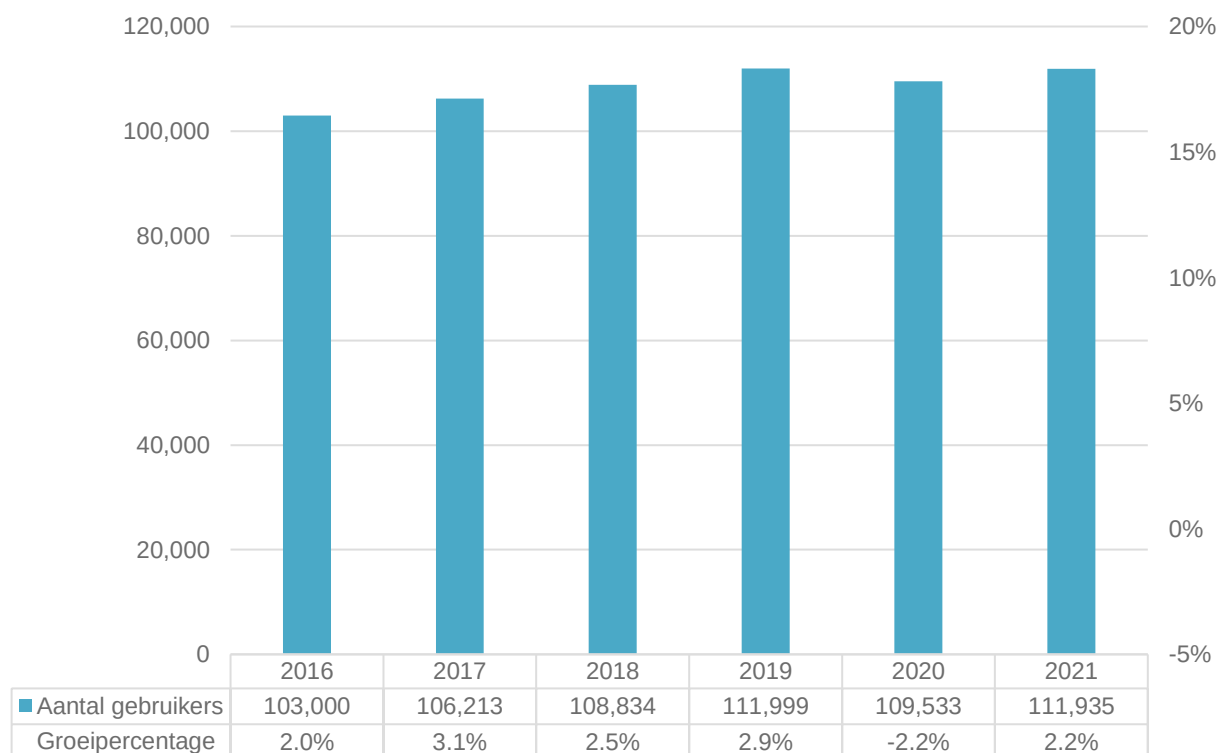
Herstel van de groei van het aantal Brusselse gebruikers van dienstencheques

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2016 en 2021.

Na een constante groei (tussen 2,0 % en 3,1 % per jaar) van het aantal gebruikers van 2016 tot 2019, werd 2020 gekenmerkt door een duidelijke daling (-2,2 %) die we konden verklaren door de lockdownmaatregelen en social distancing in het kader van de gezondheidscrisis. In 2021 heeft de evolutie van het aantal gebruikers zijn normale koers hervat met een groei van 2,2 % tot 111.935 Brusselaars die dienstencheques gebruiken. Dat is bijna evenveel als in 2019. Meer bepaald zijn 18.902 Brusselaars in 2021 (opnieuw) dienstencheques beginnen te gebruiken, terwijl slechts 16.500 ermee stopten.

Dit resultaat wijst er dus op dat de gezondheidscontext van 2021 geen invloed had op de dynamiek van de in- en uitstroom van de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar dat hij evenmin toeliet om de achterstand van 2020 in te halen: Enerzijds hebben de meeste gebruikers die besloten om hun gebruik in 2020 stop te zetten wegens de gezondheidscontext, in 2021 geen Brusselse dienstencheques meer gekocht. Anderzijds tellen we niet meer nieuw ingeschreven gebruikers in 2021 (14.191) dan in 2019 (13.971), wat betekent dat een groot deel van de Brusselaars die hun zin om dienstencheques voor het eerst te gebruiken in 2020, hun aankoop van dienstencheques nog hebben uitgesteld naar 2021, terwijl sommigen van hen die in een “normale” context de pool van nieuwe gebruikers voor 2021 hadden moeten vormen, niet op de afspraak waren.

Figuur 25: Evolutie van het aantal actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2021)



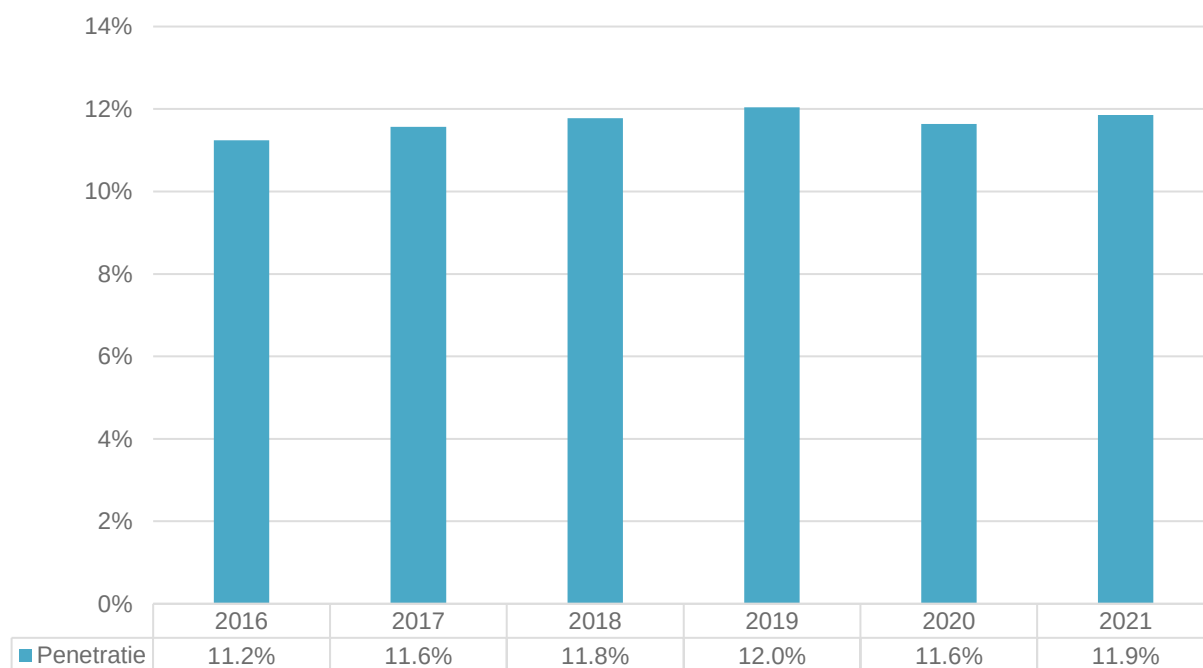
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.

Het percentage Brusselaars dat gebruik maakt van dienstencheques ligt bijna op het niveau van voor 2020

De onderstaande figuur geeft de penetratiegraad weer van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze indicator stemt overeen met het percentage Brusselse dienstenchequegebruikers in verhouding tot de totale bevolking ouder dan 18 jaar woonachtig op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2021 werden dienstencheques gebruikt door 11,9 % van de Brusselse bevolking. We zien dus nagenoeg een terugkeer naar het niveau van 2019 (12,0 %).

Voordien en met uitzondering van het jaar 2020 dat werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, was de penetratiegraad alleen maar gestegen. We kunnen hieruit besluiten dat de groei van het aantal gebruikers niet alleen te verklaren is door een stijgende evolutie van de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar (van 923.837 in 2018 naar 944.417 in 2021), maar ook door een steeds groter aandeel Brusselaars die overtuigd zijn van het nut van dienstencheques, terwijl ze ook in staat zijn om ervan gebruik te kunnen maken.

Figuur 26: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers en het BISA voor de bevolkingscijfers op 1 januari 2021

5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers

In dit deel gaan we dieper in op de profielkenmerken van de Brusselse dienstenchequegebruikers. In dit hoofdstuk worden de volgende profielgegevens geanalyseerd:

- ▶ de **gemeente** waar de dienstenchequegebruikers wonen;
- ▶ de **leeftijd** van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ de **nationaliteit** van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ de **herkomst** van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ de **gezinssituatie** van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ de **beroepssituatie** van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ het gemiddelde **dagloon** van de dienstenchequegebruikers.

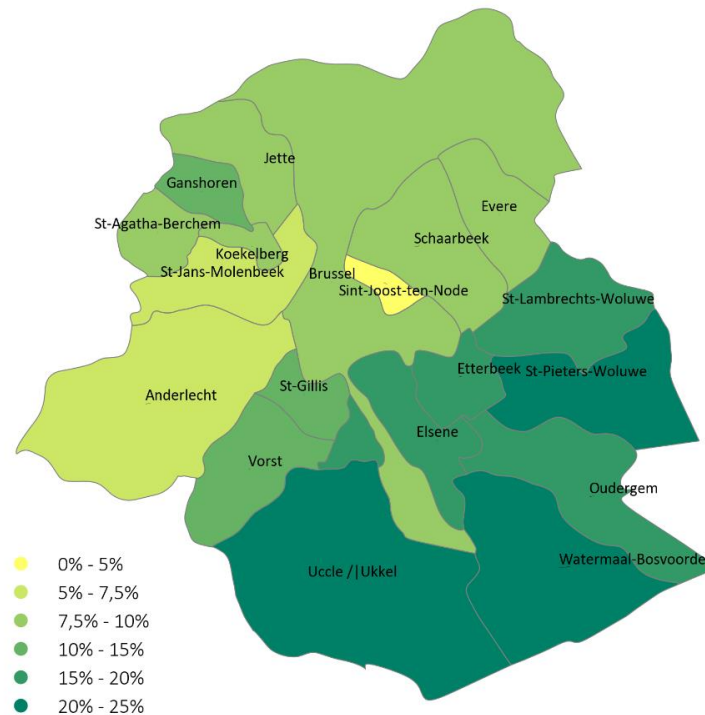


5.2.1 Gemeente waar de dienstenchequegebruikers wonen

De gebruikers van dienstencheques zijn voornamelijk gevestigd in de rijkste gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De volgende kaart toont de [penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers](#) in de verschillende gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Kaart 5: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Gewest in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en gegevens van de bevolking van 18 jaar en ouder op 1 januari 2021 volgens het BISA

Deze kaart toont zeer uiteenlopende penetratiegraden tussen de gemeenten, net zoals de vorige jaren. Zo vinden we nauwelijks dienstenchequegebruikers in de [minst welgestelde gemeenten](#), namelijk:

- ▶ Sint-Joost-ten-Node, waar minder dan 5 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Sint-Jans-Molenbeek en Anderlecht, waar 5 % tot 7,5 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

Logischerwijs worden in de [rijkste gemeenten](#) penetratiegraden opgetekend die ruim boven de gemiddelde penetratiegraad in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest liggen, namelijk 11,9 %:

- ▶ Sint-Pieters-Woluwe, Ukkel en Watermaal-Bosvoorde, waar 20 tot 25 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Oudergem, Sint-Lambrechts-Woluwe, Elsene, Etterbeek, waar 15 tot 20 % van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

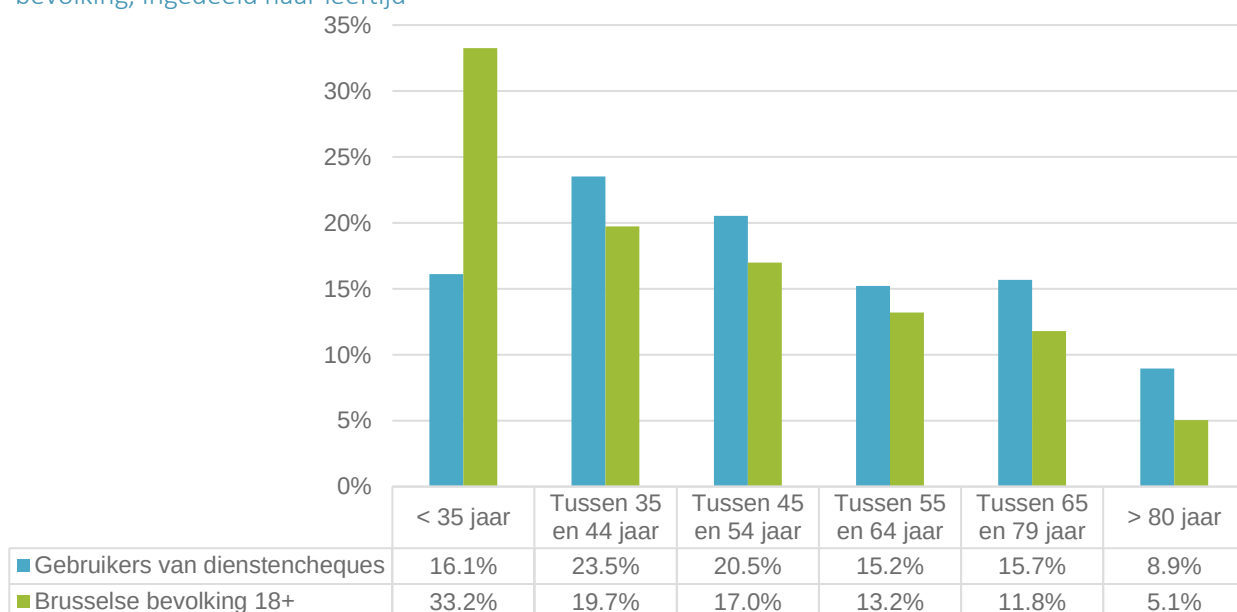
Wanneer we deze resultaten vergelijken met de kaart van de penetratiegraad van de werknemers zien we een bijna omgekeerde situatie waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met de minste gebruikers en omgekeerd.

5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

De jongste gebruikers (< 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd in het Brussels stelsel van de dienstencheques

De volgende figuur toont het aandeel van de dienstenchequegebruikers naar leeftijd in vergelijking met de volledige Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder in 2021. De jongste gebruikers (jonger dan 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd (16,2 % tegenover 33,2 % van de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar), terwijl alle leeftijdscategorieën vanaf 35 jaar oververtegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Figuur 27: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse volwassen bevolking, ingedeeld naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens).

Er zijn veel meer gebruikers tussen 65 en 79 jaar dan voor de crisis, terwijl er een inhaalbeweging wordt vastgesteld voor de personen jonger dan 35 jaar

Onderstaande tabel toont de jaarlijkse evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd. Hieruit blijkt dat de situatie in 2021 tegengesteld is aan die van 2020, die gekenmerkt werd door een daling van het aantal gebruikers, ongeacht de beschouwde leeftijdscategorie. Immers, met uitzondering van het aantal gebruikers ouder dan 80 jaar dat daalt, ligt het aantal gebruikers in alle andere leeftijdscategorieën in 2021 hoger dan in 2020. De grootste stijging betreft de gebruikers jonger dan 35 jaar (+5,4 %). Waarschijnlijk heeft dit te maken met een inhaaleffect, aangezien dit de leeftijdscategorie was, samen met de gebruikers tussen de 35 en 44, waar in 2020 de grootste daling werd vastgesteld.

Meer algemeen, als we de situaties van 2019 en 2021 vergelijken, is het aantal gebruikers tussen 65 en 79 jaar (+2,7 %) en, in mindere mate, jonger dan 35 jaar (+1,5 %) en tussen 55 en 64 jaar (+1,6 %) toegenomen, terwijl het aantal gebruikers tussen 35 en 44 jaar (-1,5 %) en tussen 45 en 54 jaar (-0,4 %) is gedaald. Hoe kunnen we deze resultaten interpreteren?

- ▶ **Brusselaars jonger dan 35 jaar** die hun zin om in 2020 voor het eerst gebruik te maken van dienstencheques betoegelden, hebben in 2021 meestal beslist om dienstencheques te kopen.
- ▶ Niet alle **Brusselaars tussen 35 en 44 jaar** die beslisten om in 2020 geen gebruik te maken van dienstencheques, zijn in 2021 teruggekomen op hun beslissing. Een verklaring zou kunnen liggen in het feit dat deze laatsten gekozen hebben voor een ander levensritme of dat anderen niet meer over de nodige financiële middelen beschikken na de omwentelingen van 2020.
- ▶ **Brusselaars tussen 45 en 54 jaar** hadden enerzijds minder zin om in 2020 en 2021 voor het eerst gebruik te maken van dienstencheques en anderzijds hebben diegenen die ze in 2019 al gebruikten, beslist om ze te blijven gebruiken. We mogen er dus van uitgaan dat er op die leeftijd een zeker evenwicht is gevonden tussen werk en gezin en dat men dat niet meer wenst te veranderen.
- ▶ **Brusselaars tussen 55 en 64 jaar** die beslisten om in 2020 geen gebruik te maken van dienstencheques, zijn in 2021 voor het merendeel toegetreden tot of teruggekomen naar het Brussels stelsel van de dienstencheques. In tegenstelling tot de 35- en 44-jarigen vonden de oudere Brusselaars het immers niet nodig om hun beroeps- en gezinsorganisatie te herzien terwijl ze dicht bij hun pensioen stonden en geen jonge kinderen hadden.
- ▶ De overgrote meerderheid van **de Brusselaars tussen 65 en 79 jaar** had niet beslist om in 2020 geen gebruik meer te maken van dienstencheques, gezien het essentiële karakter van deze dienst met betrekking tot hun levenssituatie.
- ▶ **Brusselaars ouder dan 80 jaar** vertoonden in 2020 een gedrag dat vergelijkbaar is met dat van andere Brusselse gepensioneerden, maar hun aantal blijft dalen in 2021, waarschijnlijk omdat dit de leeftijdscategorie was die het zwaarst werd getroffen door het Covid-19-virus.

Tabel 4: Aantal actieve gebruikers ingedeeld naar leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019, 2020 en 2021

	2019		2020		2021		Groei	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	2019-2020	2020-2021
< 35 jaar	17.468	15,9 %	16.811	15,6 %	17.714	16,1 %	-3,8 %	5,4 %
35-44 jaar	26.246	24,0 %	25.202	23,4 %	25.840	23,5 %	-4,0 %	2,5 %
45-54 jaar	22.652	20,7 %	22.445	20,9 %	22.574	20,5 %	-0,9 %	0,6 %
55-64 jaar	16.469	15,0 %	16.387	15,2 %	16.730	15,2 %	-0,5 %	2,1 %
65-79 jaar	16.776	15,3 %	16.767	15,6 %	17.228	15,7 %	-0,1 %	2,7 %
≥ 80 jaar	9.919	9,1 %	9.877	9,2 %	9.838	8,9 %	-0,4 %	-0,4 %

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.



5.2.3 Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers

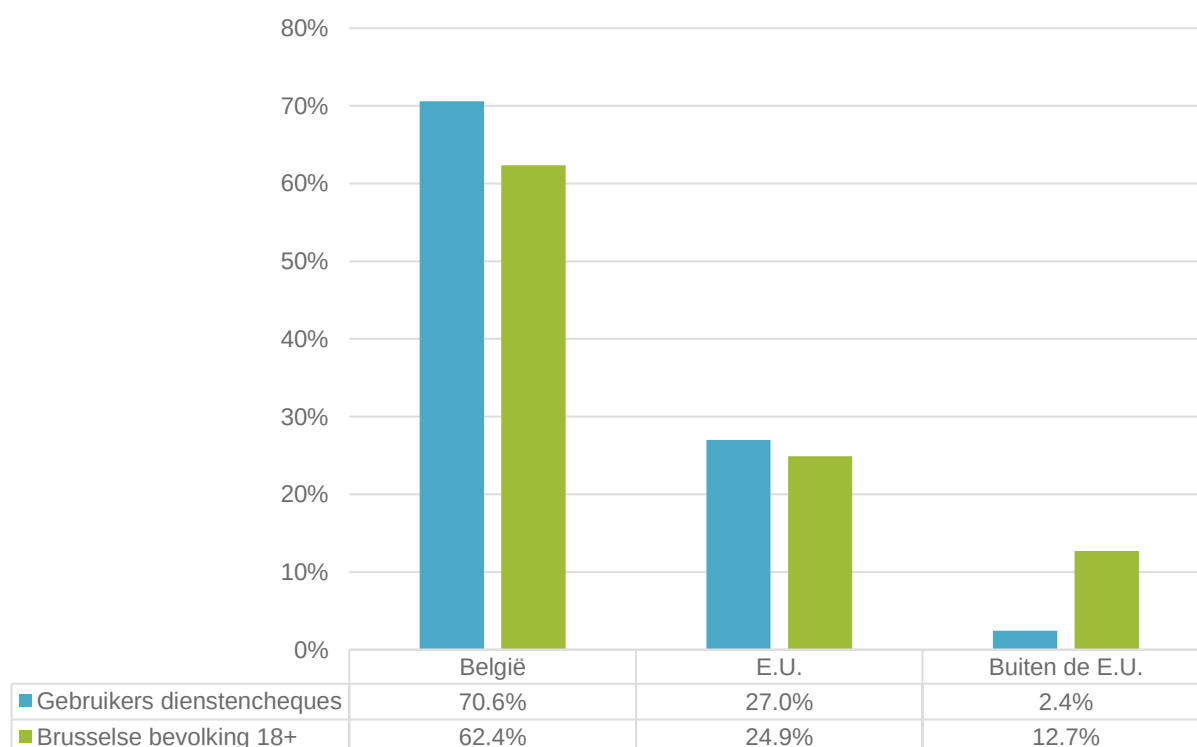
Oververtegenwoordiging van gebruikers met de Belgische nationaliteit in vergelijking met de Brusselse bevolking

De volgende figuur bekijkt de nationaliteit van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met de volledige Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder. Blijkbaar is **70,6 % van de gebruikers van Belgische nationaliteit**, 27 % is onderdaan van een lidstaat van de Europese Unie en slechts 2,4 % heeft een andere nationaliteit.

In vergelijking met de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar **zijn de gebruikers van Belgische nationaliteit oververtegenwoordigd in de dienstenchequesector**, terwijl de onderdanen van een land buiten de Europese Unie er sterk ondervertegenwoordigd zijn (-10,3 procentpunten). Toch hebben deze specifieke kenmerken van de sector de neiging in de loop van de tijd enigszins af te zwakken. In vergelijking met 2020 is het aandeel gebruikers met de Belgische nationaliteit immers gedaald (-0,6 procentpunten) in het voordeel van gebruikers uit de Europese Unie (+0,3 procentpunten) en gebruikers met een nationaliteit buiten de Europese Unie (+0,3 procentpunten).

We merken ook op dat de nationaliteiten van de gebruikers totaal verschillend zijn van die van de Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques, want 25,3 % van deze werknemers is van Belgische nationaliteit, 56,3 % heeft een nationaliteit van de Europese Unie en 18,4 % heeft een andere nationaliteit (zie Figuur 18).

Figuur 28: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens).

5.2.4 Herkomst van dienstenchequegebruikers

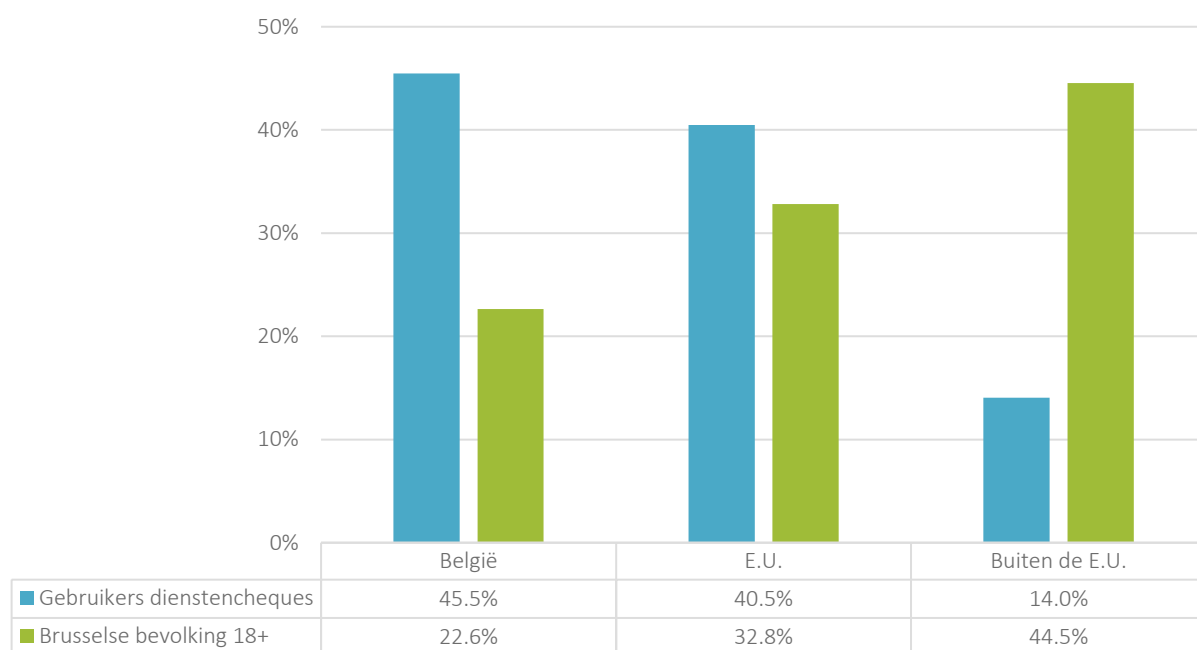
Ondervertegenwoordiging van gebruikers afkomstig uit een land buiten de Europese Unie

Wanneer we kijken naar de herkomst van de Brusselse gebruikers, zien we een grotere diversiteit. **Iets minder dan de helft van de gebruikers is immers van Belgische origine (45,5 %)**, terwijl 40,5 % afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 14 % uit een ander land.

Zoals echter werd vastgesteld op het vlak van de nationaliteit van de gebruikers in vergelijking met de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar, zijn de gebruikers van Belgische herkomst oververtegenwoordigd en **zijn zij met een herkomst van buiten de Europese Unie sterk ondervertegenwoordigd**. Merk op dat het aandeel van gebruikers van Belgische origine in de tijd gevoelig is gedaald van 47,0 % in 2019 tot 45,5 % in 2021.

In het verlengde van deze resultaten is het dan ook niet verrassend vast te stellen dat de samenstelling van de populatie van Brusselse werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques qua herkomst totaal verschilt van die van de populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers. In Figuur 20 stellen we immers vast dat er zo goed als geen Brusselse werknemers van Belgische herkomst terug te vinden zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (1,9 %), dat in feite gedomineerd wordt door werknemers die afkomstig zijn van binnen de Europese Unie (60 %).

Figuur 29: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.5 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

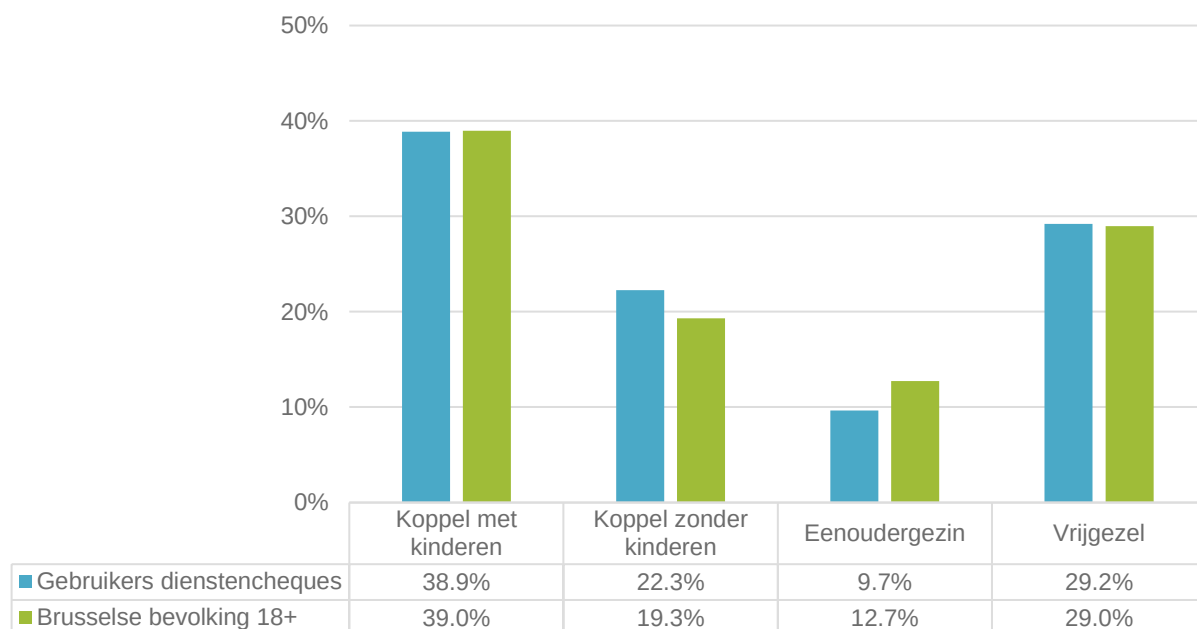
Ondervertegenwoordiging van eenoudergezinnen en oververtegenwoordiging van (echt)paren zonder kinderen

Wat hun gezinssituatie betreft, is bijna 38,9 % van de Brusselse gebruikers een (echt)paar met kinderen en is bijna 29,2 % alleenstaand zonder kinderen. De resterende gebruikers zijn ofwel (echt)paren zonder kinderen (22,3 %) ofwel alleenstaanden met kinderen (9,7 %). Deze verdeling van de Brusselse gebruikers naargelang hun gezinssituatie is vrij gelijkaardig aan de verdeling die waargenomen wordt binnen de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar. De enige verschillen die we zouden kunnen vaststellen, zijn op het vlak van (echt)paren zonder kinderen die oververtegenwoordigd zijn bij de Brusselse dienstenchequegebruikers (22,3 % tegenover 19,3 %) en eenoudergezinnen die er ondervertegenwoordigd zijn (9,7 % tegenover 12,7 %).

Deze resultaten leiden dus tot twee vaststellingen: Enerzijds speelt het stelsel van de dienstencheques in op andere doelstellingen dan de betere overeenstemming tussen werk en privéleven van echtparen met kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Anderzijds lijkt de kostprijs van de dienstencheques te zwaar door te wegen op het budget van de eenoudergezinnen met één inkomen.

Tot slot, hoewel deze resultaten zeer gelijkaardig zijn met wat in 2019 en 2020 werd waargenomen, kunnen we toch opmerken dat het relatieve belang van (echt)paren met kinderen is toegenomen (37,2 % in 2019 tegenover 38,9 % in 2021) in tegenstelling tot dat van de gebruikers zonder kinderen, (echt)paar of niet (53,1 % in 2019 tegenover 51,5 % in 2021) bij de populatie van de Brusselse dienstenchequegebruikers.

Figuur 30: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



Bron: IDEA Consult op basis van RSZ-gegevens. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

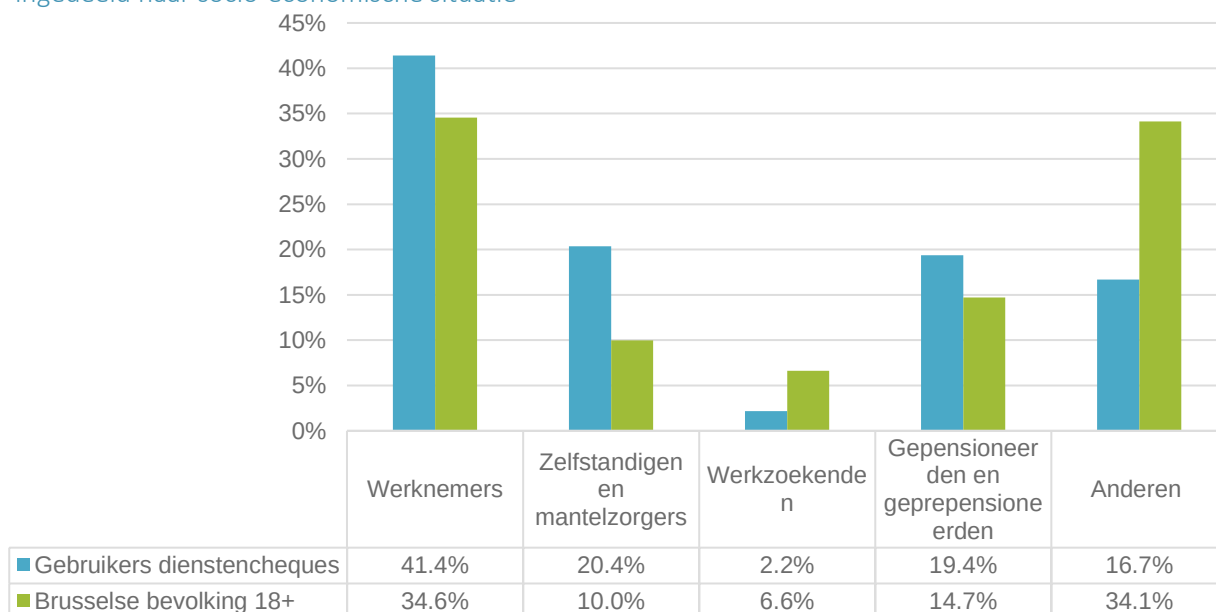
5.2.6 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

Oververtegenwoordiging van actieve personen die op zoek zijn naar een oplossing om hun werk- en privéleven beter te combineren en ouderen die hulp nodig hebben in hun dagelijks leven

De volgende figuur toont het sociaaleconomische profiel van de Brusselse gebruikers van dienstencheques op basis van de nomenclatuur van de sociaaleconomische positie van de KSZ die ons in staat stelde 5 verschillende profielcategorieën te onderscheiden: personen met een inkomen in loondienst, zelfstandigen⁷ en hun helpers⁸, werkzoekenden met een uitkering, en personen die besloten hebben om met pensioen of brugpensioen te gaan; de laatste categorie met de naam “Andere” bestaat uit alle andere sociaaleconomische posities waaronder voornamelijk huismannen/-vrouwen, ouderen van wie de partner het gezinspensioen geniet, personen in volledige loopbaanonderbreking, geschorste werklozen, personen die vrijgesteld zijn van inschrijving als werkzoekende, personen met volledige arbeidsongeschiktheid (invaliditeit of handicap), personen met een leefloon, internationale ambtenaren en diplomaten, of personen die in België werken voor een organisatie/onderneming die geen bijdragen verschuldigd is aan de Belgische sociale zekerheid⁹.

Uit onderstaande figuur kunnen we vaststellen dat bijna de helft (41,4 %) van de gebruikers van de Brusselse dienstencheques in loondienst is. De andere gebruikers zijn min of meer gelijk verdeeld over zelfstandigen (20,4 %), (brug)gepensioneerden (19,4 %) en diegenen die behoren tot de categorie “Andere” (16,7 %). Bijgevolg is slechts 2,2 % van de gebruikers werkzoekende met een toelage.

Figuur 31: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar socio-economische situatie



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

⁷ Zelfstandigen in bijberoep vallen onder de categorie van werknemers, wat hun hoofdpositie is.

⁸ De helper is een natuurlijke persoon die een zelfstandige bijstaat of vervangt bij de uitoefening van zijn activiteit zonder verbonden te zijn door een arbeidsovereenkomst. De helper is vaak maar niet noodzakelijk een familielid van de zelfstandige. De helper kan enkel optreden voor een natuurlijke persoon en niet voor een vennootschap. Hij kan wel optreden als helper voor mandatarissen van een vennootschap (zaakvoerders, bestuurders).

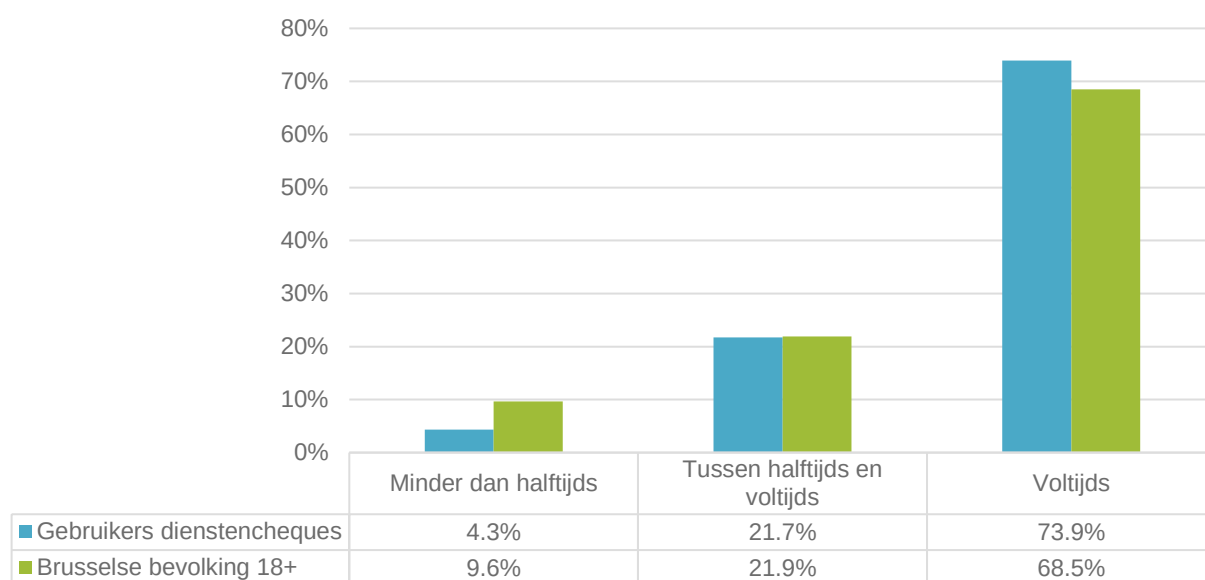
⁹ Andere beroepssituaties vormen de categorie “Andere” maar lijken ons minder waarschijnlijk: zeelieden van de Belgische koopvaardij, personen aangegeven bij de Dienst voor de overzeese sociale zekerheid, huispersoneel niet aangegeven bij de RSZ, coöperanten, kinderen, studenten, renteniers, personen die enkel gekend zijn in het DWH AM & SB via het rijksregister of het mini-RR en uitgaande grensarbeiders.

Als we dit vergelijken met het sociaaleconomisch profiel van de Brusselaars van 18 jaar of ouder, zien we dat werknemers en zelfstandigen en (brug)gepensioneerden inderdaad oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, in tegenstelling tot werkzoekenden en personen die behoren tot de categorie “Andere”. Met andere woorden, en dat is geen verrassing, [hebben actieve personen en ouderen vaker de behoefte en de middelen om een beroep te doen op een dienst voor huishoudhulp met dienstencheques](#).

De grote meerderheid van de Brusselse dienstenchequegebruikers zijn voltijdse werknemers.

Van de werkende dienstenchequegebruikers, werkt 73,9 % voltijds. Bijgevolg blijven deeltijds werkende gebruikers een minderheid (21,7 % werkt minstens halftijds en 4,3 % werkt minder dan halftijds). In vergelijking met de werkende Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder is er bovendien een oververtegenwoordiging van de voltijds werkende gebruikers (73,9 % tegenover 68,5 %) en een ondervertegenwoordiging van de gebruikers die minder dan halftijds werken (4,6 % tegenover 9,6 %). [De combinatie werk-privéleven komt uit deze analyse dus duidelijk naar voren als een belangrijke doelstelling van het stelsel](#), net zoals in 2020, toen gelijkaardige cijfers werden waargenomen.

Figuur 32: Aandeel van de werkende Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en de werkende Brusselse bevolking, ingedeeld naar arbeidsregime



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

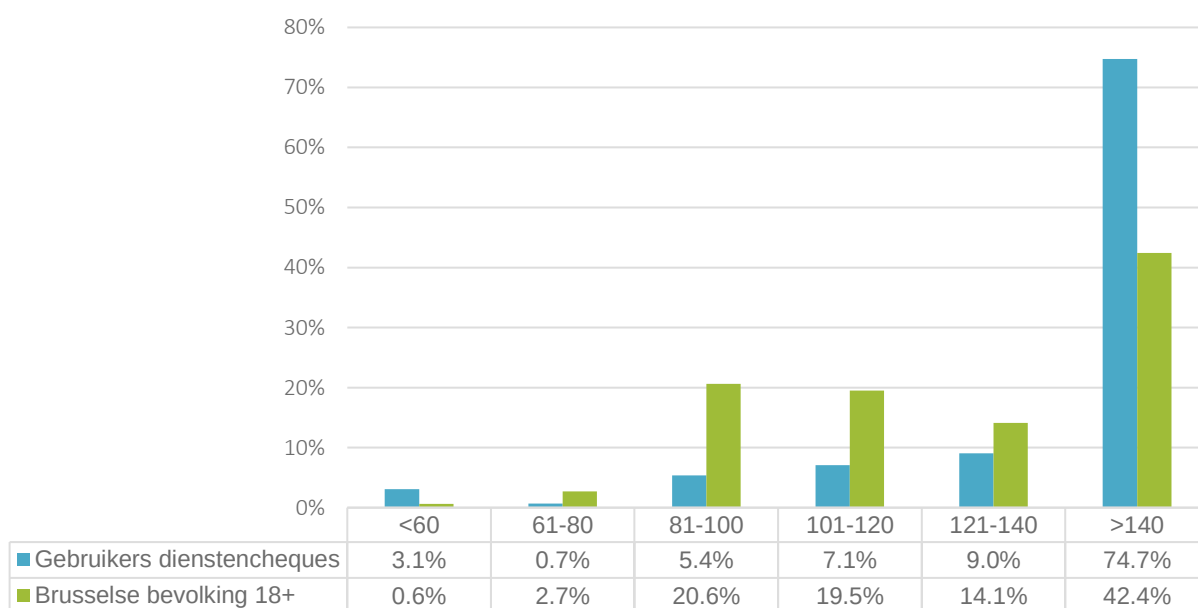
5.2.7 Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

Veruit de meeste gebruikers behoren tot de Brusselse bevolkingsgroep met de hoogste inkomens

Op basis van de analyse van het gemiddelde dagloon van de Brusselse dienstenchequegebruikers in loondienst kan hun sociaaleconomisch profiel verder worden uitgediept. Uit de onderstaande figuur blijkt dat **de grote meerderheid van deze gebruikers (74,7 %) een gemiddeld brutodagloon heeft van meer dan 140 euro** (of meer dan 3.080 EUR bruto per maand), terwijl slechts 42,4 % van de Brusselse bevolking in loondienst van 18 jaar of ouder over een dergelijk loon beschikt. Hun relatieve aantal neemt zelfs toe, want in 2019 had slechts 73,3 % van de gebruikers een gemiddeld inkomen van meer dan 140 euro.

Bovendien zien we ook dat hoe hoger het loon, hoe groter het aantal gebruikers is, op één enkele uitzondering na: gebruikers met een gemiddeld inkomen van minder dan € 60 per dag zijn talrijker dan gebruikers met een inkomen tussen € 60 en € 80. Een mogelijke interpretatie is dat deze gebruikers met de laagste inkomens de levensgezellen of partners zijn van gebruikers die reeds deel uitmaken van het stelsel, maar die ervoor gekozen hebben om een tweede dienstencheque-account te openen. Kortom, al deze resultaten bevestigen dat **het gezinsbudget een belangrijke factor is bij de beslissing om dienstencheques te gebruiken**.

Figuur 33: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2021 en Brusselse beroepsbevolking ouder dan 18 jaar, ingedeeld naar gemiddeld dagloon

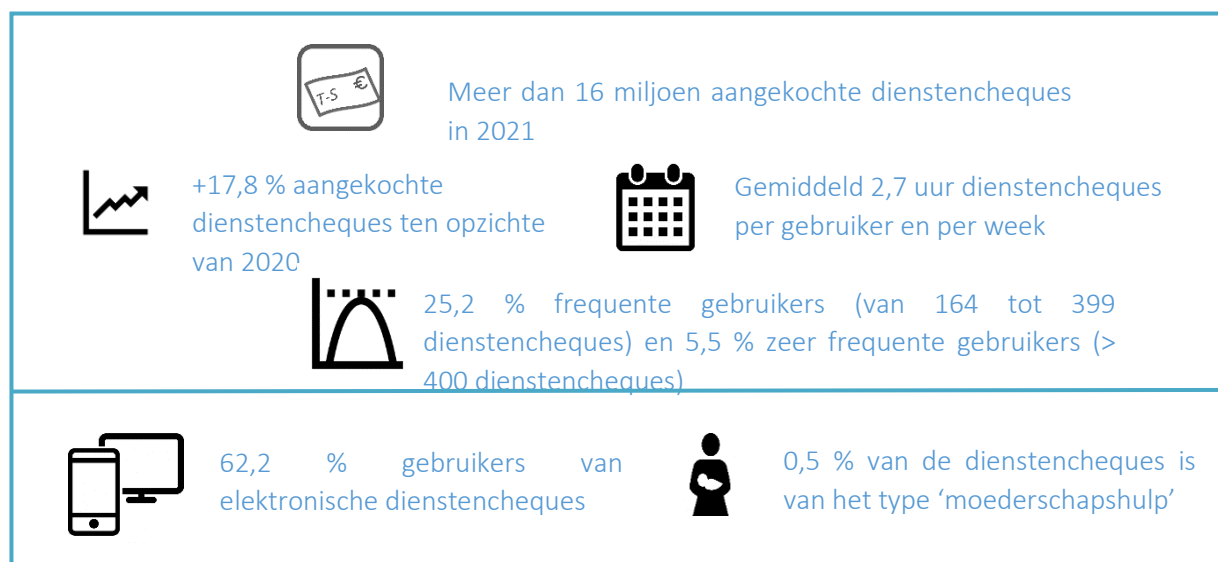


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens)

6 / Aangekochte dienstencheques

Dit hoofdstuk focust op de analyse van de evolutie van het aantal en type aangekochte Brusselse dienstencheques op basis van de gegevens van Sodexo. De onderstaande figuur vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Figuur 34: Aantal en kenmerken van de in 2021 aangekochte Brusselse dienstencheques



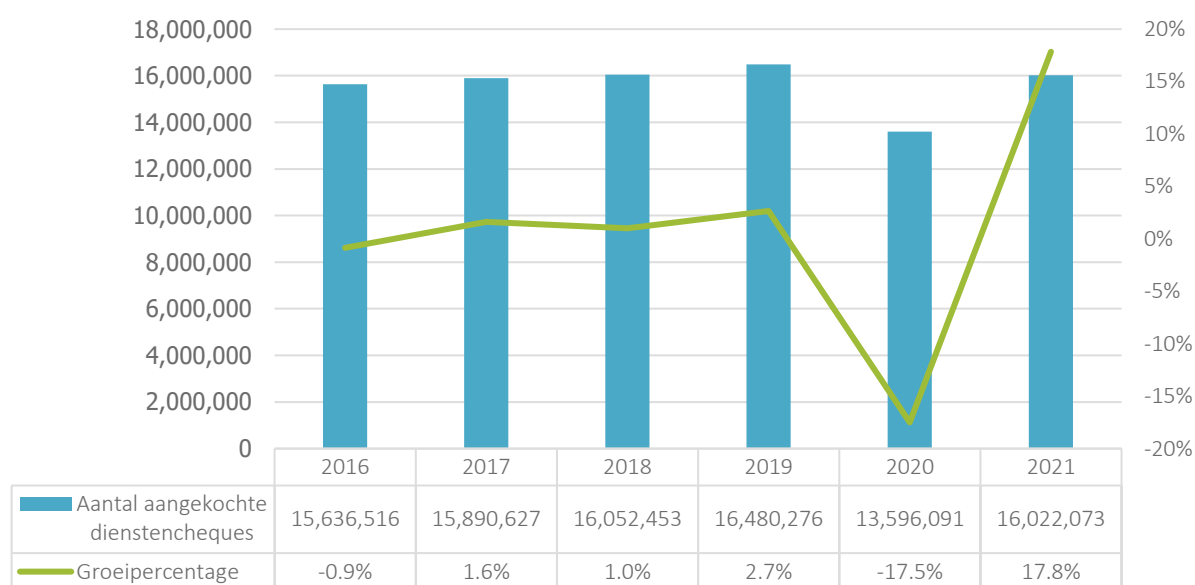
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

Het aantal aangekochte dienstencheques herstelt zich en haalt bijna het niveau van 2018

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2016 en 2021. Sinds 2017 zien we een geleidelijke toename van het aantal dienstencheques dat jaarlijks wordt aangekocht tot in 2020, een jaar dat deze trend onderbreekt en een duidelijke daling kent door de context van de gezondheidscrisis waarin het zich situeert. In 2021 leeft de activiteit weer op (+17,8 %) met 16.022.073 aangekochte dienstencheques. Het aantal dienstencheques blijft echter onder het aantal waargenomen in 2019, het ligt eerder in de buurt van dat van 2018. De heropleving van de activiteit in termen van de aankoop van dienstencheques is dus bewezen, maar is vrij beperkt.

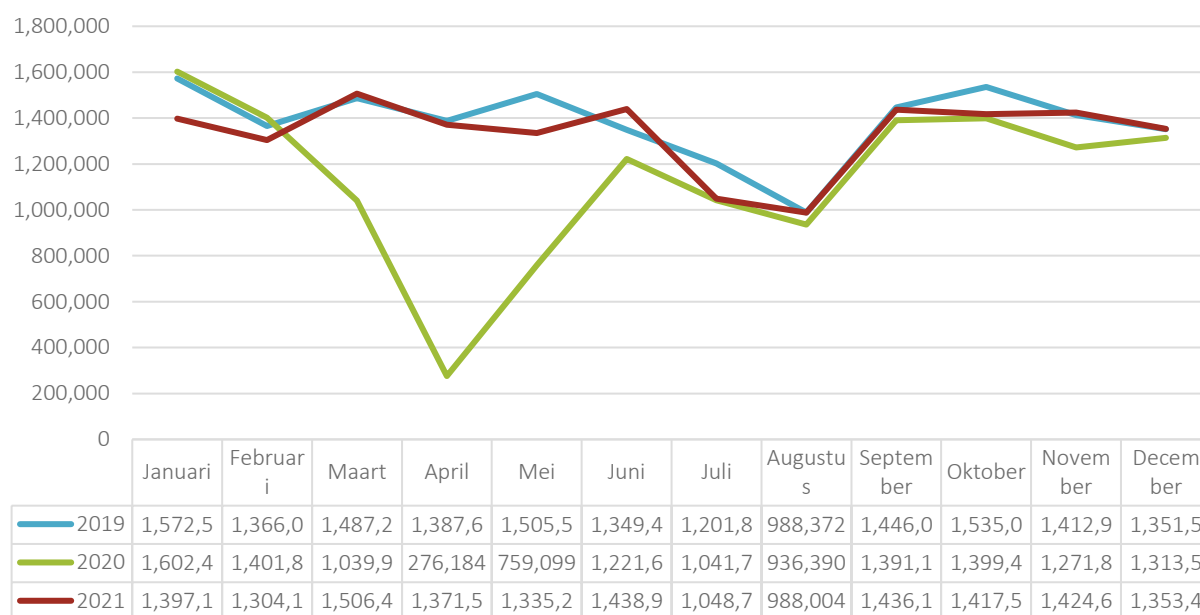
Figuur 35: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Hoe valt te verklaren dat er tussen 2020 en 2021 een grotere groei is van het aantal aangekochte Brusselse dienstencheques (+17,8 %) dan van het aantal Brusselse gebruikers (+2,2 %), terwijl het aantal gebruikers terugkeerde naar het niveau van voor de crisis, in tegenstelling tot het aantal aangekochte dienstencheques? In onderstaande figuur zien we dat de daling van het gebruik in 2020 meer te wijten was aan lockdownperiodes (maart tot juni en november en december) die synoniem waren met stopzetting van activiteiten eerder dan aan een daling van het gebruik gedurende het hele jaar. In plaats van het aantal gebruikers op zich was het met andere woorden het gemiddelde gebruik van dienstencheques per gebruiker dat sterk was gedaald in 2020. Bijgevolg is het logisch om vast te stellen dat hun maandelijkse gebruik van dienstencheques vanaf maart 2021 is teruggekeerd naar het niveau van voor de crisis (aangezien er vanaf die datum geen avondklok of verbod meer was om niet-essentiële contactberoepen uit te oefenen en de geldigheidsperiode van de dienstencheques werd verlengd in 2020, waardoor de gebruikers ze konden gebruiken om de eerste prestaties van 2021 te financieren) behalve voor de maanden mei (gecompenseerd in juni), juli (meer mensen met vakantie na 2 jaar reisbeperking?), en oktober 2021 (herinvoering van de maatregelen voor telewerk), waarvoor we een vertraging van het gebruik vaststellen in vergelijking met 2019.

Figuur 36: Aantal aangekochte Brusselse dienstencheques voor elke maand in 2019, 2020 en 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De gemiddelde intensiteit van het gebruik van de Brusselse dienstencheques stijgt maar blijft onder het niveau van 2018, behalve voor gebruikers jonger dan 35 jaar.

Het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker bedraagt 142 in 2021, wat overeenstemt met een groei van 15,4 % ten opzichte van 2020. Dit cijfer ligt echter lager dan in 2018 en 2019 (146). Hoewel het aantal gebruikers van dienstencheques zijn niveau van voor de crisis weer heeft bereikt, is dat niet het geval voor de aankopen van dienstencheques, zoals we in het vorige deel hebben gezien.

Het is ook interessant om op te merken dat gebruikers jonger dan 35 jaar niet alleen ondervertegenwoordigd zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar ook gemiddeld veel minder dienstencheques kopen dan oudere gebruikers (1,8 per week tegenover 3,0 voor 35- tot 64-jarigen en 2,7 voor 65-plussers). Het zijn echter de enigen die hun gemiddelde jaarverbruik in 2021 volledig terugvonden ten opzichte van 2019 en 2018.

Tabel 5: Gemiddeld aantal aangekochte cheques, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruiker

	2018		2019		2020		2021	
	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uren per week
< 35	95	1.8	97	1.9	83	1.6	96	1.8
35-64	161	3.1	160	3.1	134	2.6	155	3.0
≥ 65 jaar	144	2.8	144	2.8	123	2.4	141	2.7
Totaal	146	2.8	146	2.8	123	2.4	142	2.7

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.

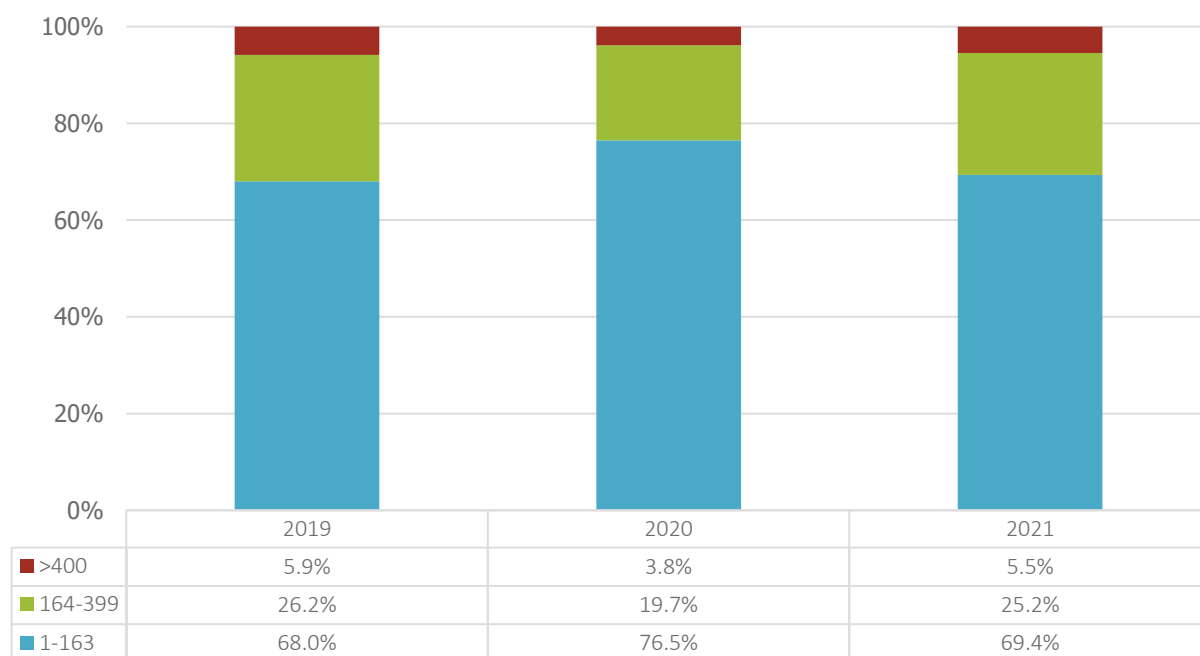
Groei van het relatief aantal (zeer) frequente gebruikers, maar nog steeds lager dan 2019

Dienstenchequegebruikers kunnen maximaal 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen. De eerste 400 (waarvan 163 fiscaal aftrekbaar) kosten € 9 en de laatste 100 € 10¹⁰. In dit deel focussen we op de frequente en zeer frequente dienstenchequegebruikers, dit wil zeggen de gebruikers die respectievelijk meer dan 163 en meer dan 400 dienstencheques gebruiken. Er moet echter rekening mee worden gehouden dat bepaalde gebruikers konden kiezen voor twee gebruikersaccounts binnen hetzelfde gezin om hun beroep op de fiscale aftrek te optimaliseren (2 keer 163 aftrekbare dienstencheques). Het zou dus kunnen dat het aantal gezinnen dat kan worden bestempeld als frequente of zeer frequente gebruikers hoger ligt dan de cijfers die in de onderstaande figuur worden weergegeven.

In 2021 gebruikte 69,4 % van de Brusselse dienstenchequegebruikers minder dan 164 dienstencheques. De rest, d.w.z. één gebruiker op drie, gebruikte meer dienstencheques op jaarbasis: 25,2 % van de gebruikers gebruikte tussen 164 en 399 dienstencheques en profiteerde voor het surplus dus niet van de belastingaftrek en 5,5 % van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques en betaalde voor het surplus 10 euro.

Hoewel de spreiding van de gebruikers relatief stabiel was gebleven van 2016 tot 2019 (zie onze vorige rapporten), was het aandeel (zeer) frequente gebruikers logischerwijze sterk gedaald in 2020. De in 2021 waargenomen groei van het relatieve aantal frequente en zeer frequente gebruikers wijst dus op een terugkeer naar de normale situatie, ook al blijft hun aandeel lager dan in 2019 (31,9 % tegenover 30,5 % in 2021), net zoals het gemiddelde gebruik van dienstencheques (zie vorige tabel).

Figuur 37: Evolutie van het aandeel van gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques 2019-2021



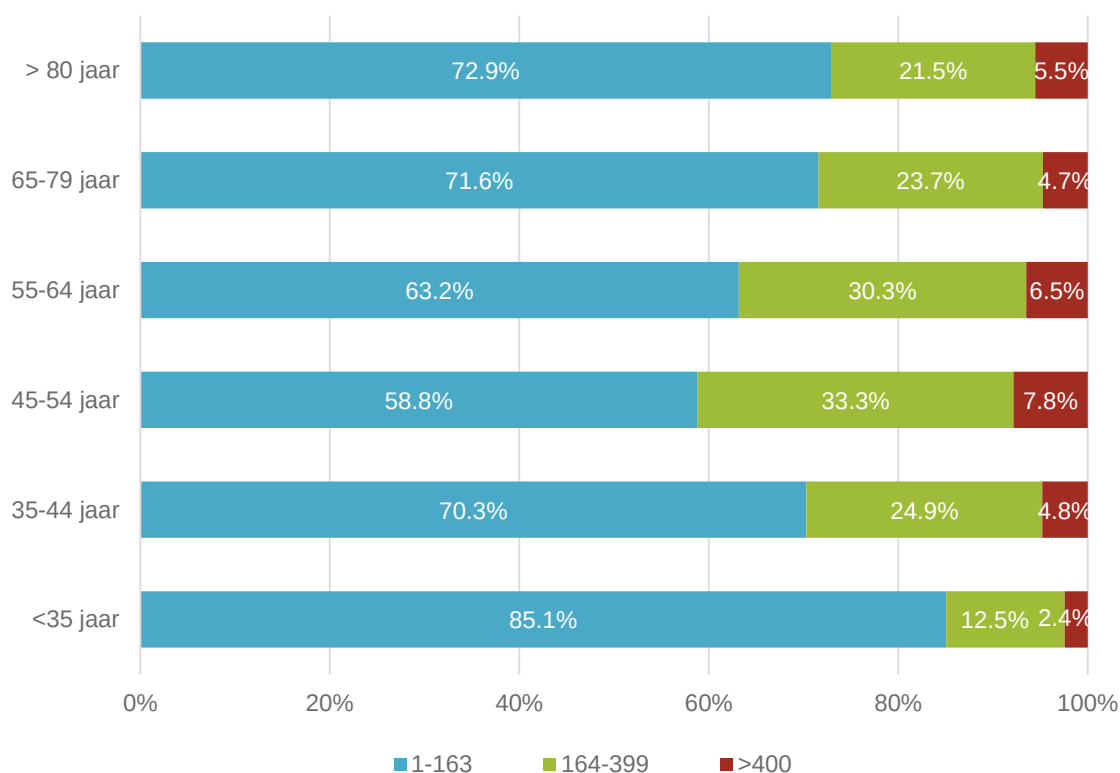
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹⁰ In sommige gevallen is het mogelijk om tot 2000 dienstencheques per jaar aan te kopen tegen de prijs van € 9,00 per stuk. Dit geldt voor: een gehandicapte gebruiker; een gebruiker met een gehandicapt kind ten laste of een alleenstaande ouder met minstens één kind ten laste. Bovendien moeten we ook rekening kunnen houden met de Brusselaars die beslist hebben om een gebruikersaccount te openen als gezin waarmee het aantal bruikbare dienstencheques per jaar kan worden verdubbeld (800 aan € 9 en 1.000 aan € 10).

De frequente gebruikers zijn tussen 45 en 64 jaar, terwijl de -35-jarigen gemiddeld minder dienstencheques gebruiken

De volgende figuur analyseert het gebruik van dienstencheques volgens de leeftijd van de gebruikers. Hieruit blijkt dat de frequente dienstenchequegebruikers zich voornamelijk situeren in de leeftijdsgroepen van 45 tot 54 jaar (41,1 %) en van 55 tot 64 jaar (36,8 %). In de groep jonger dan 35 jaar zien we het minste frequente gebruikers met slechts 14,9 % van de jonge gebruikers die meer dan 163 Brusselse dienstencheques kochten in 2021. Deze vaststellingen bevestigen dat [de behoeften van de verschillende gebruikers met name afhangen van hun leeftijd, hun gezondheidstoestand, hun inkomen en hun gezinssituatie.](#)

Figuur 38: Aantal gebruikte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de Brusselse gebruikers in 2021

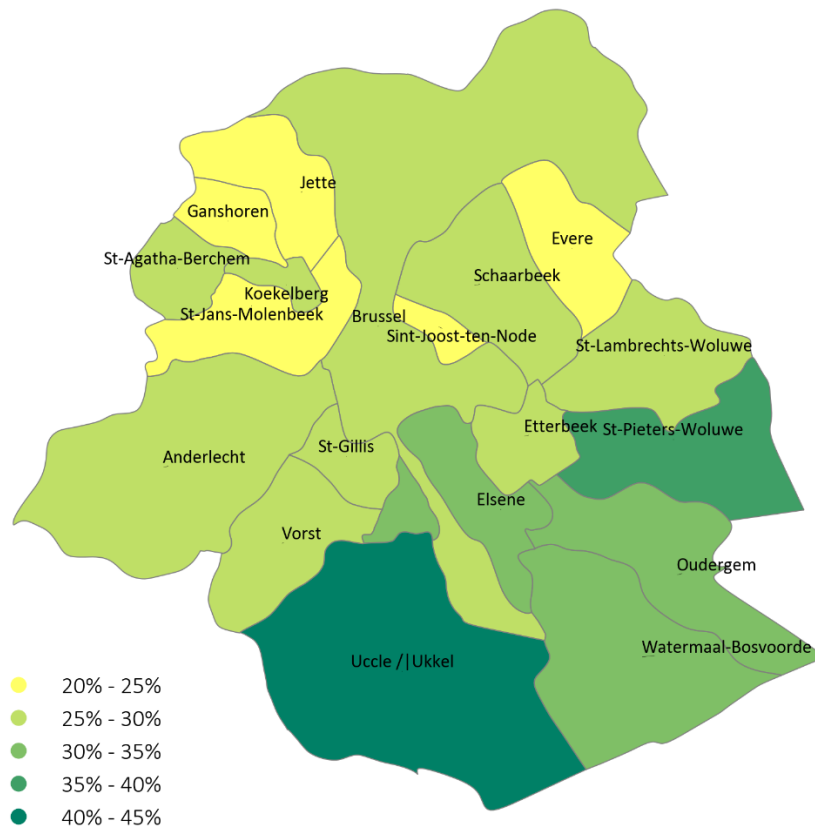


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De frequente gebruikers zijn voornamelijk woonachtig in de rijkste gemeenten van het Gewest

Volgens de volgende kaart **bedraagt het aandeel van de frequente gebruikers** (die meer dan 163 dienstencheques gebruiken) **ongeveer 40 % in de gemeenten Ukkel en Sint-Pieters-Woluwe** en 30-35 % in de gemeenten Watermaal-Bosvoorde, Elsene en Oudergem. De frequente gebruikers zijn dus vaker gevestigd in de rijkste gemeenten van het Gewest, waar zich ook de grootste woningen bevinden. Deze laatste gemeenten hebben immers een hogere welvaartsindex dan de andere gemeenten¹¹.

Kaart 6: Percentage frequente gebruikers, ingedeeld naar de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹¹ Bron: BISA, Welvaartsindex, 2019.

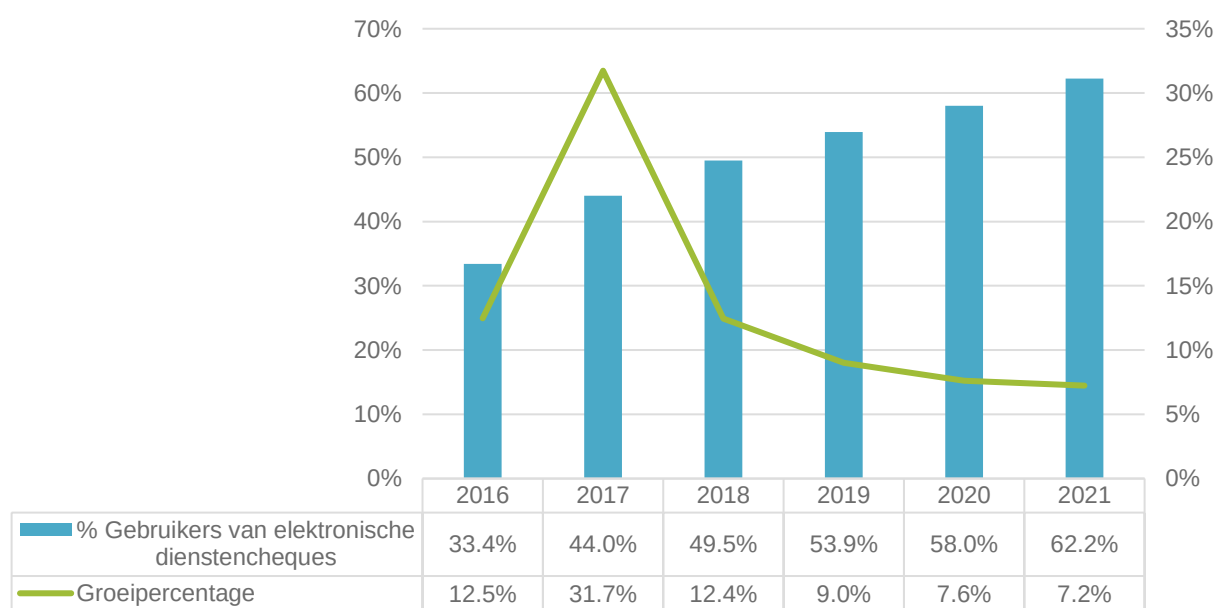
6.2. Gebruik van de elektronische dienstencheques

Steeds minder sterke groei van het aandeel gebruikers van elektronische dienstencheques

De onderstaande figuur geeft het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques weer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de evolutie ervan sinds 2016, toen slechts 33,4 % van de dienstenchequegebruikers elektronische dienstencheques aankocht. In 2021 is de situatie goed geëvolueerd, want meer dan 6 op de 10 Brusselaars die dienstencheques gebruiken, maakten gebruik van elektronische dienstencheques.

Na een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (groei van 31,7 %) blijft het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques sindsdien, maar steeds minder sterk, stijgen (+9,0 % in 2019, +7,6 % in 2020 en +7,2 % in 2021) omdat de laatste papieren gebruikers a priori het moeilijkst te overtuigen zullen zijn gezien hun gehechtheid aan de papieren versie of de digitale kloof. Interessant is dus dat de gezondheidscrisis van 2020 geen reële impact heeft gehad op de evolutie van het aandeel elektronische gebruikers. Ze zou het gebruik van elektronische dienstencheques misschien zelfs naar een hoger niveau hebben getild omdat die het mogelijk maken de uitwisseling van documenten te vermijden en dus gemakkelijker de naleving van de social distancing-maatregelen te verzekeren.

Figuur 39: Evolutie van het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



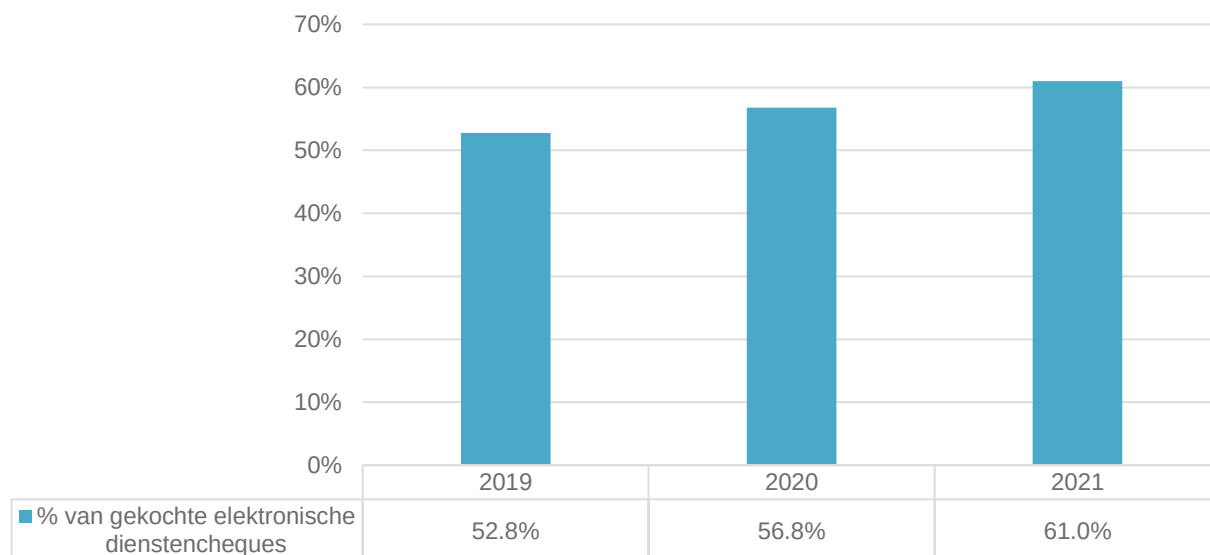
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Uit onderstaande figuur kunnen gelijkaardige vaststellingen worden gedaan voor het aantal aangekochte dienstencheques aangezien het aandeel van de elektronische dienstencheques eveneens gestegen is van 52,8 % in 2019 naar 56,8 % in 2020 en 61,0 % in 2021.

Deze opwaartse trend wordt voornamelijk verklaard door twee beslissende redenen. Enerzijds zetten steeds meer dienstenchequeondernemingen hun klanten ertoe aan om elektronische dienstencheques te gebruiken omdat die minder kosten dan de papieren versie: het beheer van de papieren dienstencheques betekent een grotere administratieve werklust voor het sorteren en boeken van de dienstencheques alsook meer kosten voor het vervoer van de cheques naar Sodexo (wat een groter risico inhoudt van verlies van de dienstencheques). Anderzijds heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

sinds de regionalisering van het dienstenchequestelsel beslist om het gebruik van elektronische dienstencheques actief te promoten.

Figuur 40: Evolutie van het percentage elektronische dienstencheques aangekocht in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Jongeren maken vaker gebruik van elektronische dienstencheques

Het gebruik van elektronische dienstencheques hangt sterk samen met de leeftijd van de gebruikers. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel, gebruikt 82,7 % van de gebruikers jonger dan 35 jaar elektronische dienstencheques, terwijl dit aandeel veel lager is voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar (41,2 %) en de gebruikers ouder dan 80 jaar (25,6 %).

Toch is het interessant om op te merken dat het aandeel gebruikers van elektronische dienstencheques elk jaar toeneemt in elke leeftijdsgroep. De sterkste groei wordt trouwens waargenomen bij de oudste gebruikers (ook al is het enigszins normaal dat de stijging meer uitgesproken is bij deze twee leeftijdscategorieën omdat zij minder elektronische dienstencheques gebruiken).

Tabel 6: Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2018		2019		2020		2021		Groeipercantage 2020-2021
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	11.972	72,1 %	13.602	77,2 %	13.553	80,0 %	14.788	82,7 %	9,1 %
Tussen 35 en 44 jaar	16.389	63,3 %	18.002	68,3 %	18.394	72,6 %	19.944	76,8 %	8,4 %
Tussen 45 en 54 jaar	11.519	52,3 %	12.911	57,0 %	13.888	61,9 %	14.953	66,2 %	7,7 %
Tussen 55 en 64 jaar	6.686	41,9 %	7.566	45,9 %	8.325	50,8 %	9.318	55,7 %	11,9 %
Tussen 65 en 79 jaar	4.665	28,4 %	5.356	31,9 %	6.163	36,8 %	7.091	41,2 %	15,1 %
≥ 80 jaar	1.542	15,7 %	1.848	18,6 %	2.217	22,4 %	2.518	25,6 %	13,6 %

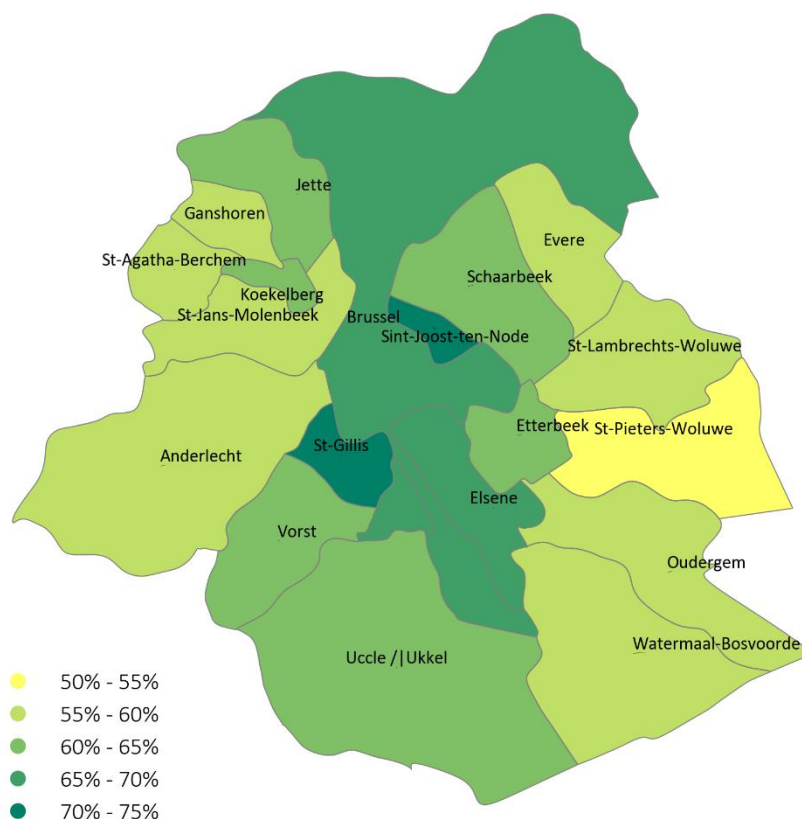
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.

Het gebruik van de elektronische dienstencheques per gemeente weerspiegelt hun demografische structuur per leeftijd

De volgende kaart analyseert het [gebruikpercentage van de elektronische dienstencheques](#) bij de gebruikers op basis van de gemeente waar ze wonen. We [stellen vrij grote verschillen vast tussen de gemeenten](#), want het percentage elektronische gebruikers per gemeente varieert tussen 53 % en 73 %. De gemeenten Sint-Joost-ten-Node, Sint-Gillis, Elsene en Brussel onderscheiden zich met een gebruikpercentage van elektronische dienstencheques van meer dan 65 % terwijl de gemeenten Sint-Pieters-Woluwe, Ganshoren, Watermaal-Bosvoorde, Oudergem, Anderlecht, Sint-Lambrechts-Woluwe, Evere, Sint-Agatha-Berchem en Sint-Jans-Molenbeek een gebruikpercentage van elektronische dienstencheques hebben tussen 53 % en 60 %.

Deze verschillen weerspiegelen voornamelijk de structuur van de verschillende leeftijdsklassen in elk van de gemeenten. Daar waar er heel weinig 65-plussers wonen in de gemeenten Sint-Joost-ten-Node (11 %), Sint-Gillis (11 %), Elsene (13 %) en Brussel (14 %), zijn zij net veel talrijker aanwezig in de gemeenten waar elektronische dragers minder gebruikt worden, zoals in Sint-Pieters-Woluwe (24 %), Ganshoren (22 %), Watermaal-Bosvoorde (26 %), Oudergem (20 %) en Anderlecht (16 %)¹².

Kaart 7: Gebruik van elektronische dienstencheques per gemeente (op basis van het totaal aantal gebruikers) in het BHG in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹² Volgens de gegevens van het BISA per 1 januari 2021.

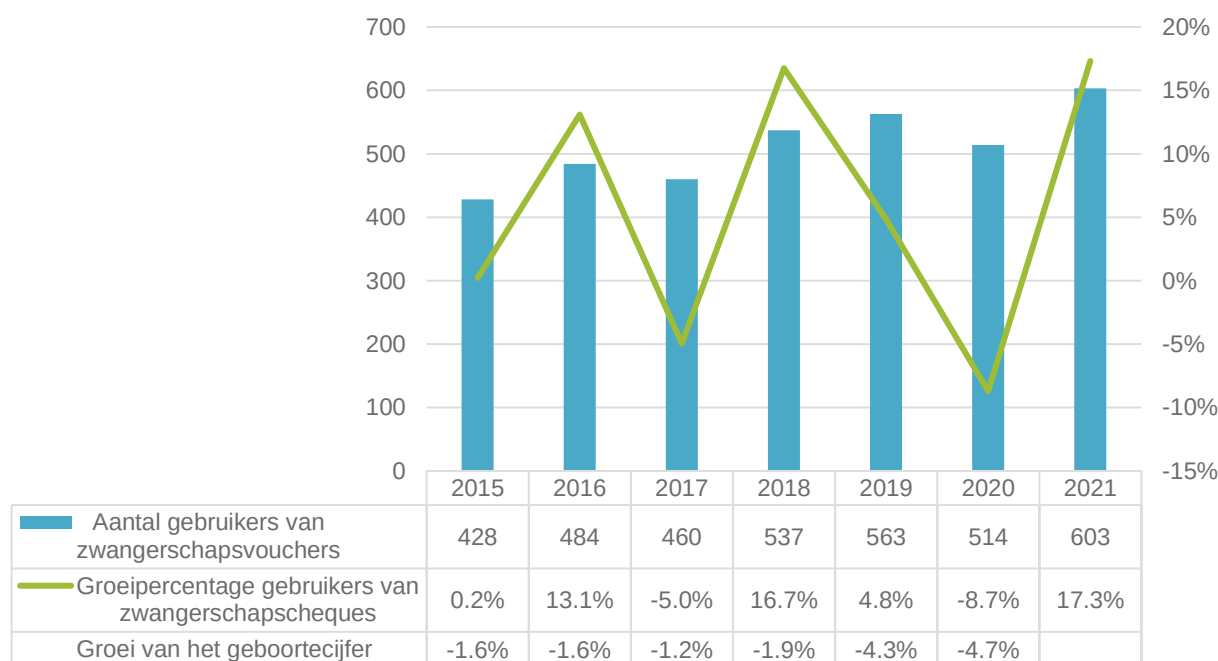
6.3. Gebruik van de dienstencheques 'moederschapshulp'

Het aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp' herstelt zich en stijgt tot boven het niveau van 2019

Vrouwelijke zelfstandigen kunnen bij de geboorte van hun kind tot 105 gratis dienstencheques toegekend krijgen door hun sociaal verzekeringsfonds om hen te helpen om opnieuw aan het werk te gaan na hun moederschapsverlof. In 2021 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 603 gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp'. Ze vertegenwoordigen een zeer klein aandeel (0,5 %) van alle Brusselse dienstenchequegebruikers.

In onderstaande figuur zien we dat het aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp' een sterke stijging kende in 2021 (+17,3 %). Dat zijn er dus veel meer dan in 2019. Hoewel de gezondheidscrisis van 2020 hun aantal deed dalen (-8,7 %), lijkt ze hun toename op lange termijn dus niet te hebben gehinderd.

Figuur 41: Evolutie van het aantal gebruikers van dienstencheques 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2021)



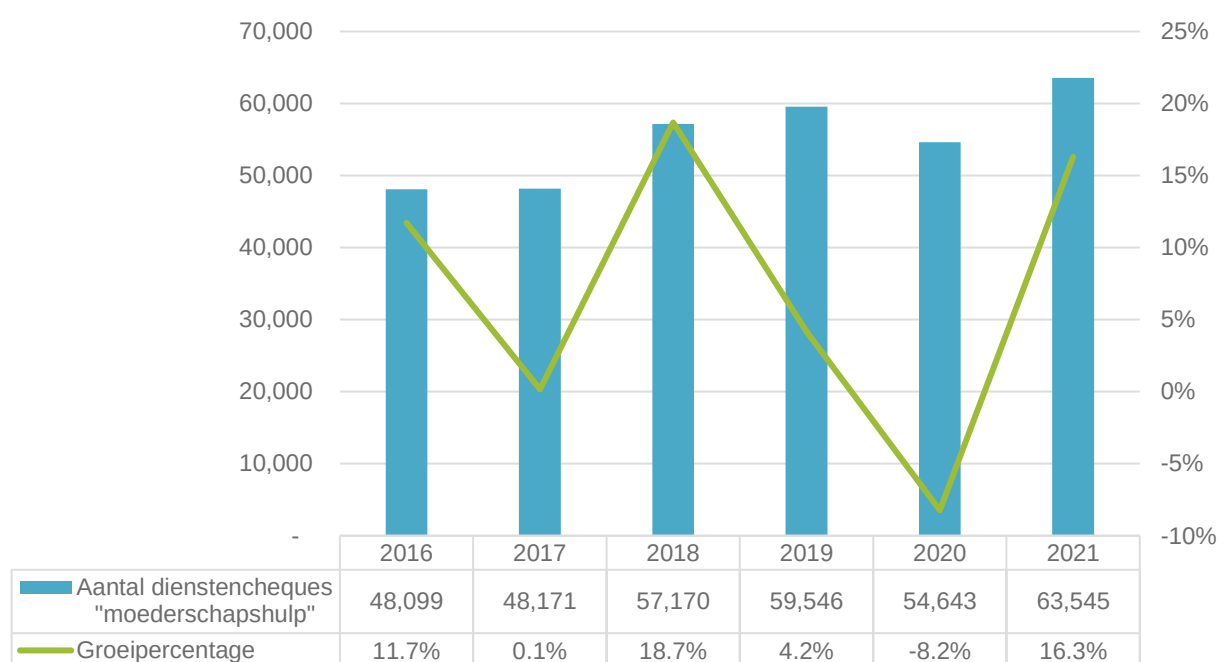
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.

Recordaantal dienstencheques 'moederschapshulp' toegekend in 2021

De volgende figuur toont het aantal toegekende dienstencheques 'moederschapshulp' van 2016 tot 2021. De 63.545 dienstencheques 'moederschapshulp' die in 2021 werden toegekend, vertegenwoordigen 0,4 % van alle aangekochte dienstencheques.

Van 2016 tot 2021 evolueerde het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' ongeveer in dezelfde verhoudingen als het aantal gebruikers van dienstencheques 'moederschapshulp'. Zo zien we onder meer dat het aantal toegekende dienstencheques 'moederschapshulp' in 2021 met 16,3 % is gestegen ten opzichte van 2020.

Figuur 42: Evolutie van het aantal dienstencheques 'Moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers.



DEEL 3

Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector



1 / Inleiding

In dit deel van het verslag bespreken we de **kwaliteit van het werk van huishoudhulpen met dienstencheques die in het Brussels Gewest wonen** op basis van administratieve gegevens die beschikbaar zijn bij de KSZ. De thema's die dit jaar aan bod komen zijn:

- ▶ **Het aantal werkuren:** en meer in het bijzonder het aantal wekelijkse werkuren van de Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector.
- ▶ **Het loon:** en meer bepaald het bruto-uurloon van de Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector.
- ▶ **Het beroepstraject van de dienstenchequewerknemers:** en meer bepaald de vroegere beroepssituatie van de Brusselaars die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en de arbeidsmogelijkheden van de Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector. Deze gegevens maken het mogelijk om het personeelsverloop weer te geven van de Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector.

Onderstaande figuur vat de belangrijkste vaststellingen in dit hoofdstuk samen voor Brusselaars die in 2021 actief zijn in de dienstenchequesector. Indien u een grondigere analyse wenst van de kwaliteit van de tewerkstelling, verwijzen wij u naar het evaluatierapport van 2020 dat gebaseerd is op de gegevens die werden verzameld tijdens de enquête per vragenlijst bestemd voor de werknemers van het Brusselse dienstenchequestelsel die in 2021 werd gehouden.

Figuur 43: De loon- en tewerkstellingsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers die in 2021 werkzaam en gedomicilieerd zijn in het BHG



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

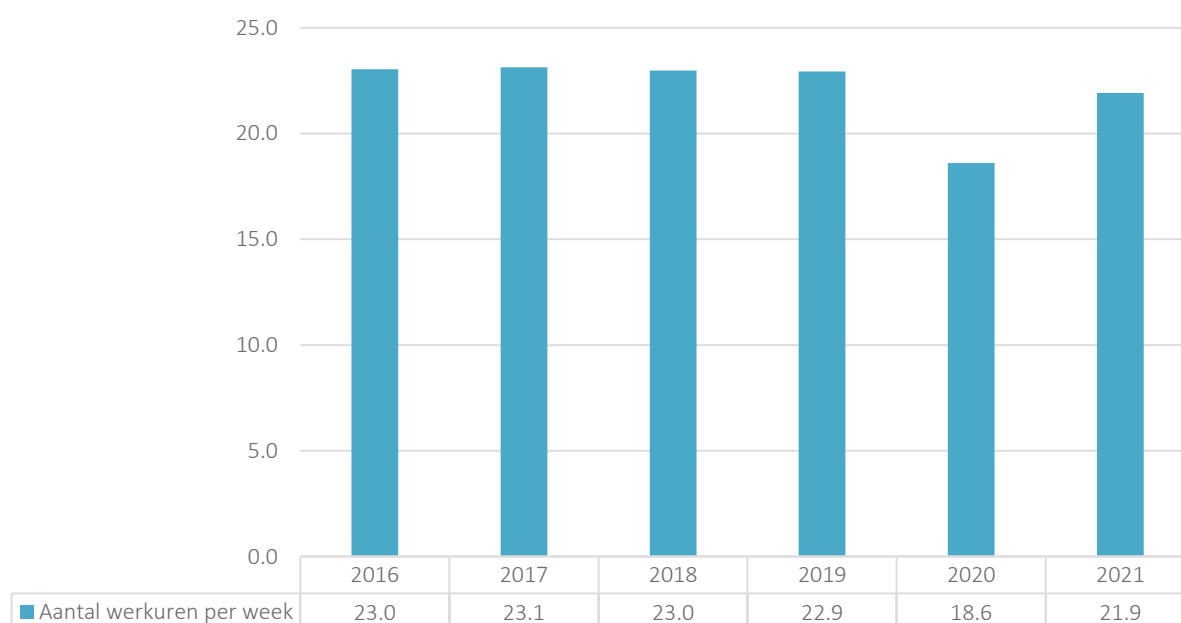
2 / Aantal werkuren

Het aantal uren dat gemiddeld wordt vergoed aan Brusselaars die actief zijn in de dienstenchequesector herstelt zich, maar blijft onder het niveau van vóór de gezondheidscrisis van 2020

De volgende figuur toont de evolutie van het aantal betaalde uren per week¹³ tussen 2016 en 2021 van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel. Het blijkt dat een dienstenchequewerknemer in 2019 gemiddeld 22,9 werkuren per week betaald kreeg. In 2020 zagen we een duidelijke daling van het aantal betaalde uren per week als gevolg van de gezondheidscrisis en meer bepaald tijdens de fasen van strikte lockdown van de bevolking. In 2021 zorgt het einde van de crisis voor een verwachte opleving van het gemiddelde aantal werkuren van 18,6 uur naar 21,9 uur. Toch **blijft het aantal door de Brusselaars gewerkte uren in de dienstencheques gemiddeld lager dan de waarden waargenomen tussen 2016 en 2019**. Zoals eerder al aangetoond, bleven de door de gezondheidssituatie opgelegde activiteitenbeperkingen aanhouden tijdens bepaalde periodes van het jaar, hoewel ze beperkter waren in 2021 dan in 2020.

We merken op dat deze cijfers opnieuw aantonen dat **de meeste huishoudhulpen met dienstencheques deeltijds werken** als gevolg van de moeilijkheid van het beroep, de trajecten tussen twee klanten die niet inbegrepen zijn in de arbeidstijd, de onderbroken uurroosters en de wens van bepaalde werkgevers om een zekere flexibiliteit te behouden om in te spelen op de aanvragen die ze ontvangen.

Figuur 44: Evolutie van het aantal arbeidsuren gepresteerd door dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2021)



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

¹³ Het betaalde aantal werkuren stemt overeen met de arbeidstijd gedekt door een loon met betaling van socialezekerheidsbijdragen, met inbegrip van wettelijke verlofdagen, niet-recupereerbare overuren die vrijgesteld zijn van socialezekerheidsbijdragen, wettelijke feestdagen, ziekteperioden gedekt door loon, afwezigheidsdagen betaald door de werkgever en opleidingstijden die aanleiding geven tot betaald educatief verlof. We moeten echter benadrukken dat de gegevens over de arbeidstijd slechts een benadering zijn. Aangezien het gemiddeld aantal uren per werknemer wordt berekend door het aantal betaalde uren te delen door het aantal actieve werknemers op kwartaalbasis, kan dit gemiddeld aantal naar beneden getrokken worden door de personen die in de loop van het kwartaal werden aangeworven of die in de loop van het kwartaal het stelsel hebben verlaten.

3 / Loon

Een lichte stijging van het bruto uurloon sinds 2016, maar gemiddeld nog steeds zeer lage maandlonen

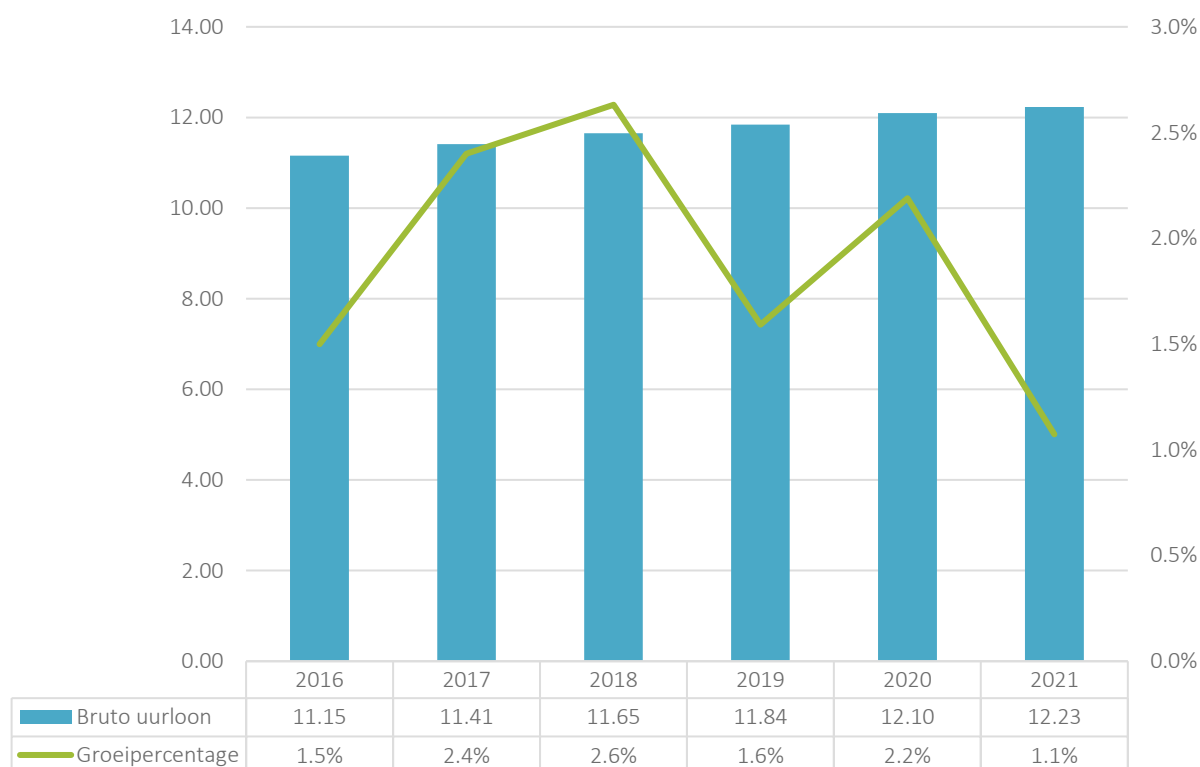
In 2021 verdiende een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld 12,23 euro bruto per uur. Dit komt overeen met een loonsverhoging van 1,1 % tussen 2020 en 2021. Dat uurloon is sinds 2016 om meerdere redenen gestaag gestegen.

Eerst en vooral is deze groei voornamelijk te verklaren door [de automatische indexering van de lonen met 2 %](#) in de dienstenchequesector telkens de spilindex wordt overschreden. Dit was met name het geval op 1 oktober 2021 en is in 2022 al meermaals gebeurd door de sterke stijging van de levensduurte in België. Daar waar het minimumuurloon bij de aanwerving op 1 november 2018 slechts 11,04 euro per uur bedroeg, bedraagt het vandaag (op 1 juni 2022) 12,29 euro per uur.

Vervolgens worden af en toe [sectorakkoorden](#) gesloten om een loonsverhoging toe te kennen aan de huishoudhulp met dienstencheques. Het laatste akkoord van dit type trad in werking op 1 januari 2020. Het ging om een loonsverhoging van 0,8 %, de toekenning van een cadeaucheque van 20 euro en een vergoeding van 10 % bovenop het brutoloon voor de uren thuisstrijken.

Tot slot wordt de groei van het gemiddelde uurloon in de dienstenchequesector ook verklaard door de toename van het aandeel Brusselaars met een [anciënniteit van drie jaar of meer](#)¹⁴ in de dienstenchequesector (zie ons vorig evaluatieverslag).

Figuur 45: Evolutie van het bruto-uurloon van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

¹⁴ De loonsverhoging wordt geplafonneerd op drie jaar anciënniteit

Hoewel het bruto-uurloon voortdurend stijgt, is het nog steeds bijzonder laag. Het stemt volgens onze ramingen immers overeen met een maandloon van 2.013 euro bruto voor een Brusselaar die voltijds in de dienstenchequesector zou werken. Rekening houdend met de lage gemiddelde arbeidsduur in de dienstenchequesector (gemiddeld 21,9 betaalde uren per week in 2021), [bedroeg het bruto-maandloon van een Brusselse dienstenchequewerknemer in 2021 gemiddeld 1.160 euro](#). Hoewel dit bedrag geen rekening houdt met de eventuele tijdelijke werkloosheidsuitkeringen die de dienstenchequewerknemers in 2021 ontvingen als gevolg van de gezondheidscrisis, lijkt het toch bijzonder laag gezien de armoedegrens die in Brussel is vastgelegd op 1.230 euro netto per maand voor een alleenstaande, 1.292 euro netto per persoon voor een koppel met twee kinderen en 1.969 euro netto voor een eenoudergezin met twee kinderen.



4 / Beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers

In dit hoofdstuk gaan we in op de vroegere en latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, op basis van de gegevens van de KSZ. Deze gegevens geven een beeld van het personeelsverloop van de dienstenchequewerknemers in de sector.

4.1. Vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

59,1 % van de dienstenchequewerknemers die in 2021 woonachtig en werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben een anciënniteit van 4 jaar of meer

Onderstaande figuur toont de sociaaleconomische situatie op 31 december van de jaren 2013 tot 2020 van de dienstenchequewerknemers die in 2021 werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit deze figuur blijkt dat 44,9 % van deze werknemers reeds werkzaam was in de dienstenchequesector op 31 december 2013. Met andere woorden, [55,1 % van de Brusselse bevolking die in 2021 werkzaam is in de dienstenchequesector werd na 31 december 2013 aangeworven in de sector.](#)

Van de Brusselaars die vanaf 2014 werden aangeworven in de dienstenchequesector, vielen de meesten op 31 december 2013 in de categorie “Andere”. Deze laatste categorie omvat onder meer huisvrouwen en -mannen, geschorste werklozen, personen met volledige arbeidsongeschiktheid (invaliditeit of handicap) of met volledige loopbaanonderbreking, huispersoneel dat niet bij de RSZ is aangegeven, coöperanten, kinderen en studenten¹⁵. Hoewel deze categorie een “samenraapsel” is, is het interessant op te merken dat, met uitzondering van personen met volledige arbeidsongeschiktheid, alle andere statuten van deze categorie niet toelaten om in België aangegeven inkomsten te genieten. Bijgevolg [is het Brusselse dienstenchequestelsel voortgevloeid uit de aanwerving van Brusselaars die voor het merendeel geen aangegeven inkomsten hadden in België.](#)

Een gelijkaardige vaststelling kan worden gemaakt als we ons concentreren op de Brusselaars die vanaf 2019 in het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn gestapt. Van de 28,9 % van de Brusselaars die in 2021 werkzaam waren in het Brusselse dienstenchequestelsel en er [op 31 december 2018 nog niet werkten, had 21,4 % een statuut “Andere” terwijl slechts 7,4 % een aangegeven inkomen genoot in België](#), of dat nu was als loontrekkende (2,6 %), zelfstandige (1,9 %), werkzoekende die een werkloosheidsuitkering geniet (1,9 %) of begunstigde van een leefloon of andere financiële hulp van het OCMW (1,0 %). We merken op dat het aandeel werknemers in de twee laatste categorieën uiteindelijk laag blijkt in het licht van de aanwervingsdoelstelling van 60 % niet-werkende werkzoekenden of begunstigten van een leefloon in vergelijking met het personeel met dienstencheques dat in de loop van het jaar werd aangeworven¹⁶.

Om onze analyse van deze resultaten af te ronden is het nog interessant om ze te vergelijken met de resultaten die we verkregen in het evaluatierapport 2019. Enerzijds stijgt [de gemiddelde anciënniteit](#) in het Brussels stelsel van de dienstencheques, want hoewel slechts 57,4 % van de Brusselaars die in 2019 in dit stelsel werkzaam waren er al 4 jaar eerder werkten, maakten ze daar in 2021 64,9 % van uit.

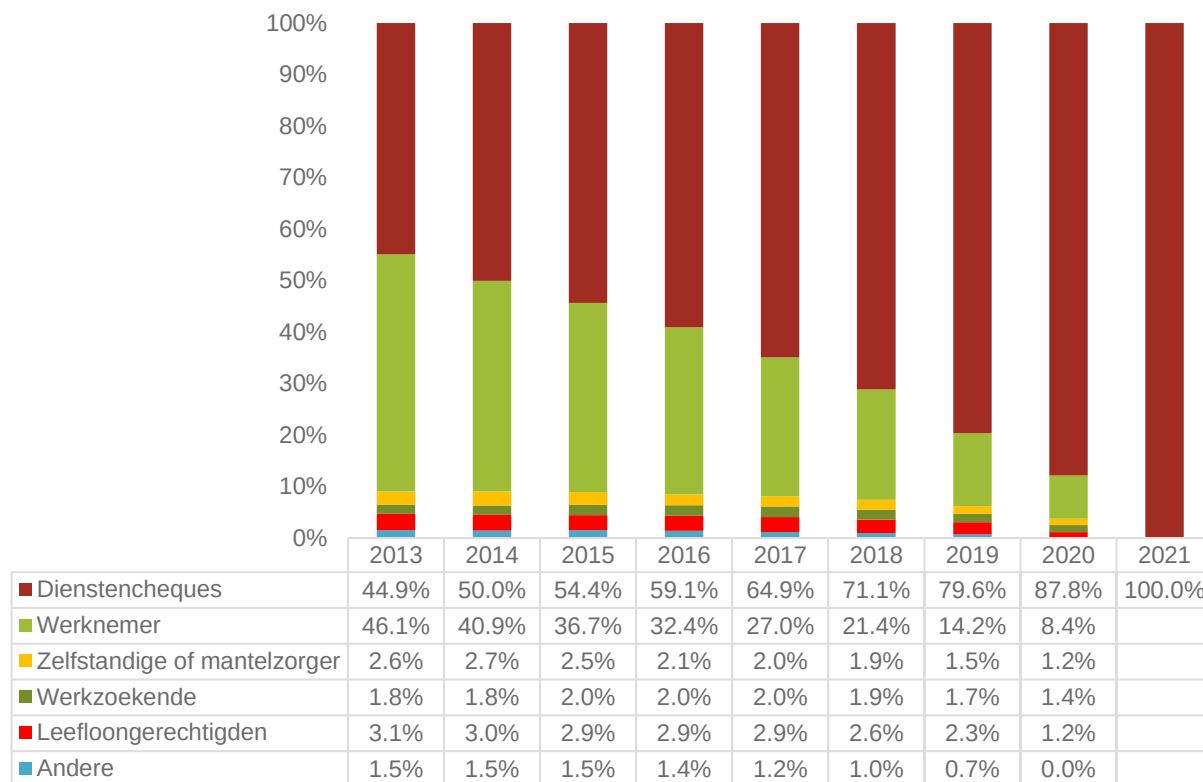
¹⁵Andere beroepssituaties vormen de categorie “Andere”, maar lijken ons minder waarschijnlijk: zeelieden van de Belgische koopvaardij, personen aangegeven bij de Dienst voor overzeese sociale zekerheid, personen die vrijstelling van inschrijving als werkzoekende genieten, de bejaarden van wie de partner het gezinspensioen geniet, renteniers, personen die enkel gekend zijn in het DWH AM & SB via het rijksregister of het mini-RR, internationale ambtenaren en diplomaten, of personen die in België werken voor een organisatie/onderneming die geen bijdragen verschuldigd is aan de Belgische sociale zekerheid en uitgaande grensarbeiders.

¹⁶ Ter herinnering: vanaf 1 januari 2020 kunnen bedrijven in geval van indexering een hogere terugbetaling van dienstencheques genieten als ze aan verschillende voorwaarden voldoen en met name de aanwerving van 60 % niet-werkende werkzoekenden of leefloontrekkers in vergelijking met het personeel “dienstencheques” dat in de loop van het jaar werd aangeworven.



Anderzijds [is het personeelsverloop lager in 2021](#), een jaar waarin we slechts 12,2 % nieuwe Brusselse werknemers tellen (in de zin dat ze er in 2020 nog niet werkten), terwijl er in 2019 maar liefst 27,6 % nieuwe Brusselse werknemers waren.

Figuur 46: Evolutie sinds 2013 van de sociaaleconomische situatie van de dienstenchequewerknemers die in 2021 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werken en wonen



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ.

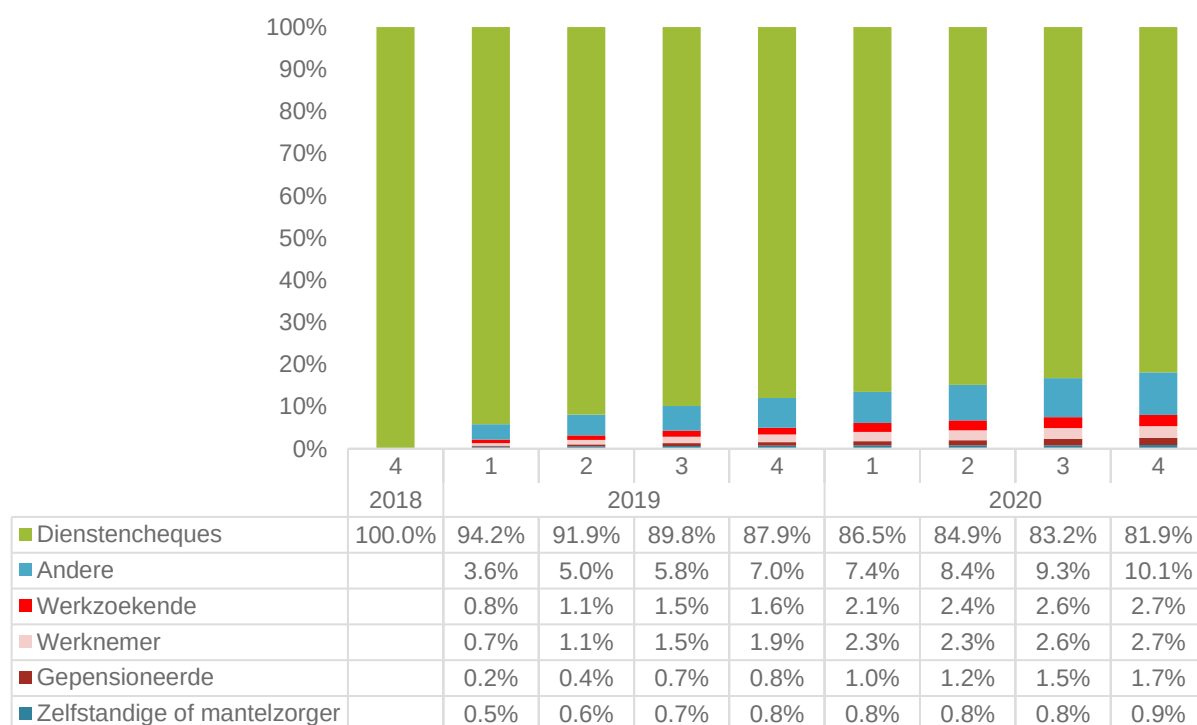
4.2. Latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

Op twee jaar tijd verliet slechts 2,7 % van de Brusselse werknemers het dienstenchequestelsel voor een andere bezoldigde job

De volgende figuur toont de evolutie van de sociaaleconomische situatie in 2019 en 2020 van alle werknemers actief in de dienstenchequesector en gedomicilieerd in Brussel, in het laatste kwartaal van 2018. Hieruit blijkt dat 87,9 % een jaar later nog actief was en 81,9 % twee jaar later.

Het eerste jaar heeft 12,1 % van de Brusselse werknemers zijn job in de dienstenchequesector dus verloren of verlaten. Hiervan werd 1,9 % aangeworven als werknemer in een andere sector, 0,8 % vestigde zich als zelfstandige en 0,8 % ging met pensioen of brugpensioen. De overige werknemers werden werkzoekenden met een uitkering (1,6 %) of zonder aangegeven inkomsten in België (7,0 %). In het tweede jaar verliet 6,0 % van de Brusselse werknemers de dienstenchequesector, waarvan 0,9 % om zich professioneel te heroriënteren, voornamelijk naar loontrekkende arbeid, 0,9 % om met (brug)pensioen te gaan, 1,1 % om zich in te schrijven als werkzoekende en 3,1 % om geen aangegeven inkomsten meer te genieten in België. Deze resultaten lijken dus aan te tonen dat het 'springplank'-effect naar een andere job niet echt terug te zien is in de realiteit.

Figuur 47: Sociaaleconomische situatie in 2019 en 2020 van de personen gedomicilieerd in Brussel die in het laatste kwartaal van 2018 een dienstenchequecontract hadden¹⁷



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ.

¹⁷ Tot de categorie 'zelfstandige en helper' behoort elke persoon die werkt als zelfstandige of als helper in hoofd- of bijberoep (voor wat betreft de activiteiten in bijberoep worden werknemers niet meegerekend indien hun hoofdactiviteit een loontrekkende activiteit is). Tot de categorie 'andere inactieve' behoort elke persoon die vrijgesteld is van inschrijving als werkzoekende, gepensioneerd is en niet werkt of volledig bruggepensioneerd is. Tot de categorie 'loontrekkende' behoort elke werknemer met een bezoldigde betrekking (waarvan sommigen volledige loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben). Tot de categorie 'werkzoekende' behoort elke persoon die werk zoekt, bv. na vrijwillig deeltijds te hebben gewerkt, na studies, persoon die een begeleidingsuitkering ontvangt. Tot de categorie 'andere' behoort elke persoon die geen nomenclatuurpositie heeft gekregen, bv. huisvrouwen/-mannen, geschorste werkzoekenden en vreemdelingen. Tot slot behoort iedereen die in het kader van het stelsel van de dienstencheques werkt, tot de categorie 'dienstencheques'.



DEEL 4

Opleiding van de huishoudhulpen met dienstencheques



1 / Inleiding

In dit deel van het verslag analyseren we grondig de opleidingspraktijken in het kader van de Brusselse dienstencheques met een bijzondere focus op de rol die het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Gewest (OFDC) daarin speelt. Hiervoor baseren we ons op de administratieve gegevens van het OFDC en van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques (Vorm DC), alsook op de informatie verzameld tijdens de semi-directieve gesprekken die we voerden met de directeurs van het OFDC en Vorm DC, de werkgeversfederaties, de vakbonden en 10 dienstenchequeondernemingen.

Dit deel van het verslag bestaat uit drie delen:

- ▶ **Opleidingssteun voor dienstenchequewerkgevers:** dit is een beschrijving van de drie verschillende financieringsbronnen (BEV, Vorm DC, OFDC) die toegankelijk zijn voor alle dienstenchequeondernemingen en -werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zodat ze opleidingen kunnen organiseren of eraan kunnen deelnemen.
- ▶ **De opleidingen gefinancierd sinds 2017:** dit tweede deel heeft tot doel om op basis van de beschikbare administratieve gegevens de evolutie te evalueren van het aantal en de soorten opleidingen gefinancierd door Vorm DC, BEV en het OFDC, alsook van het aantal dienstenchequewerknemers dat van deze opleidingen heeft kunnen genieten en gedurende hoeveel uren.
- ▶ **De moeilijkheden die de werkgevers in de dienstenchequesector ondervinden om opleidingen te organiseren en te financieren:** op basis van de kwalitatieve gegevens die voortvloeien uit de semi-directieve gesprekken, zullen we de moeilijkheden evalueren waarmee de Brusselse werkgevers die erkend zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques te maken krijgen om opleidingen te organiseren die toegankelijk, nuttig en motiverend zijn voor al hun huishoudhulpen zonder al te grote kosten te veroorzaken voor de onderneming.



2 / Opleidingssteun toegankelijk voor werkgevers in de dienstenchequesector

In dit hoofdstuk beschrijven we de drie verschillende financieringsbronnen die toegankelijk zijn voor alle dienstenchequeondernemingen en -werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, zodat ze opleidingen kunnen organiseren of eraan kunnen deelnemen, namelijk:

- ▶ Betaald educatief verlof
- ▶ Vorm DC
- ▶ Het Brusselse Opleidingsfonds Dienstencheques (OFDC)



2.1. Betaald educatief verlof

Betaald educatief verlof is [toegankelijk voor alle werknemers die in België tewerkgesteld zijn door een privéonderneming of door een autonoom overheidsbedrijf](#) (Proximus, Bpost, Belgocontrol). Het biedt hen de mogelijkheid om tijdens hun werkuren of glijdende werkuren die worden gecompenseerd door verlofdagen, met behoud van hun loon¹⁸, een opleiding te volgen om vaardigheden te ontwikkelen die hen in staat zullen stellen om loopbaanontwikkeling of omscholing te overwegen. Er zijn twee soorten erkende opleidingen:

► Beroepsopleidingen:

- Onderwijs voor sociale promotie
- Onderwijs in beeldende kunsten
- Hoger onderwijs dat leidt tot de graden van bachelor of master en dat 's avonds of in het weekend wordt georganiseerd
- Permanente opleidingen van de middenstand
- Opleidingen in de landbouwsector
- Middenjury/universitaire jury
- Presentatie voor een examen ter validering van de vaardigheden, georganiseerd door de gefedereerde overheden
- Mentoropleidingen die in aanmerking komen voor de doelgroepvermindering voor mentors
- Federale beslissingen: sectoropleidingen erkend door een beslissing van het bevoegde paritair comité
- Regionale erkenningen: opleidingen erkend door de Erkenningscommissie

► Algemene opleidingen:

- Opleidingen georganiseerd door een vakbondsorganisatie
- Opleidingen georganiseerd door een jeugd- en volwassenenorganisatie en door opleidingsinstituten opgericht of erkend door een vakbondsorganisatie
- Opleidingen erkend door de Erkenningscommissie

Om erkend te worden door het stelsel Betaald Educatief Verlof [moeten de opleidingen fysiek en in België worden gegeven](#). Wat de duur betreft, moeten ze [minstens 32 uur opleiding](#) omvatten, terwijl het aantal uren geplafonneerd is naargelang de aard van de gevolgde opleiding (bijvoorbeeld 120 uur voor een beroepsopleiding, 80 uur voor een algemene opleiding en 180 uur voor een omscholing naar een knelpuntberoep) en het tijdstip waarop de opleiding plaatsvindt (bijvoorbeeld, als het uurrooster van de beroepsopleiding niet samenvalt met het werkuurrooster, wordt het plafond vastgesteld op 100 uur in plaats van 120 uur). We merken op dat deeltijdse werknemers die opleidingen hebben gevolgd buiten hun werkuren slechts recht hebben op een quotum verlofuren in verhouding tot hun arbeidstijd als ze 4/5 werken of als ze tewerkgesteld zijn op basis van een variabel uurrooster. Indien zij minder dan 4/5 tewerkgesteld zijn, maar minstens voor een halftijdse betrekking en met een vast uurrooster, hebben zij geen recht op compensatiedagen voor opleidingen gevolgd buiten de werkuren. Zij hebben

¹⁸ Tijdens het betaald educatief verlof heeft de werknemer recht op behoud van loon, met een maximum van 3.047 euro. Let wel, deze beperking is geenszins een verplichting, het staat de werkgever vrij om het gewone loon verder te betalen.



enkel toegang tot behoud van loon, toegekend door het Betaald Educatief Verlof om een beroepsopleiding te volgen tijdens hun werkuren.

Indien aan al deze voorwaarden is voldaan, zal de werkgever na de opleiding worden terugbetaald a rato van 21,3 euro per genomen uur betaald educatief verlof, op voorwaarde dat hij dit aanvraagt (één aanvraag per schooljaar).



2.2. Vorm DC

Vorm DC is het [Sectoraal Opleidingsfonds van paritair subcomité 322.01 voor de dienstenchequesector](#). Het wordt logischerwijze geleid door een raad van bestuur bestaande uit werkgeversfederaties in de dienstenchequesector (Federgon, InitiativES en het Vlaams Platform Dienstencheques – Non-profit) en vakbonden die de rechten van de huishoudhulpen met dienstencheques verdedigen (ACLVB, ABVV, ACV).

De missie van Vorm DC bestaat erin de dienstenchequeondernemingen van paritair subcomité 322.01 (en alleen deze) te ondersteunen en te adviseren, ongeacht hun activiteitenregio, bij de invoering en financiering van opleidingen en de ontwikkeling van een duurzaam personeelsbeleid. Daartoe stimuleren en investeren de teams van Vorm DC in de ontwikkeling van opleidingen, creëren ze specifieke tools voor dienstenchequeactoren en werken ze samen met diverse partners.

Opleiding van nieuwe werknemers

Op 7 mei 2014 hebben de sociale partners van het paritair subcomité 322.01 overeenstemming bereikt over een opleiding van 9 tot 18 uur voor nieuw aangeworven huishoudhulpen die nog nooit onder een PCS 322.01-contract hebben gewerkt.

Vorm DC biedt aan om deze opleidingstrajecten bij indiensttreding te organiseren en te financieren. Elke onderneming van paritair subcomité 322.01 die nieuwe medewerkers opleidt, heeft immers recht op de terugbetaling van de daaraan verbonden kosten op voorwaarde dat ze de volgende criteria naleeft:

- ▶ Het opstellen en indienen van een opleidingsplan is de eerste stap. Het opleidingsplan moet informatie bevatten over alle interne en externe opleidingen die tijdens de geldigheidsduur van het opleidingsplan¹⁹ kunnen worden georganiseerd, alsook de namen, adressen en functie van de opleiders die deze opleidingen moeten geven. Het opleidingsplan moet vervolgens worden goedgekeurd door het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), de vakbondsafvaardiging of de ondernemingsraad. Indien het dienstenchequebedrijf geen van deze drie organen heeft, wordt het verzocht zijn opleidingsplan rechtstreeks in te dienen. Dit plan moet binnen 30 dagen worden goedgekeurd (of geweigerd) door de gewestelijke vakbondsvrijgestelden van het ACLVB, het ACV en het ABVV.
- ▶ Het opleidingstraject voor nieuwe werknemers moet starten binnen de 6 maanden en eindigen binnen de 9 maanden na de 1e werkdag²⁰ zoals bepaald door de eerste arbeidsovereenkomst.
- ▶ De opleidingen die in aanmerking komen en waarvoor terugbetaling kan worden gevraagd, zijn ofwel externe opleidingen met een minimale duur van 3 uur, ofwel interne opleidingen (exclusief coaching) van minstens een uur, die een van de volgende onderwerpen behandelen: ergonomie, klantgericht werken, huishoudelijk strijken, werkorganisatie bij de klant, kennis van producten en materialen, en preventie en veiligheid op het werk.
- ▶ Voor elke interne of externe opleiding moet de dienstenchequeonderneming een opleidingsdossier bezorgen aan Vorm DC. Dit dossier moet verplicht de aanwezigheidslijst bevatten van de opgeleide personen, een arbeidsovereenkomst en een verklaring op eer voor elke opgeleide werknemer en de factuur van de externe opleider indien relevant.

¹⁹ Indien het opleidingsplan elektronisch wordt opgesteld, kunnen enkel die opleidingen worden ingediend die in aanmerking komen voor terugbetaling. Volgende opleidingen zijn uitgesloten: onthaal van nieuwe medewerkers, coaching, opleiding ter plaatse, taalcursussen en digitale opleidingen.

²⁰ Deze termijn werd verlengd tot 1 jaar tijdens de gezondheidscrisis.



Indien de dienstenchequeonderneming al deze voorwaarden heeft nageleefd, kan zij de terugbetaling van de opleidingen genieten zodra de werknemer zijn minimum 9 uur opleiding heeft genoten. Enerzijds wordt [voor elke opgeleide werknemer een uurcompensatie van € 17,75 aangeboden](#) aan de ondernemingen om de loonkosten terug te betalen. Anderzijds [wordt de kostprijs van de opleider terugbetaald tot maximaal € 100 per deelnemer voor externe opleidingen en tot € 35 per uur voor interne opleidingen](#) (met minimaal twee deelnemers).

[Opleiding van de tewerkgestelde dienstenchequewerknemers](#)

Op 24 juni 2011 heeft paritair subcomité 322.01 [een collectieve opleidingsverplichting vastgelegd van 16 uur per jaar per voltijds equivalent \(VTE\)](#)²¹. De betrokken opleidingen kunnen zowel door een interne als een externe opleider worden gegeven. Een opleiding ter plaatse, d.w.z. die georganiseerd wordt op de werkplek van de dienstenchequewerknemer terwijl hij prestaties levert in het kader van een arbeidsovereenkomst 'dienstencheques', kan eveneens in aanmerking worden genomen.

Als reactie sloten de sociale partners die zetelen in paritair comité 322.01 voor dienstencheques in april 2016 een sectorakkoord waarin ze het eens werden over de oprichting van een ["Werkbaarheidsfonds"](#) met als doel een "hefboomeffect" te genereren op werkbare en wendbare arbeidsbeleidslijnen in de dienstenchequesector. In deze doelstelling, en naast de organisatie van sensibiliseringscampagnes voor het grote publiek, de toekenning van een sectorale aanmoedigingspremie bij het opnemen van bepaalde tijds kredieten en thematische verlopen, en de invoering van een werkbaarheidsscan om het risico op arbeidsongeschiktheid in elke onderneming te evalueren en te karakteriseren, stelt het werkbaarheidsfonds voor om gratis opleidingen te organiseren voor de dienstenchequewerknemers, het kaderpersoneel en de managers van de dienstenchequeondernemingen.

Wat meer bepaald de huishoudhulpen met dienstencheques betreft, biedt het Werkbaarheidsfonds hen [twee soorten opleidingen](#) aan:

- ▶ Diverse opleidingen rond [welzijn op het werk](#) voor ervaren huishoudhulpen. Hoewel deze opleidingen gratis worden verstrekt, worden de ondernemingen verzocht een beroep te doen op de gewestelijke Opleidingsfondsen Dienstencheques om de loonkosten van hun huishoudhulpen in opleiding te laten terugbetalen.
- ▶ Opleidingen om [coach op het terrein te worden](#) voor ervaren huishoudhulpen van 45 jaar en ouder. Deze opleidingen duren 3 en een halve dag en zijn gratis, terwijl er ook een forfaitaire financiering (€ 355 per deelnemer) van de loonkosten wordt aangeboden. Zowel de opleidingskost als de loonkost worden door Vorm DC gefinancierd onder de vorm van een forfait. Naast de opleidingen wordt een jaarlijkse workshop georganiseerd waarvoor alle actieve coaches worden uitgenodigd.

[Sensibilisering en opleiding van jongeren onder de 26 jaar](#)

Vorm DC kon budgetten krijgen in het kader van de projectoproepen van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg om initiatieven voor jongeren (jonger dan 26 jaar) te ontwikkelen. Alle initiatieven van Vorm DC in dit kader zijn gegroepeerd onder het concept ["De dankbaarste job!"](#) en hebben als doel het belang en de aantrekkelijkheid van het beroep van huishoudhulp te benadrukken. Meer bepaald hebben de ondernomen acties betrekking op de integratie van jongeren in de sector, de opleiding van jongeren die in de dienstenchequesector werken en de ontwikkeling van innovatieve instrumenten.

²¹ Het aantal VTE per onderneming wordt bepaald op 1 januari van het betrokken jaar.



De opleidingen van één dag die worden aangeboden aan jonge huishoudhulpen met dienstencheques in de sector hebben tot doel **de werknemers te helpen zich goed te voelen in hun werk en hun motivatie te behouden** om het plezier, het zelfvertrouwen en het positivisme in hun beroepspraktijk te verhogen. Vorm DC biedt deze opleiding gratis aan en biedt een loonlastencompensatie van 125 euro per deelnemer aan.



2.3. Het OFDC

Naast de acties van de actoren van de dienstenchequesector via Vorm DC steunt het Brussels Gewest, meer bepaald Brussel Economie en Werkgelegenheid, ook de ondernemingen die erkend zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques die hun werknemers willen opleiden en zich willen engageren voor meer diversiteit op het werk. Daartoe richtten ze het Brussels Opleidingsfonds Dienstencheques (OFDC) op.

Elk jaar kent het Brussels Gewest een budget toe aan het OFDC (1,4 miljoen sinds 2018) om opleidingen in de sector van de dienstencheques te financieren. Dit budget dekt de opleidingen waarvoor de terugbetalingsaanvragen werden ingediend tussen 1 juli van het voorgaande jaar en 31 december van het lopende jaar. In de volgende hoofdstukken koppelen we de opleidingssteun voor alle dienstenchequewerknemers los van de financiering van meer gerichte opleidingen.

2.3.1 Opleidingssteun voor alle dienstenchequewerknemers

De soorten opleidingen die in aanmerking komen

De opleidingen van dienstenchequewerknemers waarvoor terugbetaling kan worden aangevraagd bij het OFDC zijn van alle aard. Ten eerste kan het zowel gaan om een klassieke opleiding, in de zin dat ze wordt gegeven in een leslokaal aan een groep personen in opleiding, als om een opleiding op het terrein die inhoudt dat de opleider een huishoudhulp begeleidt bij een van zijn klanten tijdens een bezoldigde dienstverlening. Vervolgens kan deze opleiding zowel worden gegeven door een externe opleider als door een werknemer van het bedrijf die over de vereiste vaardigheden beschikt. Tot slot kunnen de thema's die tijdens de opleiding aan bod komen zeer uiteenlopend zijn. De door het OFDC gefinancierde leer- en vervolmakingsopleidingen voor huishoudhulpen kunnen immers [12 verschillende onderwerpen](#) behandelen:

- ▶ communicatie of assertiviteit;
- ▶ detecteren van opleidingsbehoeften en leiden naar opleidingen;
- ▶ een ander onderwerp dat verband houdt met de functie van de dienstenchequewerknemer;
- ▶ EHBO;
- ▶ efficiënte organisatie;
- ▶ ergonomie;
- ▶ knowhow met klanten;
- ▶ aanleren van gebarentaal;
- ▶ gebruik van het Nederlands/Frans/Duits/Engels op de werkvloer;
- ▶ houding;
- ▶ initiatief nemen en klantgerichtheid;
- ▶ veiligheid en hygiëne.

Bovendien heeft het OFDC sinds 2017 ook beslist om [de opleidingen te financieren die gericht zijn op de doorstroming](#) naar een ander beroep of een andere activiteitensector van de huishoudhulpen met dienstencheques, met als doel het hoofd te bieden aan de steeds ernstigere problematiek van langdurige arbeidsongeschiktheid die werd aangetoond in het laatste evaluatieverslag van het Brussels stelsel van de dienstencheques.



De procedure om een opleiding te laten goedkeuren

Elke opleiding, zowel intern als extern, klassiek of op het terrein, moet vooraf worden erkend en goedgekeurd door het OFDC als ze het voorwerp wil uitmaken van een gedeeltelijke terugbetaling van de gemaakte kosten. Om de goedkeuring van het OFDC te verkrijgen, moeten de dienstenchequeondernemingen (voor de interne opleidingen) en de opleidingsinstellingen (voor de externe opleidingen) het aanvraagformulier voor de goedkeuring van een opleiding downloaden en invullen op het gedeelte van de website Brussel Economie en Werkgelegenheid dat gewijd is aan het OFDC. Dit formulier bestaat uit 4 afzonderlijke delen:

- ▶ de gegevens van de dienstenchequeonderneming of van de opleidingsinstelling;
- ▶ de categorie waartoe de opleiding behoort (klassiek, terrein, intern en/of extern);
- ▶ informatie over de opleiding: de naam, het thema, de duur, de datum/periode en de doelstellingen van de opleiding; een beknopte beschrijving van de beoogde inhoud, de methode en de pedagogische tools en de relevantie van de opleiding voor de functie van huishoudhulp; de naam en het statuut van de opleider(s) die de opleiding kan/kunnen geven; een raming van het aantal betrokken dienstenchequewerknemers (in totaal en per opgeleide groep); de vereiste voorkennis; en de prijs van de opleiding indien deze wordt verstrekt door een externe dienstverlener;
- ▶ een verklaring op eer dat de opleiding waarop de goedkeuringsaanvraag betrekking heeft nog niet gestart is (enkel voor dienstenchequebedrijven).

Zodra de goedkeuringsaanvraag is ingevuld, moet ze worden overgemaakt aan het secretariaat van het OFDC met, als bijlage, een gedetailleerde beschrijving van de inhoud van de opleiding waarvoor de aanvraag wordt ingediend, alsook het curriculum vitae, het (de) diploma(s), het (de) getuigschrift(en) en/of ander(e) document(en) waaruit de bekwaamheid blijkt van de opleider(s) die de opleiding kan/kunnen geven.

In eerste instantie wordt de goedkeuringsaanvraag die naar het OFDC wordt gestuurd, behandeld door de personeelsleden van het Fonds om na te gaan of de aanvraag ontvankelijk is. Zo ja, wordt het dossier verstuurd naar de Commissie Opleidingsfonds Dienstencheques (samengesteld uit verschillende leden afkomstig van de syndicale en werkgeversbanken en een vertegenwoordiger van het kabinet van de bevoegde minister) die maandelijks vergadert. Aan de hand van het advies voorgesteld door de Commissie wordt de beslissing genomen door de bevoegde minister of zijn afgevaardigde.

Zodra een opleiding is goedgekeurd door het OFDC, blijft ze 5 jaar geldig. Indien de dienstenchequeonderneming of de opleidingsinstelling de goedkeuring van de opleiding wenst te behouden na deze termijn, moet zij minstens twee maanden voor het verstrijken van deze datum een verlenging aanvragen.

De terugbetaalde bedragen en het opleidingsbudget toegekend aan de dienstenchequeondernemingen

Hoewel het OFDC dus een grote verscheidenheid aan thema's en soorten opleidingen financiert, geven niet alle opleidingen toegang tot dezelfde soorten terugbetaling door het OFDC (zie onderstaande tabel). Ten eerste, hoewel de klassieke opleidingen toegang geven tot een gedeeltelijke terugbetaling van de loonkosten van de werknemers in opleiding van € 14,50 per gevolgd opleidingsuur, is dit niet het geval voor de opleidingen die op het terrein worden gegeven, aangezien de loonkosten gefinancierd worden door de dienstencheques die worden ontvangen tijdens deze prestatie. Vervolgens wordt een interne opleider, d.w.z. werknemer van de dienstenchequeonderneming, altijd gefinancierd door het OFDC ten belope van € 40 per uur, terwijl de kosten van een externe opleider worden gecompenseerd



door het OFDC op basis van de factuur die door de onderneming aan de externe opleider wordt betaald, hetzij voor een maximumbedrag van € 40 per uur voor een opleiding op het terrein, hetzij voor maximum € 100 per opleidingsdag en per werknemer die werd opgeleid voor een klassieke opleiding. Tot slot kan alleen voor de klassieke opleidingen van een interne opleider een financiering van € 10 voor elke halve dag opleiding worden verkregen om de omkaderingskosten van de opleiding te compenseren (reservering van de zaal, planning en administratie van de opleiding).

Tabel 7 - Opleidingstypes en terugbetalingen toegekend door het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2021

	Interne opleiding	Externe opleiding	Opleiding op het terrein
Loonkost van de dienstenchequewerknemer	€ 14,50 per uur	€ 14,50 per uur	/
Kosten opleider	€ 40 per uur	Factuur van maximaal € 100 per dag en per werknemer	Intern: € 40 per uur Extern: factuur van maximaal 40 euro per uur
Omkaderingskosten	€ 10 per halve dag	/	/

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Een dienstenchequebedrijf kan echter geen oneindig aantal opleidingen laten financieren door het OFDC. Sinds 1 januari 2017 krijgen de dienstenchequeondernemingen die erkend zijn in het Brussels Gewest immers een jaarlijks budget toegekend door het OFDC op voorwaarde dat ze tijdens het voorgaande jaar minstens 2.000 dienstencheques hebben laten terugbetalen. Het bedrag dat aan elke onderneming wordt toegekend, hangt af van het aantal Brusselse dienstencheques dat ze het laatste kalenderjaar heeft overhandigd aan het uitgiftebedrijf Sodexo. Dit bedrag, dat hen bij het begin van elk kalenderjaar wordt meegedeeld, stemt overeen met de vermenigvuldiging van het totale beschikbare budget van het OFDC over het kalenderjaar met het percentage Brusselse dienstencheques dat door Sodexo aan de erkende onderneming werd terugbetaald tijdens het vorige kalenderjaar ten opzichte van het totale aantal Brusselse dienstencheques betaald door Sodexo aan alle erkende ondernemingen tijdens het vorige kalenderjaar.

Deze berekeningswijze van het jaarlijks opleidingsbudget dat aan elke onderneming wordt toegekend, is uiteraard niet relevant voor de ondernemingen die een erkenning hebben gekregen tijdens het lopende jaar, aangezien zij tijdens het laatste kalenderjaar a priori geen Brusselse dienstencheques hebben overhandigd. Om deze tekortkoming te verhelpen, stelt het OFDC hen een jaarlijks opleidingsbudget voor dat niet langer afhangt van het aantal ingediende dienstencheques, maar van de datum waarop de erkenning werd verkregen. Als de erkenning werd toegekend in het eerste kwartaal van het lopende jaar, krijgt de onderneming in kwestie immers een budget van € 1.000 toegekend, terwijl dat slechts € 750 is voor een erkenning die werd ontvangen in het 2e kwartaal, € 500 voor een erkenning die werd verkregen in het 3e kwartaal en € 250 voor de ondernemingen die hun erkenning kregen op het einde van het jaar.



De erkende dienstenchequeonderneming kan een aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten indienen bij het OFDC vanaf de dag na het einde van de betrokken opleiding. Let wel, de aanvraag moet worden ingediend bij het secretariaat van het OFDC vóór 31 maart van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarin de opleiding werd beëindigd.

Indien een onderneming een aanvraag tot gedeeltelijke terugbetaling van de opleidingskosten wil indienen, volstaat het om de ondertekende aanwezigheidslijst, de factuur van de externe lesgever indien relevant en een ingevuld en ondertekend terugbetalingsaanvraagformulier op te sturen. Het terugbetalingsaanvraagformulier heeft tot doel de onderneming en de opleiding te identificeren waarvoor de aanvraag wordt geformuleerd, het bedrag te preciseren dat door de onderneming aan het OFDC wordt gevraagd op basis van een vooraf opgesteld berekeningsblad dat enkel door hen moet worden ingevuld, en zich ervan te vergewissen dat de onderneming geen andere financieringen heeft gevraagd om de directe of indirecte kosten van de opleiding in kwestie te dekken. Het is immers verboden de terugbetaling van opleidingskosten aan te vragen bij het Brusselse OFDC en een identieke aanvraag in te dienen, betreffende dezelfde opleiding voor dezelfde periode en dezelfde werknemers, bij het bevoegde orgaan in het Vlaamse Gewest en/of het Waalse Gewest en/of op sectoraal niveau. De onderneming die deze inbreuk zou begaan, zou geen opleidingsbudget krijgen gedurende het jaar dat volgt op het jaar van de gemotiveerde beslissing tot ontneming, naast een eventuele administratieve geldboete en de terugvordering van de ten onrechte ontvangen bedragen.

2.3.2 Financiering van meer gerichte opleidingen

Naast zijn algemene opleidingsbeleid ondersteunt het Brusselse OFDC meer specifieke opleidingsacties, dit wil zeggen gericht op een specifiek thema of een doelgroep van werknemers, die zich richten op meer conjuncturele behoeften of die beantwoorden aan doelstellingen vastgelegd op het niveau van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Opleiding doelgroep nieuwe werknemers

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn alle erkende dienstenchequeondernemingen verplicht om, indien zij de 0,13 euro aanvullende indexering per dienstencheque wensen te ontvangen, **elk jaar en voor elk van hun vestigingseenheden minstens 60 % nieuw aangeworven werknemers te hebben met een dienstenchequecontract, die ofwel werkzoekenden (niet-werkenden of deeltijds werkenden) zijn, ofwel leefloontrekkers**. Om de aanwervingsdynamiek van werkzoekenden en andere leefloongerechtigden te ondersteunen, stelt het OFDC voor om een specifiek opleidingstraject te financieren (buiten het jaarlijkse budget dat aan de onderneming wordt toegekend en niet cumuleerbaar met de financiering door VormDC).

Het **opleidingstraject voor deze nieuwe werknemers** moet aan verschillende voorwaarden voldoen opdat de dienstenchequeonderneming de steun van het OFDC kan genieten. Vooreerst moet de werknemer dit opleidingstraject volgen binnen de drie maanden na zijn aanwerving. Vervolgens moet het traject bestaan uit minimaal 9 uur opleiding. Ten slotte kunnen alleen externe opleidingen (d.w.z. opleidingen gegeven door een opleidingsinstelling of een niet-loontrekkende opleider van het bedrijf) die zijn goedgekeurd door het OFDC in aanmerking worden genomen.

Als aan alle voorwaarden is voldaan, kan de dienstenchequeonderneming die actief is in Brussel en die een aanvraag tot terugbetaling formuleert aan het OFDC zodra de opleidingen zijn voltooid, **gefinancierd worden ten belope van 150 euro voor een opleidingstraject van 9 uur en 350 euro voor een opleidingstraject van 18 uur**.



In het kader van de strijd tegen de verspreiding van COVID-19 hebben Bruxelles Formation en de VDAB in opdracht van de overheid [een opleidingsmodule uitgewerkt 'over de gezondheidsmaatregelen die nodig zijn om de risico's van besmetting bij het uitvoeren van huishoudhulpactiviteiten te voorkomen'](#).

Concreet werd in 2020 een opleidingstraject in twee fasen ingevoerd voor ondernemingen die Brusselse dienstencheques inleveren:

- ▶ [De eerste fase](#) bestond uit een online opleidingsmodule van twee uur over de sanitaire maatregelen die moeten worden genomen bij de uitvoering van huishoudhulpactiviteiten voor de interne opleiders of het personeel van erkende dienstenchequeondernemingen (één persoon per onderneming). Ondernemingen die iemand naar deze online opleiding stuurden, hadden recht op terugbetaling van de looncompensatie, forfaitair vastgesteld op € 50 per persoon.
- ▶ Tijdens [de tweede fase](#) moesten de interne opleiders (of de opgeleide verantwoordelijke persoon) van de dienstenchequeondernemingen deze opleiding geven aan hun huishoudhulpen uiterlijk op 30 september 2020 en voor een maximumduur van twee uur. Indien aan alle voorwaarden was voldaan, kreeg de onderneming enerzijds € 50 per uur voor de kosten van de opleider en anderzijds € 18 per uur voor elke werknemer die werd opgeleid om hun loonkosten te compenseren.

Deze opleiding was verplicht. De ondernemingen die niet zouden hebben deelgenomen, liepen dus het risico om een administratieve geldboete van € 500 te krijgen.



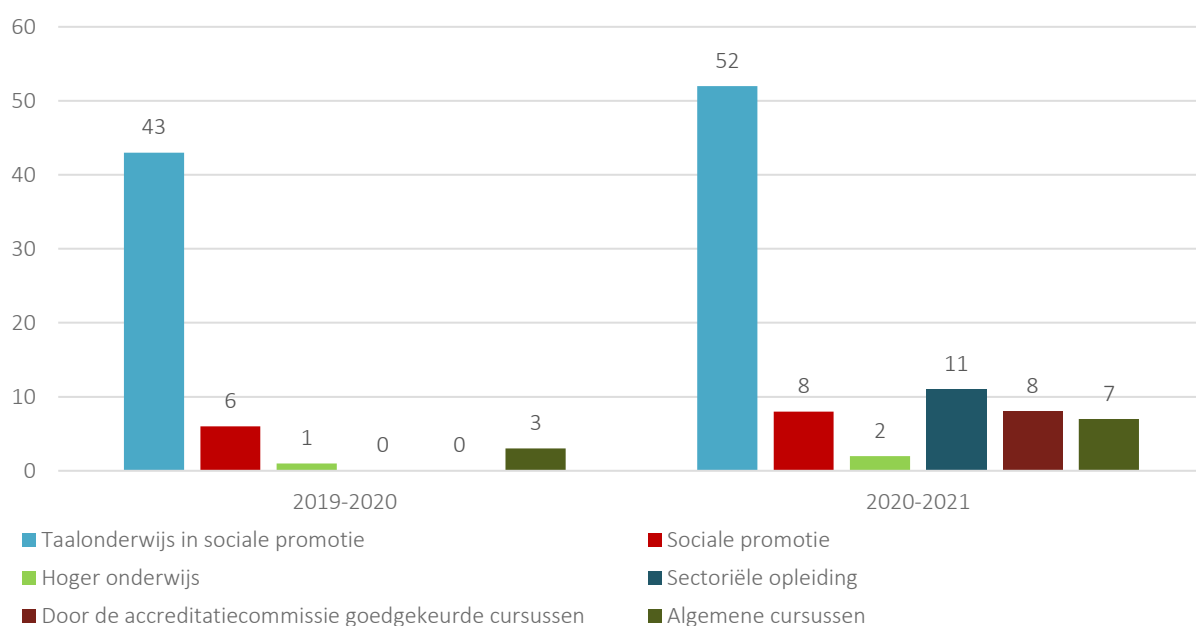
3 / Het aantal en het type opleidingen die werden gefinancierd

3.1. De opleidingen van de Brusselse huishoudhulpen met dienstencheques gefinancierd door BEV van september 2019 tot juni 2021

Van september 2019 tot augustus 2021 werden 141 opleidingen gefinancierd door BEV voor huishoudhulpen met dienstencheques woonachtig te Brussel.

Betaald educatief verlof (BEV) is een voorziening die toegankelijk is voor alle dienstenchequewerknemers om opleidingen te financieren met een minimumduur van 32 uur, met als doel loopbaanontwikkeling of beroepsomscholing te overwegen. Onderstaande figuur toont het aantal in Brussel woonachtige huishoudhulpen met dienstencheques die werden opgeleid dankzij een financiering toegekend door BEV en het type opleidingen dat zij hebben gevolgd over de academiejaren 2019-2020 en 2020-2021. Tussen september 2019 en augustus 2020 werden 53 opleidingen van meer dan 32 uur gefinancierd door BEV voor deze huishoudhulpen met dienstencheques. In 2020-2021 zien we een positieve evolutie ondanks de gezondheidscrisis, aangezien 88 Brusselse huishoudhulpen konden genieten van een financiering door BEV.

Figuur 48: Evolutie van het aantal en het type opleidingen gevolgd door de huishoudhulpen met dienstencheques woonachtig in Brussel en gefinancierd door BEV



Het merendeel van deze opleidingen is echter niet rechtstreeks gericht op een beroepsomscholing, maar beantwoordt aan een andere essentiële behoefte van een groeiend aantal huishoudhulpen met dienstencheques die actief zijn in Brussel (zie verder). Ten eerste had 67,4% van de gefinancierde opleidingen betrekking op het leren van talen. Hoewel deze opleidingen nuttig en zelfs noodzakelijk zijn om de Belgische arbeidsmarkt te betreden, zijn zij niet bedoeld om de huishoudhulp voor te bereiden op een baan buiten de dienstenchequessector. De andere opleidingen die werden gefinancierd, zijn, in volgorde, het onderwijs voor sociale promotie (9,9 %) dat de persoonlijke ontplooiing van de opgeleide personen beoogt en tegelijk beantwoordt aan de competentiebehoeften geformuleerd door de

ondernemingen of een andere werkgever en, meer algemeen, aan de behoeften van de vennootschap; de sectorale opleidingen (7,8 %) erkend door een beslissing van het bevoegde paritair comité; de algemene opleidingen (7,1 %) georganiseerd door een vakbondsorganisatie²²; de opleidingen die niet automatisch erkend worden door de PC's en die erkend moesten worden door de Erkenningscommissie (5,7 %); en het hoger onderwijs (2,1 %) dat leidt tot de graden van bachelor of master. *Hoewel het duidelijk is dat sommige van deze opleidingen rechtstreeks bedoeld zijn om de beroepsmobiliteit van de opgeleide huishoudhulpen te bevorderen, zoals sociale promotie en hoger onderwijs, is dit niet het geval voor alle opleidingen.* In de eerste plaats beogen de algemene opleidingen, die tot doel hebben de werknemers in staat te stellen het arbeidsrecht beter te begrijpen en hun rechten ter zake te kennen, dus een totaal andere doelstelling dan de beroepsmobiliteit. Vervolgens hebben de opleidingen die via de Erkenningscommissie moeten gebeuren geen vooraf bepaald doel, ze kunnen van alle aard zijn. Tot slot zijn de sectorale opleidingen professionele mobiliteitsopleidingen op voorwaarde dat het geen opleidingen zijn die erkend zijn door Vorm DC.

De redenen die aan de basis liggen van het zeer geringe engagement voor omscholingsopleidingen van de huishoudhulpen met dienstencheques

De resultaten hebben dus aangetoond dat, hoewel er steeds meer belangstelling is, een huishoudhulp met dienstencheques slechts zeer sporadisch deelneemt aan een opleidingstraject om van beroep of activiteitensector te veranderen. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn:

- Ten eerste worden alle ondernemingen geconfronteerd met problemen die verband houden met de arbeidsongeschiktheid van hun huishoudhulpen, maar ook met een tekort aan werknemers. De meeste zijn dus niet geneigd om het vertrek van hun huishoudhulpen naar een andere sector te vergemakkelijken.

“Het is moeilijk om veel meer opleidingen te geven omdat je ook klanten tevreden moet stellen.”

“Het is moeilijk om nieuwe huishoudhulpen te vinden; de huidige conjunctuur is onmogelijk, het is een ramp, niet meer voldoende personeel”

- Citaten uit de interviews

- Veel bedrijven vinden dat het niet hun rol als werkgever is om de professionele doorstroming van hun werknemers voor te bereiden. Ze verzoeken dan om, indien mogelijk, zelf een stap te zetten om betaald educatief verlof te krijgen. Het probleem in dat geval is dat de huishoudhulp niet beschikt over informatie en mogelijkheden om inlichtingen in te winnen of om begeleid te worden in deze stappen.

“We mikken niet direct op de professionele doorstroming, want dat is niet onze primaire missie, maar we moedigen die natuurlijk aan.”

“Het zijn werknemers die BEV vragen om opleidingen te volgen, voornamelijk over talen, maar ook om zorgkundige of zelfs verpleegster, tandheelkundig assistent, secretaris of boekhouder te worden. Het zijn opleidingen die een echte professionele doorstroming mogelijk maken. De opleidingen die gegeven worden in het kader van de dienstencheques zijn niet de trigger voor de professionele doorstroming.”

“Wanneer een huishoudhulp het vraagt, kunnen we BEV inzetten. Dat hebben we 6-7 keer gedaan, met name voor meisjes die administratief secretaresse of schoonheidsspecialiste wilden worden”

- Citaat uit de interviews

²² of door een jeugd- en volwassenenorganisatie en door opleidingsinstituten opgericht of erkend door een vakbondsorganisatie



- Sommige bedrijven voelen zich machteloos, ze zouden hun huishoudhulpen willen helpen aan ander werk, maar ze weten niet hoe.

“Je zou ze iets anders moeten laten doen. Maar we hebben geen informatie, we weten niet wat we moeten doen. Ze zouden bijvoorbeeld tijdens hun werkuren een opleiding tot zorgkundige moeten kunnen volgen. ”

“We werken momenteel met de lokale missie, die hen uitlegt wat hun mogelijkheden zijn voor professionele doorstroming en hoe ze deze kunnen activeren. Maar het is vooral een persoonlijke aanpak, er ontbreekt een doorstromingsproces waarin het bedrijf een rol zou kunnen spelen door geholpen te worden. ”

- Citaten uit de interviews

- Van de huishoudhulpen die in een andere sector willen werken, beschikt slechts een klein deel over de nodige vaardigheden, kansen en motivatie om met succes een lang opleidingstraject te volgen.

“De meeste huishoudhulpen die hun BEV-traject Professionele doorstroming afronden, verlaten het beroep, maar dat zijn er niet veel omdat ze de vaardigheden en motivatie nodig hebben ... Het gaat om programma's van 2 tot 3 jaar. ”

“Ouderen, die nochtans het meest getroffen worden door gezondheidsproblemen, zijn degenen die het minst gemotiveerd zijn om van job te veranderen. Er zijn er ook die nauwe banden smeden met klanten. Het is moeilijk om hun leven te veranderen. ”

“Weinig werkneemsters realiseren deze doorstroming omwille van financiële en familiale stabiliteit. ”

- Citaten uit de interviews

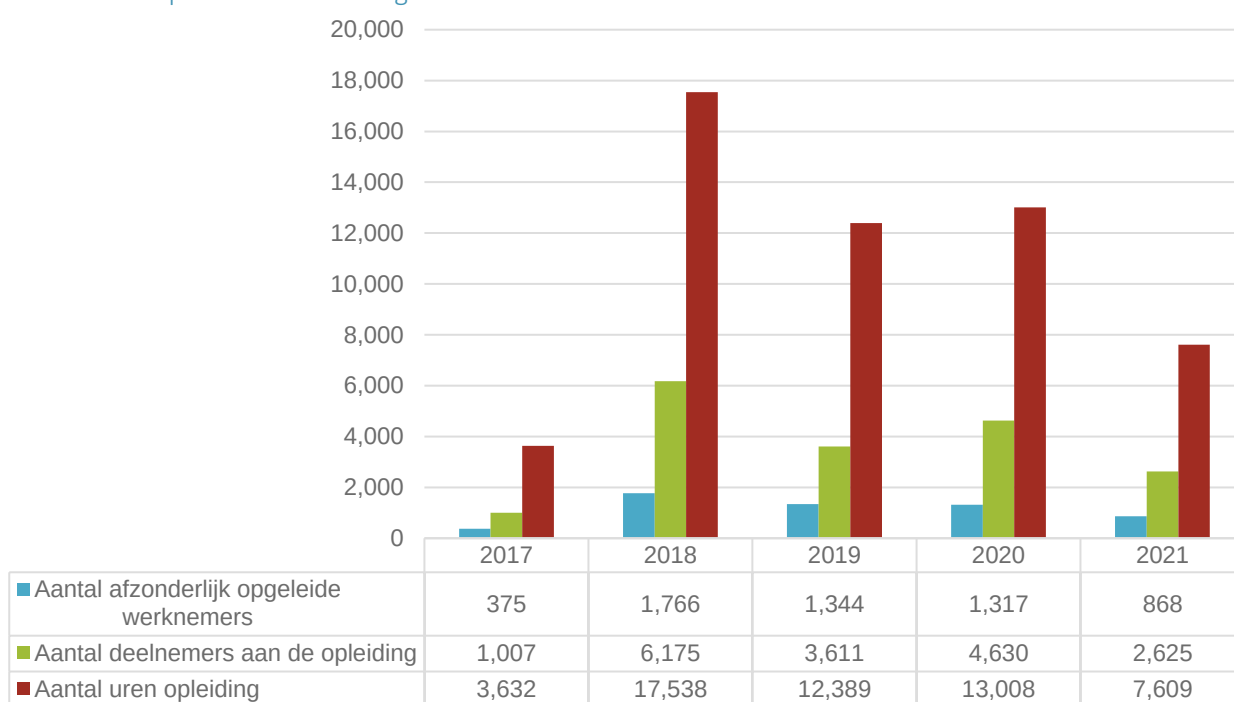


3.2. De financieringen toegekend door Vorm DC van 2017 tot 2021

De 5.187 nieuwe dienstenchequewerknemers die tussen 2017 en 2021 in Brussel een opleidingsprogramma volgden, kregen gemiddeld 10,44 opleidingsuren verdeeld over 3,48 afzonderlijke opleidingen

Onderstaande figuur gaat in op alle opleidingen die tussen 2017 en 2021 in Brussel werden georganiseerd voor nieuwe dienstenchequewerknemers en gefinancierd door Vorm DC. Bijgevolg worden opleidingstrajecten die minder dan 9 uur hebben geduurd niet in aanmerking genomen omdat ze niet voortvloeien uit het verkrijgen van een financiering door Vorm DC. In dezelfde lijn worden niet alle opleidingsuren die worden gegeven boven de 18 opleidingsuren die maximaal gefinancierd worden door Vorm DC in aanmerking genomen.

Figuur 49: Evolutie van het aantal opleidingen georganiseerd in Brussel voor de nieuwe dienstenchequewerknemers en gefinancierd door Vorm DC



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.

De eerste lijn van de tabel vermeldt het aantal verschillende werknemers die werden opgeleid. We zien sterke jaarlijkse schommelingen. Deze vaststelling is volkomen logisch, aangezien het aantal personen dat wordt opgeleid in het kader van Vorm DC hoofdzakelijk afhangt van de aanwervingen die konden plaatsvinden tijdens het vorige jaar of in het begin van het geanalyseerde jaar (ter herinnering: nieuwe werknemers moeten deze opleidingen volgen binnen de 9 maanden na hun indiensttreding in de dienstencheques en de werkgever moest een opleidingsplan indienen bij Vorm DC vooraleer hij zijn eerste opleiding kon organiseren):

- ▶ In 2017 werden slechts 375 nieuwe werknemers opgeleid. Met uitzondering van het jaar 2020 dat werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, was 2016 het enige jaar waarin we een daling hadden vastgesteld van het aantal Brusselaars dat actief is in dienstencheques (zie evaluatieverslag 2019). We kunnen dus logischerwijs ervan uitgaan dat de aanwervingen in 2016 meer dan beperkt waren, zeker als gevolg van de administratieve en organisatorische wijzigingen die werden veroorzaakt door de regionalisering van het dienstenchequestelsel.

- ▶ Nadat de effecten van de regionalisering door de bedrijven waren verteerd, begonnen ze in 2017 opnieuw sterk aan te werven. We zien dus een inhaalbeweging in 2018, het jaar waarin we veruit het grootste aantal opgeleide nieuwe dienstenchequewerknemers tellen (1.766).
- ▶ De jaren 2019 en 2020 lijken ons het meest representatief voor het aantal nieuwe werknemers dat jaarlijks wordt opgeleid zonder storende externe gebeurtenissen, met respectievelijk 1.344 opgeleide nieuwe werknemers in 2019 en 1.317 in 2020.
- ▶ De gevolgen van de gezondheidscrisis van 2020 op de opleiding van nieuwe werknemers lieten zich pas echt voelen vanaf 2021, het jaar waarin er slechts 868 opgeleide nieuwe werknemers zijn. De gezondheidscrisis ontstond immers pas op het einde van het eerste kwartaal 2020, dat vooraf werd gekenmerkt door talrijke aanwervingen, terwijl de ondernemingen in het tweede kwartaal bleven aanwerven in het vooruitzicht van een korte crisis en om de grote uitstroom/onbeschikbaarheid van dienstenchequewerknemers op te vangen (noodzaak om kinderen op te vangen tijdens de schoolsluitingen, angst om COVID-19 bij de klanten thuis op te lopen, na te leven quarantaineperiodes in geval van besmetting of contact ...). Pas vanaf het 3e kwartaal van 2020 zijn de aanwervingen in de sector echt vertraagd.

De tweede lijn van onderstaande tabel geeft [het aantal effectieve inschrijvingen](#) weer voor opleidingen voor nieuwe werknemers, terwijl [het aantal opleidingsuren](#) op de derde lijn wordt vermeld. De jaarlijkse variatie van het aantal inschrijvingen en het aantal opleidingsuren hangt logischerwijze sterk samen met het aantal opgeleide nieuwe werknemers. 2018 was immers het meest vruchtbare jaar met maar liefst 6.175 effectieve inschrijvingen voor 17.538 gevolgde opleidingsuren, terwijl er slechts 1.007 inschrijvingen waren voor 3.632 opleidingsuren in 2017 en 2.625 inschrijvingen voor 7.609 opleidingsuren in 2021.

Een laatste interessante vaststelling die gemaakt kan worden is dat elke nieuwe werknemer ongeveer 3 aparte opleidingen lijkt te volgen voor 9 uren opleidingen in eenzelfde jaar. Als we kijken naar het volledige opleidingstraject van de 5.187 nieuwe werknemers die werden opgeleid van 2017 tot 2021, hebben ze gemiddeld 3,48 opleidingen gevolgd gespreid over 10,44 uur²³. Wetende dat Vorm DC tussen 9 en 18 uur opleidingen financiert, lijkt het er dus op dat [de meeste ondernemingen kiezen voor de minimale optie van 9 uur opleiding per nieuwe werknemer](#).

[Slechts 48 nieuwe werknemers uit het Brussels stelsel van de dienstencheques konden genieten van opleidingen gefinancierd door Vorm DC](#)

Vorm DC is dus een essentieel en zeer actief onderdeel van de opleiding van nieuwe werknemers in de dienstenchequesector. Als we onze steekproef echter beperken tot de werknemers die voor elk betrokken jaar actief waren in de Brusselse dienstenchequesector, zijn de resultaten veel minder groot. Van 2018 tot 2021 konden slechts 48 werknemers die aangeworven waren in de Brusselse dienstenchequesector tijdens de eerste 9 maanden van hun activiteiten genieten van opleidingen gefinancierd door Vorm DC.

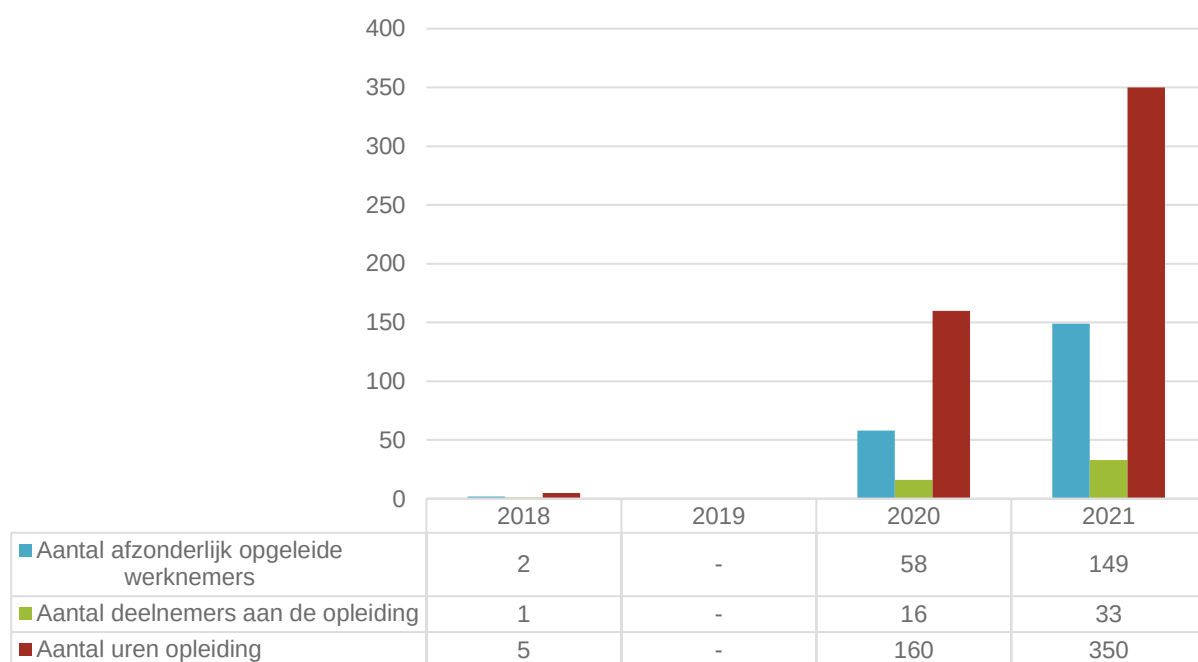
Onderstaande figuur geeft dezelfde analyses weer als in de vorige figuur, maar enkel voor de werknemers die werkzaam zijn in de Brusselse dienstenchequesector. Het is zeer verwonderlijk om vast te stellen dat, op één persoon na, [geen enkele werknemer die werkzaam is in het Brussels stelsel van de dienstencheques vóór 2020 opleidingen heeft kunnen genieten die door Vorm DC werden terugbetaald](#), en dat vanaf die datum slechts heel weinig werknemers opleidingen zouden volgen, met respectievelijk 16 en 33 verschillende werknemers die werden opgeleid in 2020 en 2021. Het enige

²³ Deze cijfers worden wat onderschat omdat enerzijds de nieuwe werknemers van 2016 hun opleidingstraject zijn gestart in 2016 en anderzijds sommige nieuwe werknemers van 2021 hun opleidingstraject nog niet hebben afgerond.



goede nieuws is dat deze werknemers gemiddeld meer opleidingen (4,35) en opleidingsuren (10,73) lijken te volgen dan hun tegenhangers van de andere dienstenchequestels.

Figuur 50: Evolutie van het aantal opleidingen georganiseerd in Brussel voor de nieuwe werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques en gefinancierd door Vorm DC



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.

Het is moeilijk te begrijpen waarom er in Brussel zoveel opleidingen, die voor het merendeel in het Frans worden gegeven, georganiseerd worden voor nieuwe dienstenchequewerknemers, maar dat ze bijna nooit gevolgd worden door werknemers van het Brusselse dienstenchequestels. De meeste Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques die ondervraagd werden, hebben ons gezegd dat [zij enkel het budget aanspreken dat hen door het Brusselse OFDC wordt toegekend om de opleidingen van hun dienstenchequewerknemers te financieren, zowel nieuwe als oudere](#). Zij volgen deze strategie, hoewel de terugbetalingsvoorwaarden bij Vorm DC beter zijn, om verschillende redenen:

- ▶ De meeste betrokken kleine en middelgrote ondernemingen verklaren ofwel niet op de hoogte te zijn van het bestaan van een tweede opleidingsfonds, ofwel niet op de hoogte te zijn van de financieringen waarop ze recht hebben bij Vorm DC.
- ▶ De meerderheid van de nieuwe werknemers van het Brusselse dienstenchequestels spreekt niet goed Frans op het ogenblik van de aanwerving. Hun belangrijkste behoefte is dus taalopleidingen, met name om later de meer technische opleidingen te kunnen volgen, wat Vorm DC niet toelaat.
- ▶ De administratieve stappen die nodig zijn voor het verkrijgen van een terugbetaling van de opleidingen verschillen tussen het Brusselse OFDC en Vorm DC en de ondernemingen menen niet de middelen en de tijd te hebben om verschillende soorten stappen te ondernemen om een financiering te verkrijgen. Bovendien eist het Brusselse OFDC geen opleidingsplan, wat bedrijven meer flexibiliteit biedt bij de organisatie van hun opleidingen. Tot slot zeggen de respondenten ons dat het Brusselse OFDC niet vraagt naar de vroegere contractuele situaties van de opgeleide werknemers, waardoor ze al hun nieuwe werknemers kunnen opleiden, zelfs zij die al in paritair subcomité 322.01 gewerkt hebben.

“Het is administratief veel zwaarder bij Vorm DC en de voorwaarden zijn ingewikkelder, zoals bij het ontbreken van vroegere contracten ... Vroeger werden 2 of 3 op 4 ingediende dossiers geweigerd omdat de verantwoordelijke niet wist van de vorige contractuele situaties van de werknemers.

“De administratie van het OFDC is heel anders dan de administratie van Vorm DC, te veel om beide tegelijk te benutten. Ik zou het doen als er meer gelijkheid was tussen de twee.”

- Citaten uit de interviews

- ▶ De meeste bedrijven hebben de neiging om nieuwe en oude werknemers te combineren in eenzelfde opleiding omdat het enerzijds moeilijk is om een interne opleiding te organiseren voor 1 of 2 nieuwe medewerkers en anderzijds omdat heel weinig externe opleiders unieke inschrijvingen aanvaarden binnen aanvaardbare uurroosters voor de huishoudhulp en zijn werkgever. Hierdoor verkiezen dienstenchequeondernemingen alle deelnemers van eenzelfde opleiding enkel te laten financieren via het OFDC in plaats van meerdere terugbetalingsdossiers in te dienen door ook de budgetten van Vorm DC in te schakelen.

“Ik ben gestopt met werken met het Sectoraal Fonds omdat de opleidingen dezelfde zijn als voor de oudere huishoudhulpen, dus door alles te mengen is er heel wat extra administratie ... En bovendien vragen ze een aanwervingsplan. We geven dus de voorkeur eraan om het OFDC te gebruiken om ook de nieuwe werknemers op te leiden, vooral omdat per groep wordt opgeleid ... We zouden één persoon tegelijk moeten kunnen sturen ...”

- Citaat uit de interviews

- ▶ Vorm DC financiert de coachingsessies op het terrein niet voor nieuwe werknemers, terwijl deze praktijken essentieel lijken voor veel werkgevers tijdens de eerste maanden activiteit van hun huishoudhulpen.
- ▶ De financiering van door het Brusselse OFDC aangeboden opleidingstrajecten voor nieuwe werknemers uit de doelgroepen kan niet worden gecombineerd met de door VormDC toegekende financiering voor de opleiding van nieuwe werknemers. Als de nieuwe werknemer tot de doelgroep behoort, zal het voor de onderneming gemakkelijker zijn om een beroep te doen op financiering uit het Brusselse OFDC, zoals zij reeds doet voor al haar werknemers in loondienst, in plaats van stappen te ondernemen met een tweede opleidingsfonds. De financiering van de opleiding van nieuwe werknemers is bij VormDC echter financieel voordeliger voor de bedrijven dan bij OFDC, terwijl de na te leven voorwaarden bij OFDC strikter zijn (het gaat alleen om werknemers uit de doelgroep en hun opleiding moet binnen 3 maanden na hun aanwerving plaatsvinden, terwijl de termijn bij VormDC 9 maanden bedraagt) dan bij VormDC. Bijgevolg, en zonder rekening te houden met het feit dat de opleiding van nieuwe doelgroepwerknemers slechts een zeer klein deel van de door het Brusselse OFDC toegekende financiering vertegenwoordigt (zie figuur 54 hieronder), achten wij het onwaarschijnlijk dat het niet-cumulatieve karakter van deze financiering de niet-financiering van de werknemers van het Brusselse dienstenchequestelsel door VormDC kan verklaren.

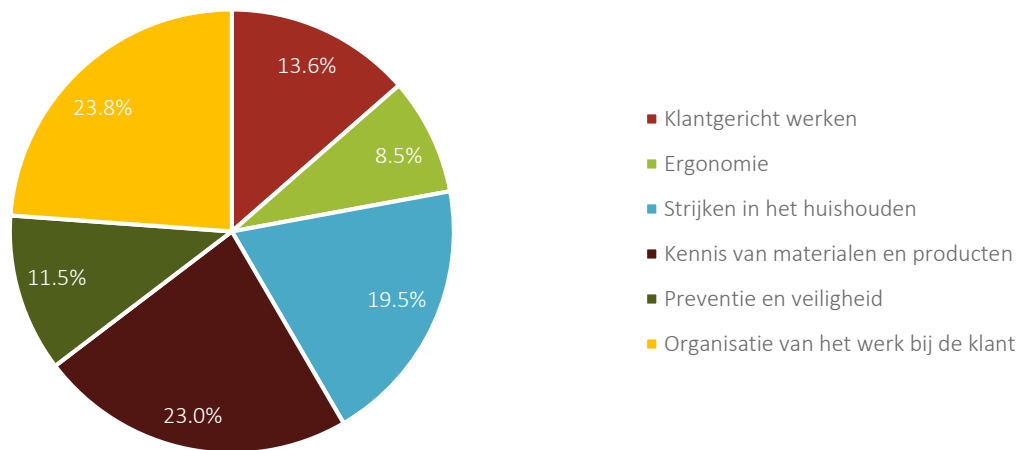
Opleidingen die het mogelijk maken een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden, krijgen de voorkeur van dienstenchequeondernemingen

Hoewel Vorm DC tussen 9 en 18 uur opleidingen financiert voor alle nieuwe dienstenchequewerknemers die nooit gewerkt hebben in paritair subcomité 322.01 en dit zonder uitzondering, *zijn deze opleidingstrajecten enkel bestemd om de basisvaardigheden aan te leren die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep van huishoudhulp*. Hierdoor worden enkel opleidingen rond de volgende thema's gefinancierd: ergonomie, klantgericht werken, huishoudelijk strijken, werkorganisatie bij de klant, kennis van producten en materialen, en preventie en veiligheid op het werk.



De volgende figuur beschrijft de thema's die aan bod kwamen tijdens opleidingen die in 2021 in Brussel werden gegeven aan de nieuwe dienstenchequewerknemers en gefinancierd werden door Vorm DC. De opleidingen die de voorkeur genieten van dienstenchequeondernemingen zijn duidelijk de opleidingen die de huishoudhulpen in staat stellen om de klanten de meest kwalitatieve service te bieden. 23,8 % van de gegeven opleidingen betreft de organisatie van het werk bij de klant, terwijl 13,6 % betrekking heeft op klantgericht werken en 19,5 % op technieken voor huishoudelijk strijken. Omgekeerd [worden de opleidingen die bedoeld zijn om de goede gezondheid en veiligheid van de huishoudhulpen te garanderen te weinig gebruikt](#), vooral gezien de toenemende problematiek van de langdurige arbeidsongeschiktheid in de sector (zie evaluatieverslag 2020). Slechts 8,5 % behandelt ergonomische aspecten en 11,5 % preventie en veiligheid op het werk. Alleen de opleidingen in verband met de kennis van producten en materialen, die deels de preventie-uitdagingen aanpakken, werden in 2021 veelvuldig gegeven.

Figuur 51: De soorten opleidingen die in 2021 in Brussel worden gegeven aan nieuwe dienstenchequewerknemers en gefinancierd door Vorm DC



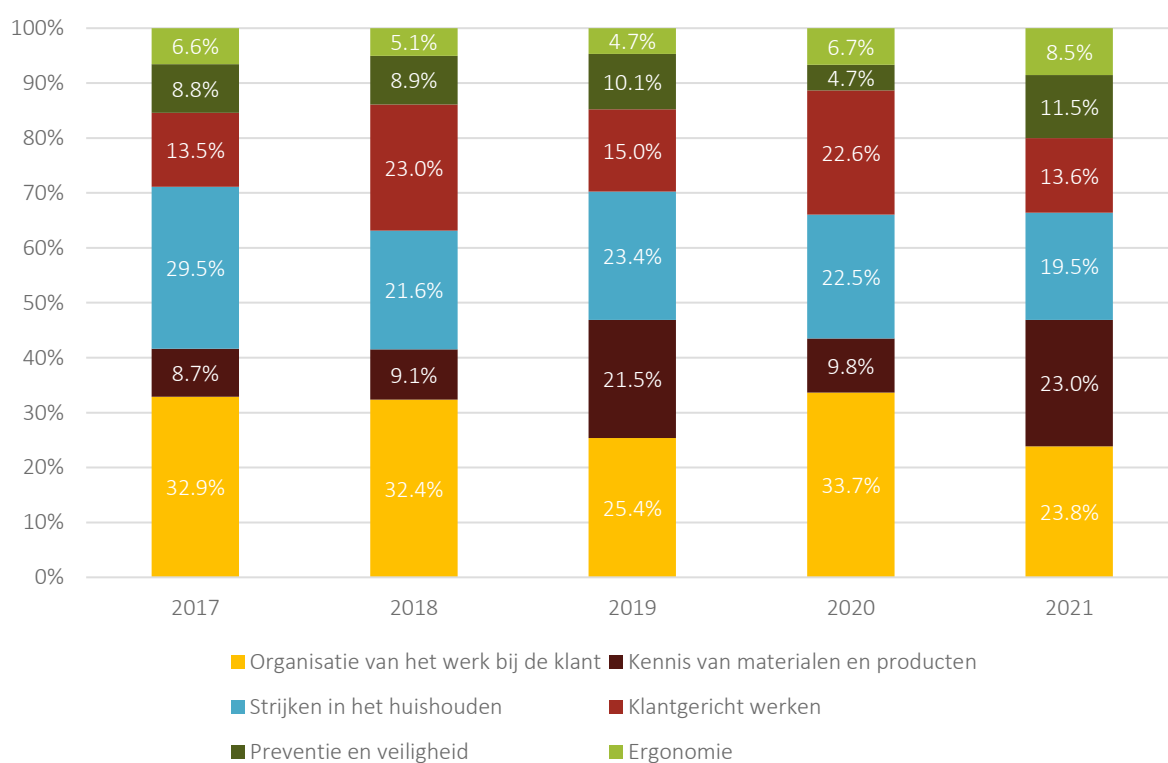
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.

De volgende figuur toont de evolutie, van 2017 tot 2021, van de soorten opleidingen gefinancierd door Vorm DC. We zien hier dat [de behandelde thema's sterk fluctueren in de tijd](#). Er kunnen verschillende vaststellingen worden gemaakt:

- [Opleidingen in verband met de uitdagingen rond gezondheid op het werk kwamen nog minder vaak aan bod vóór 2021](#). De opleidingen rond ergonomie worden immers steeds meer gegeven aan nieuwe huishoudhulpen om hen de juiste werkhoudingen aan te leren alvorens ze slechte gewoonten kunnen aannemen waardoor ze op lange of middellange termijn musculoskeletale klachten krijgen. Een gelijkaardige vaststelling kan worden gemaakt voor de opleidingen die de uitdagingen op het vlak van preventie en veiligheid op het werk behandelen, hoewel dit thema in 2020 op een enigszins verrassende manier nauwelijks aan bod kwam (4,7 % van de opleidingen gefinancierd door Vorm DC).

- Afhankelijk van het beschouwde jaar zijn het ofwel de thema's klantgericht werken en de werkorganisatie bij de klant, ofwel de kennis van producten en materialen die veel succes hebben. Hoewel er in 2018 (55,4 %) en 2020 (56,3 %) veel aandacht werd besteed aan klantgerichte opleidingen en opleidingen rond werkorganisatie bij de klant, was dat minder het geval in 2019 (40,4 %) en 2021 (37,4 %). Dat is het omgekeerde wat betreft de opleidingen over producten en materialen, die 21,5 % van de opleidingen in 2019 en 23,0 % in 2021 vormden, tegenover slechts 9,1 % en 9,8 % van de opleidingen in 2018 en 2020. In het licht van deze resultaten is het waarschijnlijk dat nieuwe dienstenchequewerknemers meer geneigd zijn om hun opleidingstraject te beginnen met het leren organiseren van hun werk en het aanbieden van een "klantgerichte" dienst en het af te ronden met een scholing over de producten en materialen waarmee ze geconfronteerd zullen worden tijdens hun werk.
- De opleidingen over technieken voor huishoudelijk strijken worden altijd veel gegeven. Ze werden zelfs meer gegeven in de jaren voor 2021, met onder meer 29,5 % van de opleidingen die door Vorm DC werden gefinancierd in 2017 en 23,4 % in 2019.

Figuur 52: De soorten opleidingen die tussen 2017 en 2021 in Brussel werden gegeven aan nieuwe dienstenchequewerknemers en gefinancierd door Vorm DC



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.

Merk op dat sommige opleidingen langer duren dan andere. Als we kijken naar de verdeling van de soorten opleidingen, niet meer op basis van hun aantal, maar op basis van de tijd die besteed wordt aan de opleiding (zie [Figuur 66](#) in bijlage), zien we dat in 2021 30 % van de opleidingstijd besteed werd aan kennis van materialen en producten en 24,7 % aan technieken voor huishoudelijk strijken. Omgekeerd vertegenwoordigen de drie resterende categorieën een minder groot aandeel van de opleidingstijd dan van het aantal opleidingen. Kortom, [de opleidingen in verband met de kennis van materialen en producten en de technieken voor huishoudelijk strijken duren gemiddeld langer](#) dan de andere soorten opleidingen gefinancierd door Vorm DC.

Tussen 2019 en 2021 organiseerde het Werkbaarheidsfonds in Brussel 22 opleidingen rond welzijn op het werk

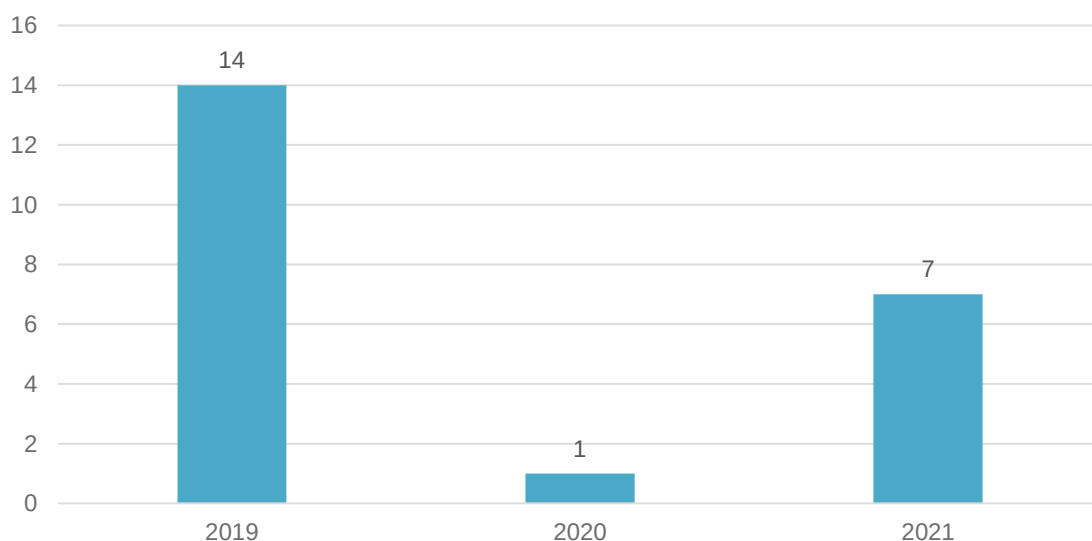
Ter herinnering: Vorm DC biedt niet alleen een financiering aan voor de opleidingen van nieuwe werknemers, maar coördineert ook het Werkbaarheidsfonds dat gratis opleidingen organiseert voor dienstenchequewerknemers. Er worden hen twee soorten opleidingen aangeboden, enerzijds verschillende opleidingen in verband met welzijn op het werk en anderzijds opleidingen om coach op het terrein te worden voor ervaren huishoudhulpen van 45 jaar en ouder.

Onderstaande figuur toont alle opleidingen die van 2019 tot 2021 in Brussel werden gegeven in het kader van het Werkbaarheidsfonds. Hoewel er in 2019 14 opleidingen werden georganiseerd, maakten de gezondheidscrisis en de daaraan verbonden regels inzake sociale afstand het de jaren daarna moeilijk om fysieke opleidingen te organiseren. Om deze redenen **werd slechts één opleiding gegeven in 2020 en 7 in 2021**.

Een ander interessant resultaat is dat **alle gegeven opleidingen betrekking hadden op welzijn op het werk** en dat er dus geen enkele opleiding als coach werd gegeven in Brussel. De meest behandelde thema's zijn ergonomie (7 keer), motivatie op het werk (5 keer) en eerste hulp (4 keer). Daarna volgen de thema's rond het beheer van onvoorziene situaties (2 keer), het beheer van de verbondenheid met de klant (2 keer), de soft skills (1 keer) en de 10 geboden (1 keer).

Uiteindelijk kunnen we aantonen dat deze opleidingen van 2019 tot 2021 werden gegeven aan 252 deelnemers. Deze opleidingen groepeerden immers 10 tot 15 deelnemers, gemiddeld 11,45 deelnemers per opleiding.

Figuur 53: Evolutie van het aantal opleidingen in Brussel in het kader van het Werkbaarheidsfonds



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.

3.3. Opleidingen gefinancierd door het Brusselse OFDC van 2017 tot 2020

Dit deel analyseert de gegevens met betrekking tot de opleidingen die van 2017 tot 2020²⁴ gefinancierd werden door het Brusselse OFDC en dus verstrekt werden aan de huishoudhulpverleners met dienstencheques tewerkgesteld door de ondernemingen erkend in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

3.3.1 Het aantal opleidingen

Groei, van 2017 tot 2019, van het aantal opleidingen dat jaarlijks door het Brusselse OFDC wordt gefinancierd

Onderstaande figuur toont het aantal opleidingen dat elk jaar van 2017 tot 2020 heeft plaatsgevonden en dat heeft geleid tot een financiering door het OFDC. Ook de duur van de opleidingen en het aantal werknemers die deze gevolgd hebben, worden in kaart gebracht.

In 2017 werden 739 opleidingen gegeven aan 5.786 deelnemers voor een totaal van 18.482 opleidingsuren. Gemiddeld werd er dus aan 7,8 dienstenchequewerknemers een opleiding gegeven gedurende 3,19 uur. Van 2017 tot 2019 steeg het aantal opleidingen gefinancierd door het Brusselse OFDC gestaag met niet minder dan 878 opleidingen in 2018 en 982 in 2019. Bovendien lijkt de duur van de opleidingen mettertijd te stijgen (gemiddeld 3,62 uur in 2018 en 3,69 uur in 2019), in tegenstelling tot het gemiddelde aantal werknemers per opleiding dat gemiddeld is gedaald ten opzichte van 2017 (7,09 in 2018 en 7,13 in 2019). Dat langere opleidingen worden genoten die beter afgestemd zijn op de behoeften, wegens een kleiner aantal deelnemers, is een goed teken dat de kwaliteit van de opleidingen verbeterd.

Tabel 8: Evolutie van het aantal opleidingen, het aantal opgeleide werknemers en het aantal verstrekte opleidingsuren die gefinancierd werden door het Brusselse OFDC

	2017	2018	2019	2020
Aantal opleidingen	739	878	982	631
Aantal deelnames aan opleidingen	5.786	6.222	6.997	4.240
Aantal opleidingsuren	18.482	22.517	25.787	12.850

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Na meerdere jaren van groei daalde het aantal gegeven opleidingen in 2020

Daarna keert de trend om aangezien het aantal opleidingen in 2020 sterk daalde met slechts 631 gegeven opleidingen. Deze negatieve evolutie is uiteraard te verklaren door de maatregelen die werden genomen om de gezondheidscrisis van COVID-19 te bestrijden, waardoor de werknemers gedurende bepaalde periodes niet meer fysiek bij elkaar mochten komen om een opleiding te volgen, noch te nauwe contacten mochten hebben. Naast het aantal opleidingen daalde immers ook het aantal deelnemers aan deze opleidingen (gemiddeld 6,72) en de gemiddelde duur (3,03 uur) ervan. Bovendien moeten we ervan uitgaan dat het zeer moeilijk was voor de ondernemingen om planningen op te stellen

²⁴ Bij het opstellen van dit rapport waren nog niet alle terugbetalingsaanvragen voor opleidingen in 2021 ingediend bij het Brusselse OFDC. We hebben dus beslist om de OFDC-gegevens voor 2021 niet te analyseren omdat ze onvolledig waren.

en deze na te leven, gelet op het feit dat hun werknemers veelvuldig afwezig waren (contactgeval, besmetting met COVID-19, gezinssituatie onverenigbaar met de sluiting van de scholen enz.). In deze omstandigheden is het moeilijk om opleidingen te organiseren zonder het risico te lopen op een hoog absentisme op deze opleiding.

Uit de gevoerde interviews konden we echter opmaken dat *de situaties sterk verschilden van onderneming tot onderneming*:

- Sommige zijn, althans tijdelijk, gestopt met het aanbieden van opleidingen aan hun werknemers.

“De opleidingen lagen stil. Er bestonden externe opleidingen in Visio, maar niet aangepast aan onze huishoudhulpen (digitale kloof)”

“Het was 2 jaar lang heel zwaar. Hier was het een puinhoop, het kantoor lag 2 weken stil en daarna was er geen tijd meer om te informeren naar mogelijke opleidingen. ”

“De gezondheidscrisis had een aanzienlijk effect op ons opleidingsprogramma. De angst van ons personeel, rekening houdend met de angstige sfeer in die periode, is niet bepaald bevorderlijk geweest voor bepaalde fysieke deelnames, terwijl onze opleidingen natuurlijk fysiek worden gegeven: talrijke thema’s doen een beroep op knowhow en vaardigheden en fysieke interacties worden sterk vergemakkelijkt door non-verbale communicatie wanneer de beheersing van de taal beperkt is. Bovendien beheerst de meerderheid van ons personeel dat betrokken is bij het project en dus bij een integratieplan, de informatietechnologie slecht.”

- Citaten uit de interviews

- Andere werkten verder met naleving van de sanitaire maatregelen, maar voor een veel kleiner aantal huishoudhulpen.

“We zijn onze werknemers naar onze externe opleidingsverstrekker blijven sturen, maar er waren max. 10 personen, met masker en open raam. Het was moeilijker dan vroeger.”

“We waren 6 weken dicht. Daarna hervatten we snel in kleine groepjes, want onze zaal in Etterbeek is gescheiden en goed geventileerd. Maar hoewel we opleidingen gaven, waren dat er veel minder dan normaal. ”

“We hebben toch opleidingen georganiseerd maar in groepen van 6 om de afstandsmaatregelen te respecteren. Er werden minder mensen opgeleid dan de voorgaande jaren omdat de prijs van de opleiding niet was veranderd. ”

- Citaten uit de interviews

- De laatsten probeerden de (niet-gefinancierde) opleidingen op afstand, maar kenden een gemengd succes.

“We hebben geprobeerd om online opleidingscursussen aan te bieden, met gedeeltelijk succes, maar dit zorgde voor extra werklast voor onze medewerkers die door de crisis al heel wat andere taken hadden, en dat was niet altijd gemakkelijk (...) een online opleiding was in de praktijk heel moeilijk te implementeren want iedereen moest ze tegelijk volgen, wat toch al moeilijk was gezien de vele annuleringen”

- Citaten uit de interviews



De opleidingen over gezondheidsmaatregelen voor de interne opleidingsverantwoordelijken werden sterk geapprecieerd

Naast de opleidingen die rechtstreeks worden verstrekt aan de huishoudhulpen met dienstencheques, heeft het OFDC vanaf het begin van de gezondheidscrisis van 2020 een opleidingsmodule “betreffende de gezondheidsmaatregelen die nodig zijn voor de preventie van besmettingsrisico’s bij de uitvoering van huishoudhulpactiviteiten” aangeboden en georganiseerd voor de interne opleiders of het personeel dat de erkende dienstenchequeondernemingen begeleidt. Deze opleidingen werden als zeer nuttig beschouwd, niet alleen vanwege hun inhoud, maar ook omdat ze heel snel werden ingevoerd, waardoor de ondernemingen hun huishoudhulpen meteen konden geruststellen met goed advies en instructies die aangepast zijn aan de context van de gezondheidscrisis.

“Ik vond de steun van het OFDC heel goed, zo konden we inspelen op de behoeften van de werknemers en de klanten. Dat was noodzakelijk, het zou zelfs moeten blijven duren, want het zijn goede sanitaire maatregelen om besmetting door andere ziekten te voorkomen (bv. het belang van het schoonmaken van de schakelaars of de trapleuning).”

“Ik vind het super dat er direct een voorstel is geweest voor een COVID-opleiding door het OFDC. Een zeer goede, snelle reactie en die was welkom.”

- Citaten uit de interviews

Maar een minderheid van de bevroegde ondernemingen vertelde ons dat ze niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om deze opleidingen te volgen. Ze betreuren dit omdat ze vinden dat het voor hen meer dan nuttig had kunnen zijn:

“We hebben de specifieke COVID-opleidingen niet benut, we hebben navraag gedaan en zelf onze huishoudhulpen ingelicht. We waren niet op de hoogte van deze opportuniteit ... het is mogelijk dat het vermeld werd in een gids van het CECI (arbeidsgeneeskundige instelling), maar ik ben er niet zeker van ... We missen informatie, we moeten zelf zoeken en up-to-date blijven.”

- Citaat uit de interviews

3.3.2 Soorten opleidingen

Dienstenchequeondernemingen doen steeds meer een beroep op externe opleiders

Onderstaande figuur gaat in op de soorten opleidingen die van 2017 tot 2020 door het OFDC werden gefinancierd. Eerst en vooral maken we een onderscheid tussen ‘coaching’-opleidingen ter plaatse en klassiekere opleidingen. Vervolgens worden de klassieke opleidingen onderverdeeld in twee subcategorieën, enerzijds de opleidingen gegeven door een professionele opleider die geen werknemer is van de dienstenchequeonderneming (externe opleiding) en anderzijds de opleidingen gegeven door een werknemer van de onderneming die over de vereiste vaardigheden beschikt (interne opleiding).

In 2017 waren bijna alle opleidingen klassiek (95,0 %), waarvan de meeste werden gegeven door een interne opleider (61,2 %). Opleidingen van het type coaching waren dus nog niet erg verspreid in de sector, behalve in de invoegbedrijven.

Vanaf 2018 begonnen de ondernemingen die erkend zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel steeds meer een beroep te doen op externe opleiders. Ze hebben immers meer externe opleidingen georganiseerd (49,1 %) dan interne (45,8 %). Deze trend zette zich door in 2019 en 2020 met respectievelijk 49,4 % en 53,1 % van de gegeven opleidingen die extern waren. Deze evolutie is te

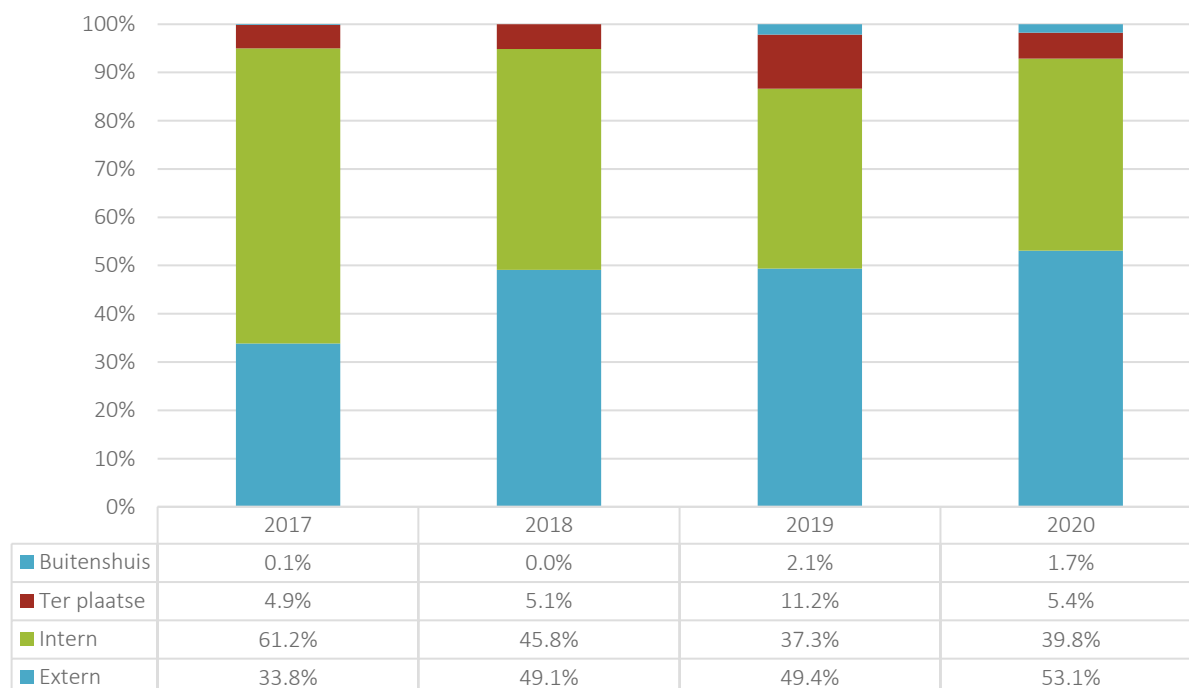


verklaren door twee redenen. Enerzijds hebben dienstenchequeondernemingen, gezien de steeds ernstigere problematiek van de arbeidsongeschiktheid in de sector, geleidelijk ingezien hoe belangrijk het is om een beroep te doen op externe opleiders, zowel om meer technische kennis op kwalitatieve wijze te verstrekken als om beter de aandacht van hun huishoudhulpen te trekken. Anderzijds hebben een aantal grote en middelgrote ondernemingen de voorkeur gegeven aan de oprichting van een eigen opleidingscentrum. Dit stelt hen onder meer in staat de financiering van een externe opleiding te verkrijgen wanneer zij personeel van hun eigen onderneming opleiden, in plaats van alleen de lagere bedragen te ontvangen die worden terugbetaald voor een interne opleiding.

Daarna [hadden coaching-opleidingen de neiging om meer succes te boeken](#), vooral in 2019 met maar liefst 11,2 % van de gegeven opleidingen. Praktisch leren lijkt immers steeds meer noodzakelijk om te experimenteren met de kennis die werd verworven tijdens klassieker opleidingen en om bepaalde 'fouten' die zouden kunnen worden gemaakt onmiddellijk te kunnen corrigeren. Bovendien bieden deze opleidingen op het terrein het voordeel dat ze een uitwisseling van goede praktijken mogelijk maken en echte professionele relaties aangaan tussen de meer ervaren huishoudhulpen en de minder ervaren huishoudhulpen. De context van de gezondheidscrisis was echter niet bevorderlijk voor deze praktijken omdat het enerzijds moeilijk was om klanten te laten aanvaarden om twee huishoudhulpen gelijktijdig naar hun woning te laten komen en anderzijds werden de dienstenchequebedrijven geconfronteerd met een hoog absentisme door de vele contactgevallen of besmettingen onder hun personeel. Daardoor werden in 2020 slechts 5,4 % van de opleidingen op het terrein gegeven.

Uiteindelijk werd 2019 voor het eerst ook gekenmerkt door de financiering van een niet te verwaarlozen aandeel [opleidingstrajecten gevolgd door een nieuwe doelgroepwerknemer van 60 %](#) (hetzij werkzoekenden, hetzij leefloontrekkers). 2,1 % van de opleidingen gefinancierd door het Brusselse OFDC in 2019 kwam immers in aanmerking voor het initiële opleidingstraject van deze werknemers. Dit cijfer is in 2020 wat gedaald, zeker als gevolg van de beperking van de aanwervingen, maar dit neemt niet weg dat deze opleidingen nu door de bedrijven worden aangewend.

Figuur 54: Evolutie van de verdeling van de gegeven opleidingen per type



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De meest behandelde thema's zijn efficiënte werkorganisatie, veiligheid en hygiëne, en ergonomie

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de thema's die aan bod kwamen tijdens de opleidingen van 2017 tot 2020. Tijdens deze periode [zien we drie belangrijke thema's](#). Het gaat in volgorde om de efficiënte organisatie van het werk (tussen 31,3 % en 38,3 % van de opleidingen naargelang het betrokken jaar), de veiligheids- en hygiëneaspecten (tussen 24,8 % en 32,0 %) en ergonomie (tussen 12,8 % en 16,4 %). De efficiënte organisatie van het werk is een opleiding die vaak bedoeld is voor nieuwe werknemers of voor werknemers voor wie problemen werden vastgesteld door hun coach of hun klanten volgens de gesprekken met de verantwoordelijken van de Brusselse dienstenchequeondernemingen. De twee andere soorten opleiding zijn meer bestemd voor huishoudhulpverleners die de technische aspecten van het beroep al beheersen om hen te leren arbeidsongevallen en eventuele gezondheidsproblemen op lange termijn te vermijden.

Daarentegen [worden opleidingen rond assertiviteit \(tussen 0,0 % en 0,9 %\) en rond initiatief en klantgerichtheid \(tussen 0,0 % en 0,3 %\) bijna nooit gegeven](#). De andere thema's die worden behandeld in een verhouding die weinig varieert van 2017 tot 2020, zijn de opleidingen die verband houden met de professionele houding (tussen 7,0 % en 9,7 % van de opleidingen naargelang het betrokken jaar) en het leren van een van de landstalen (tussen 3,6 % en 5,3 %).

Toch [zijn er enkele evoluties](#):

- ▶ Het thema [knowhow met klanten](#) komt meer aan bod in 2020 (5,5 %) dan in 2017 (2,7 %).
- ▶ Een ander thema dat verband houdt met het eerste volgt dezelfde trend aangezien de [communicatievaardigheden](#) in 2020 aan bod kwamen bij 2,7 % van de opleidingen tegenover slechts 0,7 % in 2017.
- ▶ Daarentegen lijkt [het aanleren van de eerste EHBO-handelingen](#) geen prioriteit meer aangezien slechts 0,6 % van de opleidingen dit thema betrof in 2020 tegenover 3,2 % in 2017.

Tabel 9: Verdeling van de gegeven opleidingen per thema (evolutie 2017 tot 2021)

	2017	2018	2019	2020
Efficiënte organisatie	35,2 %	31,3 %	38,3 %	33,9 %
Veiligheid en hygiëne	26,0 %	32,0 %	24,8 %	30,6 %
Ergonomie	16,4 %	15,3 %	16,3 %	12,8 %
Houding	9,7 %	7,1 %	7,0 %	7,9 %
Taal	5,3 %	4,1 %	3,6 %	3,8 %
EHBO	3,2 %	3,1 %	1,6 %	0,6 %
Knowhow met klanten	2,7 %	5,2 %	5,7 %	5,5 %
Communicatie	0,7 %	0,6 %	2,0 %	2,7 %
Assertiviteit	0,5 %	0,9 %	0,2 %	0,0 %
Initiatief nemen en klantgerichtheid	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,0 %
Beroepsmobiliteit	0,0 %	0,1 %	0,2 %	2,1 %

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Zeer weinig opleidingen gericht op intersectorale mobiliteit

In de voorgaande tabel kunnen we ook vaststellen dat deze opleidingen steeds vaker georganiseerd worden, in overeenstemming met de groeiende belangstelling voor opleidingen inzake beroepsmobiliteit door het Brusselse OFDC. [In 2020 had 2,1 % van de opleidingen immers betrekking](#)



op beroepsmobiliteit terwijl in de voorgaande jaren bijna geen opleidingen van dit type werden georganiseerd. Afgezien van enkele opleidingen over informatica-initiatie of over de juiste professionele houding, werden deze opleidingen echter vrijwel uitsluitend gevolgd door huishoudhulpen die coach op het terrein wilden worden en dus geenszins voor een intersectorale beroepsmobiliteit.

Naast de redenen die al werden aangehaald om het zeer beperkte gebruik van betaald educatief verlof door de huishoudhulpen met dienstencheques te verklaren om opleidingen inzake beroepsmobiliteit te financieren, komt een andere verklaring voor het niet organiseren van dergelijke opleidingen rechtstreeks voort uit het aanbod van het Brusselse OFDC. *In de catalogus van het Brusselse OFDC worden momenteel heel weinig opleidingen voor beroepsmobiliteit aangeboden.* Hoewel dit aanbod zal toenemen, biedt de vorm van de door het OFDC gefinancierde opleidingen bovendien over het algemeen geen mogelijkheden voor omscholing. Als een huishoudhulp zich werkelijk professioneel wil heroriënteren, moet hij/zij zich inschrijven in een opleidingstraject en niet slechts af en toe enkele uren opleiding volgen.

Meestal zijn het de bedrijven die de opleidingen (voor)selecteren die hun huishoudhulpen kunnen of moeten volgen.

Naast de thema's die tijdens de opleidingen aan bod kwamen, is het interessant om na te gaan hoe deze werden gekozen. Doorgaans *kiezen de verantwoordelijken van dienstenchequebedrijven een opleidingsscala* op basis van de feedback van de klanten, de opleidingscatalogus van hun gebruikelijke externe dienstverlener(s) en de behoeften van de huishoudhulpen die werden geïdentificeerd tijdens individuele gesprekken met hen. In een tweede fase wordt het geselecteerde opleidingsscala aangeboden of opgelegd aan alle huishoudhulpen.

"Het is het bedrijf dat kiest, maar we letten op wat de huishoudhulpen zeggen. Er wordt gevraagd naar hun behoeften en wensen en vervolgens beslist de directeur. We zijn vrij sturend"

"Als er suggesties zijn, wordt daar rekening mee gehouden. Anders bieden we hen een traject aan op basis van leeftijd, technieken, gewoonten enz."

"Er wordt gekozen op basis van de listing die door de externe dienstverlener wordt gegeven. Dit jaar behandelen we preventie en rugpijn. Het is ook al gebeurd dat hen gevraagd wordt om een specifieke opleiding. Ze hebben die opgesteld en laten erkennen door het Opleidingsfonds"

"In de loop van de overeenkomst ontvangt elke werknemer, na het opstellen van het jaarlijks opleidingsplan, de lijst van de aangeboden opleidingen waarvoor hij zijn voorkeuren kan opgeven. "

"Ze weten dat er opleidingen zijn. Dit wordt uitgehangen op kantoor. Er wordt niet gezegd dat er een bepaalde maand een bepaalde opleiding is. "

- Citaten uit de interviews

Als de werkgever echter een schrijnende tekortkoming vaststelt bij een van zijn huishoudhulpen, kan hij hem/haar verplichten een opleiding te volgen.

"Ik houd rekening met de feedback van de klant en kijk naar zijn/haar tekortkomingen, ik zie of hij/zij de taal niet goed spreekt of het werk niet goed organiseert"

- Citaat uit de interviews

Bijgevolg zijn heel weinig huishoudhulpen op de hoogte van alle opleidingen die voor hen toegankelijk zijn, afgezien van wat hun werkgever hen aanbiedt.

"Nee, we geven hen de opleidingscatalogus niet. We hebben twee keer per maand een contact wanneer ze de cheques overhandigen, we gebruiken deze momenten om ze te informeren. "

- Citaat uit de interviews



Een andere praktijk, die minder gebruikelijk lijkt en voornamelijk in de invoegbedrijven wordt gebruikt, bestaat erin de opleidingsprogramma's samen op te stellen, zowel met elke huishoudhulp individueel als met al hun huishoudhulpen.

"De opleidingsverantwoordelijke ontmoet elke werknemer in de loop van het jaar om het beroepsproject van de werknemer te bespreken en de te volgen opleidingen te identificeren. We baseren ons ook op de feedback van de teamverantwoordelijken om deze denkoefening te voeden."

"We betrekken de huishoudwerkers en de coaches/adviseurs bij het bepalen van de opleidingen en vullen deze aan in functie van de behoeften die we vaststellen"

"We gebruiken de jaarlijkse gesprekken en evaluaties om de huishoudhulpen te vragen wat ze missen, wat ze nodig hebben als opleiding. Zo hebben we nu bijvoorbeeld een opleiding over hoe we de weg naar de klant kunnen vinden of een andere over hoe we met problemen/ onvoorziene gebeurtenissen met het openbaar vervoer moeten omgaan. Ik ben blij dat er eindelijk nieuwe opleidingen als deze beginnen te komen"

- Citaten uit de interviews

3.3.3 Het budget van het OFDC gebruikt door de dienstenchequeondernemingen

Het jaarlijkse budget van het OFDC werd nooit voor meer dan 50 % gebruikt door de dienstenchequebedrijven

Elk jaar betaalt het Brusselse OFDC opleidingen terug die worden gegeven aan de huishoudhulpen van het Brusselse dienstenchequestelsel. Hiervoor beschikt het OFDC over een jaarlijks budget van 1,4 miljoen euro dat verdeeld wordt onder deze ondernemingen in functie van het volume dienstencheques dat ze het voorgaande jaar terugbetaald kregen. De volgende tabel bevat de bedragen die het OFDC van 2017 tot 2021 aan de dienstenchequebedrijven heeft terugbetaald. Hierin kunnen we vaststellen dat een begrotingsjaar dient om opleidingen terug te betalen die in het lopende jaar, maar ook in het voorgaande jaar werden gegeven. Bedrijven hebben immers tijd tot 31 maart van het jaar dat volgt op de opleiding om hun terugbetalingsaanvraag in te dienen bij het OFDC.

Tabel 10 - Evolutie van de terugbetaalde bedragen voor opleidingen in Brussel van 2017 tot 2021

Terugbetaald bedrag	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
Opleidingen 2017	€ 258.702	€ 237.111		€ 914		€ 496.727
Opleidingen 2018		€ 347.638	€ 276.132			€ 623.770
Opleidingen 2019			€ 278.072	€ 364.434		€ 642.506
Opleidingen 2020				€ 81.234	€ 312.412	€ 393.646
Opleidingen 2021					€ 110.201	/
Totaal bedrag	/	€ 584.749	€ 554.204	€ 446.582	€ 422.613	

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De belangrijkste vaststelling die we maken is dat het budget van het Brusselse OFDC nooit volledig werd benut. Erger nog, het werd nooit voor meer dan 50 % gebruikt. In het beste geval werd het budget in 2019 voor 45,9 % gebruikt. Het gebruik ervan varieerde echter van jaar tot jaar:

- De bedragen die het OFDC terugbetaalt voor opleidingen in 2018 (623.770 euro) en 2019 (642.506 euro) zijn veel hoger dan in 2017 (496.727 euro). Deze resultaten bevestigen dat er na 2017 meer opleidingen werden georganiseerd. Het is ook mogelijk dat deze stijging verband houdt met de laatste verhoging van het budget van het Brusselse OFDC in 2018. Het heeft immers geleid tot een verhoging van het budget dat aan elke onderneming wordt toegekend, terwijl de meerderheid van de ondervraagde ondernemingen ons zegt dat ze het aan hen toegekende opleidingsbudget uitputten en vindt dat de toekenning ervan zelfs ontoereikend is om de opleidingsbehoeften van het personeel te dekken. Bedrijven hebben ons zelfs toegegeven dat ze hun budget niet volledig gebruikten, want het bedrag dat nog beschikbaar blijft, volstaat niet om de kosten van een opleiding van verschillende huishoudhulp te dekken. Slechts bepaalde structuren, met name de grote commerciële ondernemingen die de middelen hebben, financieren bepaalde opleidingen met eigen middelen zodra het budget is uitgeput.

“Het bedrag dat het Gewest jaarlijks voorstelt, volstaat niet om de kosten van de externe opleidingen te dekken. Gezien de kostprijs kunnen we maar één externe opleiding per jaar weerhouden.”

“Er is een probleem met de verdeling tussen onze verschillende kantoren, sommige hebben te veel, andere te weinig. Het is met name onvoldoende wanneer een agentschap veel aanwervingen heeft.”

“Vroeger was dat 1.600 euro, nu 1.000 euro omdat ons activiteitenvolume in 2020/2021 is gedaald. We betalen onze opleiders echter jaarlijks 3.000 euro.”

“Het lijkt ons dat de tussenkomsten adequaat zijn, maar onze opleidingskosten overschrijden uiteindelijk altijd het voorziene budget.”

- Citaten uit de interviews

- In de context van de gezondheidscrisis dalen de terugbetaalde bedragen plots voor de opleidingen die in 2020 werden gepresteerd (393.646 euro). Bovendien werden de meeste opleidingen gegeven in het 1e kwartaal van 2020, dus voor het begin van de coronacrisis. Deze dalende trend zal zich doorzetten in 2021, aangezien we merken dat slechts 110.201 euro van het budget voor 2021 werd toegekend voor de terugbetaling van opleidingen gepresteerd in 2021 tegenover 278.072 euro in 2019 en 347.638 euro in 2018.

Slechts 24,8 % van de ondernemingen erkend in het Brussels stelsel van de dienstencheques die over een opleidingsbudget beschikten bij het Brusselse OFDC, hebben dit budget (minstens gedeeltelijk) gebruikt.

Van de 538 ondernemingen die in 2020 erkend zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel, kregen 262 geen opleidingsbudget toegekend door het Brusselse OFDC omdat hen in 2019 slechts maximaal 2.000 Brusselse dienstencheques werden terugbetaald²⁵. De overgrote meerderheid van hen (233) heeft een maatschappelijke zetel in het Vlaamse Gewest of in het Waalse Gewest en moet dus het overgrote deel van zijn activiteit in een van de gewesten ontwikkelen en zich financieren bij het overeenkomstige OFDC.

²⁵ Ter herinnering: enkel erkende ondernemingen met meer dan 2.000 Brusselse dienstencheques die het voorgaande jaar werden terugbetaald, krijgen een opleidingsbudget toegekend.

Daarom halen we deze 262 bedrijven uit onze analyses om enkel te focussen op de 367 bedrijven die in 2020 een opleidingsbudget hadden bij het Brusselse OFDC. Daarvan hebben **slechts 91 bedrijven (24,8 %)** hun opleidingsbudget minstens gedeeltelijk gebruikt.

Hoe groter de onderneming, hoe meer ze haar budget zal gebruiken bij het OFDC

Gezien het zeer grote aantal ondernemingen (276) die geen gebruik maken van hun opleidingsbudget dat beschikbaar is bij het Brusselse OFDC, is het belangrijk om te begrijpen welke actoren betrokken zijn en waarom.

In onderstaande tabel zien we dat hoe groter de onderneming is, hoe groter de kans dat ze haar budget bij het Brusselse OFDC zal gebruiken. Hoewel **86,9 % van de ondernemingen die hun budget gebruiken groot of middelgroot zijn**, vertegenwoordigen ze slechts 66,4 % van de bedrijven die geen gebruik maken van het OFDC. De kleinere ondernemingen maken daarentegen een groter deel uit (33,6 %) van de ondernemingen die hun opleidingsbudget niet gebruiken dan van de ondernemingen die er gebruik van maken (13,2 %).

Tabel 11 - Profiel van de ondernemingen volgens hun gebruik of niet-gebruik van het OFDC in 2020

		Gebruiksters van het OFDC n = 91	Niet-gebruiksters van het OFDC [1] n = 276
Omvang volgens aantal werknemers	ZKO < 10 werknemers	0,0 %	2,2 %
	KO 10-49 werknemers	13,2 %	31,4 %
	MO 50-249 werknemers	45,1 %	45,9 %
	GO > 250 werknemers	41,8 %	20,5 %
	TOTAAL	100 %	100 %
Type	Natuurlijke persoon	3,3 %	9,7 %
	Handelsonderneming	89,0 %	82,2 %
	Vzw	2,2 %	5,9 %
	OCMW	1,1 %	0,0 %
	PWA	4,4 %	2,2 %
	TOTAAL	100 %	100 %

[1] Ondernemingen die in 2021 minstens 2.000 dienstencheques terugbetaald kregen bij het BHG

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Wat de statuten betreft, **hebben handelsvennootschappen (inclusief invoegbedrijven) en overheidsorganisaties (PWA en OCMW) vaker de neiging om gebruik te maken van het budget** dat hen wordt toegekend door het OFDC. Dat is het omgekeerde voor vzw's en natuurlijke personen, die heel vaak kleine structuren zijn en geen toegang hebben tot de informatie en het administratief personeel waarover de overheidsorganisaties en de grootste ondernemingen meestal beschikken.



Een overgrote meerderheid van de Brusselse ondernemingen (62,3 %) die actief zijn in Brussel gebruikt zijn opleidingsbudget niet en dit percentage ligt nog hoger voor de Waalse (91,7 %) en Vlaamse ondernemingen (75,0 %).

Uit onderstaande tabel kunnen we opmaken dat bijna twee derde (62,3 %) van de Brusselse ondernemingen het budget dat hen wordt toegekend door het Brusselse OFDC niet gebruikt. Gelet op het feit dat het OFDC de belangrijkste financieringsbron vormt voor opleidingen voor de Brusselse ondernemingen, tonen deze resultaten aan dat de meeste Brusselse ondernemingen geen of zeer weinig opleidingen organiseren. Deze vaststelling bevestigt dus wat we al hadden kunnen vaststellen tijdens de enquête die in 2021 werd gehouden bij de dienstenchequewerknemers die actief zijn in Brussel en tewerkgesteld zijn bij een Brusselse onderneming: hoewel een derde van de werknemers verklaart een opleiding te hebben gekregen bij hun aankomst in het stelsel (35,4 %), heeft slechts 14,7 % toegang tot permanente opleiding die hen in staat stelt minstens een jaarlijkse opleiding te volgen, terwijl een kwart van de respondenten (25,3 %) verklaart nooit een opleiding te hebben gevolgd sinds ze startten in de dienstencheques, voornamelijk omdat hun werkgever geen voorstel heeft gedaan.

Hoewel het hier om een minderheid gaat, zijn er verhoudingsgewijs meer Brusselse ondernemingen actief in Brussel (37,7 %) die het opleidingsbudget van het Brusselse OFDC gebruiken in vergelijking met hun Vlaamse (25,0 %) en Waalse (8,3 %) tegenhangers. Van de 37,7 % van de Brusselse ondernemingen die het OFDC in 2020 gebruikten, was 19,1 % middelgroot en 5,9 % klein, categorieën van omvang die we niet terugvinden bij de Vlaamse en Waalse ondernemingen die het Brusselse OFDC gebruiken. Immers, enkel grote Vlaamse en Waalse bedrijven gebruiken hun opleidingsbudget. De andere, kleinere, zullen meer geneigd zijn om ofwel enkel het budget te gebruiken dat hen wordt toegekend door het OFDC van hun regio, omdat het hen lijkt te volstaan of omdat ze niet de middelen hebben om administratieve stappen te ondernemen bij verschillende opleidingsfondsen, ofwel geen opleidingen te organiseren bij gebrek aan middelen, gespecialiseerd personeel en/of informatie (zie verder).

Tabel 12 – Omvang en locatie van de maatschappelijke zetel van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel volgens hun gebruik of niet-gebruik van het Brusselse OFDC

Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest		Vlaanderen		Wallonië		
	Gebruiksters van het OFDC	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
ZKO (< 10 werknemers)	/	4 (2,0 %)	/	/	/	/	/
KO (10-49 werknemers)	12 (5,9 %)	46 (22,5 %)	/	6 (12,5 %)	/	6 (25,0 %)	
MO (50-249 werknemers)	39 (19,1 %)	62 (30,4 %)	2 (4,2 %)	13 (27,1 %)	/	10 (41,7 %)	
GO (> 250 werknemers)	26 (12,7 %)	15 (7,4 %)	10 (20,8 %)	17 (35,4 %)	2 (8,3 %)	6 (25,0 %)	
Totaal	77 (37,7 %)	127 (62,3 %)	12 (25,0 %)	36 (75,0 %)	2 (8,3 %)	22 (91,7 %)	
	100 %		100 %		100 %		

[1] Ondernemingen die in 2021 minstens 2.000 dienstencheques terugbetaald kregen bij het BHG

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Sodexo



4 / Moeilijkheden voor bedrijven om opleidingen te organiseren en te financieren

Uit het vorige deel is gebleken dat een meerderheid van de ondernemingen, vooral de kleinere, de neiging hebben om het budget dat hen wordt toegekend door het Brusselse OFDC niet aan te wenden, terwijl dit laatste de belangrijkste financieringsbron vormt voor opleidingen voor de ondernemingen in de dienstenchequesector. We hebben dan ook gebruik gemaakt van de semi-directieve gesprekken die we voerden met de dienstenchequebedrijven die actief zijn in Brussel om hen te vragen waarom ze geen opleidingen (meer) organiseren. In dit deel worden de redenen uiteengezet die zij hebben aangehaald.

De ondernemingen zijn niet op de hoogte van de opleidings- en financieringsmogelijkheden waarover ze beschikken

De eerste reden voor ondernemingen om geen of zeer weinig opleidingen te organiseren is het gebrek aan informatie en kennis over de bestaande opleidingen en de financieringsmogelijkheden die eraan verbonden zijn. Met uitzondering van invoegbedrijven en grote bedrijven klagen alle andere bevroegde bedrijven immers over een gebrek aan informatie.

Eerst en vooral benadrukken ze dat *de opleidingsfondsen hen geen enkele informatie bezorgen*. Ze moeten proactief zijn en zelf informatie gaan zoeken. Dat levert hen op twee verschillende manieren problemen op.

- Enerzijds hebben ze het *moeilijk om de verschillende opleidingsmechanismen in de dienstenchequesector te identificeren en, in tweede instantie, te begrijpen*. Ze vinden dat het zelfs bijna een ‘onmogelijke opdracht’ is wanneer het bedrijf actief is in meerdere regio’s van het land, want naarmate de tijd verstrijkt, verschillen de regels tussen de verschillende OFDC steeds meer. Ze zouden dus willen beschikken over informatiesessies waarin ze de werking van de fondsen en andere financieringsmogelijkheden voor opleidingen in de dienstenchequesector kunnen leren.

“We hadden, althans in het verleden, het gevoel dat we heel proactief moesten zijn om de nodige informatie te krijgen. Wat met infosessies en presentaties bij de sector? Meer duidelijkheid nodig over de opleidings- en terugbetalingsmogelijkheden die er zijn.”

“Je moet jongleren tussen de drie gewesten (in Wallonië is dat een totaal ander formulier). Dat levert problemen op. Telkens moet informatie worden gezocht op de drie websites. Bovendien waren we niet op de hoogte dat Vorm DC andere opleidingen aanbood dan deze voor nieuwe werknemers”

- Citaten uit de interviews

- Ten tweede *menen de meeste niet over de nodige tijd te beschikken om hun kennis regelmatig bij te werken*. Hierdoor missen bedrijven opportuniteiten (zoals de COVID-opleidingen die in 2020 werden georganiseerd) en zijn ze niet op de hoogte wanneer er nieuwe opleidingen toegevoegd worden aan de catalogus van financierbare opleidingen. Ze zouden dus graag beschikken over een mechanisme van het type ‘newsletter’ dat hen informeert over alle nieuwigheden ter zake. Hoewel ze het Brusselse OFDC gemakkelijk kunnen bereiken via het telefoonnummer dat vermeld staat op hun website en in de meeste documenten die hen worden toegestuurd, zouden sommige ondernemingen bovendien graag toegang hebben tot één enkele contactpersoon bij het OFDC, zodat die hun vragen kan beantwoorden en hun opleidingsbeleid kan opvolgen.



“We hebben niet veel contact met het Fonds, enkel om de terugbetaling van onze opleidingen te vragen. We moeten alle informatie zelf zoeken. Zeg ons liever wat er bestaat (we verliezen tijd). Er is geen directe output van informatie. Geen newsletter. ”

“Er is niet genoeg publiciteit over wat beschikbaar is. Het zou fijn zijn om geïnformeerd te worden zodra er een nieuw opleidingsthema is. We moeten echt naar de site gaan en kijken wat er beschikbaar is. Ze hebben een tiental kleine brochures en dat is heel goed gedaan! ”

- Citaten uit de interviews

Bovendien zijn alle bevroagde ondernemingen van mening dat de informatie die hen ter beschikking wordt gesteld op de website van het Brusselse OFDC niet duidelijk en niet voldoende is. Er bestaat bijvoorbeeld geen enkele pagina die de verschillende financieringsmogelijkheden bij het OFDC samenvat en sommige pagina's verwijzen naar een verkeerde link. Het grootste probleem is echter het vinden van externe opleidingen die financierbaar zijn. Ze hebben immers slechts toegang tot een lange lijst van opleidingen die worden georganiseerd, terwijl ze eerst toegang zouden willen hebben tot de precieze thema's van de opleidingen en vervolgens pas in een tweede fase zouden willen beschikken over alle bestaande opleidingen die dit thema behandelen. Ze zouden ook graag over meer informatie beschikken om een onderscheid te maken tussen de verschillende opleidingen die eenzelfde thema behandelen en zo zeker te zijn van de keuze van de opleidingsverstrekker die het best beantwoordt aan hun behoeften. Dit gebrek aan duidelijke informatie zorgt ervoor dat de meeste bedrijven met één enkele opleidingsverstrekker werken en opleidingen selecteren uit de catalogus die deze laatste hen aanbiedt.

“Zichtbaarheidsprobleem, moeilijk om de opleidingen te vinden die toegankelijk en gefinancierd zijn. Het is echt naar een speld zoeken in een hooiberg. We moeten ons laten inspireren door Vorm DC, dat per thema de lijst van de opleiders en de data heeft”

“Onze externe opleidingsverstrekker stuurt regelmatig een e-mail met een opleidingsplan. Maar dat is snel volzet. Verder hebben we geen reclame van andere opleiders. ”

- Citaten uit de interviews

De kwaliteit van de opleidingen lijkt geen rem te zijn en de effecten ervan worden gevaloriseerd

De kwaliteit van de opleidingen in de catalogus van het Brusselse OFDC verschilt weliswaar van opleiding tot opleiding, maar lijkt geen reële rem te vormen op het gebruik van het opleidingsbudget door de dienstenchequebedrijven. De meeste geïnterviewde bedrijven hebben ons immers verteld dat ze via een vragenlijst de kwaliteit van elke opleiding evalueren. De feedback is meestal goed tot heel goed, ook al zeggen de huishoudhulpen vaak dat ze meer praktische opleidingen of opleidingen op het terrein nodig hebben. We kunnen deze positieve indrukken trouwens bevestigen, want van de huishoudhulpen met dienstencheques, tewerkgesteld in een onderneming gevestigd en actief in Brussel, die deelnamen aan de enquête die we in 2021 voerden (zie evaluatieverslag 2020), gaf meer dan 85,0 % aan dat ze toegang hadden tot opleidingen van goede kwaliteit die nuttig waren voor hen.

“Elke opleiding wordt individueel geëvalueerd aan de hand van evaluatieformulieren en het geheel wordt jaarlijks geëvalueerd en meegenomen in het toekomstige aanbod. Je moet er ook rekening mee houden dat mond-tot-mondreclame snel gaat; als een opleiding niet goed is, schrijft niemand zich meer in. Maar de huishoudhulpen zijn meestal erg blij met de opleiding. De opleiders zijn mensen met ervaring in het vak. Ze delen ook graag even met hun collega's”

“In de regel worden opleidingen systematisch geëvalueerd bij het einde van elke opleiding. Aan elke huishoudhulp wordt een vragenlijst met mannetjes uitgedeeld om de kwaliteit van de opleiding en de opleider te beoordelen. ”



“De huishoudhulpen zijn meestal tevreden over de opleidingen. Het feit dat ze zelf de opleiding kiezen in functie van hun behoeften draagt bij tot de tevredenheid van het hele team. De nieuwe huishoudhulpen houden van ergonomie, stressmanagement, klantencommunicatie.”

- Citaten uit de interviews

Bovendien zijn de bevroegde bedrijven het allemaal erover eens dat de opleidingspraktijken positieve effecten hebben op hun huishoudhulpen, met uitzondering misschien van de oudste. Naast het aanleren van de basistechnieken en de vaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep en het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening, zijn er nog andere effecten: ten eerste hebben ze de neiging om een goede lichamelijke en geestelijke gezondheid te bevorderen. Verder zijn de opleidingen ontmoetingsplaatsen waar de huishoudhulpen zich niet meer alleen voelen en van gedachten kunnen wisselen over hun beroep. Tot slot kunnen ze een groter gevoel van verbondenheid met de onderneming ontwikkelen.

“Opleidingsmomenten zijn vaak momenten van uitwisseling en ontmoetingen tussen collega’s. Opleidingen zijn psychologisch en fysiek doeltreffend.”

“Sommige huishoudhulpen veranderen moeilijk, maar vele anderen leren nieuwe schoonmaaktechnieken aan en schakelen over op ecologische producten. Klanten bedanken hen, ze zien dat het beter is geworden, er is altijd een positief effect.”

“De opleidingen dragen ook bij tot welzijn en gezondheid op het werk. Huishoudhulpen leren verschillende manieren van werken om arbeidsongevallen en bepaalde beroepsziekten zoals rug- en knieklachten te voorkomen.”

- Citaten uit de enquêtes

De opleidingscatalogus van het Brusselse OFDC is te sterk gericht op het aanleren van de vaardigheden die nodig zijn voor de praktische uitoefening van het beroep van huishoudhulp

De aangeboden opleidingstypes lijken onvoldoende divers om te voldoen aan de behoefte van alle huishoudhulpen. Hoewel alle bevroegde personen van mening zijn dat de diversiteit van de opleidingen die worden aangeboden door Vorm DC en het Brusselse OFDC voldoende is om hun werknemers in staat te stellen alle vaardigheden te verwerven die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep van huishoudhulp, laten ze immers niet toe andere doelstellingen te bereiken en zijn ze niet aangepast aan alle profielen.

Ten eerste hebben veel bedrijven het taalprobleem aangehaald. Dienstenchequebedrijven worden immers steeds meer ertoe gebracht, vooral in Brussel, om mensen aan te werven die het Frans of het Nederlands niet of zeer slecht beheersen. *Hun eerste behoefte, die ook een noodzakelijke voorwaarde is om andere opleidingen te volgen (ook al worden er enkele in het Engels gegeven), is dus een van de landstalen te leren.* In het evaluatierapport 2020 stelden we trouwens vast dat dit de meest gewenste opleiding was door de huishoudhulpen, aangezien niet minder dan 47,8 % taalopleidingen wilde volgen. Het Brusselse OFDC en het BEV stellen opleidingen Frans voor, maar deze zijn niet gekend. Bovendien zijn diegene die gefinancierd worden door het Brusselse OFDC moeilijk toegankelijk (het is onmogelijk om slechts één huishoudhulp in te schrijven, we moeten wachten tot er meer zijn aangeworven die dezelfde behoefte hebben) en onvoldoende om echt te leren communiceren in het Frans (ze dienen enkel om de basiswoorden van het beroep te leren).

“We zijn beperkt in het organiseren van opleidingen omdat huishoudhulpen de taal niet kennen. Er bestaan opleidingen om hen Frans te leren, maar we moeten minimum 5 personen inschrijven. Aangezien we zeer weinig gefinancierd zijn en onze reserves uitputten, is het heel moeilijk om deze



opleiding aan te bieden aan veel mensen tegelijk en toch voldoende capaciteit te behouden om aan de vraag van de klanten te voldoen. ”

“We hebben taalopleidingen broodnodig. We proberen deze aan te bieden door middel van taalcoaching en professionele coaching door externe personen, maar het zou veel beter zijn om een taalopleiding te krijgen die verband houdt met het beroep ... Ik weet niet of dit bestaat, ik zal het moeten opzoeken, terwijl de informatie me gemakkelijker zou kunnen worden gegeven. ”

“Taallessen zijn veel gevraagd (er komen al heel wat Oekraïners aan): wat vandaag wordt aangeboden is niet voldoende, laat alleen toe om de woordenschat te kennen om met de klant te communiceren, maar laat niet toe om de taal echt te kennen en laat staan om het even wat te lezen, en dus tekenen ze om het even wat. Nood aan langere opleidingen. ”

- Citaten uit de interviews

Aangezien de aangeboden opleidingen bijna uitsluitend gericht zijn op het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening, de juiste houding bij de klant en gezondheid en veiligheid op het werk, is het voor bedrijven moeilijk om steeds nieuwe opleidingen aan te bieden aan hun huishoudhulpen. Ze zijn dus vaak verplicht om hun huishoudhulpen met een bepaalde anciënniteit te vragen om meerdere keren eenzelfde opleiding te volgen. Hoewel de bedrijven van mening zijn dat een gerichte opfrissing geen kwaad kan doen, hebben dit soort praktijken de neiging om na verloop van tijd een gevoel van moedeloosheid te creëren bij de huishoudhulp en de indruk dat men hem/haar niet vertrouwt. De enquête die we in 2021 uitvoerden bij huishoudhulpen die actief zijn in Brussel en die tewerkgesteld zijn bij een Brussels bedrijf, bevestigt deze indruk, aangezien de meerderheid van de deelnemers had aangegeven geen opleidingen meer te moeten volgen om hun werkpraktijken te verbeteren (zie evaluatieverslag 2020). Bedrijven denken dus dat ze nieuwe kennis moeten kunnen aanbieden, zelfs aan hun oudste werknemers. Velen hadden het over informaticaopleidingen die voor hen even nuttig kunnen zijn in hun beroepsleven (elektronische dienstencheques, digitale communicatie binnen de onderneming, het beste traject tussen twee klanten berekenen, gedeelde planning enz.) als in hun privéleven.

“Het is niet makkelijk om altijd nieuwe opleidingsthema's te vinden. Ik verander dus graag zomaar van dienstverlener als er een opleiding is die zich herhaalt, dat wil zeggen (door een andere persoon). Maar desondanks is het veel herhaling voor degenen die er al 10 jaar zijn. ”

“We moeten bij erkende opleidingen blijven en die draaien allemaal rond dezelfde thema's, niet genoeg diversiteit. We willen opleidingen over de digitale kloof of meer recreatieve opleidingen, zoals een make-over of hoe we ons voorstellen tijdens een gesprek”

“We hebben heel goede feedback over de kwaliteit van de opleidingen, de huishoudhulpen volgen gewoon niet graag een opleiding die ze al hebben gevolgd (...) De opleiding over informaticavaardigheden ontbreekt in de opleidingscatalogus van het OFDC, terwijl die echt nodig is”

“In het begin hadden we geen opleidingen. Vervolgens zijn we beetje bij beetje begonnen met de nieuwe werknemers over de werkgewoonten, de producten, de ergonomie, gezondheid en veiligheid op het werk enz. Daarna zijn we er bijna nooit in geslaagd om de ouderen te overtuigen die ons zeiden: “Ik werk al jaren lang en nu wil je me opleiden” of “Ik kom uit het zwarte circuit, ik heb mijn klanten, ik doe wat ik wil en ik heb je opleidingen niet nodig”. ”

- Citaten uit de interviews

Tot slot laten de opleidingen die worden aangeboden door Vorm DC en het OFDC, zoals eerder al werd benadrukt en afgezien van de coachingopleidingen, niet toe in te spelen op de leerbehoefte van huishoudhulpen die van beroep willen veranderen, laat staan van activiteitssector. Hoewel deze opleidingen bestaan en kunnen worden gefinancierd door betaald educatief verlof, vinden sommige



bedrijven het voor hun huishoudhulpen moeilijk om langdurige opleidingen te volgen, met een aanzienlijk wekelijks lesvolume en vanaf nul. Volgens hen zou het beter zijn om een overgangsparcours te overwegen, bestaande uit verschillende theoretische en praktische modules, naar toegankelijke beroepen, waarbij rekening wordt gehouden met de vaardigheden die de huishoudhulp al dan niet bezit.

“De opleidingen die momenteel worden aangeboden, zijn niet voldoende, niet aangepast aan elk publiek en vaak gericht op het voordeel van de klant en niet op het welzijn van de huishoudhulp, noch op de professionele doorstroming.”

- Citaat uit de interviews

Onvoldoende cash om alle opleidingskosten voor te schieten die uiteindelijk niet allemaal (volledig) worden terugbetaald

Een andere belangrijke reden waarom bedrijven geen opleidingen organiseren, zijn de indirecte kosten die daaruit zouden voortvloeien voor te laag geachte rendementen.

Eenzijds zijn de bevroagde bedrijven van mening dat ze te maken hebben met **winstderving** als het volgen van een opleiding moet leiden tot het annuleren van een of meer diensten, wat nog steeds het geval is voor de huishoudhulpen die voltijds werken. Inderdaad, hoewel voor een uur opleiding € 14,50 werd terugbetaald in 2021 door het Brusselse OFDC, kan een uur dienstverlening bij de klant de onderneming een bedrag van € 24,08 opleveren (+ 0,13 euro eventuele bijkomende indexering) sinds 1 september 2021. Er is dus een winstderving voor de onderneming van ongeveer € 9,58 (minimum) voor elk niet-gepresteerd uur, wat moeilijk te compenseren is, zeker voor kleine ondernemingen. Daarbij moeten **de kosten van de indirecte administratieve lasten** worden opgeteld die worden veroorzaakt door de organisatie van een opleiding (de opleidingsbehoeften en -wensen van de werknemers identificeren, de beschikbare opleidingen identificeren die erkend zijn door de opleidingsfondsen, de deelnemers kiezen en hun uurroosters wijzigen, de opleiding organiseren, de terugbetalingsformulieren invullen enz.) die niet volledig gedekt zijn (€ 10 per halve dag) en de angst van de ondernemingen om klanten te verliezen die ontevreden zouden zijn als hun dienstverlening zou worden geannuleerd, vooral bij kleine ondernemingen met minder werknemers en dus meer moeilijkheden om een werknemer te vervangen. Tot slot kampen veel kleine bedrijven ook met een **liquiditeitsprobleem** en hebben ze moeite om de opleidingskosten voor te schieten.

“Moeilijk om 8 uur werk te verliezen voor 4 uur opleidingen want die dag moeten we 8 uur betalen en verdienen we niets”

“De marge voor dienstencheques is te klein om kleine ondernemingen toe te laten opleidingen te organiseren”

“Ik heb 30 werknemers. Waarom kan men niet één persoon tegelijk opleiden? Ik zet ze niet aan het werk, ik verlies geld. Het is moeilijk om RSZ, vakantiegeld en al het andere te betalen. Het geld van de dienstencheques komt soms te laat (begin van de volgende maand) en bovendien moeten we al het geld voorschieten om de opleidingen te betalen, terwijl we cash nodig hebben om de onderneming te laten functioneren. En toch zijn opleidingen belangrijk voor de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten.”

- Citaten uit de interviews



Anderzijds hebben sommige ondernemingen ons gezegd dat ze geen opleidingen organiseren omdat er te veel werknemers afwezig zijn tijdens die opleidingen. Een afwezigheid wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid kost de onderneming immers veel geld omdat zij het loon van de huishoudhulp moet betalen (in elk geval voor de eerste maand afwezigheid) terwijl zij geen financiering van het OFDC kan krijgen om de uurkosten van deze werknemer, die de facto de opleiding niet heeft gevolgd, te compenseren en omdat haar budget om de externe opleider te vergoeden lager zal zijn (factuur van maximaal € 100 per dag en per werknemer).

“Soms zijn er 15 personen ingeschreven en komen er 6. Je weet nooit wanneer ze er zijn, ook niet wanneer je de dag ervoor belt via gsm. Vooral de huishoudhulpen aan wie de opleiding werd opgelegd, komen niet. Er is ook veel absentisme omdat de klant klaagt en dan breken ze”

“Het grootste probleem waarmee we geconfronteerd worden, houdt rechtstreeks verband met een grote problematiek in de sector: de frequentie van het absentisme. Het gebeurt immers niet zelden dat we op de dag van een opleiding bepaalde planningen moeten herschikken om een groep op te vullen, omdat er enkele personen onvoorzien afwezig zijn. Oplossing: we hebben de neiging om het aantal geplande deelnemers licht te overdrijven.”

- Citaten uit de interviews

Bedrijven zouden graag één huishoudhulp kunnen inschrijven voor een opleiding in plaats van steeds groepen op te leiden werknemers te moeten vormen

Bedrijven zeggen dat het voor hen heel vaak onmogelijk is om één of twee werknemers tegelijk op te leiden. Ze moeten meestal groepen op te leiden huishoudhulpen vormen. Indien de opleiding wordt georganiseerd in een zaal van de dienstenchequeonderneming (waar kleine en zeer kleine ondernemingen over het algemeen niet over beschikken), kunnen er immers enkel huishoudhulpen van die onderneming aan deelnemen. Indien de opleiding daarentegen door een externe dienstverlener wordt georganiseerd op een door hem gekozen plaats, verklaren de ondernemingen doorgaans niet de mogelijkheid te hebben om slechts één huishoudhulp in te schrijven. Er wordt hen immers een minimumquorum van deelnemers opgelegd.

De verplichting om gelijktijdig meerdere huishoudhulpen op te leiden leidt tot uiteenlopende moeilijkheden:

- De kostprijs van een externe opleider wordt vooraf bepaald en varieert niet in functie van het aantal deelnemers. Rekening houdend met het feit dat het Brusselse OFDC maximaal 100 euro per dag en per deelnemer terugbetaalt, moet de dienstenchequeonderneming zich ervan vergewissen dat er voldoende huishoudhulpen zijn die de opleiding volgen om de kosten van de externe opleider te dekken. Zeker voor kleinere bedrijven is het niet altijd gemakkelijk om voldoende huishoudhulpen bijeen te brengen op hetzelfde moment en op dezelfde plaats en tegelijkertijd de continuïteit van de dienstverlening te blijven verzekeren. Daarom moeten kleinere structuren het stellen zonder externe opleiders of bereid zijn een deel van de kosten van deze opleiders uit eigen middelen te financieren.

“De kosten van opleidingen worden voor twee derde zelf gefinancierd. We betalen dezelfde prijs, of het nu een groep van 7 of een groep van 11 is.”

- Citaat uit de interviews

- In het kader van de opleidingen georganiseerd door een externe opleidingsverstrekker worden de plaats, de datum en het uurrooster van de opleidingen vastgelegd zonder raadpleging van de dienstenchequeondernemingen. Als de opleidingszaal te ver van de woonplaats of het prestatiegebied van de huishoudhulpen ligt, is het moeilijk om een hele groep werknemers te



motiveren om deel te nemen aan deze opleiding. Bovendien houden de uurroosters van deze opleidingen meestal een verplichting in voor de huishoudhulp om meerdere diensten bij hun klanten te annuleren.

“Het andere probleem houdt verband met de privésfeer en het contractuele uurrooster van de werknemer. Opleidingsdata en -uren kunnen in tegenspraak zijn met deze realiteit en leiden tot desinteresse van de werknemer. ”

“De grootste moeilijkheid is een datum vinden die geschikt is voor 12 personen. Tegelijk kan de opleidingsplaats soms ver verwijderd zijn van de plaats waar de werknemer werkt of gedomicilieerd is. Oplossing: we proberen de opleidingslocaties te variëren tussen onze verschillende kantoren. ”

- Citaten uit de interviews

- De onmogelijkheid om een huishoudhulp individueel in te schrijven leidt tot het onvermogen van dienstenchequebedrijven om in te spelen op de specifieke behoeften en verwachtingen van hun huishoudhulpen. Bedrijven hebben geen andere keuze dan generische opleidingsthema's te vinden die van toepassing zijn op de realiteit van al hun huishoudhulpen, terwijl ze heel andere vaardigheden en behoeften hebben.

“Het is moeilijk om voor iedereen aangepaste vergaderingen te organiseren wanneer we de opleidingen in onze lokalen organiseren voor een groep huishoudhulpen. Er zijn geen opleidingen tussen ondernemingen en als die er zijn moeten er minimaal 3 personen worden ingeschreven. En dat is niet altijd makkelijk. Waarom kan men niet één persoon tegelijk opleiden? ”

- Citaat uit de interviews

De praktijken van de opleidingsfondsen kunnen nog worden verbeterd: harmonisering van de administratieve stappen, de goedkeuringsprocedure voor de opleidingen en de terugbetalingstermijn

Tot slot gaven sommige geïnterviewde bedrijven toe dat bepaalde praktijken van de opleidingsfondsen voor dienstencheques het gebruik ervan zouden blijven belemmeren, zelfs als ze op dat vlak verbeteringen hadden vastgesteld. Meer bepaald blijven drie soorten praktijken problemen opleveren voor bepaalde dienstenchequeondernemingen:

- De ondernemingen vinden dat de administratieve last die het Brusselse OFDC vraagt om de kosten van een opleiding te laten terugbetalen niet te groot is, ze zijn zelfs tevreden met deze vereenvoudigde procedure. Dit geldt ook voor kleinere structuren, die voor het zetten van deze administratieve stappen meestal beroep doen op hun vertrouwde externe opleidingsverstrekker. Toch denken sommige kleinere bedrijven dat ze noch de tijd noch het geld hebben om alle indirecte administratieve lasten die ontstaan door het organiseren van een opleiding te kunnen dragen. Ze hebben nog minder tijd om inlichtingen in te winnen en stappen te ondernemen bij andere actoren om meer financieringsbronnen aan te boren. Dit geldt des te meer omdat de voorwaarden die moeten worden nageleefd en de administratieve stappen die aan de ondernemingen worden gevraagd om de opleidingen te laten terugbetalen sterk verschillen van financier tot financier. Hierdoor gaan heel wat bedrijven liever enkel via het Brusselse OFDC.

“De administratie van het OFDC verschilt sterk van de administratie van Vorm DC, te veel om beide tegelijk in te schakelen. Ik zou het doen als er meer overeenkomsten tussen de twee waren. In feite zou het beter zijn om meer budget te hebben bij het OFDC dan om meer financieringsbronnen te creëren. ”

- Citaten uit de interviews



- De meeste bevroagde bedrijven vinden dat de terugbetalingstermijn van de opleidingen door het Brusselse OFDC relatief kort is. Toch hebben sommige gezegd dat ze problemen ondervinden.

"Het is veel beter geworden, geen te lange terugbetalingstermijnen meer! "

"De terugbetalingstermijn is heel lang. Onze boekhouddienst moet gedurende meerdere maanden herinneringen sturen om de terugbetaling van de voorgeschoten opleidingen te verkrijgen. "

"Je zwoegt, want je moet geld voorschieten voor je het veel later terugkrijgt. De terugbetalingstermijnen zijn te lang. Dat kan soms problemen opleveren zoals in 2022 in dit geval"

- Citaten uit de interviews

- Hoewel de bedrijven het terugbetalingsmechanisme voor opleidingen gemakkelijk begrijpen, vinden sommige dat dit niet het geval is voor de voorwaarden en procedures om een opleiding te laten erkennen. Een bedrijf heeft ons zelfs gemeld dat het betreurt dat het document dat door het Brusselse OFDC werd verstuurd om een weigering te rechtvaardigen niet voldoende onderbouwd is om de redenen van niet-aanvaarding van de voorgestelde opleiding echt te begrijpen.

"De beslissingen om de opleiding te aanvaarden zijn zeer willekeurig en het is niet mogelijk om zijn opleidingskeuze te verdedigen of uit te leggen"

"Vorig jaar werd een erkenning aangevraagd voor een interne opleiding (erkenning voor een interne opleiding strijken en opvolging huishoudhulpen bij klanten). Ze weigerden omdat 'het dossier niet goed was samengesteld'. Ze gaven ons geen precieze informatie"

"Er zijn ongetwijfeld goede ontwikkelingen geweest. De gevraagde documenten worden steeds vollediger. Ze vragen in Brussel meer cv's dan elders. Voor EHBO en ergonomie zijn cv's belangrijk, maar voor andere opleidingen zijn cv's minder relevant: een oudere huishoudhulp heeft misschien meer vaardigheden dan een jongere die van school komt. Ook is het lastig om diploma's te controleren die heel vaak buitenlands zijn.

- Citaten uit de interviews





DEEL 5

Kosten van het stelsel van de dienstencheques



1 / Inleiding

Dit hoofdstuk focust op de budgettaire analyse van het Brussels stelsel van de dienstencheques. Zo genereert het stelsel van de dienstencheques aanzienlijke begrotingskosten voor de gewestelijke entiteiten. Deze kosten bestaan uit de tegemoetkoming aan de ondernemingen, de belastingaftrek voor de gebruikers, de werkingskosten, de kosten van het Gewestelijk Opleidingsfonds en diverse bijkomende steunmaatregelen. Toch levert het stelsel van de dienstencheques ook meerdere directe en indirecte terugverdieneffecten op, maar ook indirecte kosten.

In deze evaluatie berekenen we de brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2021 op basis van een daartoe ontwikkeld model. Dit model gaat verder dan het berekeningsmodel van de begrotingskosten dat in de vorige evaluaties werd gebruikt. Het vorige model beperkte zich immers tot een deel van de directe terugverdieneffecten van het stelsel. Zoals aangegeven in de onderstaande figuur houdt het huidige model zowel rekening met de directe terugverdieneffecten als met de indirecte terugverdieneffecten, maar ook met de indirecte kosten die worden gegenereerd door de dienstencheques.

Figuur 55: Kosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

In de onderstaande delen tonen we elk van de elementen voor de berekening van de nettokosten van het stelsel, namelijk:

- ▶ de brutokosten van het stelsel;
- ▶ de directe en indirecte terugverdieneffecten;
- ▶ de indirecte kosten;

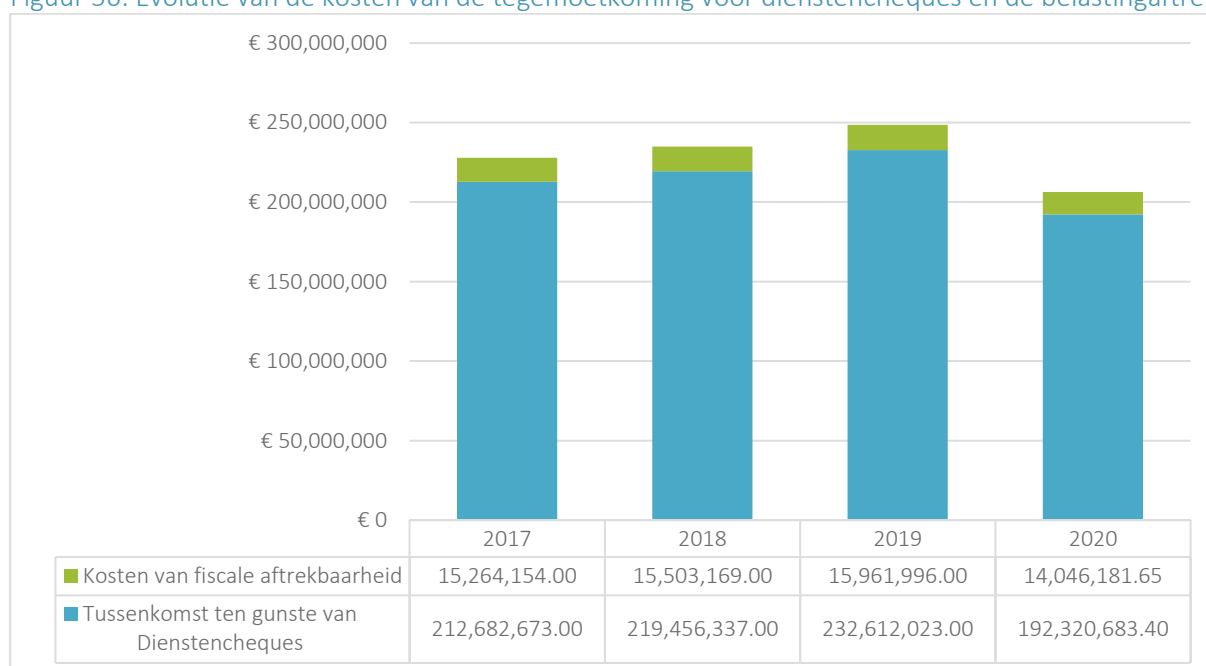
Elk van deze elementen om de nettokosten te berekenen wordt eerst toegelicht alvorens de resultaten voor het Brussels Gewest in 2021 voor te stellen.

2 / Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

Terugkeer van de kostprijs van de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar het niveau van 2019

2020 werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, die een sterke impact had op het gebruik van dienstencheques en leidde tot een daling van de budgettaire kosten voor de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek van 17 %. In 2021 is het aantal dienstencheques sterk gestegen en ligt het weer ongeveer terug op het niveau van voor de crisis. Bijgevolg zijn de budgettaire kosten voor de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek opnieuw gestegen tot het niveau van voor de crisis.

Figuur 56: Evolutie van de kosten van de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek



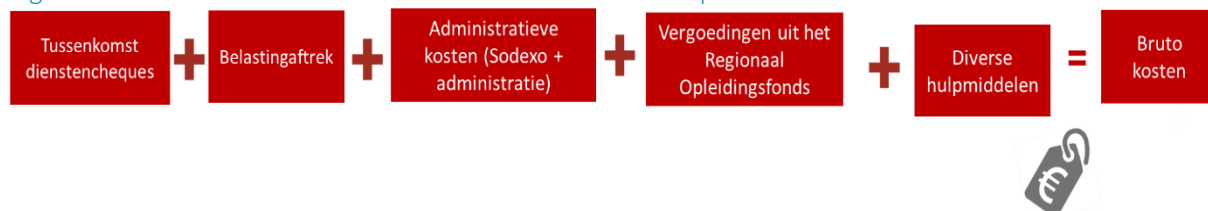
Bron: IDEA Consult

De kosten van het stelsel van de dienstencheques zijn echter niet beperkt tot de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek. De totale brutokosten van het dienstenchequestelsel worden meer in detail geanalyseerd in het volgende deel.

De brutokosten van het stelsel van de dienstencheques bedroegen in 2021 255,5 miljoen euro

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, bestaan de brutokosten van het stelsel van de dienstencheques uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques (ten belope van € 15,08 vanaf 1 september 2021), de belastingaftrek (ten belope van 15 %), de omkaderingskosten van het stelsel, de kosten voor de terugbetaling van de opleidingen via het Gewestelijk Opleidingsfonds Dienstencheques en diverse steunmaatregelen, met name betaald educatief verlof en subsidies van sociale ondernemingen.

Figuur 57: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Zoals blijkt uit de onderstaande tabel [bedroegen de brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 255,5 miljoen in 2021](#). Deze kosten bestaan voornamelijk uit de tegemoetkoming van de overheid in de dienstencheques, namelijk 91 % van de totale kosten tegenover 79,1 % in 2020 waar een deel van de totale kosten afkomstig was van COVID-steun en tijdelijke werkloosheid. Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met een begrotingskost van € 20.805 per jaar in 2021. Dit bedrag is lager dan in 2020, voornamelijk door het hogere aantal VTE in 2021.

Tabel 13: Brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2020 en 2021

Kosten	2020		2021	
	Bedrag in euro	% van totaal	Bedrag in euro	% van totaal
Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 192.320.683	79,1 %	€ 232.593.362	91,0 %
Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 14.046.182	5,8 %	€ 16.015.663	6,3 %
Kostprijs van Sodexo	€ 2.161.139	0,9 %	€ 2.618.530	1,0 %
Administratiekosten van de maatregel	€ 410.813	0,2 %	€ 419.029	0,2 %
Terugbetaling van opleidingen	€ 458.777	0,2 %	€ 422.613	0,2 %
Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 2.337.401	1,0 %	€ 3.389.888	1,3 %
COVID-steun	€ 13.596.412	5,6 %	/	/
Tijdelijke werkloosheid (<i>benadering</i> ²⁶)	€ 17.842.889	7,3 %	nvt	nvt
Totale jaarlijkse brutokosten	€ 243.174.296	100 %	€ 255.459.085	100 %
Jaarlijkse brutokosten per dienstenchequewerknemer in VTE	€ 23.472		€ 20.805	

Bron: IDEA Consult

²⁶ Voor de berekening van de tijdelijke werkloosheid baseren we ons momenteel op de enquêtegegevens bij de werknemers.

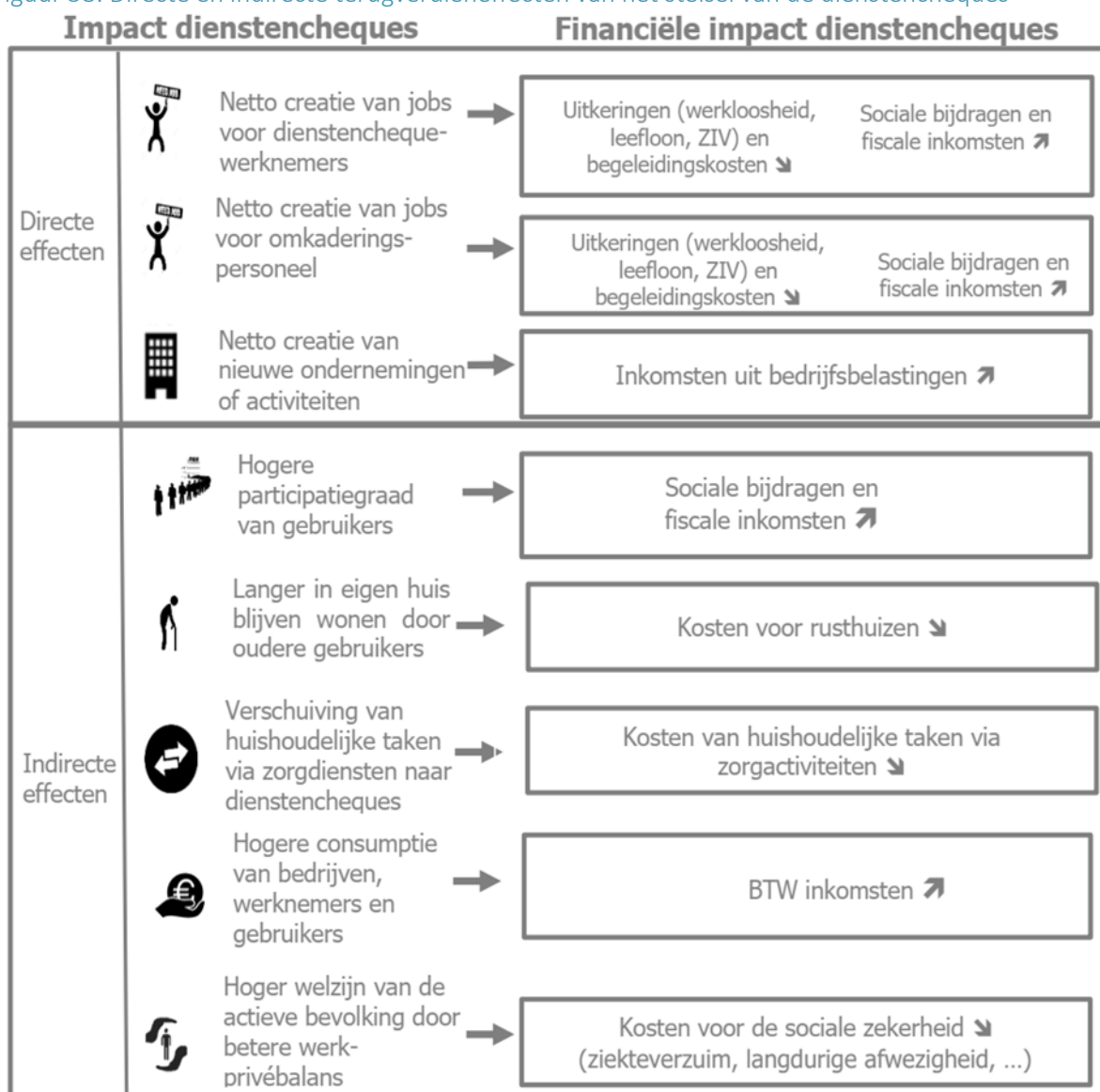
3 / Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

De directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques bedroegen 235,5 miljoen in 2021

Het stelsel van de dienstencheques genereert verschillende terugverdieneffecten die schematisch worden weergegeven in de onderstaande figuur. Elk van deze terugverdieneffecten wordt hieronder weergegeven. De resultaten van de berekening van deze terugverdieneffecten zijn overigens opgenomen in

Tabel 14. Belangrijk om te vermelden is dat deze bedragen niet vergeleken kunnen worden met het bedrag van 2020, dat gekenmerkt werd door de gezondheids crisis en de daling van het aantal werkuren en prestaties van de werknemers.

Figuur 58: Directe en indirecte terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Het stelsel van de dienstencheques genereert de volgende directe terugverdieneffecten:

- ▶ **Nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers:** Het Brussels stelsel van de dienstencheques stelde in 2021 20.646 dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel tewerk, dit is het equivalent van 12.279 voltijdse werknemers²⁷. Met uitzondering van een deel van de banen (thuiszorgdiensten, OCMW en PWA) die al bestonden voor de invoering van de dienstencheques, zijn al deze banen nieuw. Volgens een studie van HIVA (2019)²⁸ bedraagt dit vervangingseffect 10 % voor het stelsel van de dienstencheques in België. We houden rekening met dit vervangingseffect om de terugverdieneffecten te berekenen die enkel worden gegenereerd door de nieuwe dienstenchequebanen. Deze nettocreatie van banen leidt tot de volgende terugverdieneffecten:
 - Een **daling van de uitbetaling van werkloosheidsuitkeringen**, RIZIV en leeflonen²⁹. Het is belangrijk om te vermelden dat deze daling ook wordt toegeschreven aan de eerder tewerkgestelde dienstenchequewerknemers. Wij zijn immers van mening dat de creatie van nieuwe banen toelaat om banen vrij te maken in andere sectoren en dus onrechtstreeks ook andere werkzoekenden aan het werk te zetten. Alleen personen die inactief waren vóór hun instap in het stelsel van de dienstencheques genereren geen enkele verlaging van de uitkeringsbetalingen. Het is belangrijk op te merken dat we hier de bedragen van de activeringsuitkeringen die bepaalde dienstenchequewerknemers ontvangen, aftrekken³⁰. Uiteindelijk vertegenwoordigt dit terugverdieneffect niet minder dan 25 % van de totale terugverdieneffecten.
 - Een stijging van de inkomsten uit de sociale bijdragen en de PB gegenereerd door dienstenchequewerknemers. Bovendien houden we bij deze berekening rekening met de verminderingen van de sociale bijdragen voor ondernemingen. Volgens de gegevens van de RSZ zijn de sociale bijdragen van de dienstenchequeondernemingen in 2021 met bijna € 48.857.466 verminderd voor dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Gewest. Dit bedrag wordt afgetrokken van de totale sociale bijdragen die de dienstenchequeondernemingen hadden moeten betalen en verminderen dus dit terugverdieneffect. Desondanks is dit terugverdieneffect het grootst en vertegenwoordigt het maar liefst 37,9 % van de totale terugverdieneffecten.
 - Een daling van de administratie- en begeleidingskosten van werkzoekenden met 1,5 % van de totale terugverdieneffecten.
- ▶ **Netto jobcreatie voor het omkaderingspersoneel:** Het Brussels stelsel van de dienstencheques heeft 645 werknemers aan het werk gesteld met een begeleidende functie in de dienstenchequesector³¹. Het gaat ook om nieuwe banen die voordien niet bestonden, met uitzondering van een eventueel vervangingseffect, geraamd ter hoogte van het vervangingseffect van de dienstenchequewerkgelegenheid (10 %). De terugverdieneffecten van de creatie van deze banen voor de omkaderingsmedewerkers, met inbegrip van zowel de vermindering van de werkloosheidsuitkeringen als de begeleidingskosten en de stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en belastingen, bedragen 7 % van de totale terugverdieneffecten.

²⁷ Gegevens RSZ

²⁸ Sam Desiere (2019), "The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment".

²⁹ De verdeling van het aantal dienstenchequewerknemers volgens hun vroegere beroepssituatie is gebaseerd op de gegevens van de KSZ.

³⁰ Op basis van de gegevens van de KSZ.

³¹ Dit aantal is gebaseerd op de laatste gegevens over het aantal omkaderingspersoneelsleden in het stelsel van de dienstencheques en woonachtig in Brussel, beschikbaar via de jaarlijkse telling van de RVA (2015), geëxtrapoleerd naar het jaar 2020 op basis van de coëfficiënt van 27 dienstenchequewerknemers per 1 omkaderend personeelslid.



- **Netto-oprichting van ondernemingen:** Het stelsel van de dienstencheques heeft ook geleid tot de oprichting van nieuwe ondernemingen of de uitbreiding van de activiteiten van bestaande ondernemingen. Een groot deel van deze ondernemingen betaalt ook vennootschapsbelasting (97 % van de terugbetaalde dienstencheques). Uit onze rentabiliteitsanalyse uitgevoerd in 2019 blijkt dat deze vennootschapsbelasting gemiddeld € 0,35 per dienstencheque bedraagt, goed voor 2,2 % van de totale terugverdieneffecten.

Het stelsel van de dienstencheques genereert ook verschillende indirecte terugverdieneffecten, namelijk:

- **Grotere arbeidsparticipatie van de gebruikers:** Volgens de enquête bij de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 heeft het gebruik van dienstencheques een impact op de arbeidstijd van bijna 17 % van de Brusselse actieve gebruikers. Zo meent 9 % van de actieve gebruikers dat de dienstencheques ertoe hebben bijgedragen dat ze meer uren werken (gemiddeld 6,9 uur), terwijl 8 % ervan uitgaat dat ze zonder de dienstencheques minder uren zouden moeten werken (6,8 uur minder zonder de dienstencheques). Als we deze aantallen extrapoleren naar de volledige populatie van actieve gebruikers die voordien³² hun huishoudelijke taken niet uitbesteedden, schatten we dat het gebruik van dienstencheques het mogelijk heeft gemaakt om ongeveer 1.997 bijkomende VTE-banen te creëren in andere sectoren dan de dienstenchequesector. Deze extra activiteiten genereren extra inkomsten voor de overheid uit sociale bijdragen en belastingen, goed voor 24,2 % van de totale terugverdieneffecten.
- **Verhoogde consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers:** Door bijkomende inkomsten voor de dienstenchequewerknemers en het omkaderingspersoneel als gevolg van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques en voor de gebruikers als gevolg van hun aantal bijkomende werkuren gaan zij meer consumeren en zo stijgen ook de btw-inkomsten. Ook dienstenchequeondernemingen betalen, in tegenstelling tot andere ondernemingen, btw op de beheerskosten van hun onderneming. Deze extra inkomsten uit de btw bedragen 1,5 % van de totale terugverdieneffecten.
- **Grotere autonomie van oudere gebruikers:** Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers in 2019 vindt 39 % van de gebruikers dat het gebruik van dienstencheques hen in staat stelt zelfstandiger te zijn, terwijl 30 % aangeeft dat ze dankzij dienstencheques langer thuis kunnen blijven wonen. Dit kan een niet te verwaarlozen financieel effect hebben door de budgettaire kosten van de rusthuizen te verminderen. Dit is echter moeilijk kwantificeerbaar en werd dus niet opgenomen in onze berekeningen van de terugverdieneffecten.
- **Verplaatsing van de huishoudelijke taken van de zorgdiensten naar de dienstenchequesector:** Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers die in 2019 werd uitgevoerd, maakte 2 % van de dienstenchequegebruikers gebruik van thuiszorgdiensten voordat ze dienstencheques gingen gebruiken voor hun huishoudelijke taken. Een deel van hen deed nadien geen beroep meer op dit type diensten, maar enkel op dienstencheques, terwijl anderen beide types diensten combineerden volgens hun behoeften. Het is moeilijk om het exacte aantal uren huishoudelijke taken te berekenen dat van de zorgdiensten naar de dienstencheques is overgegaan. Dit terugverdieneffect wordt dan ook niet gekwantificeerd in ons model.
- **Verhoging van het welzijn van de gebruikers:** Volgens de enquête bij de Brusselse gebruikers in 2019 is 87 % van de gebruikers van mening dat ze een betere levenskwaliteit genieten als gevolg van hun gebruik van dienstencheques. Door deze verhoging van het welzijn van de gebruikers kunnen de kosten voor de sociale zekerheid dalen. Dit is echter moeilijk kwantificeerbaar en werd dus niet opgenomen in onze berekeningen van de terugverdieneffecten.

³² Om het netto-effect van de dienstencheques op de tewerkstelling te meten, zonder rekening te houden met een eventuele vervanging van de voorzieningen voor de uitbesteding van huishoudelijke taken. Volgens de gebruikersenquête in 2020 besteedde 17 % van de Brusselse dienstenchequegebruikers hun huishoudhulpactiviteiten al uit vóór de dienstencheques.



Uiteindelijk schatten we, rekening houdend met alle meetbare directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021, de terugverdieneffecten op 247,5 miljoen euro.

Tabel 14: Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

Type effecten		Financiële impact	Bedrag	% van totaal
Directe terugverdieneffecten	Nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid ...)	€ 61.941.229	25,0 %
		Lagere kosten voor administratie en begeleiding van de werkzoekenden	€ 3.780.943	1,5 %
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 93.738.730	37,9 %
		Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 159.460.901	64,4 %
	Nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, leefloon ...)	€ 6.532.854	2,6 %
		Lagere kosten voor administratie en begeleiding van de werkzoekenden	€ 429.981	0,2 %
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 10.451.451	4,2 %
		Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 17.414.286	7,0 %
	Netto-oprichting van ondernemingen	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.428.608	2,2 %
	Totale directe terugverdieneffecten		€ 182.303.795	73,7 %
Indirecte terugverdieneffecten	Grotere arbeidsparticipatie van de gebruikers	Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 59.829.903	24,2 %
	Verhoogde consumptie van bedrijven, werknemers en gebruikers	Hogere inkomsten uit btw voor de gebruikers	€ 3.596.664	1,5 %
		Hogere inkomsten uit btw voor de dienstenchequewerknemers	€ 208.549	0,1 %
		Hogere inkomsten uit btw voor het omkaderingspersoneel	€ 219.223	0,1 %
		Hogere inkomsten uit btw voor de ondernemingen	€ 1.328.012	0,5 %
		Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.352.448	2,2 %
	Grotere autonomie oudere gebruikers	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Verplaatsing van de huishoudelijke taken van de zorgdiensten naar de dienstenchequesector	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Verhoging van het welzijn van de gebruikers	Lagere kosten voor de sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten		€ 65.182.351	26,3 %
Totale directe en indirecte terugverdieneffecten		€ 247.486.146	100 %	

Bron: IDEA Consult



4 / Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques

De indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques bedroegen 23,3 miljoen in 2021

Het stelsel van de dienstencheques genereert niet alleen directe en indirecte terugverdieneffecten, maar ook indirecte kosten. Zoals blijkt uit de volgende figuur kunnen immers twee indirecte kosten van de dienstencheques geïdentificeerd worden: het recht op sociale zekerheid voor dienstenchequewerknemers en de kosten van langdurig zieke dienstenchequewerknemers. De berekening van deze kosten is opgenomen in en wordt hierna voorgesteld.

Figuur 59: Indirecte kosten van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Het stelsel van de dienstencheques wordt gekenmerkt door een hoog, langdurig absentisme. Zo geven de gegevens van de KSZ voor 2019 aan dat 7,9 % van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector op 31 december 2019 arbeidsongeschikt was. Dit langdurig absentisme brengt aanzienlijke kosten met zich mee voor de sociale zekerheid. Zoals uit de volgende tabel blijkt, worden deze kosten voor 2021 geraamd op 23,3 miljoen euro.

Bovendien deed een deel van de dienstenchequewerknemers aan zwartwerk vóór hun tewerkstelling in de dienstencheques. Zo verklaarde 3 % van de dienstenchequewerknemers die in het kader van de vorige evaluatie werden ondervraagd, te werken op de zwarte markt voor ze startten in de dienstencheques. Deze werknemers hebben nu recht op sociale zekerheid en met name op pensioen. Dit zal op termijn bijkomende kosten opleveren voor de overheid, maar dat is moeilijk kwantificeerbaar. Deze indirecte kosten konden dus niet worden berekend, maar het is belangrijk om dit in gedachten te houden bij de analyse van de nettokosten van het stelsel.

Tabel 15: Indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021

Type indirecte kosten	Financiële impact	Bedrag
Kosten voor langdurig zieken	Kosten van de langdurig zieken	€ 23.333.431
Verworven recht op sociale zekerheid	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/
Totale indirecte kosten		€ 23.333.431

Bron: IDEA Consult

5 / Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021

Het Brussels stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 87,7 % van de brutokosten

Tot slot vat onderstaande tabel de brutokosten, de directe en indirecte terugverdieneffecten en de indirecte kosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021 samen. Uit deze tabel blijkt dat, hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, het systeem erin slaagt om, door te voldoen aan zijn doelstellingen, deze met bijna 87,7 % te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten genereert de dienstenchequesector immers nettokosten van € 2.550 per dienstenchequewerknemer in VTE, voor directe brutokosten van € 20.805. Aangezien 2020 werd gekenmerkt door de gezondheids crisis, vergelijken we de bedragen van de nettokosten van het stelsel van 2021 niet met die van het vorige jaar.

Tabel 16: Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021

		Totaalbedrag in euro	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 232.593.362	€ 18.942
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 16.015.663	€ 1.304
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.618.530	€ 213
	Administratiekosten van de maatregel	€ 419.029	€ 34
	Terugbetaling van opleidingen	€ 422.613	€ 34
	Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 3.389.888	€ 276
	Totale brutokosten	€ 255.459.085	€ 20.805
Directe terugverdieneffecten	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 159.460.901	€ 12.986
	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 17.414.286	€ 1.418
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.428.608	€ 442
	Totale directe terugverdieneffecten	€ 182.303.795	€ 14.847
Indirecte terugverdieneffecten	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 59.829.903	€ 4.873
	Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.352.448	€ 436
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Lagere kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden ...)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	€ 65.182.351	€ 5.308
Directe en indirecte terugverdieneffecten	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten	€ 247.486.146	€ 20.155
Indirecte kosten	Kosten van de langdurig zieken	€ 23.333.431	€ 1.900
	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	€ 23.333.431	€ 1.900
Nettokosten		€ 31.306.370	€ 2.550

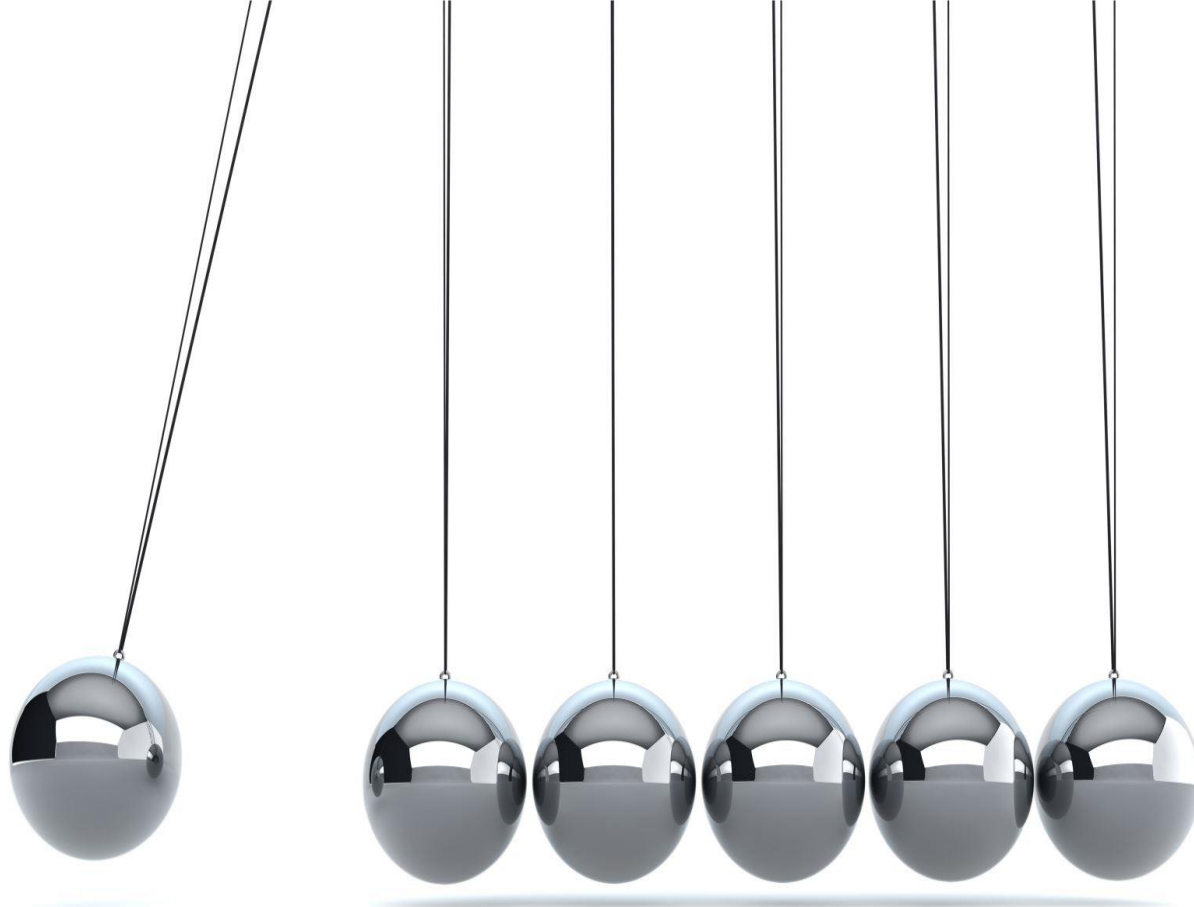
Bron: IDEA Consult

Het is echter belangrijk op te merken dat de meeste terugverdieneffecten zich situeren op het niveau van de federale overheid terwijl de brutokosten op het niveau van de gewesten liggen. De meeste terugverdieneffecten – met uitzondering van de kostenbesparingen voor de begeleiding van



werkzoekenden, met 25 % van de inkomsten van de PB als gevolg van de financieringswet, maar ook de daling van de kosten van de rusthuizen en de thuiszorgdiensten, die echter niet kunnen worden gekwantificeerd – hebben immers betrekking op federale bevoegdheden en zijn dus ten voordele van dit bevoegdheidsniveau.





DEEL 6

Conclusies en aanbevelingen



1 / Inleiding

In dit verslag werd de evaluatie 2021 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorgesteld. Naast de jaarlijkse analyse van het aantal aangekochte Brusselse dienstencheques, van de 3 belangrijkste actoren van het stelsel en van de kwaliteit van de tewerkstelling in de sector, had dit verslag tot doel [de opleidingspraktijken in het Brussels stelsel van de dienstencheques grondig te bestuderen met een bijzondere focus op de rol die het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Gewest daarin speelt \(OFDC\)](#). Bovendien hebben we de nettokosten van het dienstenchequestelsel berekend door rekening te houden met de directe en indirecte terugverdieneffecten, naast de indirecte kosten. Deze conclusie bevat dus de volgende onderdelen:

- ▶ Belangrijkste conclusies over [het belang van het stelsel van de dienstencheques](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen over [de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen over [de opleiding van huishoudhulpen in de dienstenchequesector](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ▶ Belangrijkste conclusies over [de kosten van het stelsel van de dienstencheques](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



2 / Belangrijkste conclusies over de stand van zaken 2021 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De markt van de dienstencheques kent een heropleving, maar dit is onvoldoende groot om de gevolgen van de gezondheidscrisis van 2020 op te vangen.

In 2021 zien we een herstel van de markt van de dienstencheques met een **groei van +17,8 % aan aangekochte dienstencheques** na een jaar dat gekenmerkt werd door de gezondheidscrisis (-17,5 %) en de gevolgen van de lockdownmaatregelen die daarmee gepaard gingen. Hoewel dit groeipercentage ongetwijfeld wijst op een heropleving van de activiteit, blijft het totale aantal aangekochte dienstencheques, dat de kaap van 16 miljoen eenheden overschrijdt, onder het niveau van voor de crisis (ongeveer een half miljoen dienstencheques minder) en ligt het eerder in de buurt van het niveau dat in 2018 werd waargenomen.

Het herstel van de activiteit, in termen van aankoop van dienstencheques, is dus eerder bescheiden door de **verlenging van bepaalde gezondheidsmaatregelen en de context van het einde van de crisis**. We hebben immers vastgesteld dat het niveau van 2021 dat van 2019 niet heeft ingehaald door een lager gebruik van Brusselse dienstencheques gedurende bepaalde specifieke maanden. In de eerste plaats in januari en februari, toen nog enkele inperkingsmaatregelen van kracht waren, maar ook in juli, wegens een groter aantal vertrekken met vakantie na twee jaar reisbeperkingen en in oktober, de maand waarin de telewerkmaatregelen opnieuw werden ingevoerd. Hierdoor **ligt het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker, dat 142 bedraagt in 2021, nog steeds onder het niveau van 2019 en zelfs 2018 (146)**. We merken op dat gebruikers tussen 45 en 64 jaar gemiddeld het grootste aantal Brusselse dienstencheques gebruiken, in tegenstelling tot de jongeren (jonger dan 35 jaar).

Wat de **elektronische dienstencheques** betreft, zien we daarentegen een verdere positieve evolutie van hun gebruik. Het percentage Brusselse gebruikers dat de elektronische versie van de dienstencheques gebruikt, in plaats van de papieren versie, neemt sinds enkele jaren gestaag toe. Van 33,4 % in 2017 overschreed het de drempel van 50 % in 2019, terwijl 62,2 % van de gebruikers van dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voortaan gebruik maakt van de elektronische drager. Wat het aantal aangekochte dienstencheques betreft, is het aandeel elektronische dienstencheques eveneens aanzienlijk gestegen tot 61,0 % in 2021. Hoewel het de jongste gebruikers zijn die het vaakst geneigd zijn om elektronische dienstencheques te gebruiken, zien we bij de oudste gebruikers de grootste evolutie van het relatieve aantal elektronische gebruikers.

Ten slotte kende het aantal gebruiksters van **dienstencheques “moederschapshulp”** in 2021 een sterke stijging (+17,3 %). Dat zijn er dus veel meer dan in 2019. Hoewel de gezondheidscrisis van 2020 hun aantal deed dalen (-8,7 %), lijkt ze de groei op lange termijn niet te hebben gehinderd. Parallel daarmee steeg het aantal in 2021 toegekende dienstencheques voor moederschapshulp met 16,3 % ten opzichte van 2020 en vertegenwoordigt het maar liefst 0,4 % van alle in 2021 “aangekochte” Brusselse dienstencheques.

De groei van het aantal gebruikers van het dienstenchequestelsel trekt weer aan in 2021 om het niveau van 2019 te bereiken

Na een constante groei (tussen 2,0 % en 3,1 % per jaar) van het aantal gebruikers van Brusselse dienstencheques van 2016 tot 2019, werd 2020 gekenmerkt door een duidelijke daling (-2,2 %) die we konden verklaren door de lockdownmaatregelen en social distancing in het kader van de



gezondheids crisis. In 2021 heeft de evolutie haar normale koers hervat met een [groei van 2,2 % tot 111.935 gebruikers van Brusselse dienstencheques](#) (11,9 % van de Brusselse volwassen bevolking), dat zijn bijna evenveel Brusselaars als in 2019.

Dit resultaat wijst erop dat de gezondheidscontext van 2021 geen invloed heeft gehad op de dynamiek van de in- en uitstroom van de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, maar evenmin toeliet de achterstand van 2020 in te halen. Uit de telling van de nieuw ingeschreven gebruikers, die in 2021 niet talrijker zijn (14.191) dan in 2019 (13.971), blijkt immers dat [een groot deel van de Brusselaars die hun zin om voor het eerst dienstencheques te gebruiken in 2020 hun aankoop van dienstencheques nog hebben uitgesteld in 2021](#), waardoor het potentiële aantal nieuwe gebruikers is verminderd.

Als we kijken naar het [profiel van de gebruikers](#) en dit vergelijken met de in Brussel gedomicilieerde bevolking van 18 jaar en ouder, blijkt dat de dienstenchequegebruikers verhoudingsgewijs vaker woonachtig zijn in de rijkste gemeenten van het Gewest, ouder zijn dan gemiddeld (24,5 % van gebruikers is ouder dan 65 jaar tegenover 16,9 % in de totale bevolking), vaker van Belgische nationaliteit (70,6 % tegenover 62,4 %) en afkomst zijn (45,5 % tegenover 22,6 %), minder vaak eenoudergezinnen zijn (9,7 % tegenover 12,7 %) maar vaker koppels zonder kinderen (22,3 % tegenover 19,3 %), ook vaker aan het werk zijn (61,4 % tegenover 44,6 %), voornamelijk in een voltijdse betrekking (73,9 % tegenover 68,5 %) en gemiddeld meer verdienen dan een niet-gebruiker (74,7 % heeft een gemiddeld brutodagloon van meer dan 140 euro tegenover 42,4 % van de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder). Al deze vaststellingen duiden erop dat [de financiële middelen waarover een Brusselaar beschikt een, zo niet de, bepalende factor vormt voor het gebruik van dienstencheques](#).

Het aantal dienstenchequeondernemingen in Brussel stabiliseert terwijl hun marktaandeel daalt

Het Brussels stelsel van de dienstencheques telde in 2021 503 ondernemingen die er actief waren, dat zijn er 35 minder dan in 2020. Parallel daarmee is de mediaanomvang van de bedrijven blijven stijgen in 2021. De [trend naar concentratie van de ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques](#) wordt dus bevestigd terwijl deze sector al grotendeels gedomineerd wordt door de grote en middelgrote ondernemingen.

Met uitzondering van 2020 (min 6,0 %) en in tegenstelling tot de ondernemingen met maatschappelijke zetel buiten het Brussels Gewest waarvan het aantal jaar na jaar daalt, lijkt [het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in Brussel zich te stabiliseren](#) sinds 2019. In 2021 waren dat er 232, goed voor niet minder dan 46,1 % van alle ondernemingen die actief zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel.

Hoewel de Brusselse ondernemingen een minderheid zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, domineren ze toch de markt aangezien 84,2 % van de Brusselse dienstencheques in hun voordeel werden terugbetaald. We merken echter op dat [het marktaandeel van de Brusselse ondernemingen afneemt](#), want het is gedaald van 86,3 % in 2019 tot 84,2 % in 2021. Het aantal terugbetaalde dienstencheques aan Vlaamse ondernemingen die in 2020 al actief waren in Brussel is gemiddeld proportioneel sterker gestegen (+36 %) dan bij hun Brusselse tegenhangers (+23 %). Het zijn voornamelijk de Vlaamse ondernemingen die in 2019 al een aanzienlijk activiteitenvolume hadden, die veel betere resultaten (qua vooruitgang) boekten dan de Brusselse ondernemingen door het grootste deel van het activiteitenvolume op te slurpen dat werd achtergelaten door de ondernemingen die in 2020 hun activiteiten hebben stopgezet in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Net als in de voorgaande jaren, zijn het voornamelijk [de private handelsondernemingen die de markt van de Brusselse dienstencheques domineren](#). In 2021 zijn ze goed voor 77,9 % van de ondernemingen



die actief zijn in Brussel, terwijl ze 94,8 % van de huishoudhulpen actief in Brussel tewerkstellen en bijna 95,9 % van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd. We merken ook op dat, hoewel hun marktaandeel vergelijkbaar is gebleven met 2020, de handelsvennootschappen in 2021 een groter aandeel van de actieve huishoudhulpen in Brussel (+0,3 %) en van de ondernemingen van het Brusselse dienstenchequestelsel (+0,8 %) vertegenwoordigen.

Het aantal in Brussel actieve en woonachtige dienstenchequewerknemers ligt opnieuw boven het niveau van voor de crisis

In 2021 waren 27.617 dienstenchequewerknemers actief in het Brussels Gewest waarvan 20.824 gedomicilieerd waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor 12.279 voltijdse equivalenten (VTE). Hier en elders zien we een [heropleving van het aantal actieve werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques](#) (+3,3 %), maar dat is onvoldoende om de niveaus van 2019 en zelfs 2018 in te halen.

Er tekent zich echter een positievere trend af wanneer we enkel kijken naar de werknemers die in Brussel wonen. Hun aantal heeft immers niet alleen het niveau van voor de crisis ingehaald, maar ook overschreden. Met andere woorden, het zijn voornamelijk niet-Brusselse werknemers die in 2020 hun werk in de Brusselse dienstencheques verloren, terwijl [de ondernemingen van het stelsel in 2021 de voorkeur gaven aan de Brusselaars bij aanwervingen](#), waarschijnlijk omwille van flexibiliteit en verplaatsingskosten.

Deze positieve vaststelling moet echter enigszins worden genuanceerd, [want hoewel het aantal Brusselse werknemers in VTE ook in 2021 is gestegen \(+18,5 %\), blijven ze minder talrijk dan in 2019 \(20.771 VTE\)](#). Dit lager dan normale resultaat houdt ook verband met de vermindering van de activiteit die we hebben vastgesteld en die plaatsvindt in bepaalde maanden van het jaar, vooral wegens bepaalde beperkingen en voorzorgsmaatregelen in verband met COVID die nog in voege waren of opnieuw ingevoerd werden in 2021.

Wanneer we kijken naar [het profiel van de Brusselse werknemers die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques](#) en dit vergelijken met de actieve bevolking die in Brussel gedomicilieerd is, blijkt dat de dienstenchequesector verhoudingsgewijs veel meer Brusselaars van het vrouwelijke geslacht aantrekt (95,3 % versus 45,5 %), die ouder zijn dan 40 jaar (64 % versus 51,9 %), met kinderen (66,1 % versus 55,1 %) en van niet-Belgische afkomst (98,1 % versus 71,1 %). Andere categorieën van werknemers zijn ook ondervertegenwoordigd in het dienstenchequestelsel. Dat is het geval voor jonge Brusselse werknemers (18-29 jaar) die weinig vertegenwoordigd zijn, ook al stijgt hun aandeel (10,7 % in 2021 tegenover 9,5 % in 2019), zoals dat van de 50-plussers in de loop der jaren. Bovendien blijkt dat de tewerkstelling in de dienstenchequesector meer gevestigd is in de armste gemeenten van het gewest, met name in Anderlecht, Sint-Joost-ten-Node en Sint-Gillis. Dit profiel bevestigt [de integratiefunctie van het stelsel van de dienstencheques](#) voor de meest kwetsbare werknemers die ver van de arbeidsmarkt staan.



3 / Belangrijkste bevindingen over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Gemiddeld verdient een Brusselaar die werkzaam is in de dienstenchequesector 1.160 euro bruto per maand voor een wekelijkse arbeidsduur van 21,9 uur

In 2021 bedraagt het aantal werkuren dat wordt betaald aan een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld **21,9 uur per week** tegenover 18,6 uur in 2020, met dus een verwachte heropleving door het einde van de crisis. Toch blijft dit aantal gemiddeld lager dan de waarden die werden waargenomen tussen 2016 en 2019 (tussen 22,9 en 23,1), wat het effect weergeeft van de activiteitenbeperkingen die werden opgelegd door de gezondheidssituatie en die aanhielden tijdens bepaalde periodes van het jaar, hoewel ze beperkter waren in 2021 dan in 2020.

In termen van uurloon verdient een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld **€ 12,23 bruto per uur** voor een loonequivalent dat geraamd wordt op **1.160 euro bruto per maand**. Hoewel dit bedrag geen rekening houdt met de eventuele tijdelijke werkloosheidsuitkeringen die de dienstenchequewerknemers in 2021 ontvingen als gevolg van de gezondheidscrisis, lijkt het toch bijzonder laag aangezien het zich onder de armoedegrens bevindt.

Hoewel het springeffect nog steeds meer dan gering is voor de Brusselse huishoudhulpen, stijgt de gemiddelde anciënniteit en daalt het verloop in het Brussels stelsel van de dienstencheques

De analyses van de vroegere en latere beroepssituatie van de in de dienstenchequesector actieve Brusselse werknemers die actief zijn in het Brussels dienstenchequestelsel hebben het mogelijk gemaakt om de tewerkstellingssituatie van de werknemers voor en na hun toetreding tot het stelsel aan het licht te brengen.

Op basis van een vergelijking met onze resultaten van 2019 hebben we kunnen vaststellen dat het **personeelsverloop daalt** in 2021, een jaar waarin we slechts 12,2 % nieuwe Brusselse werknemers tellen in het Brussels dienstenchequestelsel (in de zin dat ze er nog niet werkten in 2020), terwijl het in 2019 maar liefst 27,6 % nieuwe Brusselse werknemers waren.

Daarnaast zien we een **stijging van de gemiddelde anciënniteit** van de dienstenchequewerknemers die in Brussel werken en wonen. Hoewel in 2019 slechts 57,4 % van hen al 4 jaar eerder in het Brussels stelsel van de dienstencheques werkte, bevond maar liefst 64,9 % zich in 2021 in deze positie.

Tot slot heeft, van 2018 tot 2020, 12,1 % van de Brusselse werknemers die actief zijn in de dienstenchequesector zijn baan verloren of verlaten, waarvan 1,9 % aangeworven werd als loontrekkende in een andere sector, 0,8 % zich vestigde als zelfstandige en 0,8 % met pensioen of brugpensioen ging. De anderen zijn ofwel werkzoekenden geworden die uitkeringen genieten (1,6 %), of ze zijn inactief of ze bevinden zich in ieder geval in een situatie die hen niet toelaat aangegeven inkomsten te ontvangen in België (7,0 %). We kunnen dus besluiten dat **het 'springplank'-effect naar een andere job niet terug te zien is** in de realiteit, laat staan voor werknemers met woonplaats in Brussel



4 / Belangrijkste bevindingen over de opleiding van huishoudhulpen met dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

We hebben ook aandacht besteed aan de opleidingspraktijken in het Brusselse dienstenchequestelsel met een bijzondere focus op de rol die het Opleidingsfonds Dienstencheques van het Brussels Gewest (OFDC) daarin speelt. Hiervoor hebben we ons gebaseerd op de administratieve gegevens van het OFDC en het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques (Vorm DC) alsook op de informatie verzameld tijdens de semi-directieve gesprekken die we hebben gevoerd met de directeurs van het OFDC en Vorm DC, de werkgeversfederaties, de vakbonden en 10 dienstenchequebedrijven.

BEV, Vorm DC, OFDC: drie financieringsbronnen voor opleidingen voor dienstenchequewerknemers

Op 7 mei 2014 heeft paritair subcomité 322.01 een opleidingsverplichting voor nieuwe werknemers vastgelegd. Het betreft een opleidingstraject met een duur tussen 9 en 18 uur bestemd voor de nieuw aangeworven huishoudhulpen die nooit gewerkt hebben met een contract van paritair subcomité 322.01. Bovendien heeft het op 24 juni 2011 ook een collectieve opleidingsverplichting vastgelegd van 16 uur per jaar per voltijdse equivalent (VTE). Vandaag zijn er drie verschillende financieringsbronnen die rechtstreeks toegankelijk zijn voor ondernemingen en dienstenchequewerknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om opleidingen te organiseren en eraan deel te nemen en zo hun verplichtingen ter zake na te komen.

Betaald educatief verlof (BEV) is een systeem dat toegankelijk is voor alle werknemers die in België tewerkgesteld zijn door een privéonderneming of door een autonoom overheidsbedrijf. Het biedt hen de mogelijkheid om een opleiding te volgen, overdag of tijdens glijdende werkuren, met behoud van hun loon, om vaardigheden te ontwikkelen die hen in staat zullen stellen om loopbaanontwikkeling of omscholing te overwegen.

Vorm DC is het Sectoraal Opleidingsfonds Dienstencheques van paritair subcomité 322.01. Zijn hoofdactiviteit bestaat uit het organiseren en financieren van opleidingstrajecten voor nieuw aangeworven huishoudhulpen die nooit gewerkt hebben in paritair subcomité 322.01. Zo kan elke onderneming in paritair subcomité 322.01 die nieuwe aanwervingen doet, onder bepaalde voorwaarden recht hebben op terugbetaling van de daaraan verbonden kosten. Bovendien organiseert en financiert Vorm DC sinds enkele jaren rechtstreeks opleidingen voor dienstenchequewerknemers die reeds tewerkgesteld zijn, om coach te worden op het terrein of rond het thema welzijn op het werk. Ze hebben ook een programma uitgewerkt voor huishoudhulpen jonger dan 26 jaar dat hen ertoe brengt een opleiding te volgen die tot doel heeft hen te helpen zich goed te voelen in hun werk en hun motivatie hoog te houden.

Tot slot is het **Brussels Opleidingsfonds Dienstencheques (OFDC)** een systeem waarmee het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ondernemingen wil ondersteunen die hun werknemers willen opleiden. Het beoogt echter enkel de ondernemingen die erkend zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, waarbij de ondernemingen die erkend zijn in de twee andere gewesten een beroep moeten doen op het opleidingsfonds van hun respectieve gewest. Het Fonds subsidieert opleidingen van verschillende types (intern, extern of op het terrein) die verschillende thema's kunnen behandelen voor zover deze verband houden met de functie die de werknemer uitoefent. Naast zijn algemene opleidingsbeleid ondersteunt het Brusselse OFDC ook meer specifieke opleidingsacties die inspelen op meer conjuncturele behoeften (de COVID-opleidingen) of die beantwoorden aan doelstellingen die werden vastgelegd op het niveau van het Gewest (opleidingstrajecten voor nieuwe werknemers die voordien



werkzoekenden of leefloontrekkers waren). Sinds 2017 heeft het OFDC ook beslist om opleidingen te financieren die gericht zijn op de professionele doorstroming van de huishoudhulpen met dienstencheques naar een ander beroep of een andere activiteitssector.

BEV speelt in op de behoefte van de huishoudhulpen om talen te leren, maar nog te weinig op hun zin/behoefte aan beroepsmobiliteit

Tussen september 2019 en augustus 2020 werden 53 opleidingen van meer dan 32 uur gefinancierd door BEV voor huishoudhulpen in de dienstenchequesector met woonplaats in Brussel. [Ondanks de gezondheidscrisis zien we een positieve evolutie tijdens academiejaar 2020-2021, aangezien 88 huishoudhulpen konden genieten van een financiering door BEV.](#)

De meeste van deze opleidingen zijn echter niet rechtstreeks gericht op een beroepsomscholing, maar beantwoorden aan een andere essentiële behoefte van een groeiend aantal huishoudhulpen in de dienstenchequesector die actief zijn in Brussel (zie verder) [aangezien 67,4 % van de gefinancierde opleidingen betrekking had op het leren van talen](#). De andere opleidingen die werden gefinancierd, zijn in volgorde het onderwijs voor sociale promotie (9,9 %), de sectorale opleidingen (7,8 %) erkend door een beslissing van het bevoegde paritair comité, de algemene opleidingen (7,1 %) georganiseerd door een vakbondsorganisatie, de opleidingen erkend door de Erkenningscommissie (5,7 %) en het hoger onderwijs (2,1 %). Hoewel het duidelijk is dat sommige van deze opleidingen rechtstreeks tot doel hebben de beroepsmobiliteit van de opgeleide huishoudhulpen te bevorderen, zoals de sociale promotie en het hoger onderwijs, is dit niet het geval voor de andere soorten opleidingen.

Kortom, [heel weinig huishoudhulpen kregen de kans om opleidingen te volgen met het oog op beroepsmobiliteit](#). Wanneer bedrijven hierover worden bevraagd, geven ze heel wat redenen aan die de onverschilligheid voor deze opleidingen kunnen verklaren. Ten eerste beschikt slechts een klein deel van de huishoudhulpen over de nodige vaardigheden, kansen en motivatie om met succes een lang opleidingstraject te volgen. Bedrijven zijn over het algemeen terughoudend om hun werknemers door te verwijzen naar andere sectoren wanneer tegelijkertijd de volledige dienstenchequemarkt geconfronteerd wordt met een tekort aan arbeidskrachten. Ten slotte zijn er ook bedrijven die vinden dat het niet aan hun rol als werkgever is om de professionele doorstroming van hun werknemers voor te bereiden, terwijl andere zeggen dat ze niet weten hoe ze dat moeten aanpakken, naar waar ze moeten doorverwijzen enz.

Op vier jaar tijd heeft Vorm DC in Brussel de opleiding gefinancierd van meer dan 5.000 nieuwe dienstenchequewerknemers, maar slechts een miniem deel ervan is actief in het Brusselse dienstenchequestelsel.

Tussen 2017 en 2021 volgden 5.187 nieuwe dienstenchequewerknemers in Brussel een opleidingsprogramma gefinancierd door Vorm DC met gemiddeld 3,48 afzonderlijke opleidingen en 10,44 uren per werknemer. Aangezien Vorm DC een opleidingstraject van 9 tot 18 uur terugbetaalt, kunnen we dus besluiten dat [een meerderheid van bedrijven opteert voor de minimale optie van 9 uur opleiding](#) per nieuwe werknemer.

De door Vorm DC voorgestelde opleidingstrajecten voor nieuwe werknemers zijn gericht op [het aanleren van de basisvaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep van huishoudhulp](#). De meest succesvolle thema's die aan bod komen, zijn de thema's huishoudelijk strijken, klantgericht werken, werkorganisatie bij de klant en kennis van producten en materialen. Anderzijds [zijn de opleidingen bedoeld om de goede gezondheid en veiligheid van de huishoudhulpen te garanderen](#) [weinig verstrekt](#), wat verbazingwekkend kan lijken gezien de toenemende problematiek van langdurige



arbeidsongeschiktheid in de sector. In 2021 had slechts 8,5 % van de opleidingen betrekking op ergonomie en 11,5 % op preventie en veiligheid op het werk. Deze opleidingen kwamen echter nog minder vaak aan bod voor het jaar 2021, dus de evolutie is positief.

Van de 5.187 opgeleide werknemers zijn er slechts 48 actief in het Brusselse dienstenchequestelsel. Het is moeilijk om rekenschap te geven van een [zo lage opkomst van de Brusselse werknemers](#), vooral omdat deze opleidingen in Brussel worden gegeven. Dit strookt echter met wat de door ons bevroegde bedrijven (actief in het Brusselse stelsel) melden wanneer ze verklaren geen gebruik te maken van Vorm DC om hun werknemers op te leiden. Een van de aangehaalde redenen is dat veel bedrijven niet op de hoogte zijn van de werking en het aanbod van Vorm DC. We zien ook het gebrek aan homogeniteit in de administratieve stappen die de verschillende opleidingsfondsen aan de bedrijven vragen, de mogelijkheid die het Brusselse OFDC geeft om het geheel van een opleiding te financieren die nieuwe en oudere werknemers combineert, en tot slot het feit dat Vorm DC de coachingsessies niet financiert en geen taalopleidingen aanbiedt, beide nochtans erg belangrijk voor de nieuwe werknemers in Brussel.

Naast het financieren van opleidingen voor nieuwe werknemers organiseert Vorm DC ook [opleidingen voor reeds tewerkgestelde werknemers](#). Tussen 2019 en 2021 werden in Brussel 22 opleidingen over welzijn op het werk georganiseerd door het Werkbaarheidsfonds en gegeven aan 252 deelnemers. Deze opleidingen omvatten 10 tot 15 deelnemers, gemiddeld 11,45 deelnemers per opleiding. De thema's die het meest aan bod kwamen waren ergonomie, werkmotivatie en eerste hulp.

Het OFDC kent een jaarlijkse groei van het aantal gefinancierde opleidingen, behalve in 2020

Het aantal opleidingen gefinancierd door het Brusselse OFDC stijgt gestaag, van 739 in 2017 naar 982 opleidingen in 2019. In diezelfde periode stijgt de duur van de opleidingen, terwijl het gemiddelde aantal werknemers per opleiding daalt, wat een goed [teken is dat de kwaliteit van de opleidingen verbetert](#). Toch valt in 2020 de groei van de opleidingen stil, met slechts 631 gefinancierde opleidingen. Deze daling is uiteraard te verklaren door de maatregelen die werden genomen om de gezondheids crisis van COVID-19 te bestrijden, die de mogelijkheid beperkt om ofwel fysiek samen te komen ofwel te nauwe contacten te hebben. Toch moet er ook rekening mee kunnen worden gehouden dat het OFDC vanaf het begin van de gezondheids crisis van 2020 een opleidingsmodule "betreffende de noodzakelijke sanitaire maatregelen voor de preventie van besmettingsrisico's bij de uitvoering van huishoudhulpactiviteiten" heeft aangeboden en georganiseerd. Deze module werd in hoge mate ingezet en gewaardeerd door de dienstenchequeondernemingen.

In 2019 waren de opleidingsthema's, die meestal (vooraf) geselecteerd werden door de bedrijven zelf, die het vaakst aan bod kwamen: efficiënte werkorganisatie (38,3 %), veiligheid en hygiëne (24,8 %) en ergonomie (16,3 %). Deze drie thema's vertegenwoordigden dus alleen al 80 % van de opleidingen die dat jaar door het OFDC werden gefinancierd. Daarna volgen houding, taal, EHBO, knowhow met klanten en communicatie terwijl opleidingen rond assertiviteit en initiatief en klantgerichtheid bijna nooit worden gegeven. Ten slotte verliezen bepaalde thema's in de loop der tijd aan belang (EHBO), terwijl andere eraan winnen. Dat is het geval voor knowhow met klanten (5,5 % in 2020 tegenover 2,7 % in 2017), communicatie (2,7 % tegenover 0,7 %) en beroepsmobiliteit (2,1 % tegenover 0 %).

Vervolgens, hoewel, in overeenstemming met de toenemende belangstelling van het Brusselse OFDC voor opleidingen inzake beroepsmobiliteit, het thema van de beroepsmobiliteit in 2020 aan belang heeft gewonnen, blijkt dat opleidingen van dit type vrijwel uitsluitend gevolgd werden voor huishoudhulp die coach op het terrein wilden worden of de informaticabasisvaardigheden wilden aanleren en dus geenszins voor een intersectorale beroepsmobiliteit. Naast de redenen die al werden aangehaald om het zeer geringe gebruik te verklaren van educatief betaald verlof door de huishoudhulp in de dienstenchequesector voor de financiering van opleidingen inzake



beroepsmobiliteit, komt een andere verklaring voor het niet organiseren van dergelijke opleidingen rechtstreeks voort uit het aanbod van het Brusselse OFDC. [In de catalogus van het Brusselse OFDC worden momenteel heel weinig opleidingen voor beroepsmobiliteit aangeboden.](#)

Wat het format van de opleidingen betreft, waren 53,1 % van de door het OFDC gefinancierde opleidingen in 2020 externe opleidingen, 39,8 % interne opleidingen, 5,4 % opleidingen gegeven op het terrein en 1,7 % opleidingen gevolgd door een nieuwe werknemer van de doelgroep. Terwijl in 2017 een meerderheid van de opleidingen werd gegeven door interne opleiders van de onderneming, zien we vanaf 2018 een toenemend beroep op externe opleiders, dit wil zeggen professionele opleiders die niet in loondienst zijn bij de dienstenchequeonderneming. [De erkende ondernemingen beseften immers geleidelijk het voordeel van de externe opleidingen](#), die het mogelijk maken om meer technische kennis op kwalitatieve wijze te verstrekken en beter de aandacht van hun huishoudhulpen te trekken, terwijl sommige relatief grote ondernemingen ervoor kozen om hun eigen onafhankelijk opleidingscentrum op te richten om hun huishoudhulpen in de dienstenchequesector op te leiden (en zo meer financiering aan te trekken).

[Het jaarlijkse budget dat aan het Brusselse OFDC wordt toegekend, is onderbenut want slechts 24,8 % van de 367 bedrijven die er toegang toe hadden, hebben het in 2020 minstens één keer gebruikt.](#)

Sinds 2018 beschikt het Brusselse OFDC over een jaarlijks budget van 1,4 miljoen euro, te verdelen over de verschillende ondernemingen die actief zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel. [Nooit werd meer dan de helft van dit budget gebruikt](#) aangezien het record 45,9 % van het in 2019 bestede budget bedraagt.

In 2020 hebben van de 367 bedrijven die over een opleidingsbudget beschikten bij het Brusselse OFDC³³, slechts 91 bedrijven (24,8 %) hun opleidingsbudget minstens gedeeltelijk gebruikt. [De ondernemingen die een beroep doen op het Brusselse OFDC zijn vaker grote ondernemingen](#) (meer dan 250 werknemers), handelsvennootschappen (inclusief invoegbedrijven), [OCMW's en PWA's](#), terwijl we een omgekeerde trend zien voor vzw's en natuurlijke personen. Deze laatste zijn immers heel vaak kleine structuren die geen toegang hebben tot de informatie en het administratief personeel waarover overheidsorganisaties en grotere ondernemingen beschikken.

Gelet op het feit dat het OFDC de belangrijkste financieringsbron vormt voor opleidingen voor de Brusselse ondernemingen, tonen deze resultaten aan dat [een meerderheid van de Brusselse ondernemingen \(62,3 %\) geen of zeer weinig opleidingen organiseert](#), ook al benutten ze relatief meer het Brusselse OFDC (27,7 %) dan hun Vlaamse (25,0 %) en Waalse (8,3 %) tegenhangers. Het is echter interessant om op te merken dat van de ondernemingen die gebruik maken van het budget toegekend door het Brusselse OFDC en die wij geïnterviewd hebben, een meerderheid verklaart dat budget volledig uit te putten en dit zelfs ontoereikend vindt.

³³ Van de 538 ondernemingen die in 2020 werden erkend in het Brusselse dienstenchequestelsel, kregen 262 geen opleidingsbudget toegekend door het Brusselse OFDC omdat hun in 2019 slechts maximaal 2.000 Brusselse dienstencheques werden terugbetaald. Hierdoor hebben we deze 262 bedrijven uit onze analyses gehaald om ons enkel te concentreren op de 367 bedrijven die in 2020 over een opleidingsbudget beschikten bij het Brusselse OFDC.



Er zijn verschillende redenen waarom de dienstenchequeondernemingen de opleidingsfondsen niet gebruiken

De semi-directieve gesprekken die we hebben gevoerd bij 10 ondernemingen die erkend zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel hebben ons in staat gesteld een aantal moeilijkheden te identificeren die zich voordoen bij de ondernemingen en die hun keuze kunnen verklaren om het budget dat hen wordt toegekend door het Brusselse OFDC niet te benutten.

De eerste reden die bedrijven aanhalen is het [gebrek aan informatie en kennis](#) waarover ze beschikken over opleidingen en financieringen die voor hen toegankelijk zijn. Zij hebben moeite om de verschillende opleidingsmechanismen in de dienstencheques te identificeren en in tweede instantie te begrijpen en melden tekortkomingen in de communicatie en het gebrek aan duidelijkheid van de ter beschikking gestelde informatie, bijvoorbeeld via de website van het Brusselse OFDC. Ze geven aan dat ze te weinig tijd hebben om zelf informatie te zoeken, een probleem dat nog groter is voor kleine bedrijven en voor bedrijven die moeten jongleren met het OFDC van meerdere gewesten.

Over het algemeen waarderen bedrijven en werknemers de kwaliteit van de opleidingen en de vele positieve effecten die ze genereren op hun werknemers. Toch [worden de opleidingscatalogi aangeboden door het Brusselse OFDC en Vorm DC als onvoldoende gediversifieerd beschouwd](#). Ze richten zich te veel op het aanleren van de vaardigheden die nodig zijn voor de uitoefening van het beroep en te weinig op het welzijn van de huishoudhulp in het algemeen of op de professionele doorstroming. Deze opleidingen kunnen dus niet volledig beantwoorden aan de behoefte van alle huishoudhulpen, bijvoorbeeld wat het leren van talen of informatica betreft. Aangezien het opleidingsaanbod beperkt is, is het bovendien moeilijk voor bedrijven om steeds nieuwe opleidingen aan te bieden aan hun huishoudhulpen, waarbij sommige huishoudhulpen met een hogere anciënniteit zich dus genoodzaakt zien om eenzelfde opleiding meerdere keren te volgen.

Een andere belangrijke reden voor het niet organiseren van opleidingen door bedrijven is de indirecte kosten die eruit zouden voortvloeien voor een te laag rendement op investeringen. Enerzijds moet het volgen van een opleiding (terugbetaald aan 14,50 euro per uur per werknemer) vaak leiden tot de annulering van een of meer dienstprestaties (betaald aan 24,08 euro per uur), wat [een winstderving voor de onderneming betekent](#), des te meer als het aantal opleidingsuren het aantal geannuleerde prestatie-uren niet dekt.

Vervolgens hebben veel bedrijven ons toegegeven dat ze geen opleidingen organiseerden omdat [te veel werknemers afwezig waren](#) tijdens die opleidingen. Een afwezigheid wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid kost de onderneming immers veel geld omdat zij het loon van de huishoudhulp moet betalen (in ieder geval voor de eerste maand afwezigheid) terwijl zij geen financiering van het OFDC kan krijgen om de uurkosten van deze werknemer, die de facto de opleiding niet heeft gevolgd, te compenseren en omdat haar budget om de externe opleider te vergoeden lager zal zijn (factuur van maximaal € 100 per dag en per werknemer).

Een andere belemmering komt voort uit het feit dat de ondernemingen verklaren dat het voor hen [heel vaak onmogelijk is om één of twee werknemers](#) tegelijk op te leiden, zij moeten groepen van op te leiden huishoudhulpen vormen. Terwijl het organiseren van interne opleidingen niet altijd evident is, zeker niet voor de kleine ondernemingen die vaak geen zaal ter beschikking hebben, vereisen externe opleidingen vaak een minimumquorum van deelnemers. De kost van de externe lesgever ligt immers vast, terwijl de bedragen die het bedrijf ontvangt van het OFDC afhankelijk zijn van het aantal deelnemers aan de opleiding. Zo kan het gebeuren dat kleinere organisaties, die niet voldoende deelnemers kunnen bijeenbrengen om de kosten te dekken, geen beroep kunnen doen op externe opleiders of bereid moeten zijn een deel van de kosten van deze opleiders uit eigen middelen te



financieren. Deze moeilijkheid wordt nog versterkt door het feit dat de opleidingen georganiseerd door een externe opleidingsverstrekker zich kunnen bevinden in een gebied dat te ver verwijderd is van de woonplaats of het prestatiegebied van de huishoudhulpen en/of tijdens de werkuren. Ten slotte leidt de onmogelijkheid om een huishoudhulp individueel in te schrijven tot een onvermogen voor de dienstenchequeondernemingen om te beantwoorden aan de specifieke behoeften en verwachtingen van hun huishoudhulpen.

Hoewel de administratieve last die door het Brusselse OFDC wordt gevraagd over het algemeen als passend wordt beschouwd, verklaren kleine ondernemingen echter moeilijkheden te ondervinden om de indirecte administratieve lasten te dragen die worden veroorzaakt door de organisatie van opleidingen (de behoeften van de werknemers identificeren, de beschikbare opleidingen, de deelnemers samenbrengen enz.). In deze context lijkt het gebruik van een andere financieringsbron, zoals Vorm DC, vaak een extra administratieve last die ondernemingen ontmoedigt.



5 / Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2020

Het Brussels stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 87,7 % van de brutokosten

2020 werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, die een sterke impact had op het gebruik van dienstencheques en leidde tot een daling van de budgettaire kosten voor de tegemoetkoming in dienstencheques en de fiscale aftrek van 17 %. In 2021 is het aantal dienstencheques sterk gestegen en ligt het weer ongeveer terug op het niveau van voor de crisis. Bijgevolg zijn de budgettaire kosten voor de tegemoetkoming in de dienstencheques en de fiscale aftrek opnieuw gestegen tot het niveau van voor de crisis.

Tabel 17: Nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2021

		Totaalbedrag in euro	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 232.593.362	€ 18.942
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 16.015.663	€ 1.304
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.618.530	€ 213
	Administratiekosten van de maatregel	€ 419.029	€ 34
	Terugbetaling van opleidingen	€ 422.613	€ 34
	Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 3.389.888	€ 276
	Totale brutokosten	€ 255.459.085	€ 20.805
Directe terugverdieneffecten	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 159.460.901	€ 12.986
	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 17.414.286	€ 1.418
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.428.608	€ 442
	Totale directe terugverdieneffecten	€ 182.303.795	€ 14.847
Indirecte terugverdieneffecten	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 59.829.903	€ 4.873
	Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.352.448	€ 436
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Lagere kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden ...)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	€ 65.182.351	€ 5.308
Directe en indirecte terugverdieneffecten	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten	€ 247.486.146	€ 20.155
Indirecte kosten	Kosten van de langdurig zieken	€ 23.333.431	€ 1.900
	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	€ 23.333.431	€ 1.900
Nettokosten		€ 31.306.370	€ 2.550

Bron: IDEA Consult



Zo **bedroegen de brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 255,5 miljoen in 2021**. Deze kosten bestaan voornamelijk uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques (91 % van de totale kosten). Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers in voltijdse equivalenten, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met een budgettaire kostprijs van € 20.805 per jaar in 2021 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, een bedrag dat lager is dan in 2020 (€ 23.472) voornamelijk door een hoger aantal VTE in 2021.

Hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, slaagt het systeem erin om, door zijn doelstellingen te halen, deze met bijna 87,7 % te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten genereert de dienstenchequesector immers **nettokosten van € 2.550 per dienstenchequewerknemer in VTE**, voor directe brutokosten van € 20.805.



6 / Voornaamste aanbevelingen betreffende het dienstenchequesstelsel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Een systeem dat alle werknemers op een relevante manier moet kunnen opleiden

Uit deze evaluatie is gebleken dat, ondanks alle door VormDC en het Brusselse sectoraal vormingsfonds dienstencheques ontwikkelde acties, [een meerderheid van de huishoudhulpen die actief zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel van dienstencheques nooit een opleiding hebben gevolgd](#), noch bij hun indienstneming, noch later. Van 2020 tot 2021 werden immers slechts 49 werknemers van het Brusselse dienstenchequesstelsel door VormDC opgeleid., terwijl 62,3% van de in Brussel actieve bedrijven in 2020 helemaal geen gebruik heeft gemaakt van het budget dat hun door het Brusselse sectoraal vormingsfonds dienstencheques is toegekend.

[Deze situatie moet absoluut veranderen](#), want opleiding is van essentieel belang voor het verlenen van een kwaliteitsdienst, voor het welzijn, de gezondheid en de veiligheid van de werknemer en voor de mogelijkheid voor deze laatste om een omscholing in een andere sector te overwegen. Het is om al deze redenen dat het Belgische federale parlement momenteel werkt aan een "Deal voor werkgelegenheid" die een opleidingsverplichting van 5 dagen per jaar en per VTE zou opleggen, die op korte termijn zeer moeilijk na te leven zal zijn voor de dienstenchequebedrijven, vooral na een periode van gezondheids crisis die de opleidingsdynamiek van vele huishoudhulpen heeft doorbroken. Daarom moeten bedrijven die hun werknemers niet opleiden, worden aangemoedigd hun standpunt te wijzigen, moeten de nodige budgetten ter beschikking worden gesteld van bedrijven die hun huishoudhulpen meer of beter willen opleiden, en moet ervoor worden gezorgd dat elke huishoudhulp een opleiding kan vinden die is aangepast aan zijn of haar wensen en behoeften.

Om dit probleem aan te pakken, hebben wij met de hulp van de ondervraagde ondernemingen en sociale partners [5 algemene aanbevelingen](#) geformuleerd, [waarvoor verschillende soorten specifieke acties zijn vastgesteld](#). Deze aanbevelingen zijn gericht tot de Brusselse overheid en het sectoraal vormingsfonds voor de dienstencheques en vereisen de medewerking van VormDC, 'Bruxelles formation' en alle betrokkenen bij het systeem van de dienstencheques. Om deze samenwerking te vergemakkelijken, zou een kaderovereenkomst tussen het Brussels Gewest en de sector moeten worden opgesteld om een ruimte voor overleg/medebouw te creëren en, indien een deel van het resterende budget van de Brusselse OFDC kan worden vrijgemaakt voor de financiering van deze maatregelen, de nodige middelen vrij te maken.

[Algemene aanbeveling 1: informeren en ondersteunen van bedrijven en werknemers met dienstencheques](#)

Met uitzondering van de grote bedrijven en de integratiebedrijven, verklaarden alle geïnterviewde bedrijven dat het hen aan informatie ontbrak; sommigen wisten zelfs niet dat er twee afzonderlijke opleidingsfondsen bestaan. Ofwel hebben ze geen tijd om zich te informeren, ofwel weten ze niet waar ze de informatie moeten zoeken of begrijpen ze die niet met zekerheid. De meeste ondernemingen nemen er dus genoeg mee geen opleiding te geven of deze te geven zonder deze te laten financieren of, in het beste geval, zich te beperken tot het budget dat hun door het Brusselse sectoraal vormingsfonds voor dienstencheques wordt toegekend. Met het oog hierop lijkt het ons van essentieel belang hen correct te informeren en hen naar de juiste financieringsbron te leiden, afhankelijk van het soort opleiding en het profiel van de werknemer die zij willen opleiden. De eerste actie die het Brussels



sectoraal vormingsfonds voor dienstencheques moet ondernemen, en waarvoor veel tijd en energie moet worden uitgetrokken, is dus het [informerende van alle ondernemingen \(vooral de kleinere\) over het Brusselse dienstenchequesstelsel](#). Om dit te bereiken kunnen op korte tot middellange termijn verschillende maatregelen worden aanbevolen. Hieronder geven we 5 voorbeelden, gerangschikt van de snelste/makkelijkste tot de meest ingewikkelde:

- ▶ [De leesbaarheid en de informatie op de website voor het Brusselse sectoraal vormingsfonds zijn voor verbetering vatbaar](#). Om duidelijkheid te krijgen en de juiste opleiding te vinden, willen bedrijven bijvoorbeeld eerst toegang hebben tot de precieze thema's van de opleidingen en pas in een later stadium kennis nemen van alle bestaande opleidingen die dit thema behandelen. Zij zouden ook graag meer informatie hebben om onderscheid te maken tussen de verschillende opleidingen die hetzelfde thema behandelen en er zo voor te zorgen dat zij de opleidingsverstrekker kiezen die het best aan hun behoeften voldoet. Het zou ook goed zijn als de website een overzicht zou geven van de verschillende opleidingsmogelijkheden die beschikbaar zijn voor actoren van Dienstencheques en hen zou verwijzen naar de relevante financier.
- ▶ [Organiseer informatiesessies](#) waar bedrijven kennis kunnen maken met de werking van de verschillende opleidingsfondsen en andere financieringsmogelijkheden die voor hen beschikbaar zijn.
- ▶ Daarnaast zouden [elk kwartaal nieuwsbrieven](#) naar de bedrijven kunnen worden gestuurd om hen te informeren over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in het opleidingsbeleid of de regelgeving.
- ▶ Aan het eind van elke opleiding zou [een gestandaardiseerde evaluatievragenlijst kunnen worden](#) uitgedeeld aan de huishoudhulpen. De door de opleiders behaalde gemiddelde cijfers zouden op de website van het Brussels sectoraal vormingsfonds kunnen worden gepubliceerd om de bedrijven bij hun keuze te begeleiden en de opleiders aan te moedigen kwaliteit te bieden en zich aan te passen aan de behoeften van de huishoudhulpen.
- ▶ [Op regelmatige basis een bevoegd persoon naar elk bedrijf sturen](#) om hen de weg te wijzen naar de opleidingen die aan hun behoeften beantwoorden en hen te informeren over nieuwe ontwikkelingen. Het Vlaamse Gewest heeft bijvoorbeeld extra personeel voor VormDC gefinancierd zodat zij Vlaamse bedrijven kunnen bezoeken en hen kunnen helpen bij het kiezen en uitvoeren van opleidingen. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou hetzelfde kunnen doen door nieuwe functies voor dit doel te financieren, hetzij bij de het sectoraal vormingsfonds, hetzij bij de VormDC, die hoe dan ook meer zullen moeten samenwerken.

Net als de bedrijven ZIJN [maar weinig huishoudhulpen op de hoogte van de opleidingsmogelijkheden die hun ter beschikking staan](#); ofwel zijn zij niet opgeleid, ofwel zijn zij alleen op de hoogte van de opleidingen die hun werkgever hun aanbiedt. Zij zijn dus niet in staat om de cursus(sen) te kiezen die voor hen het gunstigst is/zijn. Het doel is dus hen rechtstreeks te informeren, d.w.z. zonder tussenkomst van bedrijven. Er zijn verschillende manieren mogelijk:

- ▶ Het sectoraal vormingsfonds zou [informatiebijeenkomsten kunnen organiseren over het opleidingsaanbod in de Brusselse dienstencheques, waaraan ten minste één vakbondsafgevaardigde per onderneming](#) in het Brusselse dienstenchequesstelsel zou moeten deelnemen. De vakbondsafgevaardigde zou dan verantwoordelijk zijn voor het informeren van de huishoudhulpen in zijn onderneming die hun eerste cursus hebben afgerond (zie aanbeveling 4) over de opleidingsmogelijkheden die voor hen beschikbaar zijn.
- ▶ Ter aanvulling van bovenstaande actie zou [een informatiebrochure](#) rechtstreeks aan de huishoudhulpen kunnen worden toegezonden nadat zij hun basisopleiding hebben voltooid (zie aanbeveling 4).



- ▶ Zoals reeds vermeld in het evaluatieverslag voor 2020 en beoogd door VormDC, zou het ideaal zijn om op langere termijn [een opleidingsboekje voor te stellen](#) dat aan elke werknemer wordt gegeven zodra hij in dienst wordt genomen. Het eerste doel van dit opleidingsboekje zou zijn de huishoudhulp alle beschikbare opleidingen en financieringsmechanismen voor te stellen en op basis daarvan, in overleg met de opleidingsmanager van het bedrijf, een opleidingstraject uit te stippelen dat is afgestemd op zijn behoeften en wensen. De tweede doelstelling van het opleidingsboekje is een follow-up mogelijk te maken van de opleidingen die reeds door de huishoudhulp zijn gevolgd. Een boekje in digitale vorm verdient aanbeveling om de verwezenlijking van deze tweede doelstelling te vergemakkelijken, met name in het geval dat de huishoudhulp van bedrijf verandert.

Algemene aanbeveling 2: Zorg voor de nodige financiële middelen voor bedrijven om hun werknemers meer opleiding te laten volgen.

Terwijl de meeste bedrijven in Brussel de toegewezen middelen van het Brussels sectoraal vormingsfonds niet gebruiken, klagen andere bedrijven vaak dat zij niet genoeg geld hebben. Bijgevolg organiseren zij niet zoveel opleidingen als zij zouden willen en/of financieren zij sommige opleidingen uit eigen middelen. Deze situatie is paradoxaal: meer dan de helft van de totale jaarlijkse begroting van het Brusselse sectoraal vormingsfonds wordt niet gebruikt. Daarom bevelen wij aan [bedrijven te ondersteunen bij het organiseren van/deelnemen aan alle opleidingen die zij willen](#) door de volgende acties uit te voeren:

- ▶ De eerste maatregel die moet worden genomen is [ervoor te zorgen dat de Brusselse dienstenchequebedrijven](#) in voorkomend geval [gebruik maken van de door VormDC en betaald educatief verlof \(BEV\) aangeboden financiering](#). Te veel bedrijven gebruiken namelijk het Brussels sectoraal vormingsfonds als enige financieringsbron voor hun opleidingen, of deze nu gericht zijn op nieuwe of oudere werknemers.
 - Daarom zou het van belang zijn dit aspect (welke financiering wordt gebruikt voor welke werknemer en welke opleiding) te benadrukken in de [voorlichtingsacties](#) die in onze eerste aanbeveling worden beoogd.
 - VormDC kent op basis van de Dimona alle werknemers die de afgelopen 9 maanden als huishoudelijke hulp in dienst zijn genomen en die in het verleden nooit in het paritair subcomité 322.01 hebben gewerkt. Deze informatie zou aan het Brussels sectoraal vormingsfonds kunnen worden doorgegeven op een wijze die de naleving van de GDPR waarborgt. Deze zou dan [de financieringsaanvragen voor een nieuwe werknemer](#) en een opleiding die binnen de voorwaarden voor financiering door VormDC vallen, kunnen [doorsturen naar VormDC](#).
- ▶ Ten tweede zou het passend zijn om [een hoger opleidingsbudget ter beschikking te stellen aan bedrijven](#) die in het kader van het Brussels dienstenchequestelsel zijn erkend maar [niet tot het sCP 322.01 behoren](#), aangezien zij geen toegang hebben tot VormDC-financiering om hun nieuwe werknemers op te leiden.
- ▶ Indien de eerste twee acties niet volstaan, zou het interessant zijn [het resterende jaarlijkse budget van het Brussels sectoraal vormingsfonds te kunnen mobiliseren](#) voor de financiering van aanvullende opleidingen waartoe bedrijven toegang zouden willen hebben wanneer hun budget is uitgeput. Dit hergebruik van het resterende sectoraal vormingsfonds-budget kan op verschillende manieren gebeuren:
 - De budgetten van bedrijven die in de loop van het jaar nog niet beschikbaar zijn gesteld, kunnen in een [tweede toewijzingsronde](#) opnieuw worden toegewezen aan bedrijven die er



(bijna) geen meer hebben. Uiteraard kan een onderneming niet volledig van haar opleidingsbudget worden beroofd omdat zij haar eerste terugbetalingsaanvraag te laat heeft ingediend of heeft besloten haar opleiding aan het eind van het jaar te organiseren. Het gaat er dus om slechts een deel van de ongebruikte budgetten opnieuw toe te wijzen. Om te voorkomen dat budgetten worden onttrokken aan ondernemingen die ze nodig hebben en om de tweede toewijzingsronde vroeg genoeg in het jaar te organiseren zodat de nieuwe budgetten kunnen worden gebruikt, bevelen wij bovendien aan de ondernemingen waarvan het budget wordt verlaagd, te beperken tot de ondernemingen die hun budget in het lopende of het voorgaande jaar helemaal niet hebben gebruikt.

- o Een meer drastische maatregel zou zijn om [geen budget meer toe te kennen aan bedrijven die de afgelopen drie jaar geen gebruik hebben gemaakt van het Brussels sectoraal vormingsfonds](#) en dit budget opnieuw toe te wijzen aan andere dienstchequebedrijven. De volgende procedure zou kunnen worden overwogen: Een medewerker van het Brussels sectoraal vormingsfonds wordt naar de bedrijven gestuurd die de afgelopen drie jaar geen gebruik hebben gemaakt van hun diensten om de redenen daarvoor te achterhalen. Er kunnen zich twee soorten situaties voordoen. Ofwel doet het bedrijf niet aan opleiding, ofwel zeer weinig, in welk geval hij hen de nodige bijstand zal moeten verlenen om een opleidingsbeleid op te stellen en te operationaliseren. Ofwel financiert de onderneming haar opleidingen met eigen middelen of via andere mechanismen, in welk geval hij de onderneming zal vragen te bevestigen dat zij in de volgende jaren geen beroep wenst te doen op financiering uit het Brussels sectoraal fonds. In dit tweede geval, als het bedrijf bevestigt dat het geen financiering uit het Brussels sectoraal vormingsfonds nodig heeft, wordt zijn budget ingetrokken en opnieuw toegewezen aan andere bedrijven. Dit bedrijf zal elk jaar de mogelijkheid hebben om opnieuw een budget van het Brussels sectoraal vormingsfonds aan te vragen.
- o Indien ten slotte wordt verwacht dat het jaarlijkse budget voor het sectoraal vormingsfonds nooit volledig zal worden gebruikt, zou een andere mogelijkheid zijn [de aan elk bedrijf toegewezen budgetten rechtstreeks met 130 tot 150% op te trekken](#). Het overmatig gebruik van het budget door sommige ondernemingen zou worden gecompenseerd door het niet-gebruik van het budget door andere ondernemingen. Een soortgelijk idee zou zijn de totale jaarlijkse begroting van het Brussels sectoraal vormingsfonds te verhogen. Zoals in 2018 is geconstateerd, leidt de verhoging van dit budget er inderdaad toe dat aan alle bedrijven een groter budget wordt toegekend, wat op zijn beurt leidt tot een groter gebruik van het budget van het sectoraal vormingsfonds in absolute termen, maar zonder het vorige sectoraal vormingsfonds-budget te overschrijden.

[Algemene aanbeveling 3: Verlaag de opleidingskosten voor dienstenchequebedrijven](#)

Uit dit verslag blijkt dat [opleiding een kostenpost blijft voor bedrijven](#), ondanks de aanzienlijke bedragen die door het Brussels sectoraal vormingsfonds en VormDC worden terugbetaald. Deze residuele kosten zijn een rem voor een verwaarloosbaar aantal bedrijven, vooral kleinere. Daarom stellen wij verschillende maatregelen voor die de kosten voor ondernemingen bij het organiseren van opleidingen kunnen verminderen.

- [De administratieve lasten voor bedrijven](#) als gevolg van de organisatie van opleidingen en de daaropvolgende terugbetalingsaanvraag tot een minimum beperken. Daartoe stellen wij bijvoorbeeld voor dat de ondernemingen niet langer zelf het bedrag van de verwachte terugbetaling moeten berekenen, maar dat deze berekening onder de verantwoordelijkheid van de subsidieverlenende instantie valt.



- ▶ Daarnaast zouden **kleinere ondernemingen**, die over minder middelen en vervangingsmogelijkheden beschikken en de vaste kosten van de opleiding over minder cursisten spreiden, **een hogere financiering voor de administratieve kosten van de opleiding kunnen krijgen**. Samen met andere aanbevelingen die wij hebben gedaan, zou dit meer kleine bedrijven in staat kunnen stellen hun werknemers op te leiden.
- ▶ Het zou wenselijk zijn dat **het Brussels sectoraal vormingsfonds de kosten van de externe opleider rechtstreeks financiert** voor bepaalde opleidingen, met name die van het initiële opleidingsprogramma (zie de vierde aanbeveling). Kleine ondernemingen kampen immers met liquiditeitsproblemen en worden afgeremd door de verplichting om alle kosten van een opleiding voor te schieten. Indien de kosten van de externe opleider elders zouden worden gedekt, zouden zij al meer geneigd zijn hun huishoudhulp in te schrijven voor een opleiding. Het experiment van dit type dat door VormDC, met financiering van het ESF, is uitgevoerd, is volgens de directeur zeer overtuigend geweest.
- ▶ Naast de eerste drie maatregelen, die gemakkelijk op korte termijn kunnen worden uitgevoerd, moet ook grondig worden nagedacht over de **wijze waarop rekening kan worden gehouden met eventuele afwezigheid van werknemers bij de opleidingen waarvoor zij waren ingeschreven**. In de huidige situatie maakt deze afwezigheid het voor bedrijven onmogelijk om vergoed te worden en betekent het dat de opleidingsverplichtingen in de sector niet worden nagekomen. Op zijn minst zou rekening moeten kunnen worden gehouden met afwezigheid bij externe opleidingen wegens overmacht en gerechtvaardigd door een officieel document zoals een certificaat. Daarvoor moet een mechanisme worden bedacht.

Algemene aanbeveling 4: Vaststellen van een opleidingstraject van aanwerving tot vertrek

Momenteel kunnen bedrijven in het Brussels sectoraal vormingsfonds kiezen uit een groot aantal opleidingen, verdeeld over 13 categorieën. Daarbij komen nog de meer specifieke programma's van het sectoraal vormingsfonds en het opleidingsaanbod van VormDC. Gezien het grote aanbod van cursussen is het voor bedrijven moeilijk om de cursussen te kiezen die het best aansluiten bij hun behoeften en die van elk van hun huishoudhulp. Om bedrijven te helpen de meest geschikte opleidingen te kiezen en zo de huishoudhulp in staat te stellen in elke fase van zijn beroepsleven over alle benodigde vaardigheden te beschikken, stellen wij voor een **opleidingstraject op te zetten**. Idealiter en naar onze mening zou dit opleidingstraject, waarvoor tijd en een nauwe samenwerking tussen het sectoraal vormingsfonds en het VormDC nodig is, uit de volgende stappen moeten bestaan

- ▶ De eerste vereiste voor huishoudhulp is dat zij **een van de landstalen kunnen begrijpen, lezen, schrijven en spreken**. Als dit niet het geval is, zullen zij eenvoudigweg niet in staat zijn om verdere opleiding te volgen, noch om te communiceren met hun collega's en klanten, noch om hun rechten en plichten te begrijpen, noch om de etiketten te lezen van de producten die zij gebruiken. Daarom moet een intensieve taalopleiding worden aangeboden. Het gaat er niet om alle subtiliteiten van de taal te leren, maar om te kunnen begrijpen en begrepen te worden. Een dergelijke opleiding wordt door het sectoraal vormingsfonds aangeboden en gefinancierd, maar duurt een heel jaar en is veel te lang om alleen uit het budget voor de ondernemingen te worden gefinancierd. Twee aanpassingen lijken derhalve noodzakelijk.
 - Enerzijds zou een huishoudhulp die helemaal geen Frans of Nederlands spreekt, **twee weken intensieve taaltraining moeten kunnen volgen voordat hij voor de klant aan de slag gaat**. Dit is nodig zodat de nieuwe werknemer snel de basistechnieken van het werk en de toe te passen veiligheids- en preventiemaatregelen kan leren.



- Anderzijds zal [een specifiek budget](#) worden aangeboden aan bedrijven die hun huishoudelijk personeel naar een taalopleiding brengen of hen doorverwijzen naar BEV (betaald educatief verlof) dat dit soort opleiding financiert.
- ▶ De huishoudhulp moet vanaf het begin, voordat slechte gewoonten zich vastzetten, kunnen leren hoe hij zijn werk moet organiseren (om zich niet overwerkt of overbelast te voelen), welke houdingen hij moet aannemen (om te voorkomen dat hij op den duur chronische pijn krijgt), hoe hij zich moet gedragen in de relatie met een klant (om te voorkomen dat hij wordt overrompeld door de eisen van de klant en om gemakkelijker te herkennen wanneer de klant zich ongepast gedraagt) en welke preventieve maatregelen hij moet nemen op het gebied van gezondheid en veiligheid. Daarom financiert VormDC het [initiële opleidingsprogramma voor nieuwe personeelsleden die nog nooit](#) in de sector hebben gewerkt. Dit opleidingsprogramma, dat tussen 9 en 18 uur duurt, moet plaatsvinden binnen de eerste 9 maanden van de activiteit van de huishoudhulp en kan betrekking hebben op de onderwerpen ergonomie, klantgericht werken, huishoudelijk strijken, organisatie van het werk bij de klant, kennis van producten en materialen, en preventie en veiligheid op het werk. Indien dit door VormDC gefinancierde programma overbodig is, zou het, in samenwerking met het Brussels Gewest en de Brussels sectoraal vormingsfonds, kunnen worden verbeterd en aangevuld door de volgende wijzigingen aan te brengen:
 - Wij achten het wenselijk deze basisopleiding [verplicht te stellen](#) voor alle nieuwe werknemers zonder ervaring. Dit is de enige manier om een minimale kwaliteit van dienstverlening, werkgelegenheid en veiligheid te garanderen.
 - Het lijkt ons niet erg gepast om gedurende negen maanden een vak uit te oefenen zonder de basisvaardigheden te beheersen. Wij zijn van mening dat [de eerste opleidingsperiode](#) ofwel moet worden [verkort](#), ofwel dat de nieuwe werknemer idealiter in zijn eerste maand, of zelfs voordat hij begint te werken, alle essentiële opleidingen moet hebben gevolgd die nodig zijn om veilig en zonder gevolgen voor de gezondheid te kunnen werken.
 - [Alle onderwerpen moeten door elke werknemer in een vooraf bepaalde volgorde worden behandeld](#). Het aantal opleidingsuren voor deze eerste cursus moet dus worden vastgesteld.
 - Deze opleiding moet ook [een opleiding](#) omvatten [inzake de bestrijding van intimidatie en discriminatie](#). Verschillende actoren hebben ons erop gewezen dat huishoudhulpen moeten worden toegerust om bepaalde gedragingen te weigeren en om hen te leren tot wie zij zich in geval van een probleem moeten wenden, omdat zij door hun gebrek aan kennis veel te veel ongepaste dingen accepteren.
 - Bovendien moeten de dienstenchequebedrijven regelmatig worden gecontroleerd om na te gaan of zij de sectorale informatie aan hun huishoudhulpen hebben doorgegeven en of deze [hun rechten en plichten kennen](#). Indien dit niet het geval is, zullen de huishoudhulpen van het betrokken bedrijf een door een vakbondsorganisatie georganiseerde en/of erkende en door de BEV's gefinancierde opleiding moeten volgen om in deze leemte te voorzien.
 - Terwijl sommige opleidingen intern kunnen worden gegeven, zoals een opleiding klantgericht werken of huishoudelijk strijken, vereisen andere specifieke en diepgaande pedagogische vaardigheden en kennis. Wij denken met name aan [opleiding inzake ergonomie, product- en materiaalkennis en preventie en veiligheid op het werk](#). Deze cursussen mogen [alleen worden gegeven door externe opleiders](#) die vooraf zijn goedgekeurd na een grondige controle van hun curriculum vitae. Alle onderwerpen moeten door externe opleiders worden aangeboden, aangezien kleine en middelgrote ondernemingen gewoonlijk niet voldoende werknemers in dienst nemen om zelf een dergelijke opleiding te organiseren.



- Dit opleidingsprogramma mag **niet alleen bestaan uit cursussen ex cathedra**. Huishoudhulpen moeten en willen leren op een concrete en meer speelse manier. Sommige opleidingen zouden daarom kunnen worden aangevuld met ondersteuning ter plaatse bij de klant thuis of in een demonstratiewoning, door een ervaren huishoudhulp of door een deskundige, afhankelijk van het onderwerp. Dit soort steun is momenteel niet opgenomen in het oorspronkelijke VormDC-programma, maar kan door het Brussels sectoraal vormingsfonds worden gefinancierd. Ten tweede zou het sectoraal vormingsfonds leermiddelen kunnen ontwikkelen, zoals brochures, e-learningmodules of video's, en deze aan alle nieuwe werknemers in de sector verstrekken. Ten slotte kunnen alternatieve wijzen van overdracht worden overwogen, zoals een ervaring met een educatief toneelstuk dat ons werd voorgesteld en waarbij de huishoudhulpen de mogelijkheid hadden om via hun mobiele telefoon te interageren met de gebeurtenissen op het toneel.
- ▶ Na afloop van de eerste cursus kan de huishoudhulp **verder worden opgeleid**, maar de inhoud van de opleiding zal flexibeler moeten zijn om te kunnen worden aangepast aan zijn/haar behoeften en wensen.
 - Uiteraard kan zij, of het nu haarzelf of haar bedrijf is dat bepaalde tekortkomingen heeft geconstateerd, besluiten **opleidingen te volgen die betrekking hebben op onderwerpen die reeds tijdens de eerste cursus zijn behandeld**. Bovendien is het altijd goed om je in bepaalde vakken te kunnen bijscholen. Zo leren huishoudhulpen nu in de meeste opleidingen over producten en materialen hoe zij een biologisch schoonmaakmiddel moeten maken, wat enkele jaren geleden nog niet het geval was. Zorg er dus voor dat de inschrijving voor de eerste cursus open blijft voor meer ervaren huishoudelijke hulpen, ook al worden zij via een ander mechanisme gefinancierd.
 - Het gaat er echter niet om steeds dezelfde opleidingen te geven. Een opleiding moet nuttig zijn voor een cursist, anders zal hij of zij zich vervelen en afhaken. Huishoudhulpen moet daarom ook de kans krijgen om opleidingen te volgen die gericht zijn op het aanleren van andere vaardigheden die nuttig zijn om op een efficiënte manier diensten van goede kwaliteit te verlenen en zich goed te voelen in hun beroeps- en gezinsleven. Dit kunnen **diepgaande opleidingen zijn of meer specifieke opleidingen** zoals een opleiding in het juiste gebruik van het openbaar vervoer, het rijbewijs, de ontwikkeling van digitale basisvaardigheden, budgetbeheer of verslavingsproblemen, of diëtetiek en maaltijdbereiding. Dergelijke opleidingen zijn reeds beschikbaar in de catalogus van het Brussels sectoraal vormingsfonds, maar in onvoldoende aantal en diversiteit. Bovendien verhinderen bepaalde factoren hun inzet: individuele inschrijving is vaak onmogelijk, verkeerde informatie, onvoldoende budget per onderneming, datum en plaats die niet verenigbaar zijn met de situatie van de huishoudhulp, enz.
- ▶ Ten slotte moeten huishoudhulpen met een bepaalde diensttijd en/of fysieke gezondheidsproblemen toegang hebben tot **mogelijkheden voor omscholing**. Een gekwalificeerde opleiding is een essentieel element om dit doel te bereiken.
 - ▶ Wat de **interne mobiliteit betreft**, biedt VormDC reeds een opleiding tot veldcoach aan. Het zou dus in het belang van het sectoraal vormingsfonds zijn om deze mogelijkheid bekend te maken bij alle Brusselse actoren en, waarom niet, een soortgelijke module te creëren om administratief beheerder te worden in een agentschap van de dienstencheques. Waarom zouden we in dezelfde lijn een ervaren huishoudelijke hulp niet de mogelijkheid bieden om opleider te worden voor haar nieuwe collega's en haar als zodanig te erkennen?
 - ▶ Anderzijds is het niet de primaire rol van het sectoraal vormingsfonds, noch van de meeste dienstenchequebedrijven, om te investeren in **de professionele mobiliteit van huishoudhulpen van dienstencheques naar andere sectoren**. Bovendien is dit eerder een persoonlijk initiatief van de



huishoudhulpen die van baan willen veranderen dan een structureel beleid dat op sectoraal niveau moet worden uitgevoerd. Zij kunnen dus beter gebruik maken van de regeling voor [betaald educatief verlof \(BEV\)](#), die hen in staat stelt een aantal verschillende loopbaanveranderingen te overwegen met behoud van hetzelfde salaris en met extra verlof ter compensatie van buiten de werktijd gevolgde opleidingen. Bovendien kan de werkgever dankzij dit mechanisme 21,3 euro terugkrijgen per uur betaald educatief verlof dat door zijn huishoudelijke hulp wordt opgenomen, wat meer is dan de 14,5 euro per uur die door het Brussels sectoraal vormingsfonds wordt terugbetaald en niet ver verwijderd is van het bedrag dat hij ontvangt in geval van dienstverlening (24,08 euro per uur). De BEV worden echter zeer weinig gebruikt door de huishoudhulpen van de dienstencheques. In reactie hierop werkt de overheid momenteel aan een hervorming van de EOR om de toegang voor vrouwen en huishoudhulp(en) te vergemakkelijken. Daarnaast stellen wij voor de volgende maatregelen te nemen:

- o Hoewel sommige dienstenchequebedrijven hun huishoudhulpen ondersteunen bij hun professionele overgang, zijn de meeste niet (goed) op de hoogte van het BEV-systeem en/of zijn ze terughoudender om hun werknemers aan te moedigen het te gebruiken. Daarom is het van essentieel belang dat [huishoudhulpen met](#) een bepaalde anciënniteit (of leeftijd) en/of met gezondheidsproblemen hierover worden [geïnformeerd](#). Daartoe zou het sectoraal vormingsfonds de betrokken huishoudhulpen bijvoorbeeld een lijst van banen kunnen toesturen die in principe voor hen toegankelijk zijn, met de vermelding dat 1) hun salaris niet wordt gewijzigd, 2) zij recht hebben op compensatieverlof, 3) de te ondernemen stappen, 4) de contactgegevens van een persoon die hen door het proces kan loodsen en hun vragen kan beantwoorden, en 5) de contactgegevens van de vakbondsafgevaardigde tot wie zij zich kunnen wenden indien hun werkgever hun niet voldoende helpt bij hun inspanningen. Er zouden ook informatiesessies voor werkgevers en werknemers kunnen worden georganiseerd.
- o De meeste opleidingen voor andere beroepen zijn betaalde opleidingen (of brengen ten minste een hele reeks directe of indirecte kosten met zich mee), van lange duur, die de door de huishoudhulpen verworven vaardigheden niet valideren en hen niet in staat stellen zich in de nabije toekomst beroepsmatig verder te ontwikkelen. Bovendien zijn er vaak te weinig van deze opleidingen, terwijl er over het algemeen voorrang wordt gegeven aan werkzoekenden. Daarom is het voor de meeste huishoudhulpen moeilijk om het zelfvertrouwen, de motivatie en de levensomstandigheden te vinden die nodig zijn om aan een dergelijke opleiding te beginnen zonder garantie op succes. Het zou voor hen veel gemakkelijker zijn om een opleidingsprogramma te starten dat bestaat uit verschillende stappen die elk tot een professionele ontwikkeling leiden. Het sectoraal vormingsfonds, Actiris, Economie Brussel Werkgelegenheid en 'Bruxelles Formation' moeten dus kunnen samenwerken met andere sectoren en andere opleidingsfondsen om [overgangstrajecten naar toegankelijke beroepen \(financieel en qua vereisten\) op te zetten, die bestaan uit verschillende theoretische en praktische modules en die rekening houden met de vaardigheden waarover de huishoudhulp reeds beschikt](#). Het Sociaal Fonds van de paritaire commissie 330 van de gezondheidsinstellingen en -diensten, dat momenteel de opleiding tot gezinsassistent of zorgassistent financiert om het tekort aan arbeidskrachten op te vangen, zou bijvoorbeeld geïnteresseerd kunnen zijn in het opzetten van een stapsgewijze overbruggingscursus tussen de dienstenchequessector en deze beroepen. Huishoudhulpen konden zo achtereenvolgens een sociale huishoudster, een thuiszorgassistent, een gezinsassistent en tenslotte een zorgassistent worden.
- o Tenslotte zou het sectoraal vormingsfonds ook [opleidingen kunnen financieren en bekendmaken die nuttig zijn voor het zoeken naar werk](#) (weten hoe men zich moet



presenteren en kleden, begrijpen en uitvoeren van administratieve procedures, enz.) of waarmee meer algemene vaardigheden kunnen worden ontwikkeld (informatica, communicatie met mensen met cognitieve stoornissen, rijbewijs, enz.) Dit laatste moet leiden tot een officiële validatie van de vaardigheden die de huishoudhulpen die de opleiding hebben gevolgd, hebben verworven.



Alvorens over te gaan tot de volgende aanbeveling, moeten wij erop wijzen dat, naast een sterke samenwerking tussen het Brussels sectoraal vormingsfonds en VormDC, voor de uitvoering van een dergelijk opleidingstraject **nog twee acties moeten worden** ondernomen:

- ▶ Enerzijds zal het van essentieel belang zijn om **externe opleiders aan te moedigen bedrijven de mogelijkheid te bieden slechts één huishoudhulp in te schrijven voor hun verschillende opleidingen**, want hoe kunnen zij anders slechts één nieuwe aanwinst opleiden of voldoen aan de specifieke behoeften van een meer ervaren huishoudhulp? Met andere woorden, externe opleiders moeten in staat zijn om zowel on-site training (in de gebouwen van een bedrijf voor zijn werknemers) als off-site training (georganiseerd in een ruimte die door de opleider is gevonden en waarvoor mensen zich individueel kunnen inschrijven) te verzorgen.
- ▶ Anderzijds moeten er **meer pedagogische en sanctiecontroles komen**. Ten eerste om ervoor te zorgen dat elk bedrijf voldoet aan zijn sectorale verplichting om ten minste 16 uur opleiding per jaar per voltijds equivalent aan te bieden. Ten tweede om ervoor te zorgen dat er gelijke voorwaarden zijn voor alle huishoudhulpen. Met andere woorden, zij moeten allemaal volledige toegang hebben tot het opleidingstraject, hun wensen en behoeften moeten worden gehoord en gerespecteerd, en zij moeten volledig op de hoogte zijn van de mogelijkheden die hun ter beschikking staan voor opleiding en professionele ontwikkeling. Bovendien gaat het er ook om mogelijk bedrog te voorkomen, zoals bijvoorbeeld het door het bedrijf laten erkennen van het inwerken van een nieuwe werknemer als een opleiding, het ondertekenen van de aanwezigheidslijst door een afwezige werknemer, of de oprichting door het dienstenchequebedrijf van een "fictief" opleidingsorgaan om de bedragen die zijn besteed aan externe (hogere) opleidingen in plaats van aan interne opleidingen vergoed te krijgen. Wanneer een opleiding tot gevolg heeft dat een groter aantal diensturen bij de klant vervalt dan het aantal opleidingsuren, moet er ten slotte voor worden gezorgd dat de betrokken huishoudhulp haar "normale" loon ontvangt zonder dat haar ter compensatie van de verloren gegane uren extra diensten worden gevraagd. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan, zal het moeilijk zijn om alle huishoudhulpen te overtuigen om aan de opleidingen deel te nemen, aangezien een aanzienlijk aantal van deze werknemers een gezinsleven heeft dat hen niet toelaat, zelfs niet tijdelijk, hun aantal diensturen uit te breiden of een ander werkschema te volgen.

Algemene aanbeveling 5: Een gezamenlijk beheersplatform voor opleidingsfinanciering ontwikkelen

Het Brusselse OFDC werkt momenteel aan het opzetten van een onlineplatform waarop bedrijven rechtstreeks hun verzoeken om financiering en/of erkenning van opleidingen kunnen invoeren. Dit platform zou in 2023 operationeel moeten zijn. Hoewel dit duidelijk een goede eerste stap is, bevelen wij aan het initiatief voort te zetten door een online platform te creëren **voor gezamenlijk beheer van opleidingsfinanciering dat gemeenschappelijk is voor VormDC en het Brussels sectoraal vormingsfonds**. Hoewel de oprichting van een dergelijk platform een echte periode van bezinning, medebouw en uitvoering zal vergen, zou het ook talrijke voordelen bieden en het mogelijk maken veel belemmeringen voor het gebruik van opleidingsfondsen door ondernemingen in het kader van het Brusselse dienstenchequesstelsel weg te nemen. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van de voordelen die een dergelijk platform zou kunnen bieden.

- ▶ **Het indienen van de documenten vereist voor de terugbetaling van de opleiding, zou kunnen worden vergemakkelijkt** indien de ondernemingen de mogelijkheid, en niet de verplichting, zouden krijgen deze rechtstreeks bij het platform in te dienen. Terwijl het materiaal dat nodig is voor de online indiening van documenten voor alle ondernemingen toegankelijk is (een computer, een internetverbinding en een gratis applicatie op een smartphone om de documenten te scannen), zou er immers geen verplichting meer zijn om de documenten per post te verzenden, wat risico's



op verlies, kosten voor de ondernemingen en een tijdrovende verwerking door de administratie met zich meebrengt, waardoor de terugbetalingstermijnen langer worden. Bovendien zou bij een onvolledig of ontbrekend document een automatische waarschuwing naar de bedrijven kunnen worden gestuurd via het online beheersplatform. Hierdoor zouden zij sneller kunnen reageren en grote vertragingen bij de daadwerkelijke terugbetaling van hun opleidingskosten kunnen voorkomen.

- ▶ Als een dergelijk platform er inderdaad komt, zal het [voor het Brussels sectoraal vormingsfonds en VormDC een gelegenheid zijn om hun praktijken op het gebied van](#) het beheer van de dossiers voor opleidingsvergoedingen niet te [standaardiseren](#). Zoals reeds vermeld is administratieve vereenvoudiging inderdaad een belangrijk punt als wij alle dienstenchequebedrijven willen aanmoedigen om de middelen waarover zij beschikken voor de opleiding van hun huishoudpersoneel aan te wenden.
- ▶ [Het bedrijf zou automatisch kunnen worden doorverwezen naar het juiste type financiering, afhankelijk van](#) het profiel van de werknemer die het wil opleiden en het soort opleiding dat het wil aanbieden. Als het bijvoorbeeld een nieuwe werknemer is die een ergonomietraining wil volgen, zal het platform het bedrijf doorverwijzen naar VormDC-financiering. Dankzij deze functionaliteit van het platform zouden alle dienstenchequebedrijven, zelfs de slecht geïnformeerde, alle beschikbare middelen kunnen mobiliseren, zelfs voor één enkele opleiding die aan werknemers met verschillende profielen wordt gegeven (terwijl veel ondernemingen momenteel alleen het sectoraal vormingsfonds gebruiken om dit soort opleidingen te financieren, waarbij verschillende profielen worden gemengd om de procedures niet te vermenigvuldigen). Bovendien zou dit een einde maken aan de praktijk van dubbele subsidiëring, aangezien dezelfde opleiding voor dezelfde werknemer niet meer dan één keer in het systeem kan worden ingevoerd.
- ▶ Een van de grootste voordelen van het platform zou zijn dat [het opleidingsboekje](#) van elke huishoudhulp erin kan worden opgenomen (zie de eerste aanbeveling). Enerzijds zouden de ondernemingen dan gemakkelijker de tekortkomingen van hun werknemers op het gebied van opleiding kunnen opsporen en hun dus in een tweede fase een opleiding kunnen aanbieden die aan hun behoeften is aangepast, terwijl onnodige herhalingen worden vermeden. Anderzijds zou de Brusselse administratie de naleving van de verschillende voorrechten en opleidingsverplichtingen voor elke huishoudhulp gemakkelijk kunnen controleren.
- ▶ In verband met onze eerste aanbeveling zou het platform een gelegenheid zijn om [duidelijker en meer gedetailleerde informatie te verstrekken](#) over de financieringsmogelijkheden die beschikbaar zijn voor dienstenchequebedrijven (niet alleen de mogelijkheden die door VormDC en het sectoraal vormingsfonds worden aangeboden) en voor welke doeleinden.





BIJLAGEN



A.1 / Aanpak van de evaluatie

Voor deze evaluatie baseren we ons op vijf afzonderlijke informatiebronnen: De beschikbare administratieve gegevens, de gegevens uit de enquête bij de dienstenchequewerknemers, de resultaten van de berekening van de kosten en de terugverdieneffecten van het stelsel, de informatie en aanbevelingen verzameld tijdens de focusgroepen en de bevestiging van de resultaten tijdens een afsluitende workshop. Deze verschillende bronnen en methoden worden hieronder nader beschreven.

Analyse van administratieve gegevens

Deze analyse bestaat uit het verzamelen en analyseren van alle beschikbare administratieve gegevensbronnen. Ze zullen voor het jaar 2021 specifiek geanalyseerd worden voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar – voor de publiek toegankelijke gegevens – ook minder gedetailleerd voor de andere gewesten met het oog op vergelijking. Waar nodig combineren we ook verschillende indicatoren per type onderneming en per werknemersprofiel met de nadruk op de Brusselse werknemers. Meer specifiek zijn onze belangrijkste bronnen voor de analyse van de administratieve gegevens:

- ▶ **Gegevens van Sodexo:** Sodexo beschikt over gegevens over het aantal erkende dienstenchequeondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd. Dit omvat de gegevens over de maatschappelijke zetel van de onderneming, het aantal werknemers dat een Brusselse dienstencheque heeft ingediend en het aantal terugbetaalde dienstencheques. Sodexo beschikt ook over gegevens over het aantal aangekochte, gebruikte en ingeruilde dienstencheques, het aantal papieren en elektronische dienstencheques en het aantal dienstencheques ‘Moederschapshulp’. Ook gegevens over het aantal werknemers en bepaalde profielkenmerken zijn beschikbaar. Sodexo beschikt bovendien over gegevens over het aantal dienstenchequegebruikers en hun kenmerken (leeftijd, geslacht, postcode).
- ▶ **De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ):** via een kruising van de gegevens van de KSZ en Sodexo voor de werknemers en gebruikers die in 2021 actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is het mogelijk om gedetailleerde informatie te verkrijgen over het profiel van de werknemers en gebruikers van dienstencheques, hun beroepstraject en de kwaliteit van hun tewerkstelling.
- ▶ **Gegevens RZS:** deze informatiebron levert gegevens op over de werknemers die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Naast het aantal werknemers beschikt de RSZ ook over gegevens met betrekking tot het aantal effectief gepresteerde uren, de lonen en de verminderingen van bijdragen.
- ▶ **Gegevens van de Opleidingsfondsen Dienstencheques:** met deze gegevensbron kunnen gegevens worden verkregen over het gebruik van de terugbetaling van de Opleidingsfondsen Dienstencheques (OFDC en Vorm DC) voor opleidingen gegeven aan huishoudhulp in de dienstenchequesector.

Organiseren van semi-directieve gesprekken

Om meer kwalitatieve informatie te verzamelen over de opleidingspraktijken in het Brussels stelsel van de dienstencheques, de rol van het OFDC en Vorm DC en de vooruitzichten voor verbetering op dat vlak, hebben we **semi-directieve gesprekken gevoerd met:**

- ▶ de directeurs van het OFDC en Vorm DC;
- ▶ werkgevers- en werknemersorganisaties;



- ▶ 10 dienstenchequegebruikers. We hebben ons ervan vergewist dat we bedrijven van verschillende types ontmoetten (handelsvennootschap, vzw, PWA en natuurlijke personen) die een gediversifieerd gedrag vertonen bij het gebruik van het budget dat hen jaarlijks door het OFDC wordt toegekend.

Deze gesprekken duurden ongeveer 1,5 uur en behandelden o.a. [volgende kwesties](#):

- ▶ [Redenen waarom sommige bedrijven het aan hen toegekende opleidingsbudget niet \(volledig\) gebruiken](#): Wat houdt het gebruik ervan tegen? Doen deze bedrijven beroep op andere opleidingsfondsen en waarom? Wat zou het gebruik van gewestelijke OFDC door bedrijven kunnen vergemakkelijken?
- ▶ [Het nut van de aangeboden opleidingen](#): Is de kwaliteit van de opleidingen voldoende of moet deze worden verbeterd? Welke aspecten zijn vatbaar voor verbetering? Is de diversiteit van de aangeboden opleidingen voldoende of moeten er andere opleidingen worden aangeboden? Beantwoorden de effecten van deze opleidingen (welzijn, gezondheid op het werk, kwaliteit van de dienstverlening, efficiëntie, professionele doorstroming, enz.) aan de verwachtingen en behoeften van huishoudhulp en dienstenchequebedrijven?
- ▶ [Worden er voldoende opleidingen voor huishoudhulp aangeboden?](#) Indien niet, waarom volgen ze onvoldoende opleiding?
- ▶ Welke zijn in het algemeen [nog niet vervulde opleidingsbehoeften](#) om langdurig aan het werk te blijven of een positieve professionele doorstroming te bevorderen? Wat kan er gedaan of verbeterd worden om hierop in te spelen?

[De analyse van de kosten en terugverdieneffecten van de maatregel](#)

Het stelsel van de dienstencheques genereert begrotingskosten voor de gewestelijke entiteiten. Deze kosten bestaan uit de tegemoetkoming aan de ondernemingen, de belastingaftrek voor de gebruikers, de werkingskosten, de kosten van het Gewestelijk Opleidingsfonds. Toch levert het stelsel van de dienstencheques ook meerdere directe en indirecte terugverdieneffecten op, maar ook indirecte kosten.

In deze evaluatie berekenen we de [brutokosten](#), de [terugverdieneffecten](#) en de [nettokosten](#) van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2021 op basis van een daartoe ontwikkeld model. Het model dat dit jaar wordt gebruikt, gaat verder dan het model dat in eerdere evaluaties werd gebruikt. Het vorige model beperkte zich immers tot een deel van de directe terugverdieneffecten van het stelsel terwijl het huidige model zowel rekening houdt met de directe terugverdieneffecten als met de indirecte terugverdieneffecten, maar ook met de indirecte kosten die gegenereerd worden door de dienstencheques.

Figuur 60: Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques



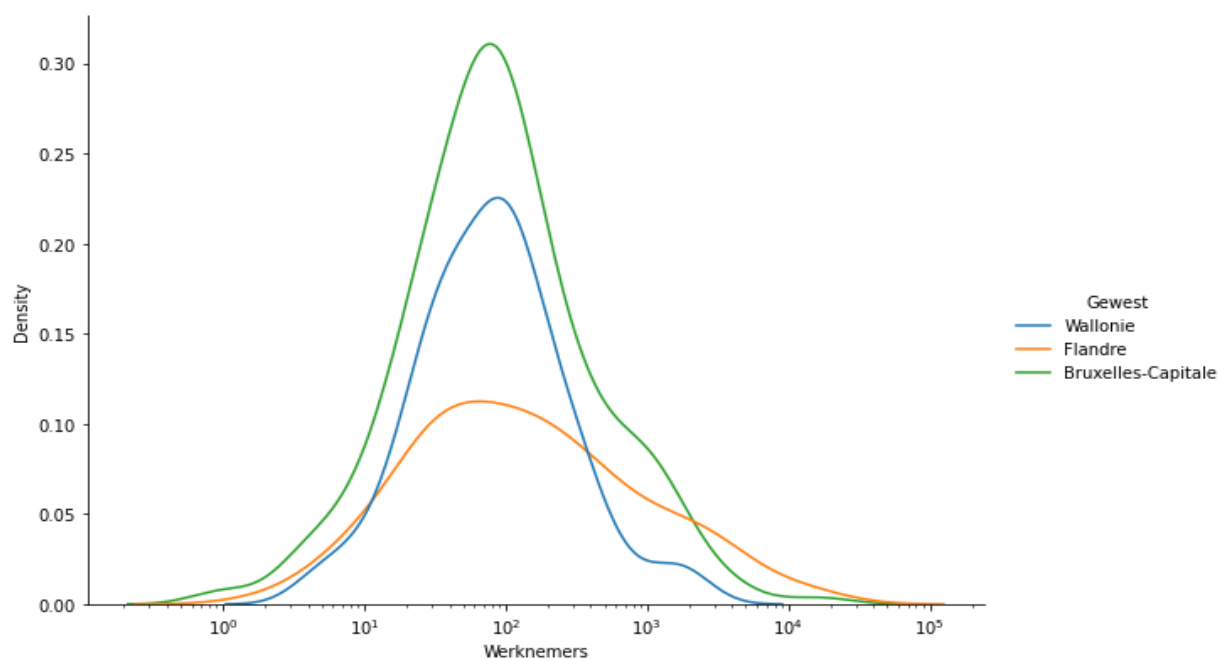
Bron: IDEA Consult

Aan het einde van het onderzoeksproces werd een ontmoeting in de vorm van een workshop georganiseerd met de vakbonden en de vertegenwoordigers van de bedrijfsfederaties van de sector, alsook met de overheid en het voogdijkabinet van de dienstencheques. Het was de bedoeling de belangrijkste conclusies van het verslag en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen voor te leggen om in een tweede fase te profiteren van de uitwisselingen en feedback van de deelnemers. De conclusies van deze ontmoeting maken integraal deel uit van het eindverslag.



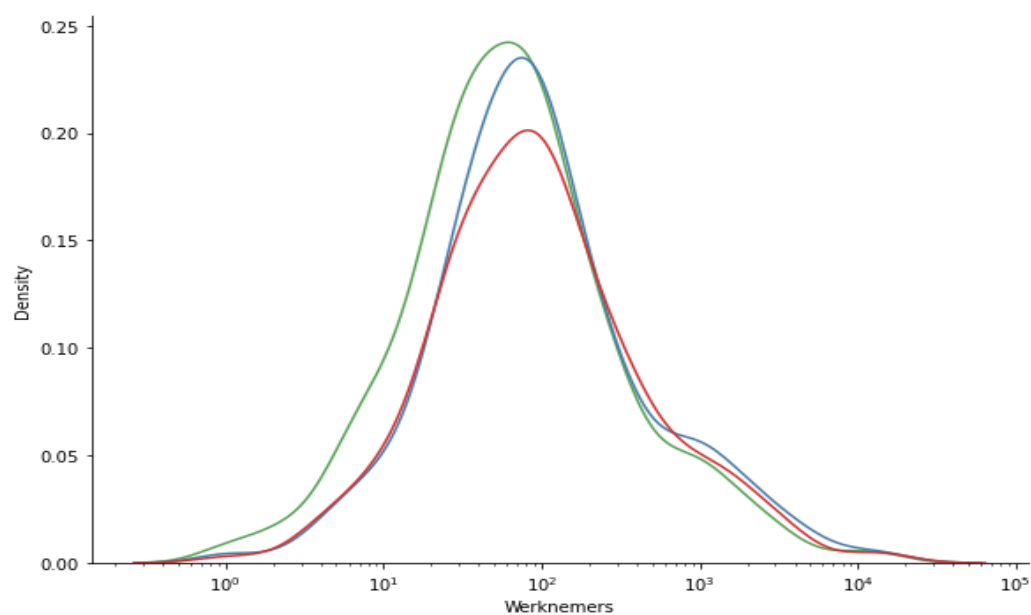
A.2 / Bijkomende tabellen en figuren

Figuur 61: Verdeling van het aantal ondernemingen actief in het Brusselse dienstenchequestelsel, volgens hun aantal werknemers en het Gewest van hun maatschappelijke zetel (2021)



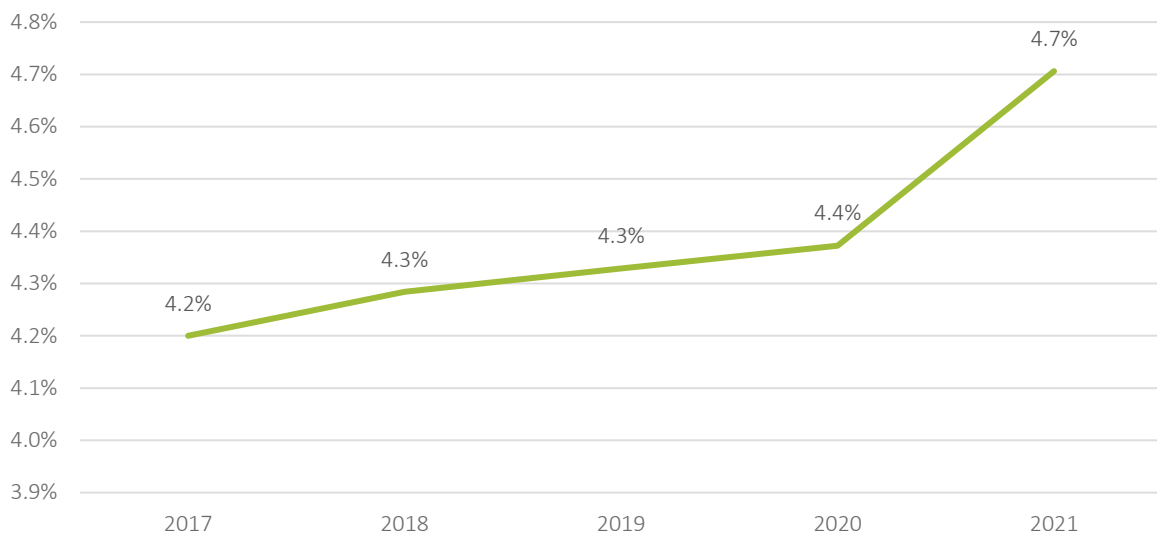
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo; Opmerking: Schatting van de waarschijnlijkheidsverdeling per kern met logaritmische schaal

Figuur 62: Evolutie van de verdeling van het aantal ondernemingen actief in het Brusselse dienstenchequestelsel, volgens hun omvang in aantal werknemers (2019-2021)



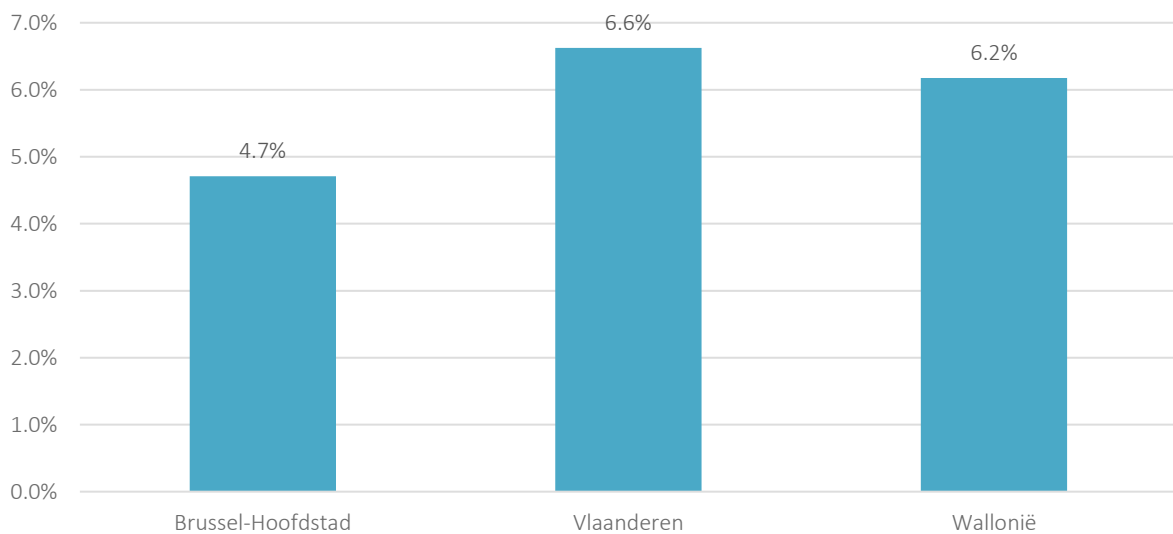
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo; Opmerking: Schatting van de waarschijnlijkheidsverdeling per kern met logaritmische schaal

Figuur 63: Evolutie van het aandeel mannelijke werknemers actief in het Brusselse dienstenchequestelsel (2017-2021)



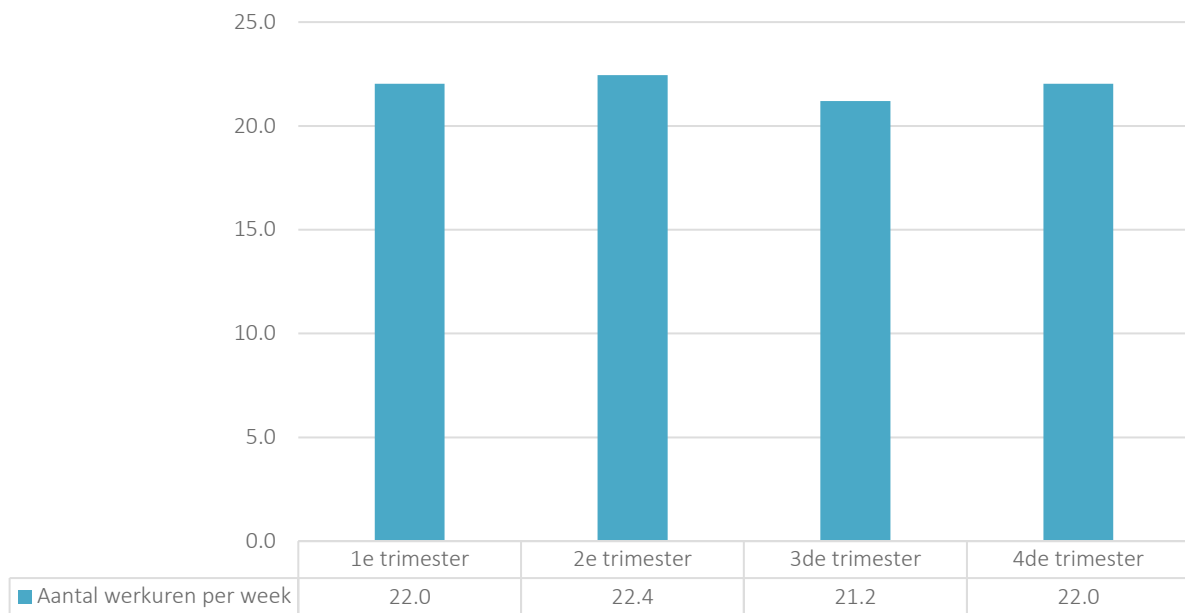
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Figuur 64: Aandeel van de mannelijke werknemers actief in het Brusselse dienstenchequestelsel volgens hun woongewest (2021)



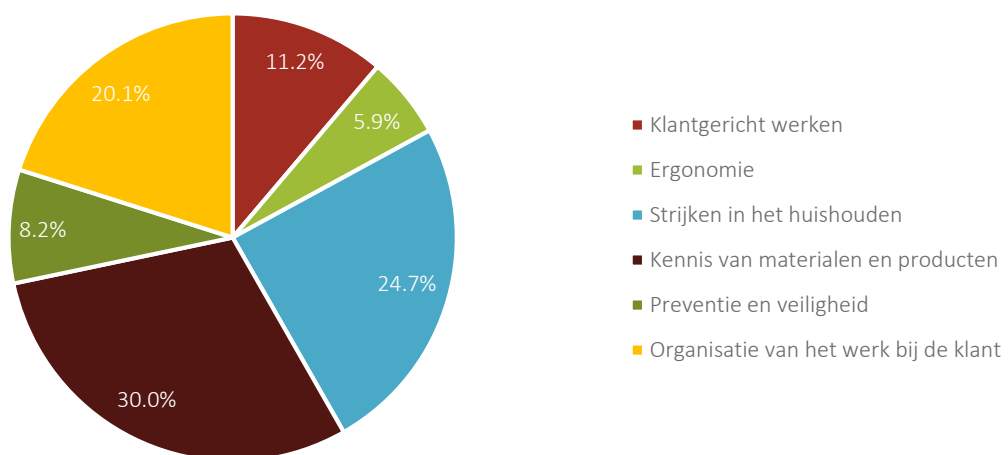
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Figuur 65: Evolutie van het gemiddeld aantal uren gepresteerd door dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel in 2021



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

Figuur 66: Verdeling per thema van de opleidingen voor nieuwe werknemers verstrekt in 2021 in Brussel, in termen van opleidingsuren



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Vorm DC.