



Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtbanen en -diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022

Eindverslag | 10 Oktober 2023

Op verzoek van de

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
Brussel Economie en Werkgelegenheid
Dienst Werkgelegenheid

Deze studie werd uitgevoerd door:

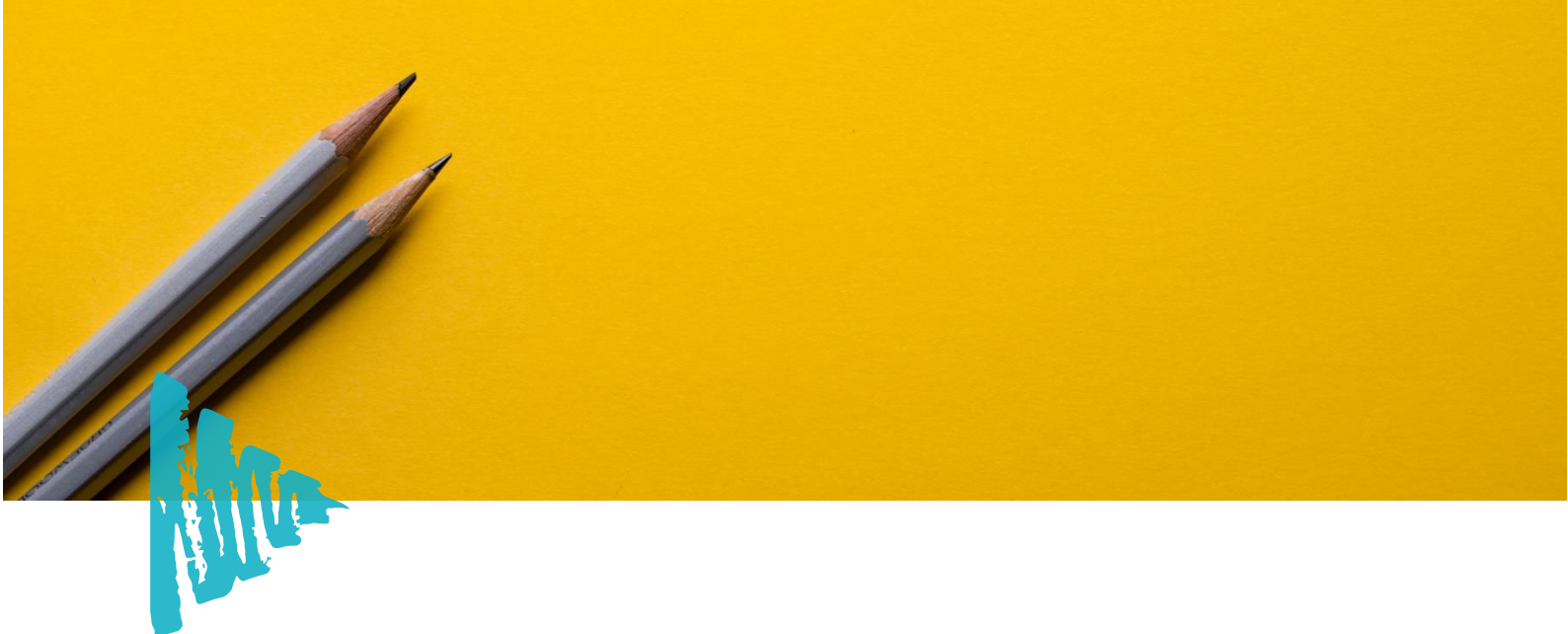
Dr. Marie Antoine
Dr. Olivier Brolis
Eduardo Salvador
Daphné Valsamis

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	6
1 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	7
2 / Doelstellingen van de evaluatie en structuur van het rapport	10
DEEL 2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022	11
1 / Inleiding	12
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022	13
3 / Dienstenchequeondernemingen	14
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen	15
3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen	18
4 / Dienstenchequewerknemers	23
4.1. Aantal dienstenchequewerknemers	25
4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers	27
5 / Dienstenchequegebruikers	36
5.1. Aantal dienstenchequegebruikers	37
5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers	39
6 / Aangekochte dienstencheques	46
6.1. Aantal aangekochte dienstencheques	47
6.2. Gebruik van de elektronische dienstencheques	50
6.3. Gebruik van de dienstencheques 'Moederschapshulp'	52

DEEL 3 Arbeidsomstandigheden in de dienstenchequesector	54
1 / Inleiding	55
2 / Het aantal werkuren	57
3 / Het loon	58
4 / De opleiding en omkadering van de dienstenchequewerknemers	62
4.1. De opleidingen die door het Brusselse opleidingsfonds dienstencheques worden terugbetaald	62
4.2. De omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen	65
5 / Beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers	66
DEEL 4 De COVID-19-gezondheidscrisis: steunmaatregelen en impact van de crisis	69
1 / Inleiding	70
2 / Aanpak van de gezondheidscrisis door de ondernemingen	72
3 / Steunmaatregelen in het BHG tijdens de COVID-19-crisis	74
3.1. De opleidingsmodule	75
3.2. Forfaitaire steun van € 4.000 toegekend aan dienstenchequeondernemingen	76
3.3. Gewestelijke bijdrage verhoogd met € 2 per dienstencheque	77
3.4. Toegekende verhoging van € 2,50 voor elk uur tijdelijke werkloosheid	78
3.5. Verlenging van de geldigheid van de dienstencheques	80
3.6. Algemene beoordeling van de verschillende steunmaatregelen door de ondernemingen	81
4 / De impact van de gezondheidscrisis op de dienstenchequesector	82
4.1. De impact van de gezondheidscrisis volgens de huishoudhulpen	82
4.2. De impact van de gezondheidscrisis volgens de ondernemingen	84
DEEL 5 De rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen	88
1 / Inleiding	89
2 / Bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen	91
2.1. Analyse van de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen in 2021	91
2.2. Evolutie van de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018	99
3 / Bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen	103

3.1.	Analyse van de bedrijfskosten van dienstenchequeondernemingen in 2021	103
3.2.	De evolutie van de bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018	105
4 /	Bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen	108
4.1.	Analyse van de bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen in 2021	108
4.2.	Evolutie van de bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018	114
5 /	De visie van de ondernemingen op de vooruitzichten voor de sector	117
	DEEL 6 Kosten van het stelsel van de dienstencheques	120
1 /	Inleiding	121
2 /	Brutokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques	122
3 /	Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques	124
4 /	Indirecte kosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques	128
5 /	Nettokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022	129
	DEEL 7 Conclusies en aanbevelingen	131
1 /	Inleiding	132
2 /	Belangrijkste conclusies over de stand van zaken van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022	133
3 /	Belangrijkste bevindingen over de arbeidskwaliteit in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	136
4 /	Belangrijkste bevindingen over de steunmaatregelen en de impact van de COVID-19 gezondheidscrisis in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	138
5 /	Belangrijkste bevindingen over de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	140
6 /	Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022	143
7 /	Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	144

BIJLAGEN	148
A.1 / Aanpak van de evaluatie	149
A.1.1. Analyse van administratieve gegevens	149
A.1.2. Enquête onder dienstenchequeondernemingen	150
A.1.3. Financiële analyse	150
A.1.4. Focusgroepen met huishoudhulpen	151
A.1.5. De analyse van de kosten en terugverdieneffecten van de maatregel	151
A.1.6. Organisatie van een afsluitende workshop	152
A.2 / Bijkomende tabellen en figuren	153
A.2.1. Dienstenchequeondernemingen	153
A.2.2. Dienstenchequewerknemers	154
A.2.3. Dienstenchequegebruikers	156
A.2.3. Aangekochte dienstencheques	157
A.2.4. Aanvullende figuren uit de enquête	158
A.2.4. Aanvullende figuren uit de financiële analyse	162



DEEL 1

Inleiding

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

De werking van de dienstencheques in Brussel

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 Brusselse 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 tussen werk en privéleven** creëren voor gezinnen.

De dienstencheque is een betaalmiddel waarmee particulieren (de gebruikers), woonachtig 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:

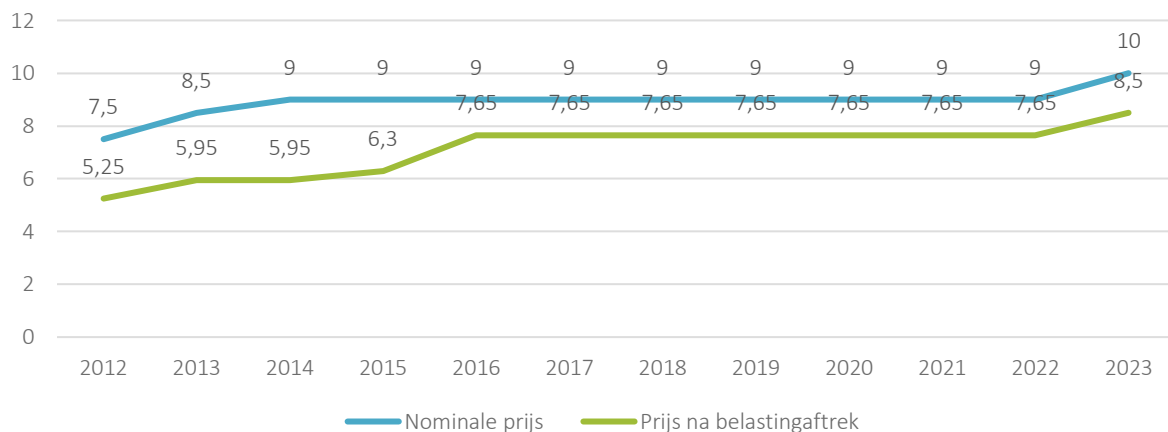
- ▶ **Activiteiten uitgevoerd in de woning van de gebruiker:** De woning schoonmaken, de ramen lappen, de was doen, strijken, kleine naaiwerken (verstelwerk) en maaltijden bereiden.
- ▶ **Activiteiten uitgevoerd buiten de woning van de gebruiker:** Huishoudelijke boodschappen namens een zorgvrager om aan zijn of haar dagelijkse behoeften te voldoen, begeleid vervoer voor mensen met beperkte mobiliteit, strijken met inbegrip van verstelwerk van het te strijken wasgoed.

Evolutie van de prijs en de ruilwaarde van de Brusselse dienstencheques

De dienstencheque wordt door de gebruikers aangekocht bij het uitgiftebedrijf Sodexo onder de volgende voorwaarden: In 2022 kon een individuele gebruiker 500 dienstencheques per kalenderjaar bestellen, **de eerste 400 dienstencheques tegen € 9** en de laatste 100 tegen € 10¹. Bovendien geniet de gebruiker een **fiscale aftrek op de eerste 163 aangekochte dienstencheques**. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedraagt deze fiscale aftrek 15% sinds 2016, wat overeenstemt met een **belastingvermindering van € 1,35** per dienstencheque. Vanaf 1 januari 2023 is de prijs van de eerste 300 dienstencheques gestegen naar € 10 (en niet meer € 9) en naar € 12 (in plaats van € 10) voor de laatste 200 dienstencheques. De evolutie van de prijs van dienstencheques sinds 2012 wordt weergegeven in de onderstaande figuur.

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. Vanaf 2023 zal het echter niet langer mogelijk zijn om 2.000 dienstencheques aan €9 te kopen voor speciale categorieën. De limiet wordt 1.000 dienstencheques aan €10.

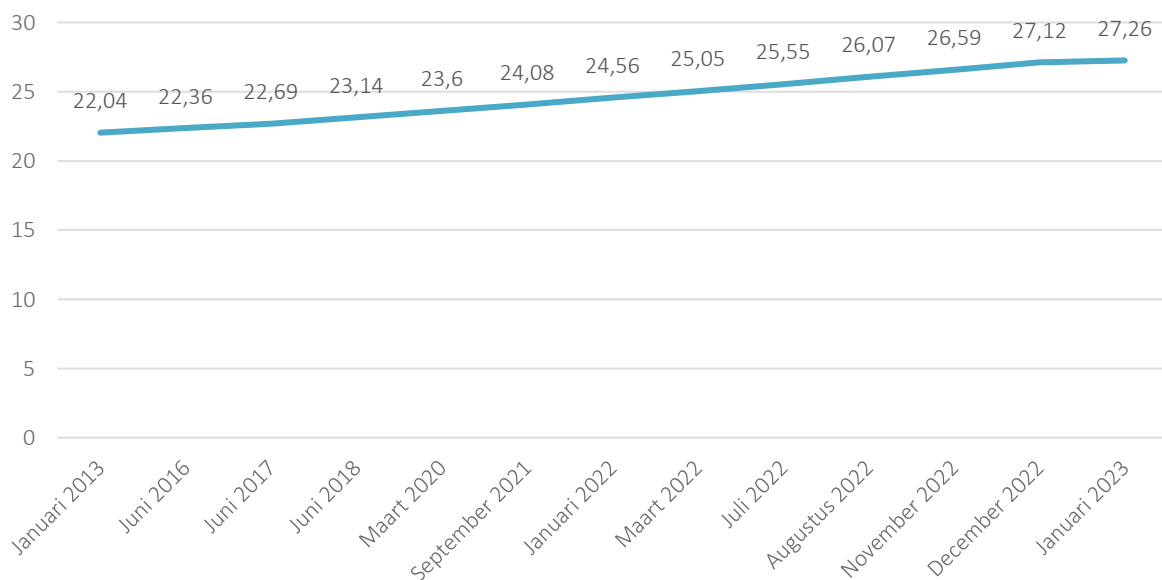
Figuur 1: Evolutie van de nominale en werkelijke prijs van dienstencheques voor Brusselse gebruikers (2012-2023)



Bron: IDEA Consult

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 die de gebruikers betalen. Zoals in de onderstaande figuur te zien is, werd het jaar 2022 gekenmerkt door verschillende stijgingen in de terugbetalingswaarde van de dienstencheques als gevolg van de overschrijding van de spilindex. In de loop van 2022 [steeg de terugbetalingswaarde van een dienstencheque van € 25,55 in januari 2022 tot € 27,12 in december 2022](#).

Figuur 2: Evolutie van de inruilwaarde van dienstencheques in de periode 2013-2023



Bron: IDEA Consult

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 2000 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).



2 / Doelstellingen van de evaluatie en structuur van het rapport

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

Dit rapport is in de eerste plaats bedoeld om de jaarlijkse evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor het jaar 2022 uit te voeren om het Gewest een duidelijk beeld te geven van:

- ▶ het **belang van het stelsel van de dienstencheques** 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 en meer bepaald:
 - de instroom in het stelsel van de dienstencheques;
 - de arbeids- en loonvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers (met specifieke aandacht voor de arbeidstijd van de dienstenchequewerknemers);
 - de opleiding van de dienstenchequewerknemers;
 - de uitstroom uit het stelsel van de dienstencheques om na te gaan of dit stelsel enkel een alternatief is voor onzeker werk of een echte springplank naar de officiële arbeidsmarkt.
- ▶ de **globale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten** van de maatregel;
- ▶ een aanvullend thema: namelijk een **analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen en de impact van de gezondheidscrisis** in 2020 en 2021, evenals **demening van de ondernemingen en werknemers in de sector over de verschillende financiële steunregelingen** die het Gewest tijdens de crisis heeft ingevoerd.

Deze gedetailleerde analyse moet het Gewest in staat stellen de meest geschikte maatregelen te bepalen om de tewerkstelling van de Brusselaars zoveel mogelijk te bevorderen en om zijn budgettaire middelen zo goed mogelijk te besteden.

Structuur van het evaluatierapport 2022

In dit rapport stellen we de resultaten voor van de evaluatie 2022 van het Brusselse stelsel van de dienstencheques volgens de volgende structuur:

- ▶ In deel 2 analyseren we het **Brusselse 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 worden de **arbeidsomstandigheden** in het Brusselse stelsel van de dienstencheques onderzocht op basis van beschikbare administratieve gegevens en informatie die verzameld werd tijdens focusgroepen met huishoudhulpen;
- ▶ In deel 4 wordt een focus op **de COVID-19-gezondheidscrisis: ondersteunende maatregelen en impact** voorgesteld op basis van analyses van administratieve gegevens, enquêtes en informatie die verzameld werd tijdens focusgroepen met huishoudhulpen;
- ▶ In deel 5 wordt de **rentabiliteit van dienstenchequeondernemingen** geanalyseerd op basis van financiële gegevens en enquêtes;
- ▶ In deel 6 worden de **globale brutokosten, terugverdieneffecten en nettokosten van de maatregel** geraamd;
- ▶ Tot slot stellen we in deel 7 de **conclusies en aanbevelingen** voor.





DEEL 2

Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022



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 2022. 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 in 2022 verrichte prestatie, 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 werkzaam zijn in Brussel (die in 2022 minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd), ongeacht of ze in Brussel of elders wonen. De focus ligt echter voornamelijk op de werknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bovendien beschikken we via een vergelijking met de gegevens van de KSZ en van Sodexo over gedetailleerde informatie over het profiel van werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022. Uiteindelijk zullen we de gegevens van de RSZ aanwenden om het aantal in de dienstenchequesector werkzame Brusselaars 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 vergelijking met de gegevens van de KSZ en van Sodexo toegang tot gedetailleerde informatie over het profiel van deze gebruikers.

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



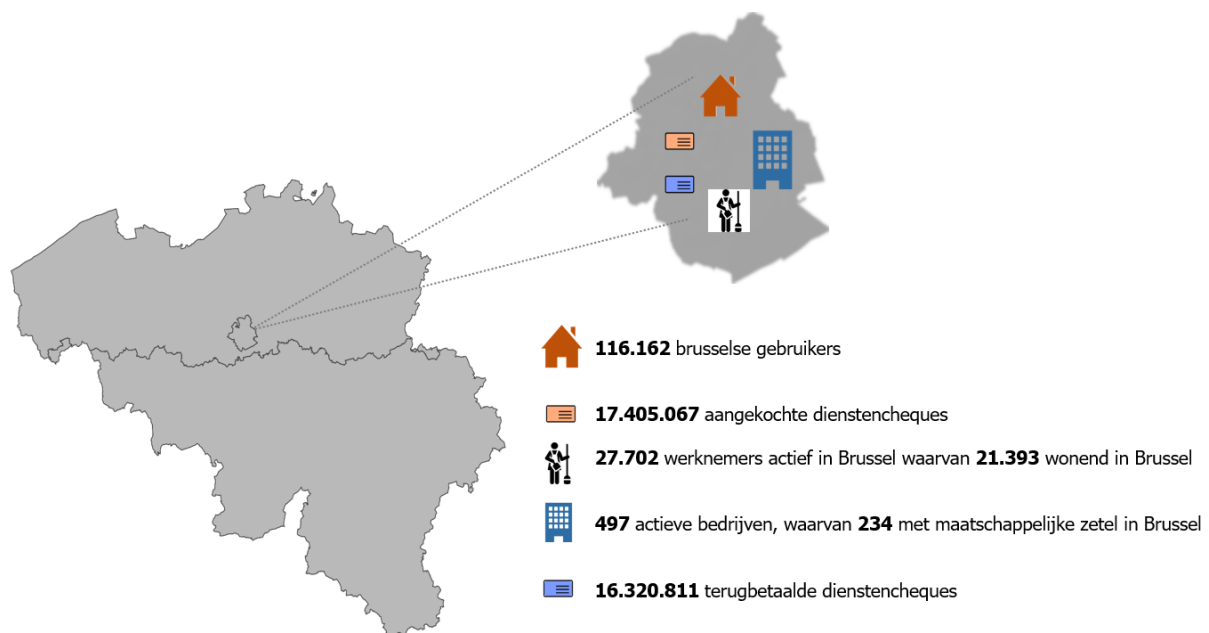
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022

In dit deel geven we een eerste algemeen overzicht van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022, dat in de volgende hoofdstukken nader zal worden toegelicht.

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques in enkele cijfers

De onderstaande figuur vat de belangrijkste kerncijfers samen die de omvang van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022 beschrijven qua aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

Figuur 3: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

In 2022 telt het Brusselse stelsel van de dienstencheques **497 werkzame ondernemingen** (waaronder 234 Brusselse ondernemingen) die **27.702 werkzame werknemers tewerkstellen**, van wie de meesten (21.393) gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, wat overeenstemt met maar liefst 5,5% van de werkzame bevolking die in het Gewest tewerkgesteld is.

In datzelfde jaar **hebben 116.162 Brusselaars dienstencheques gebruikt** om huishoudhulpdiensten te bekomen. Deze gebruikers kochten op een jaar tijd ongeveer 17,5 miljoen Brusselse dienstencheques voor gemiddeld 2,9 gewerkte uren per week. Het aantal Brusselse dienstencheques dat in 2022 aan ondernemingen werd terugbetaald, is min of meer gelijkaardig, hoewel iets lager (16,3 miljoen). Zoals later in dit rapport zal blijken, steeg het aantal aangekochte dienstencheques echter sterk in 2022 als gevolg van de prijsstijging op 1 januari 2023. Het is echter belangrijk om op te merken dat het aantal terugbetaalde dienstencheques ook steeg in 2022 (+3%). Deze stijging wijst dus op een reële stijging van het aantal verstrekte prestaties in 2022.

3 / Dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op de [dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#). De onderstaande infographic 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 Brusselse stelsel van de dienstencheques en waarvan de maatschappelijke zetel in Brussel is gevestigd.

Infographic 1: Dienstenchequeondernemingen in het Brussels Gewest in 2022

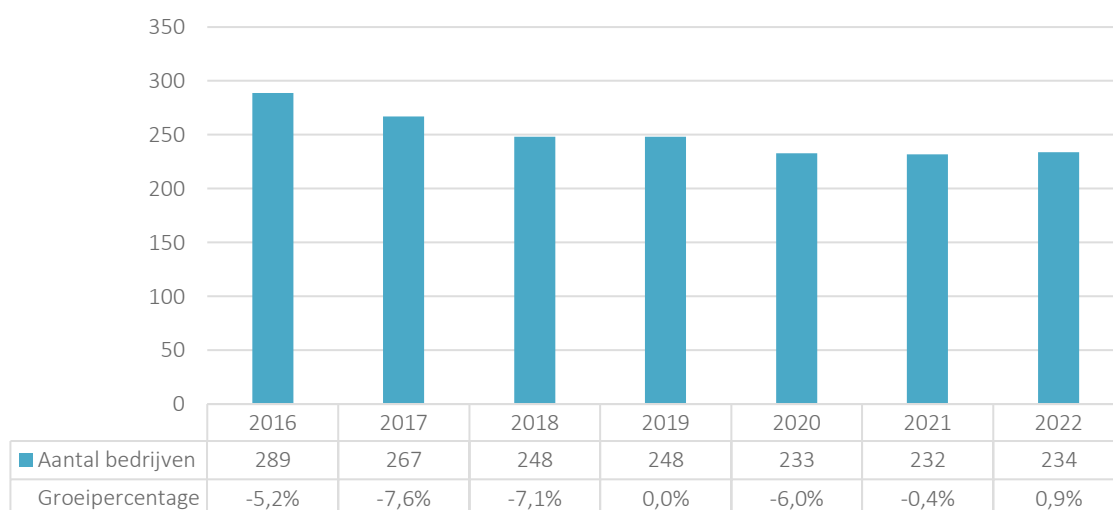


3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

Lichte stijging van het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques sinds 2020

De onderstaande figuur geeft een overzicht van het aantal werkzame ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022 die hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben en op 31 december 2022 nog altijd een erkenning hadden. Dezelfde informatie wordt verstrekt voor de jaren 2016 tot 2021. Uit deze figuur blijkt dat **234 Brusselse ondernemingen** in 2022 actief waren in het Brusselse stelsel van de dienstencheques, bijna evenveel als in 2020 en 2021. Deze resultaten tonen dus **een lichte stijging van het aantal Brusselse ondernemingen dat sinds 2020 actief is in het Brusselse stelsel van de dienstencheques**.

Figuur 4: Evolutie van 2016 tot 2022 van het aantal erkende werkzame ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques die hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben

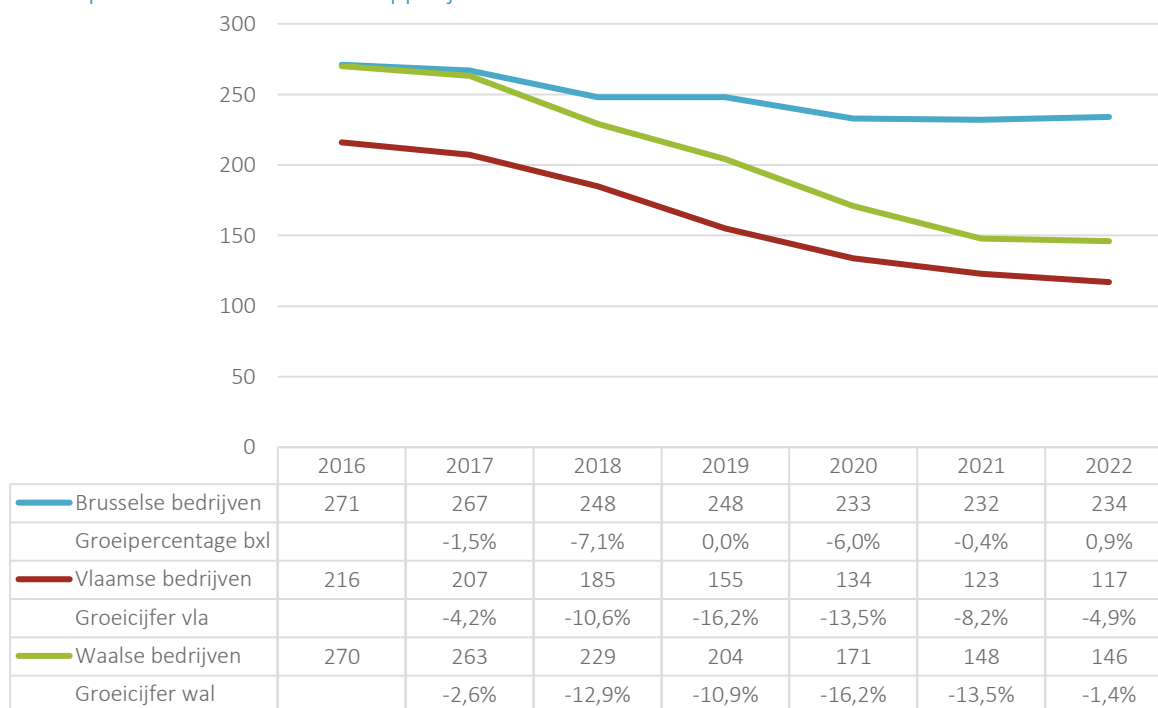


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Het aantal Waalse en Vlaamse ondernemingen dat actief is in het Brusselse stelsel van de dienstencheques daalt, terwijl het aantal Brusselse ondernemingen toeneemt

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques trekt ook een groot aantal ondernemingen aan die hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest hebben. In 2022 waren er 497 ondernemingen actief in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. Zoals de onderstaande figuur laat zien, is 47,1% van deze ondernemingen gevestigd in Brussel, terwijl 23,5% in Vlaanderen en 29,4% in Wallonië is gevestigd.

Figuur 5: Aantal en percentage van ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun maatschappelijke zetel van 2016 tot 2022



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

Het is ook interessant dat de bovenstaande figuur een drastische daling laat zien van het aantal ondernemingen dat actief is in het Gewest maar zijn maatschappelijke zetel daarbuiten heeft, terwijl het aantal ondernemingen dat zijn maatschappelijke zetel in het Brussels Gewest heeft en daar ook actief is, stabiliseert. Zo is het aantal Vlaamse ondernemingen dat actief is in Brussel gedaald van 216 in 2016 naar 117 in 2022 en is het aantal Waalse ondernemingen dat actief is in Brussel gedaald van 270 in 2016 naar 146 in 2022. Deze daling van het aantal Vlaamse en Waalse ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, verklaart dan ook de [gestage daling van het aantal ondernemingen dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#) sinds 2016 (van 757 in 2016 naar 497 in 2022, een daling van 34,2% sinds 2016).

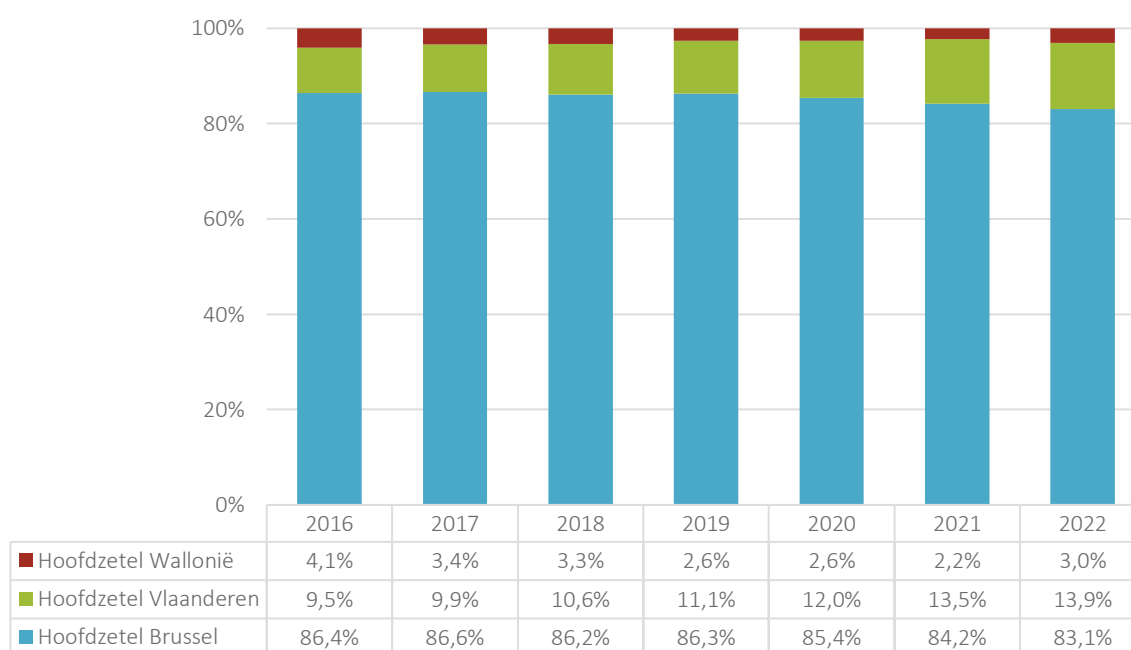
Deze evolutie moet worden gezien in de context van het aantal erkenningen dat in 2022 is verleend en ingetrokken. Zoals de bijgevoegde tabel laat zien, is het aantal ingetrokken erkenningen nog altijd veel hoger dan het aantal verleende erkenningen. Dit is in lijn met de hierboven vermelde gegevens en volgt de trend sinds 2017. In 2022 werden 51 erkenningen ingetrokken (voornamelijk wegens inactiviteit of financiële problemen) tegenover 11 verleende erkenningen. De trend die we sinds een aantal jaren zien, is dus dat het eerder uitzonderlijk is dat nieuwe ondernemingen zich bij het stelsel aansluiten. 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 activiteitsvolume 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.

Ondanks de daling van het aantal Vlaamse ondernemingen dat actief is in het Brussels Gewest, stijgt het activiteitsvolume van deze ondernemingen in het Gewest gestaag

De onderstaande figuur laat zien dat de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques wordt terugbetaald aan een onderneming met maatschappelijke zetel in Brussel (83,1%), terwijl slechts 13,9% wordt terugbetaald aan Vlaamse ondernemingen en 3% aan Waalse ondernemingen.

Figuur 6: Aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques tussen 2016 en 2022 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 (86,4% in 2016 tegenover 83,1% in 2022) ten voordele van Vlaamse ondernemingen (van 9,5% in 2016 naar 13,9% in 2022). Als we rekening houden met het feit dat het aandeel van de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brusselse 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 bevinding wordt bevestigd door de bijgevoegde tabel 2, waaruit blijkt dat het gemiddeld aantal Brusselse dienstencheques dat wordt terugbetaald aan Vlaamse ondernemingen is gestegen van 16.016 in 2021 naar 19.699 in 2022, een stijging van 23%.

3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

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

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

3.2.1 Grootte van de ondernemingen

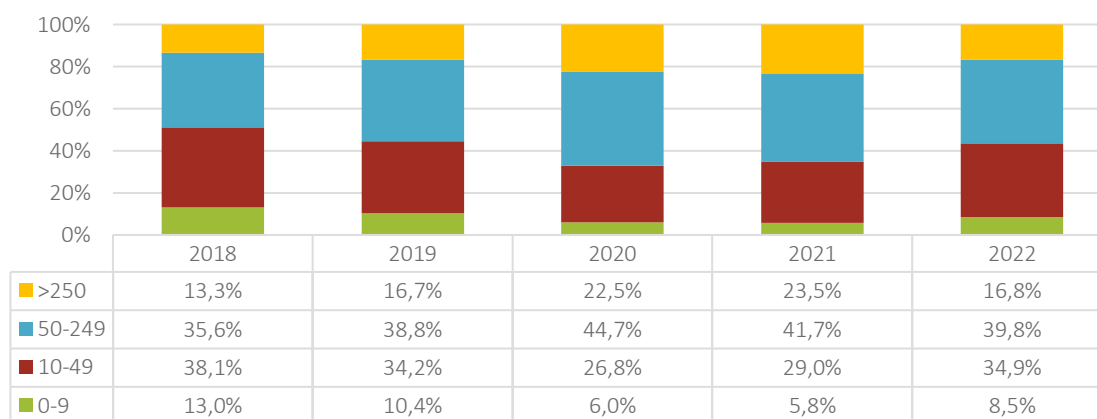
[Het Brusselse stelsel van de dienstencheques wordt gedomineerd door de grote en middelgrote ondernemingen](#)

De [classificatie van ondernemingen volgens omvang](#) die in België wordt erkend, gaat uit van het aantal werknemers uitgedrukt in voltijdse equivalenten (VTE). Wij steunen op die classificatie om de omvang van de werkzame ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques te bepalen, op die uitzondering na dat, aangezien we geen toegang hebben tot die informatie op het 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 op basis van hun omvang, die bepaald wordt door het totale aantal werknemers dat ze tewerkstellen:

- ▶ 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 de onderstaande figuur zien we dat van de dienstenchequeondernemingen die in 2022 in Brussel actief waren, slechts 34,9% klein en 8,5% zeer klein is. Daartegenover staan 39,8% middelgrote ondernemingen en 16,8% grote ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. [Het Brusselse stelsel van de dienstencheques wordt dus gedomineerd door de grote en middelgrote ondernemingen.](#)

Figuur 7: Aandeel van de werkzame ondernemingen in Brussel ingedeeld naar het aantal werknemers en het gewest waar de maatschappelijke zetel gevestigd is in 2022



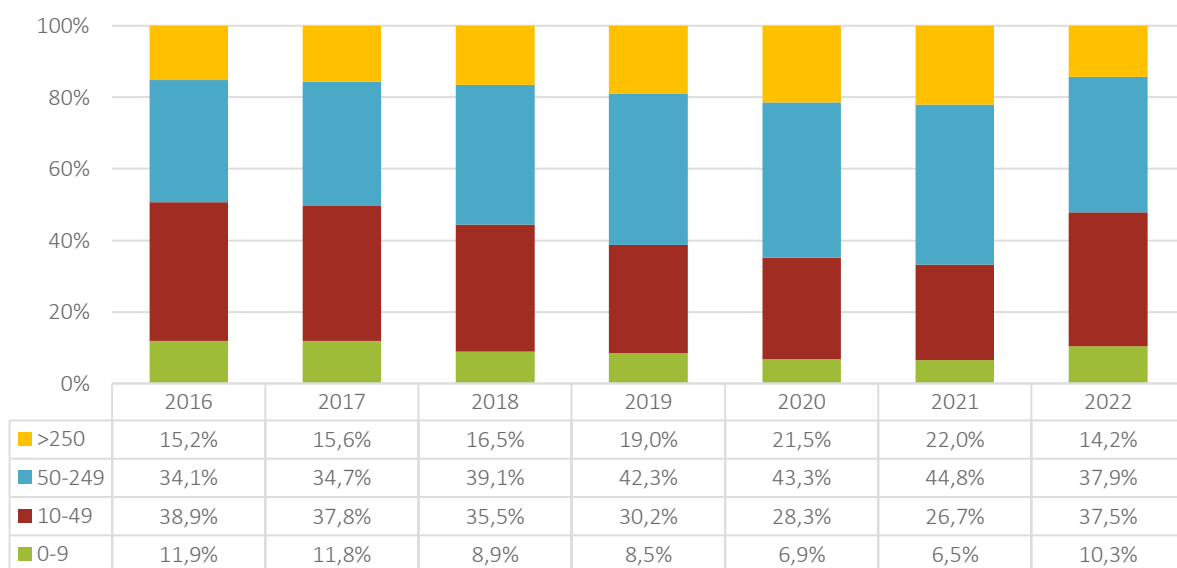
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Ter illustratie is het interessant om te benadrukken dat het Brusselse stelsel van de dienstencheques 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 10,3% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot deze grootteklasse, terwijl 81,7% van de Brusselse werkgevers minder dan 10 werknemers telt. Terwijl slechts 0,9% van de Brusselse ondernemingen meer dan 249 werknemers telt, behoort 14,2% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot deze categorie. Daarnaast zien we in de vorige figuur ook [sterke verschillen tussen de drie Gewesten](#). Zo is een derde van de in Brussel werkzame Vlaamse dienstenchequeondernemingen (33,3%) groot, terwijl dit slechts het geval is voor 14,2% van de Brusselse en 7,5% van de Waalse ondernemingen die actief zijn in Brussel.

Brusselse (zeer) kleine ondernemingen groeien in het Brusselse stelsel van de dienstencheques

Tot slot analyseert de onderstaande figuur de evolutie van de omvang van de in Brussel werkzame en gevestigde ondernemingen. In 2022 zien we voor het eerst sinds enkele jaren [een toenemende aanwezigheid van werkzame kleine en zeer kleine Brusselse ondernemingen](#) ten koste van middelgrote en grote Brusselse ondernemingen. Terwijl 66,8% van de Brusselse ondernemingen in 2021 middelgroot of groot was, daalde dit cijfer in 2022 tot 52,1%. We zien ook dat het aandeel van de kleine ondernemingen aanzienlijk is gestegen, van 26,7% in 2021 naar 37,5% in 2022.

Figuur 8: Aandeel van de ondernemingen die in Brussel actief zijn en daar hun maatschappelijke zetel hebben op basis van het aantal werknemers tussen 2016 en 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Deze toename van het aantal kleine ondernemingen in het stelsel van de dienstencheques wordt bevestigd door de evolutie van de mediane omvang van de ondernemingen (zie bijgevoegde tabel). Zo stelde de mediane onderneming in het Brusselse stelsel van de dienstencheques 62 werknemers tewerk in 2022. Dit cijfer bedroeg 85 in 2021, wat wijst op een aanzienlijke daling van de omvang van de ondernemingen (op basis van de mediaan) na een toenemende stijging van deze indicator in de afgelopen jaren.

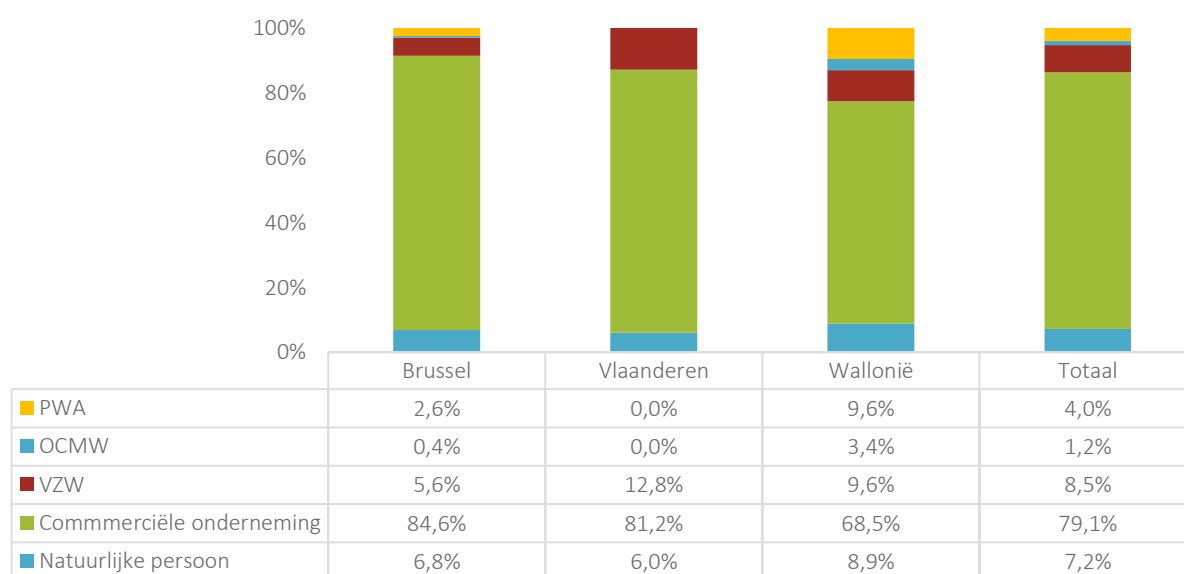


3.2.2 Type ondernemingen

In 2022 was 79,1% van de werkzame ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques een private handelsonderneming

De volgende figuur bekijkt het percentage dienstenchequeondernemingen op basis van hun rechtsvorm. In 2022 was 79,1% van de werkzame ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques een private handelsonderneming. Slechts 8,5% van deze ondernemingen was een private non-profitonderneming (vzw), 4% was een openbare instelling (PWA of OCMW) en 7,2% was een natuurlijke persoon. Als we het profiel van de in Brussel werkzame dienstenchequeondernemingen bekijken in functie van het gewest waar hun maatschappelijke zetel is gevestigd, stellen we vast dat de diversiteit van de statuten nog minder groot is bij de Brusselse ondernemingen. 84,6% van hen zijn private handelsondernemingen, terwijl slechts 6,8% natuurlijke personen, 5,6% vzw's en 2,6% PWA's zijn; slechts één is een OCMW. Vooral bij de Waalse ondernemingen vinden we de grootste diversiteit in statuut terug: een kleiner aandeel van de handelsondernemingen (68,5%) maar meer PWA's (9,6%), vzw's (9,6%), OCMW's (3,4%) en natuurlijke personen (8,9%). Het is ook interessant om te vermelden dat de verdeling naar type onderneming relatief stabiel is voor de Brusselse ondernemingen in de loop van de tijd (zie bijlage).

Figuur 9: Percentage van de ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd op basis van hun rechtsvorm en het gewest waar hun maatschappelijke zetel is gevestigd in 2022



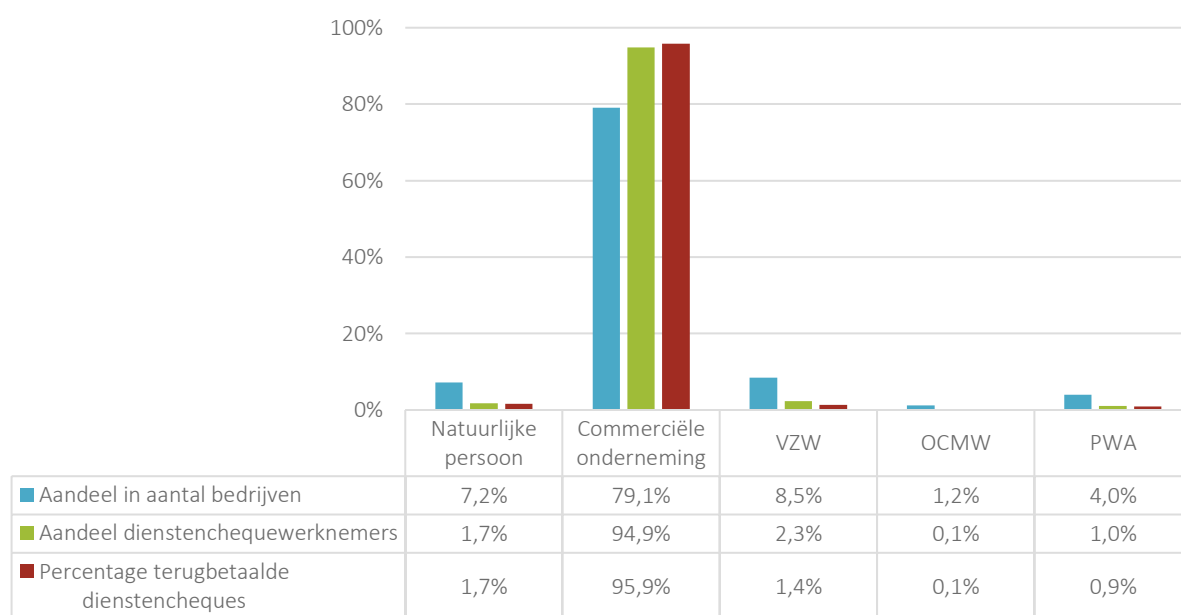
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming

De private handelsondernemingen vertegenwoordigen 79,1% van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel, terwijl ze 94,9% 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 op basis van het type onderneming maar ook op basis van het aantal werkzame Brusselse huishoudhulpen dat ze tewerkstellen 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 Brusselse stelsel van de dienstencheques.

Hieruit blijkt dat de private handelsondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (94,9%) en het grootste aantal dienstencheques hebben ingeleverd (95,9%), terwijl ze slechts 79,1% van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere types van ondernemingen. De vzw's vertegenwoordigen bijvoorbeeld 8,5% van de ondernemingen, terwijl ze slechts 2,3% van de werknemers van het Brusselse stelsel van de dienstencheques tewerkstellen en slechts 1,4% 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 2022



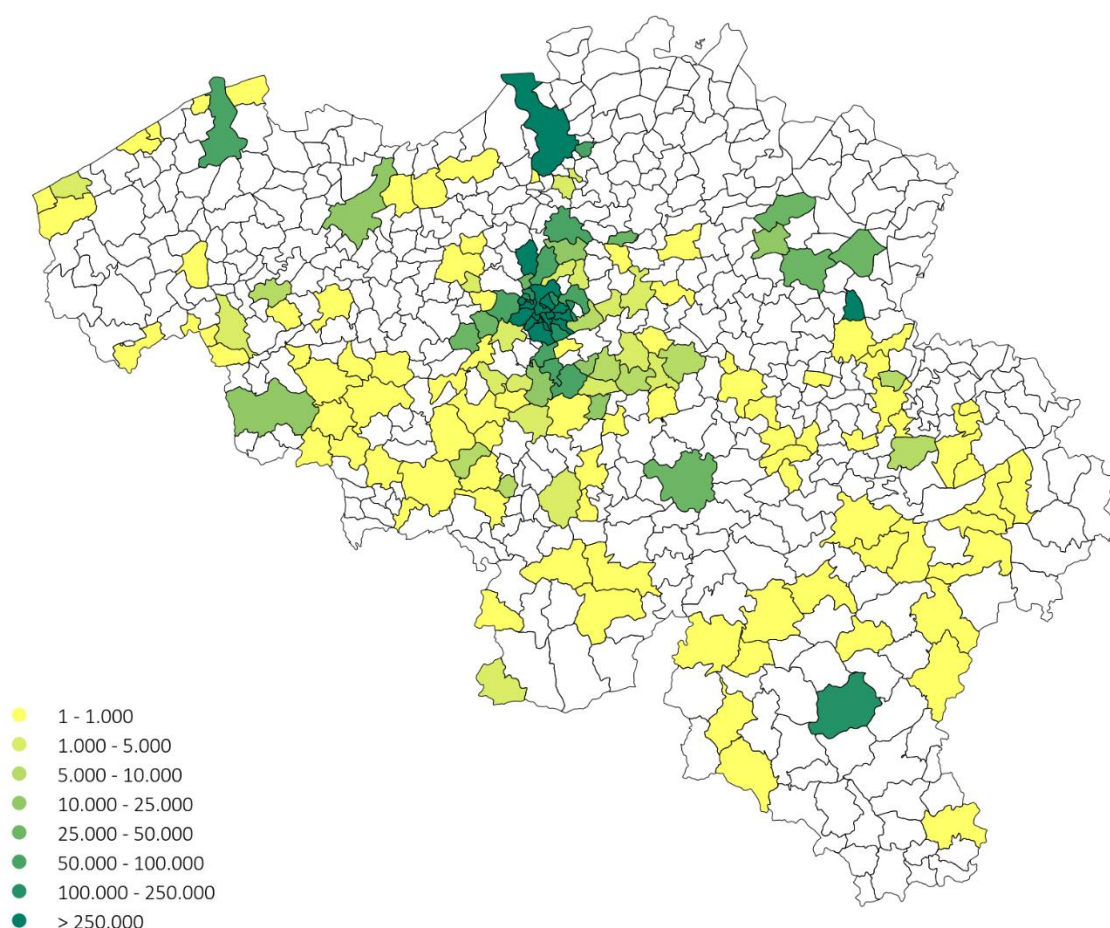
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

3.2.3 De locatie van de maatschappelijke zetel van de ondernemingen

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

Kaart 1: Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2022 naargelang de maatschappelijke zetel van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van 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 in Brussel werkzame dienstenchequewerknemers (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 werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze bron stelt ons ook in staat om gegevens te verkrijgen over het geslacht, de woonplaats en de leeftijd van de werknemers.
- ▶ [KSZ](#): via een vergelijking met de gegevens van de KSZ en Sodexo beschikken we over gedetailleerde informatie over het profiel (nationaliteit, herkomst en gezinssituatie) van werknemers in het Brusselse stelsel van de dienstencheques.
- ▶ [RSZ](#): deze informatiebron levert gegevens op over het aantal VTE-werknemers die werkzaam zijn in het stelsel van de dienstencheques (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel.

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



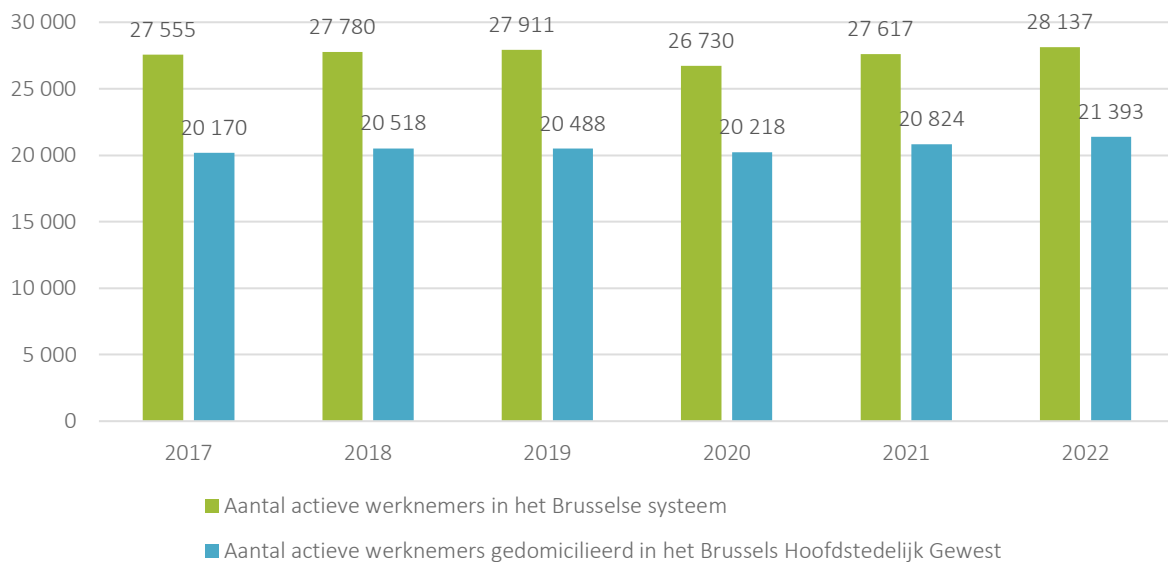


4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

Het aantal werknemers dat werkzaam is in het Brusselse stelsel van de dienstencheques, neemt toe en bereikte in 2022 een piek

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer, van 2017 tot 2022, van het aantal werknemers dat in de loop van het jaar minstens één Brusselse dienstencheque heeft ingeleverd. Na een daling in 2020 als gevolg van de COVID-19-gezondheids crisis veerde het aantal werkzame werknemers in het stelsel in 2021 weer op tot 27.617, meer dan in 2020 maar nog steeds minder dan vóór de crisis. In 2022 bleef het aantal werknemers groeien (+1,9%) en werd het niveau van voor de crisis bereikt en zelfs overtroffen. In 2022 waren 28.137 werknemers werkzaam in het stelsel van de dienstencheques, het hoogste cijfer sinds 2017.

Figuur 11: Evolutie van het aantal werkzame werknemers in het Brusselse stelsel van de dienstencheques (2017-2022)



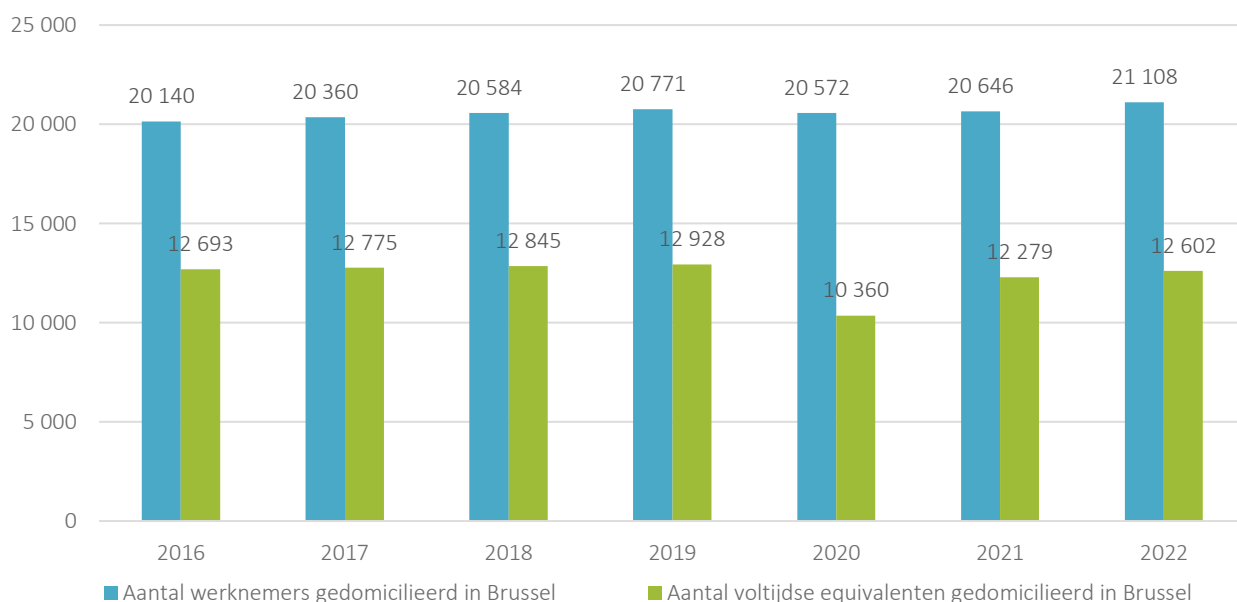
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Niet alle werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques, zijn echter noodzakelijk woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van de 28.137 dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam waren in Brussel, is 22,8% daar niet woonachtig. In 2022 waren er dus 21.393 dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, tegenover 20.824 in 2021. Het aantal werkzame dienstenchequewerknemers dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woonachtig is, neemt dus sterk toe (+3,3%), wat erop wijst dat ondernemingen de voorkeur geven aan lokale tewerkstelling voor dienstenchequeactiviteiten, waarschijnlijk deels om redenen van flexibiliteit en verplaatsingskosten.

Ondanks de toename van het aantal werknemers blijft het aantal voltijdse equivalenten lager dan het niveau van de jaren voor de crisis

De kwartaalgegevens van de RSZ geven ons ook de gelegenheid om het aantal in de dienstensector werkzame Brusselaars te evalueren in termen van voltijdse equivalenten, maar voor het hele Belgische grondgebied. Uit dit figuur blijkt dat het aantal Brusselse dienstsektorewerknemers in voltijdse equivalenten 12.602 bedroeg in 2022. Tussen 2016 en 2019 steeg het aantal voltijdse equivalenten bovendien met iets meer dan 2%, waarna in 2020 een daling van 19,9% werd opgetekend als gevolg van de gezondheidscrisis. In 2021 en 2022 steeg het aantal voltijdse equivalenten sterk (+2,6%), maar desondanks bleef dit aantal onder het niveau sinds de regionalisering van het dienstsektorstelsel. Deze bevinding voor 2022 is op zijn zachtst gezegd verrassend, gezien de aanzienlijke toename van het aantal werknemers in Brussel in 2022. Dit wijst erop dat de stijging van het aantal werknemers in het stelsel niet gepaard is gegaan met een stijging van het aantal werkuren (zie punt 3.2 van het rapport). We zien dus een langetermijntrend in de richting van een daling van de gemiddelde werkuren van de Brusselse dienstsektorewerknemers, die waarschijnlijk deels kan worden verklaard door de zware aard van het werk, vooral voor ouder wordend personeel.

Figuur 12: Evolutie van het aantal Brusselse dienstsektorewerknemers (2016-2022)



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 werkzaam zijn](#) in het Brusselse 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 werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques.

In dit hoofdstuk worden de volgende profielgegevens geanalyseerd:

- ▶ De [woonplaats](#) van de werkzame werknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ De [leeftijd](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ Het [geslacht](#) van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De [herkomst](#) van de dienstenchequewerknemers²;
- ▶ De [gezinssituatie](#) van de dienstenchequewerknemers.

We concentreren onze analyses op de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. De profielgegevens van Walen en Vlamingen die werkzaam 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 werkzame bevolking in het laatste kwartaal van 2020 (laatste beschikbare gegevens).

² De nationaliteit wordt weergegeven in de bijlage bij dit verslag.

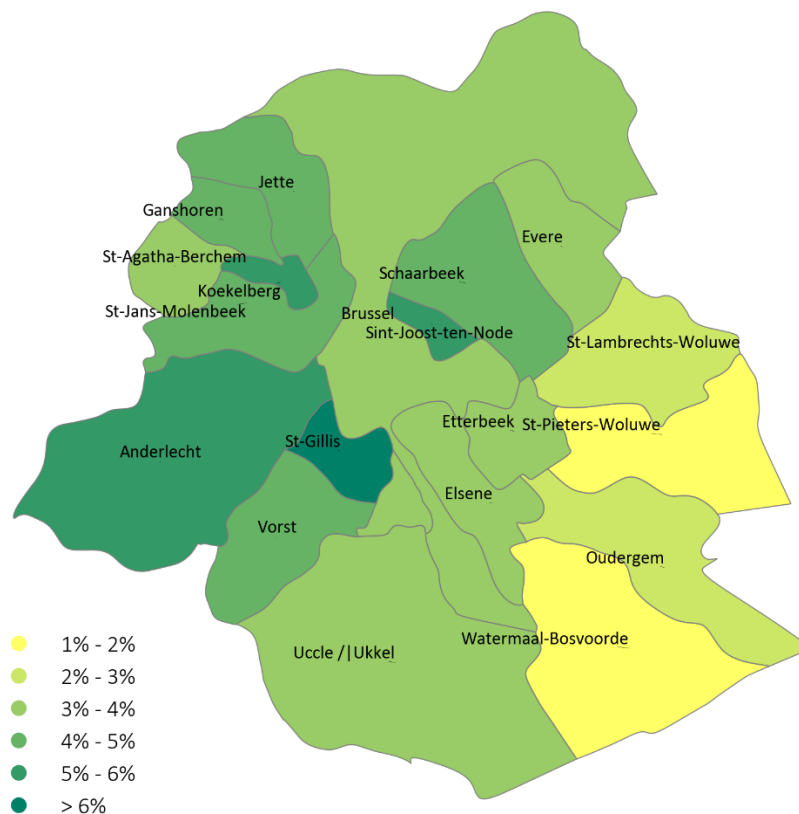


4.2.1 De woonplaats van de werkzame werknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn 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 2: Penetratiegraad van de dienstenchequewerknemers per Brusselse gemeente



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

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

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

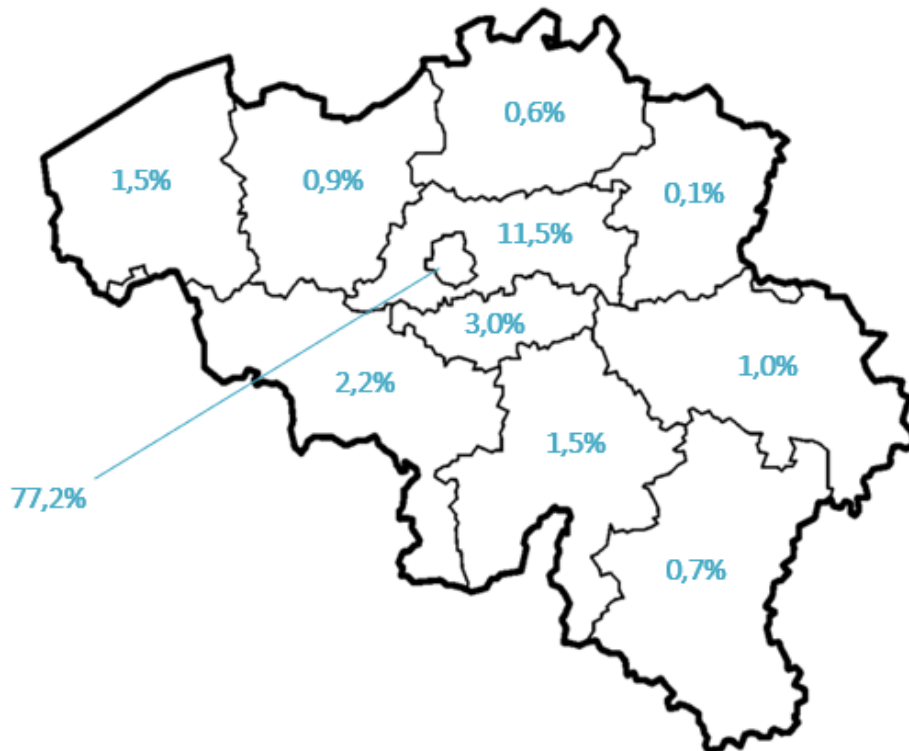
- ▶ Oudergem en Sint-Lambrechts-Woluwe, waar ongeveer 2% van de werkzame bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;

- Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde, waar respectievelijk 1,6 en 1,4% van de werkzame bevolking tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

De meeste niet-Brusselse werknemers zijn woonachtig in Vlaams-Brabant

De volgende kaart kijkt naar de woonplaats van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ongeacht of ze in Brussel of buiten het Gewest wonen. Aansluitend bij wat eerder werd opgemerkt, stellen we vast dat **een groot deel (22,8%) van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques niet woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. De overgrote meerderheid van deze niet-Brusselse werknemers zijn woonachtig in Vlaams-Brabant. Zij vertegenwoordigen immers niet minder dan 11,5% van de werknemers van het Brussels stelsel van de dienstencheques. De andere Belgische provincies met een aanzienlijk aantal Brusselse dienstenchequewerknemers die in Brussel werkzaam zijn, zijn het in mindere mate, zijn Waals-Brabant (3%), Henegouwen (2,2%), West-Vlaanderen (1,5%) en de provincie Namen (1,5%). We merken op dat deze verdeling nagenoeg onveranderd is gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Kaart 3: Verdeling van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar gewest van woonplaats in 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

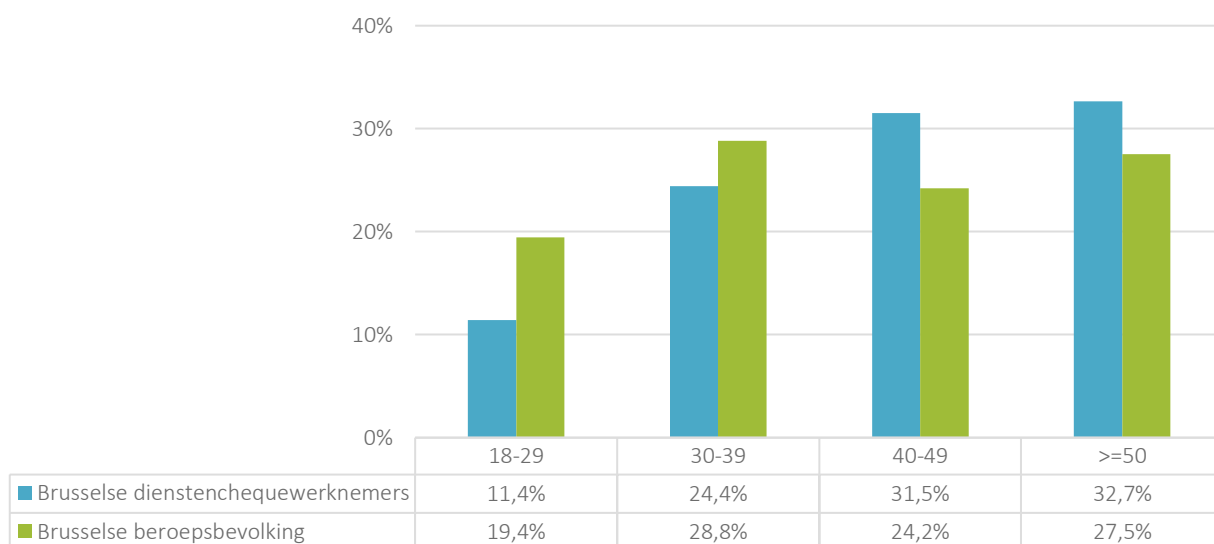
4.2.2 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers³

Veruit de meeste dienstenchequewerknemers in Brussel zijn 40 jaar of ouder

De volgende figuur toont de verdeling van de werknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun leeftijd. Uit deze figuur blijkt dat **veruit de meeste werknemers (64,2%) minstens 40 jaar oud zijn**. Jonge werknemers onder de 30 jaar zijn dan weer zeer weinig vertegenwoordigd (11,4 %). Tot slot maken de werknemers tussen 30 en 39 jaar 24,4% uit van de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Brussel.

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

Figuur 13: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Brusselse beroepsbevolking op basis van hun leeftijd



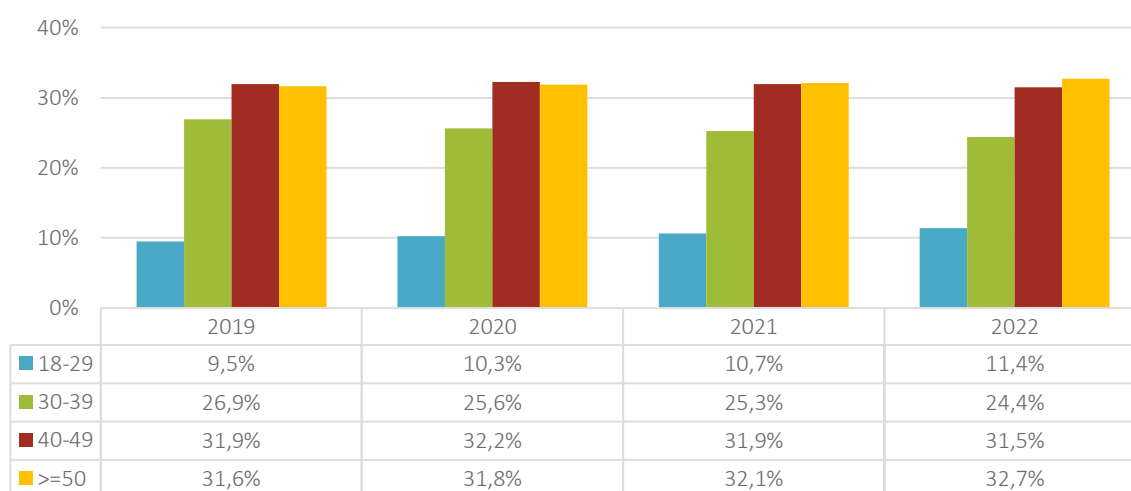
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

³ De leeftijdsgegevens van de werknemers werden verkregen volgens andere berekeningsmodaliteiten dan die gebruikt in het evaluatieverslag 2020 over het Brusselse 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 (2019-2022) 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 relatieve 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 de onderstaande figuur dat **het de jongste en de oudste werknemerscategorieën zijn die zich tussen 2019 en 2022 positief hebben ontwikkeld**. In 2019 was namelijk 31,6% van hen ouder dan 50 jaar tegenover 32,7% in 2022, terwijl het aandeel van de Brusselse werknemers jonger dan 30 jaar steeg van 9,5% in 2019 tot 11,4% in 2022. De gemiddelde leeftijdscategorieën zijn daarentegen mettertijd gedaald (van 58,8% in 2019 naar 55,9%). Deze trends kunnen hoogstwaarschijnlijk worden verklaard door het feit dat de werkgelegenheid in de sector blijft groeien en daarom jonge werkzoekenden aantrekt, terwijl werknemers in het stelsel de neiging hebben om in de sector te blijven werken en dus mee te verouderen.

Figuur 14: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2019 en 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

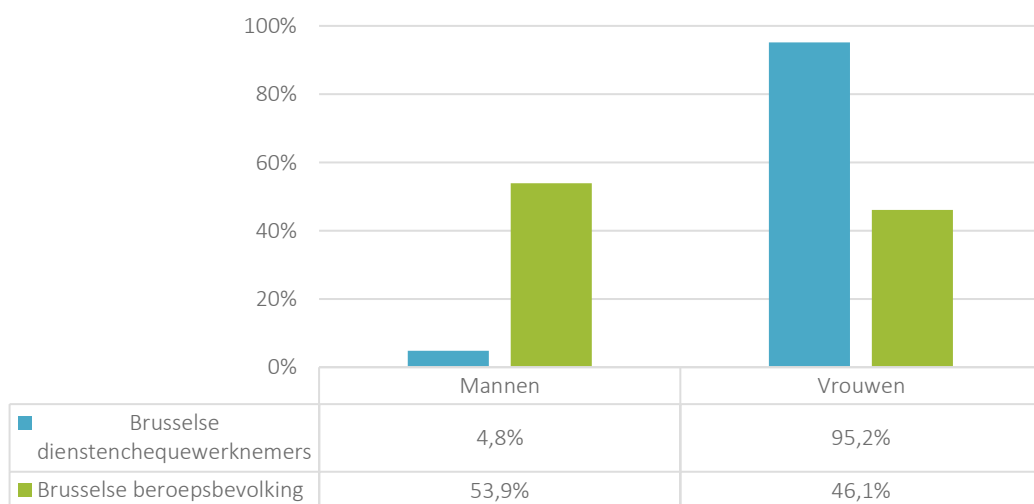


4.2.3 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

95,2% van de Brusselse werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector in Brussel zijn vrouwen

In de onderstaande figuur zien we dat de overgrote meerderheid van de werknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vrouwen zijn (95,2 %). Het is echter interessant om vast te stellen dat het aandeel van de Brusselse mannen die werkzaam zijn in de Brusselse dienstenchequesector door de jaren heen licht maar gestaag is toegenomen. Het percentage mannelijke huishoudhulpen steeg immers van 4,2% in 2017 naar 4,8% in 2022 (zie bijgevoegde figuur).

Figuur 15: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun geslacht



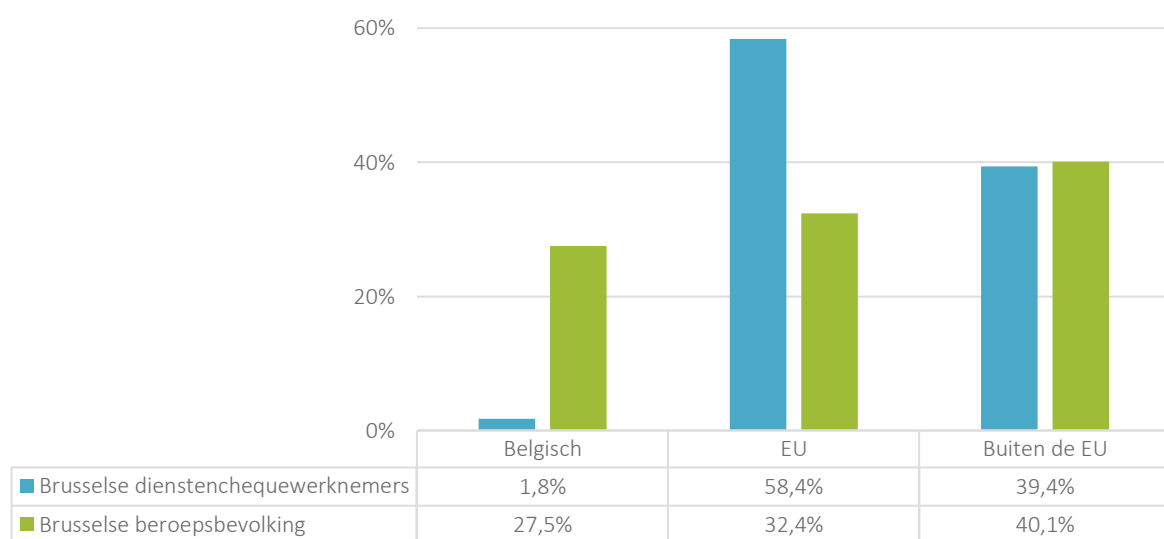
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

4.2.4 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

Bijna 98,2% van de dienstenchequewerknemers die woonachtig en werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is van buitenlandse herkomst

In deze rubriek bekijken we de herkomst van de dienstenchequewerknemers die woonachtig en werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest⁴. Zoals blijkt uit de onderstaande figuur zijn de meesten van hen van buitenlandse herkomst, of ze nu uit de Europese Unie komen (58,4%) of niet (39,4%). De werknemers van Belgische herkomst vertegenwoordigen dus slechts 1,8% van de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. Ter vergelijking: de kenmerken van de Brusselse beroepsbevolking blijken evenwichtiger te zijn, want 27,5% is van Belgische herkomst, 32,4% is afkomstig uit de Europese Unie en 40,1% heeft een andere nationaliteit. Deze bevindingen zijn vergelijkbaar met die van voorgaande jaren. Bovendien blijkt uit de figuur in de bijlage bij dit rapport dat 74,8% van de Brusselaars die in de dienstenchequesector werken, een buitenlandse nationaliteit hebben. Van deze groep is 55,1% afkomstig uit een lidstaat van de Europese Unie en heeft 19,7% de nationaliteit van een land buiten de Europese Unie

Figuur 16: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun herkomst

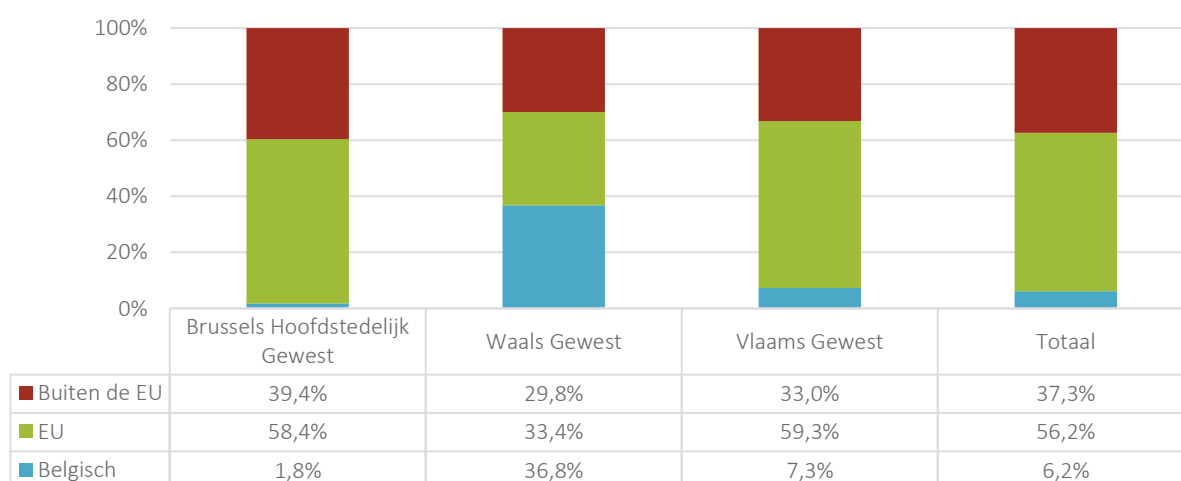


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

Zoals in voorgaande jaren al werd vastgesteld, zijn er ook grote verschillen in de herkomst van de werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel, naar gelang het gewest waar ze wonen: onder de Vlamingen (7,3%) en vooral onder de Walen (36,8%) is het aandeel van de werknemers van Belgische herkomst in het Brusselse stelsel van de dienstencheques groter dan onder hun Brusselse tegenhangers (1,8%). Een soortgelijke bevinding kan worden gedaan met betrekking tot de nationaliteit, waarvan de figuur hierbij wordt weergegeven: We kunnen vaststellen dat de Vlaamse werknemers die in Brussel werkzaam zijn, overwegend een buitenlandse nationaliteit hebben (66,6%), net als hun Brusselse tegenhangers (74,8%). De Walen daarentegen zijn overwegend Belgen die werkzaam zijn in de Brusselse dienstenchequesector (60,8%).

⁴ De nationaliteit wordt weergegeven in de bijlage bij dit verslag.

Figuur 17: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun herkomst en gewest van woonplaats



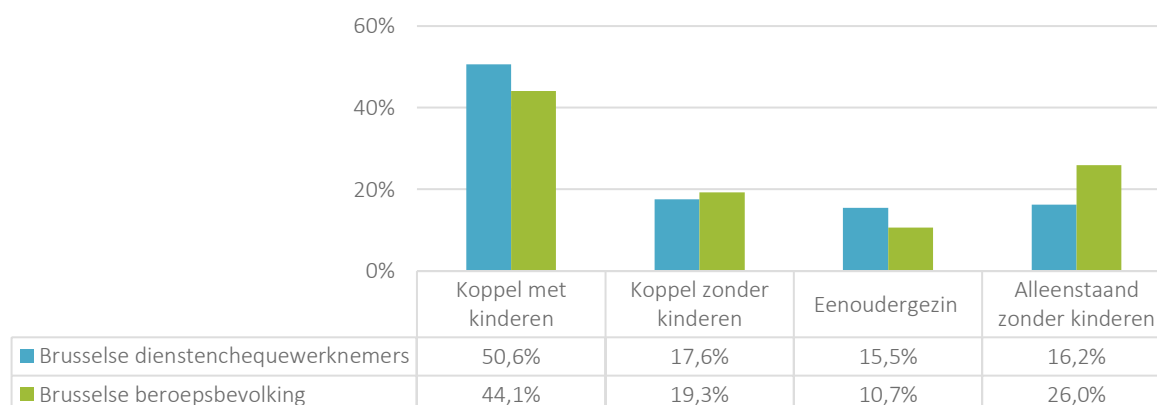
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ

4.2.5 Gezinsituatie van de dienstenchequewerknemers

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

Volgens de onderstaande figuur zijn 50,6% van de in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkzame en woonachtige dienstenchequewerknemers **(echt)paren met kinderen**. Dit zijn veruit de meest vertegenwoordigde Brusselse werknemers in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. Als we deze resultaten vergelijken met de in Brussel werkzame en woonachtige beroepsbevolking, blijkt dat het Brusselse stelsel van de dienstencheques **verhoudingsgewijs meer Brusselaars met kinderen aantrekt, zowel (echt)paren** (50,6% tegenover 44,1%) **als alleenstaanden** (15,5% tegenover 10,7%). Deze bevinding, die ook in voorgaande jaren werd gedaan, wordt verklaard door de mogelijkheid om in de dienstenchequesector te profiteren van een aangepast werkrooster (uurrooster en aantal uren), dat de organisatie van het gezinsleven kan vergemakkelijken en bijgevolg werknemers met kinderen kan aantrekken.

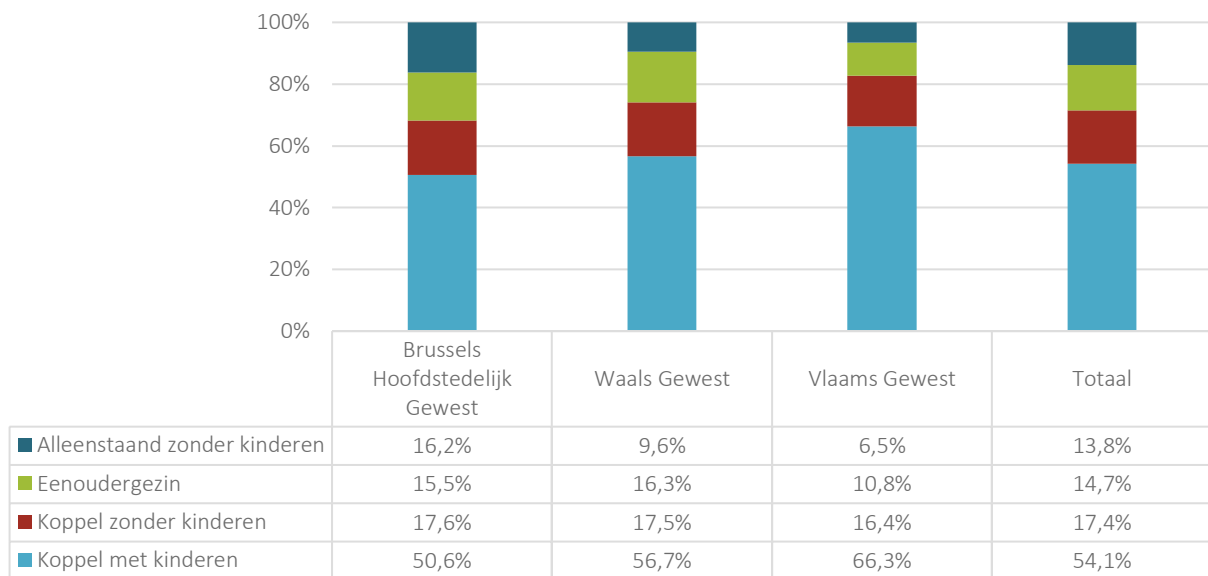
Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun gezinsituatie



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

Wanneer we de gezinssituatie van de Brusselaars vergelijken met de Waalse en Vlaamse werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, zien we duidelijke verschillen. Uit de onderstaande figuur blijkt dat **Brusselse dienstenchequewerknemers vaker alleenstaand zijn**, met of zonder kinderen ten laste, dan Waalse en Vlaamse werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van dienstencheques.

Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun gewest van woonplaats



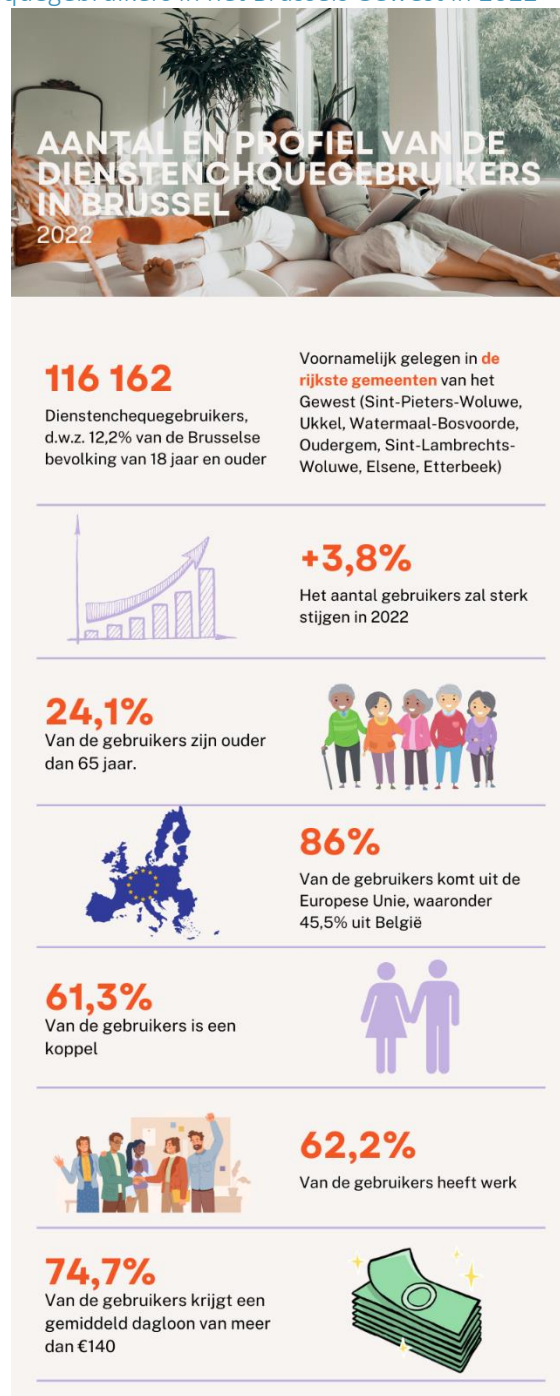
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ



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, vergeleken met de gegevens van de KSZ. Een belangrijk aandachtspunt voor dit hoofdstuk is het feit dat deze gegevens betrekking hebben op de bij Sodexo ingeschreven gebruiker en niet op het volledige gezin. Binnen een gezin kunnen er echter meerdere gebruikers zijn. Deze gegevens moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd. De onderstaande infographic vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Infographic 3: Dienstenchequegebruikers in het Brussels Gewest in 2022

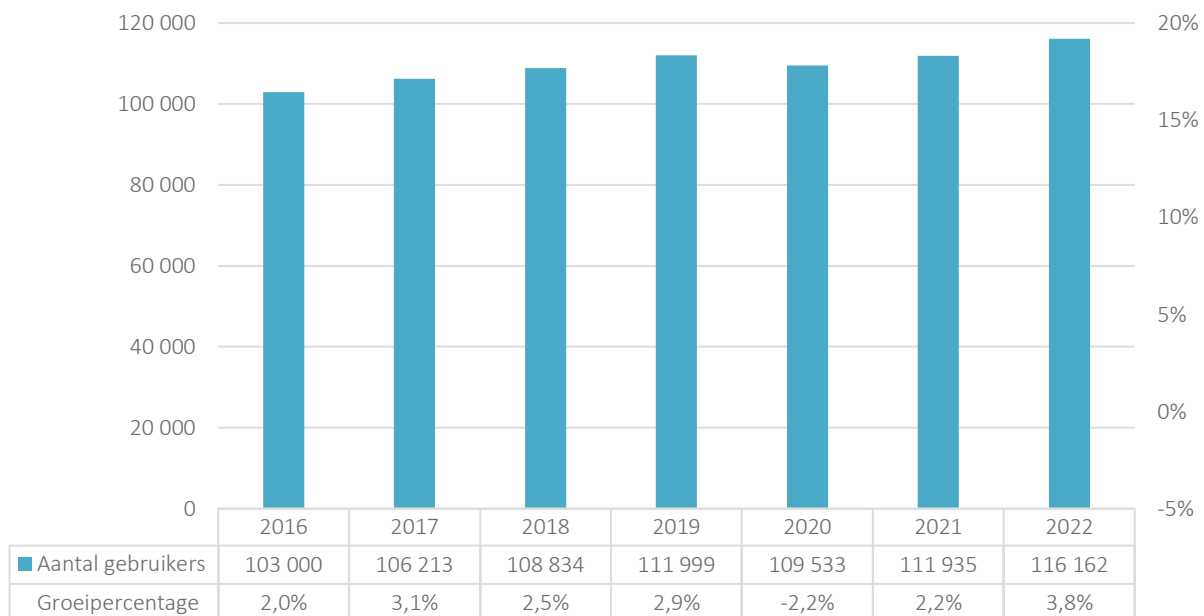


5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

Het aantal Brusselse dienstenchequegebruikers is in 2022 sterk gestegen en bereikte een recordaantal sinds de invoering van het stelsel

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2016 en 2022. 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 lockdown- en social distancing-maatregelen in het kader van de gezondheidscrisis. In 2022 is het aantal gebruikers sterk gestegen, met een groei van maar liefst 3,8% ten opzichte van 2021. In 2022 maakten in totaal 116.162 Brusselaars gebruik van dienstencheques, een recordaantal sinds de invoering van het stelsel. Het lijkt er dus op dat de impact van de crisis volledig is opgevangen door het stelsel van de dienstencheques, althans wat het aantal gebruikers betreft.

Figuur 20: Evolutie van het aantal actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2022)



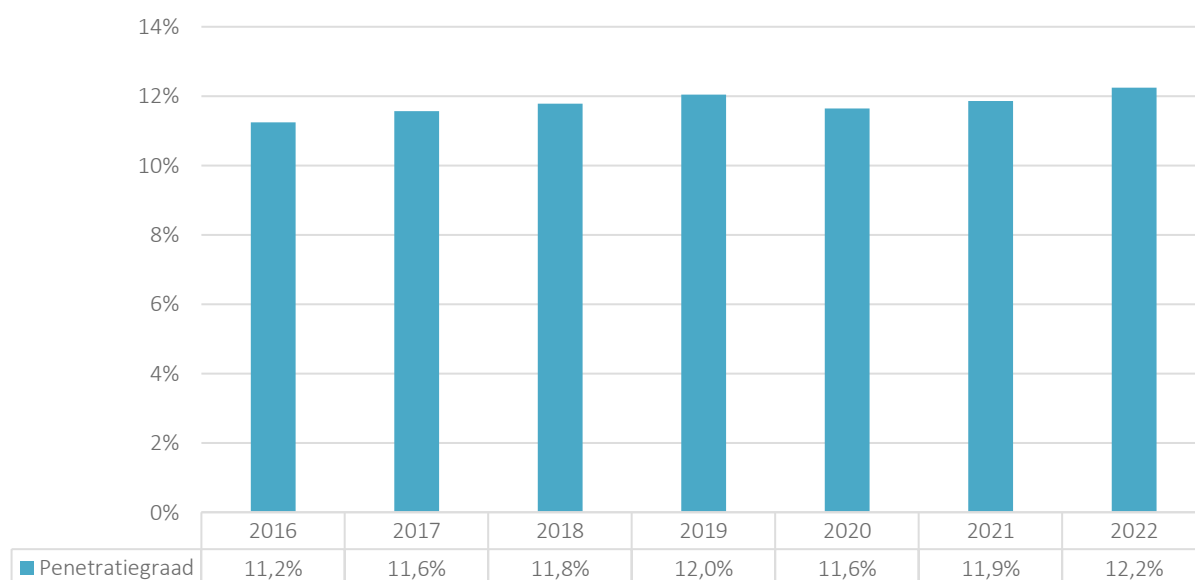
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers

Bijna één op acht Brusselaars gebruikt dienstencheques

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 die woonachtig is op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2022 werden dienstencheques gebruikt door 12,2% van de Brusselse bevolking die de gerechtigde leeftijd had. Dit is dus ook een piek in de penetratiegraad.

Voordien en met uitzondering van het jaar 2020, dat werd gekenmerkt door de gezondheidscrisis, was de penetratiegraad alleen maar gestegen. We kunnen hieruit concluderen 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 966.437 in 2022⁵), maar ook door een steeds groter aandeel Brusselaars dat overtuigd is van het nut van dienstencheques, terwijl ze ook in staat zijn om er gebruik van te kunnen maken.

Figuur 21: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2022)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers en het BISA voor de bevolkingscijfers op 1 januari 2022

⁵ Statbel, Bevolking naar geslacht en leeftijdsgroep voor België, op 1 januari 2023.

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:

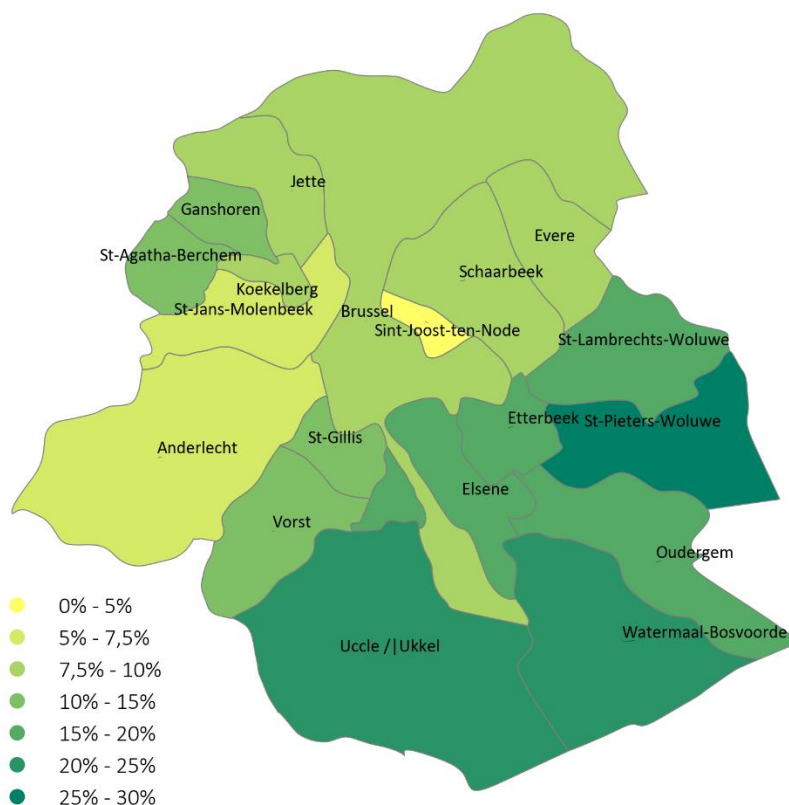
- ▶ De [gemeente van woonplaats](#) van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De [leeftijd](#) van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De [herkomst](#) van de dienstenchequegebruikers⁶;
- ▶ De [gezinssituatie](#) van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De [beroepssituatie](#) van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Het gemiddelde [dagloon](#) van de dienstenchequegebruikers.

5.2.1 Gemeente van woonplaats van de dienstenchequegebruikers

De dienstenchequegebruikers 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 4: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Gewest in 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en gegevens van de bevolking van 18 jaar en ouder op 1 januari 2022 volgens het BISA

⁶ De nationaliteit wordt weergegeven in de bijlage bij dit verslag.

Deze kaart toont zeer uiteenlopende penetratiegraden tussen de gemeenten, net als in voorgaande jaren. Zo vinden we nauwelijks dienstenchequegebruikers in de **minst welgestelde gemeenten**, namelijk:

- ▶ Sint-Joost-ten-Node en Sint-Jans-Molenbeek, waar plusminus 5% van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Anderlecht en Koekelberg, waar respectievelijk 6% en 8% 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, zijnde 12,2%, liggen:

- ▶ 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 en Etterbeek, waar 15 tot 20% van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

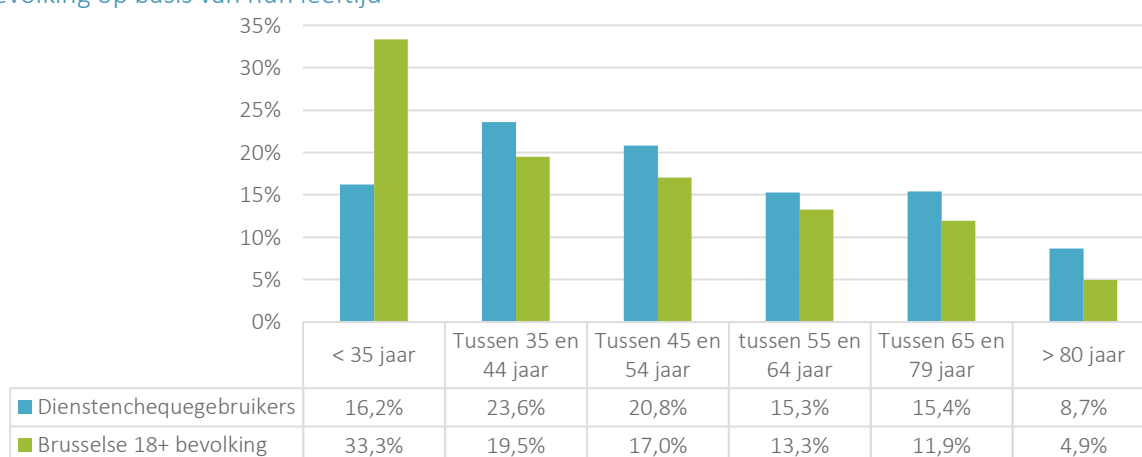
Wanneer we deze resultaten vergelijken met de kaart van de penetratiegraad van de werknemers, zien we een bijna omgekeerde situatie, waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met de minste gebruikers en omgekeerd.

5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

De jongste gebruikers (jonger dan 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd in het Brusselse 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 en ouder in 2022. De jongste gebruikers (jonger dan 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd (16,2% tegenover 33,3% in de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar), terwijl **alle leeftijdscategorieën vanaf 35 jaar oververtegenwoordigd zijn** in het Brusselse stelsel van de dienstencheques.

Figuur 22: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en Brusselse volwassen bevolking op basis van hun leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens).

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques trekt steeds meer jonge gebruikers aan

Hoewel jonge gebruikers ondervertegenwoordigd zijn in het stelsel van de dienstencheques, lijkt dit **steeds meer jonge gebruikers aan te trekken**. Dat blijkt althans uit de onderstaande tabel, die de jaarlijkse evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toont op basis van hun leeftijd. Deze tabel laat zien dat het aantal gebruikers van alle leeftijden tussen 2021 en 2022 is toegenomen, maar de sterkste groei werd waargenomen onder gebruikers jonger dan 35 (4,3%) en gebruikers tussen 45 en 54 jaar (5%), terwijl de zwakste groei werd waargenomen onder gebruikers ouder dan 80 (0,5%) en gebruikers tussen 65 en 79 (1,9%).

Tabel 1: Aantal actieve gebruikers op basis van leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019, 2020 en 2022

	2020		2021		2022		Groei	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	2019-2022	2021-2022
< 35 jaar	16.811	15,6 %	17.714	16,1%	18.476	16,2%	5,8%	4,3%
35-44 jaar	25.202	23,4%	25.840	23,5%	26.896	23,6%	2,5%	4,1%
45-54 jaar	22.445	20,9%	22.574	20,5%	23.692	20,8%	4,6%	5,0%
55-64 jaar	16.387	15,2%	16.730	15,2%	17.388	15,3%	5,6%	3,9%
65-79 jaar	16.767	15,6 %	17.228	15,7%	17.553	15,4%	4,6%	1,9%
≥ 80 jaar	9.877	9,2%	9.838	8,9%	9.890	8,7%	-0,3%	0,5%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers

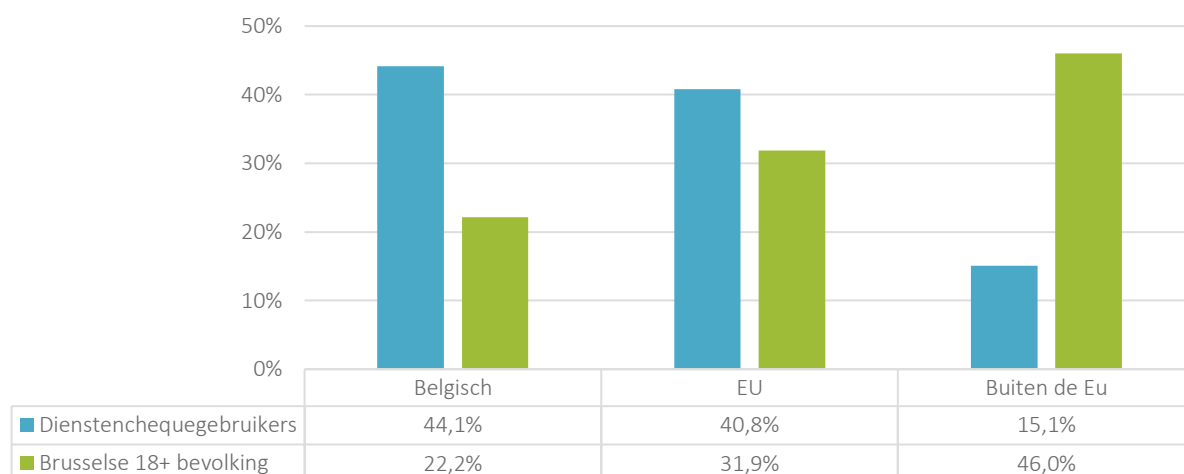
5.2.3 Herkomst van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van gebruikers afkomstig uit een land buiten de Europese Unie

Als we kijken naar de herkomst van de Brusselse gebruikers, zien we dat iets minder dan **de helft van Belgische origine is (44,1%)**, terwijl 40,8% afkomstig is uit een land van de Europese Unie en 15,1% uit een ander land. Als we deze cijfers echter vergelijken met de herkomst van de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar, blijken de gebruikers van Belgische origine oververtegenwoordigd, terwijl **de gebruikers van buiten de Europese Unie sterk ondervertegenwoordigd zijn**. In het verlengde van deze resultaten en aansluitend bij wat in voorgaande jaren werd opgemerkt, is het dan ook niet verrassend om vast te stellen dat de samenstelling van de populatie van Brusselse werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel qua herkomst totaal verschilt van die van de populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers. We hadden immers al eerder vastgesteld dat de Brusselse werknemers van Belgische origine bijna niet voorkomen in het Brusselse dienstenchequestelsel (1,8%), hoewel ze 44,1% van de gebruikers van het stelsel vertegenwoordigen.



Figuur 23: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en Brusselse bevolking op basis hun herkomst



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

Hetzelfde geldt als we kijken naar de nationaliteit van de gebruikers van Brusselse dienstencheques (zie bijlage). Het blijkt namelijk dat **69,7% van de gebruikers de Belgische nationaliteit heeft**, dat 27,6% onderdaan van een lidstaat van de Europese Unie is en dat slechts 2,7% een andere nationaliteit heeft. In vergelijking met de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar **zijn de gebruikers die de Belgische nationaliteit hebben oververtegenwoordigd in de dienstenchequesector (+8,1 procentpunten)**, terwijl de onderdanen van een land buiten de Europese Unie daarin sterk ondervertegenwoordigd zijn (-8,4 procentpunten).

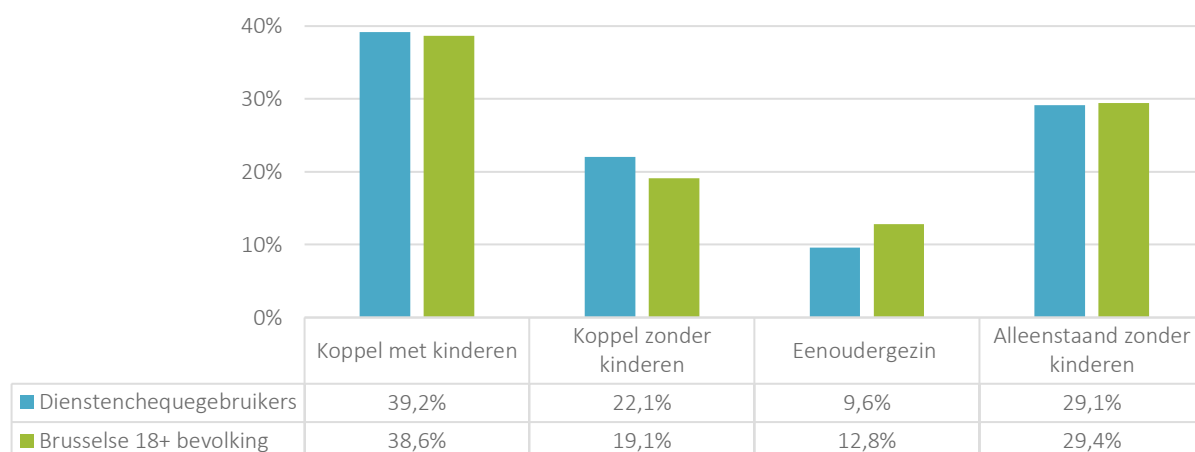
5.2.4 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

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

Wat hun gezinssituatie betreft, is bijna 39,2% van de Brusselse gebruikers een (echt)paar met kinderen en is bijna 29,1% alleenstaand zonder kinderen. De resterende gebruikers zijn ofwel (echt)paren zonder kinderen (22,1%) ofwel alleenstaanden met kinderen (9,6%). **Deze verdeling van de Brusselse gebruikers op basis van 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, betreffen (echt)paren zonder kinderen die oververtegenwoordigd zijn binnen de Brusselse dienstenchequegebruikers (22,1% tegenover 19,1%) en eenoudergezinnen die ondervertegenwoordigd zijn binnen die groep (9,6% tegenover 12,8%).

Net als in voorgaande jaren leiden deze resultaten tot twee bevindingen: Enerzijds speelt het stelsel van de dienstencheques in op andere doelstellingen dan een betere overeenstemming tussen werk en privéleven van (echt)paren met kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Anderzijds **lijkt de kostprijs van de dienstencheques te zwaar door te wegen in het budget van de eenoudergezinnen met één inkomen**.

Figuur 24: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en Brusselse bevolking op basis van hun gezinssituatie



Bron: IDEA Consult op basis van RSZ-gegevens. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.5 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

Oververtegenwoordiging van werkzame personen die op zoek zijn naar een oplossing om hun werk- en privéleven beter te combineren en van 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.

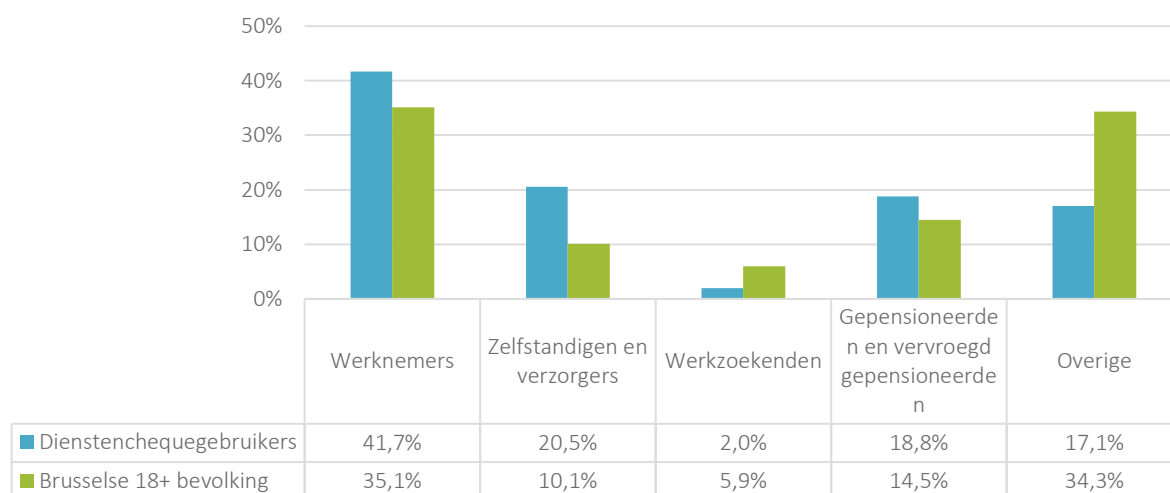
Uit de onderstaande figuur kunnen we vaststellen dat, net als in voorgaande jaren, [bijna de helft \(41,7%\) van de gebruikers van de Brusselse dienstencheques in loondienst is](#). De andere gebruikers zijn min of meer gelijk verdeeld over zelfstandigen (20,5%), (brug)gepensioneerden (18,8%) en diegenen die behoren tot de categorie 'Andere' (17,1%). Bijgevolg is slechts 2,0% van de gebruikers werkzoekende met een toelage.

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.

Figuur 25: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en de Brusselse bevolking op basis van hun sociaaleconomische situatie



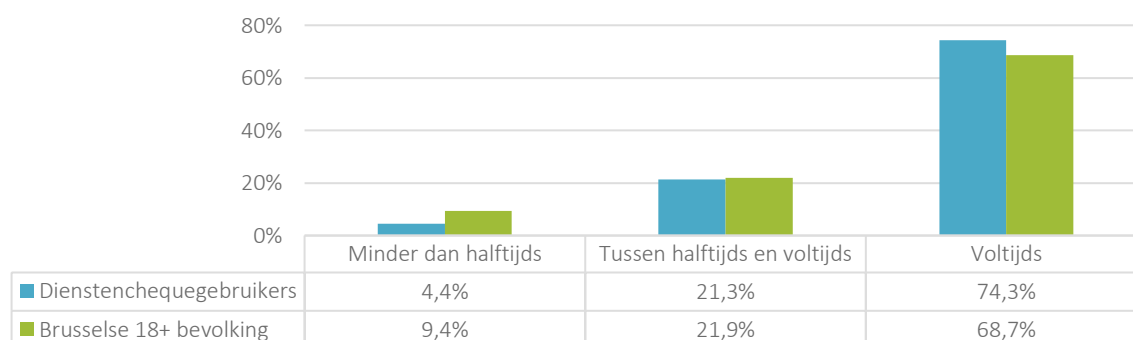
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

Als we dit vergelijken met het sociaaleconomisch profiel van de Brusselaars van 18 jaar en ouder, zien we dat werknemers en zelfstandigen en (brug)gepensioneerden inderdaad oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het Brusselse 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 werkzame personen en ouderen vaker de behoefte en de middelen om een beroep te doen op een dienst voor huishoudhulp met dienstencheques](#).

Veruit de meeste Brusselse dienstenchequegebruikers zijn voltijdse werknemers

Van de werkende dienstenchequegebruikers [werkt 74,3% voltijds](#). Bijgevolg blijven deeltijds werkende gebruikers een minderheid (21,3% werkt minstens halftijds en 4,4% werkt minder dan halftijds). In vergelijking met de werkende Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder is er bovendien een oververtegenwoordiging van de voltijds werkende gebruikers (74,3% tegenover 68,7%) en een ondervertegenwoordiging van de gebruikers die minder dan halftijds werken (4,4% tegenover 9,4%). [De combinatie werk-privéleven komt uit deze analyse dus duidelijk naar voren als een belangrijke doelstelling van het stelsel](#), net als in voorgaande jaren, toen gelijkaardige cijfers werden waargenomen.

Figuur 26: Aandeel van de werkzame Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun arbeidsregime



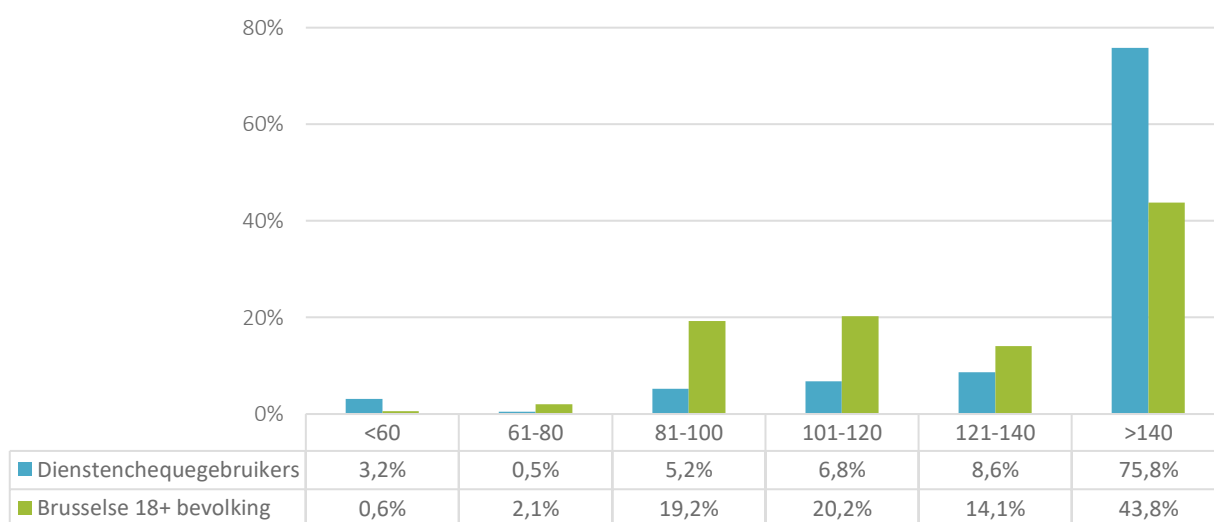
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.6 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 (75,8%) een gemiddeld brutodagloon heeft van meer dan € 140** (of meer dan € 3.080 bruto per maand), terwijl slechts 43,8% van de Brusselse bevolking in loondienst van 18 jaar en ouder over een dergelijk loon beschikt. Bovendien zien we ook dat hoe lager het loon, hoe kleiner het aantal dienstenchequegebruikers, 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 dienstenchequeaccount te openen. Kortom, en in lijn met voorgaande jaren, al deze resultaten bevestigen dat **het gezinsbudget een belangrijke factor is bij de beslissing om dienstencheques te gebruiken**.

Figuur 27: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en de Brusselse beroepsbevolking ouder dan 18 jaar op basis van hun gemiddeld dagloon

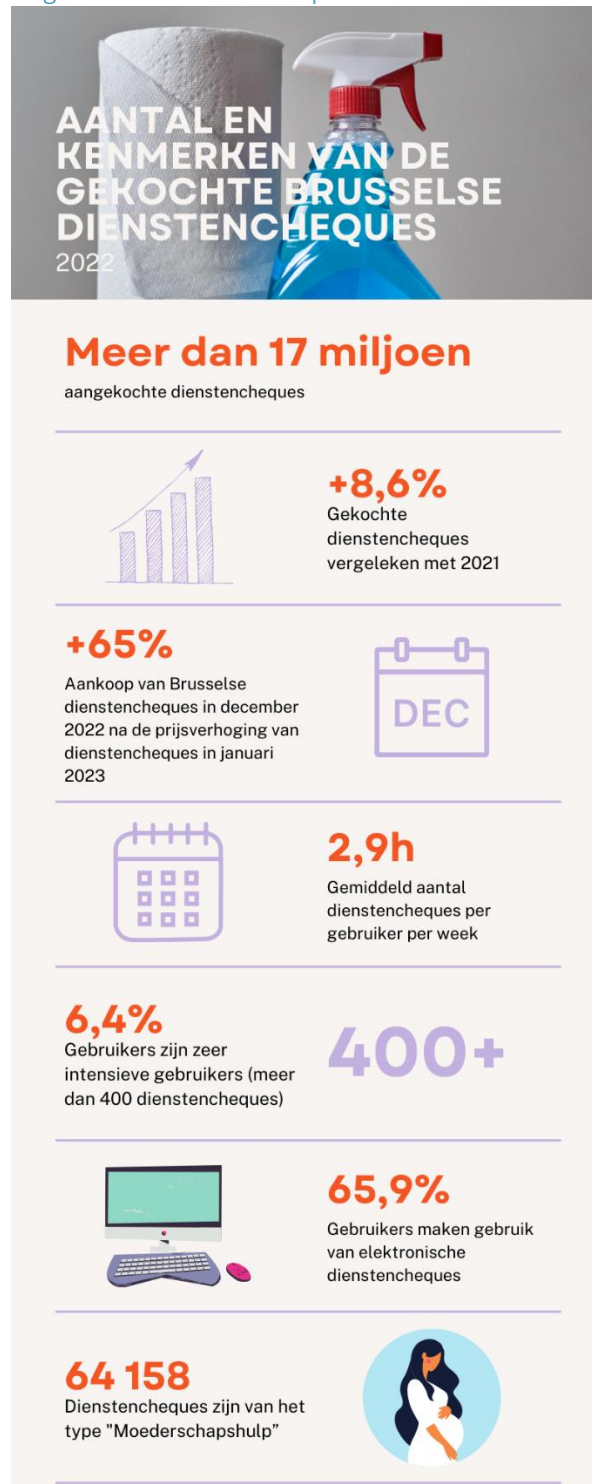


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

6 / Aangekochte dienstencheques

In dit hoofdstuk analyseren we de evolutie van het aantal en type aangekochte Brusselse dienstencheques op basis van gegevens van Sodexo. De onderstaande infographic vat de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk samen.

Infographic 4: Het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Gewest in 2022

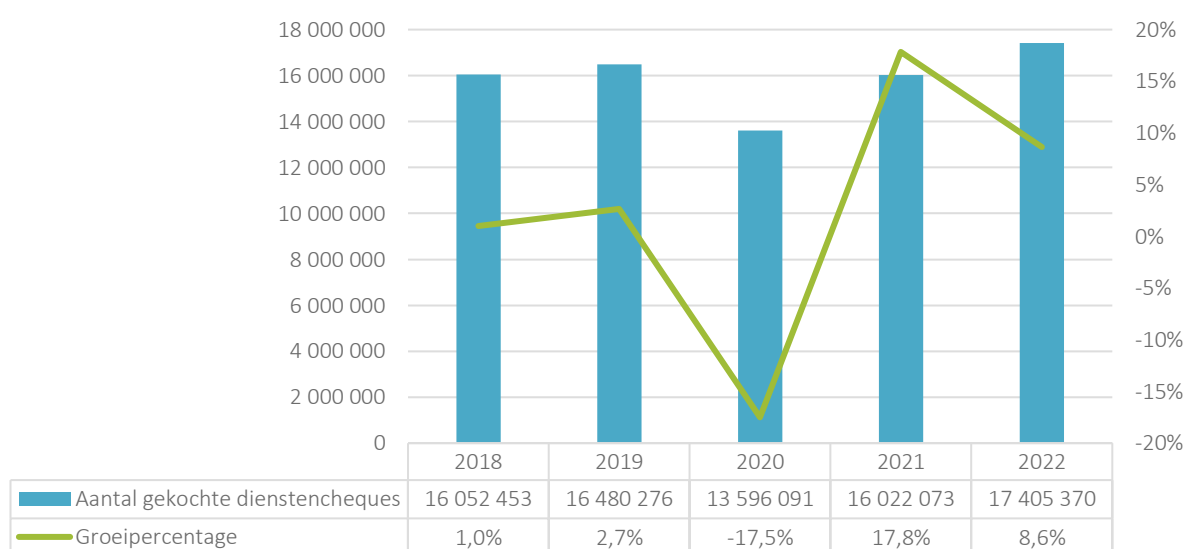


6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

Het aantal aangekochte dienstencheques overtreft ruimschoots het aantal dat sinds de start van het stelsel is geregistreerd

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2018 en 2022. We zien eerst een stijging tussen 2018 en 2019, gevolgd door een daling in 2020 als gevolg van de gezondheidscrisis. Vanaf 2021 neemt het aantal aangekochte dienstencheques echter weer toe. Sinds 2022 heeft dit aantal het niveau van voor de crisis bereikt en overtroffen. In 2022 werden 17.405.370 cheques aangekocht, een stijging van 8,6% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Figuur 28: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2018-2022)

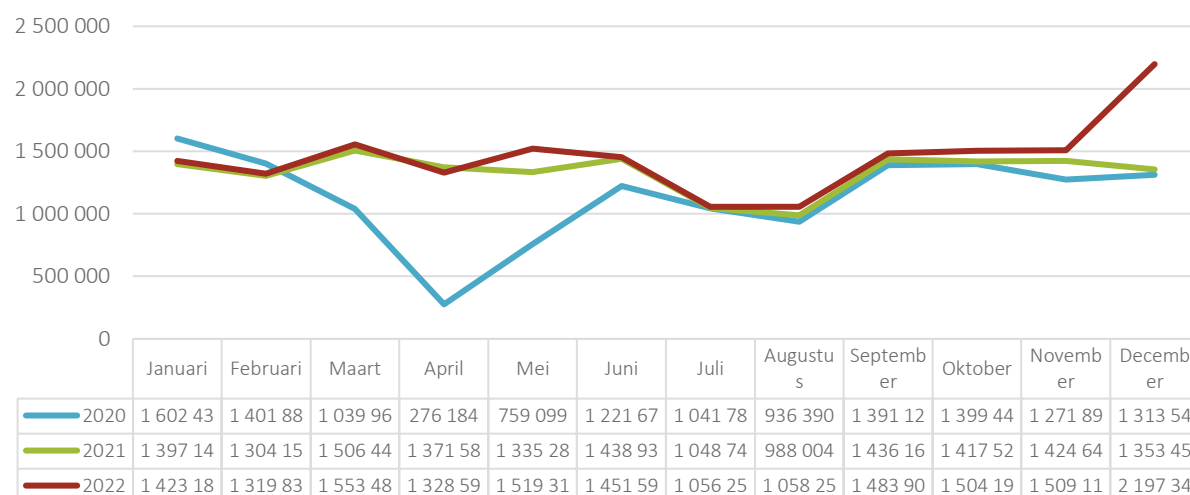


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Sterke stijging van de aankopen van Brusselse dienstencheques in december 2022 (+65%) als gevolg van de prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2023

Het is echter interessant om in de volgende figuur te zien dat de aankopen van dienstencheques in 2022 aanzienlijk varieerden naar gelang de maand in kwestie. Net als in voorgaande jaren worden juli en augustus gekenmerkt door een daling in de aankopen van dienstencheques vanwege de zomervakantie. Wat echter opvalt voor 2022 is de [sterke stijging van de aankopen van dienstencheques in december 2022](#). Deze sterke stijging komt door de prijsverhoging van de dienstencheques vanaf 1 januari 2023, wat verklaart waarom sommige gebruikers er de voorkeur aan gaven om vóór de prijsverhoging een groter aantal dienstencheques te kopen. Als we december 2022 vergelijken met december 2021, is het aantal aangekochte dienstencheques met meer dan 65% gestegen. Het is daarom waarschijnlijk dat er in de eerste maanden van 2023 minder dienstencheques zijn aangekocht. Het zal ook interessant zijn om te zien of deze daling enkel conjunctureel is of dat de prijsverhoging van de dienstencheques een meer structurele invloed heeft op het gedrag van de gebruikers.

Figuur 29: Aantal aangekochte Brusselse dienstencheques voor elke maand in 2020, 2021 en 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Stijging van het aantal Brusselse dienstencheques dat gemiddeld werd aangekocht in 2022

Uit de onderstaande tabel blijkt dat het gemiddelde aantal dienstencheques dat per gebruiker werd aangekocht, op 150 lag in 2022 (d.w.z. 2,9 per week), [een stijging van 5,6% ten opzichte van 2021](#). Dit cijfer is dus een record voor het gemiddelde gebruik, aangezien het hoogste gemiddelde 146 was in 2019. Deze stijging van het gemiddelde aantal aangekochte dienstencheques kan echter zijn beïnvloed door de prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2023 en dus de extra aankoop van dienstencheques door gebruikers vóór deze verhoging (zoals waargenomen in de vorige figuur).

Het is ook interessant om op te merken dat [gebruikers jonger dan 35 jaar niet alleen ondervertegenwoordigd zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques, maar ook gemiddeld veel minder dienstencheques kopen](#) dan oudere gebruikers (2 per week tegenover 3,1 voor de groep van 35-64 jaar en 2,8 voor de groep van 65 jaar en ouder). Binnen deze groep is de groei in het gebruik echter het grootst, aangezien zij in 2021 gemiddeld 1,8 uur per week gebruikten en nu 2 uur.

Tabel 2: Gemiddeld aantal aangekochte cheques op basis van de leeftijd van de gebruiker

	2019		2020		2021		2022	
	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	97	1,9	83	1,6	96	1,8	103	2,0
35-64	160	3,1	134	2,6	155	3,0	164	3,1
≥ 65 jaar	144	2,8	123	2,4	141	2,7	146	2,8
Totaal	146	2,8	123	2,4	142	2,7	150	2,9

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers

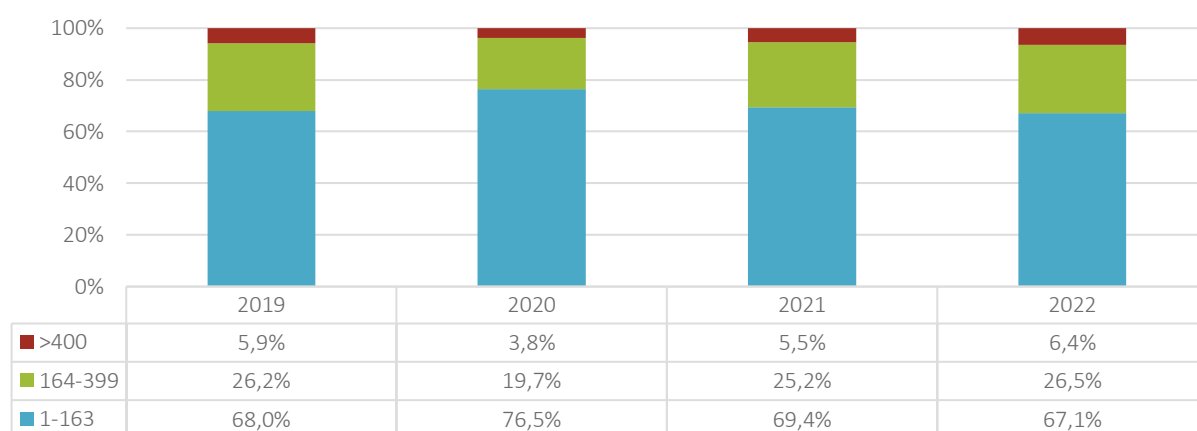
Groei van het relatieve aantal (zeer) frequente gebruikers en overschrijding van het niveau van voor de crisis

Dienstenchequegebruikers kunnen **maximaal 500 dienstencheques per kalenderjaar** bestellen. In 2022 kostten de eerste 400 dienstencheques (waarvan 163 fiscaal aftrekbaar) € 9 en de laatste 100 € 10¹⁰. Vanaf 1 januari 2023 is de prijs van de eerste 300 dienstencheques gestegen naar € 10 (en niet meer € 9) en naar € 12 (in plaats van € 10) voor de laatste 200 dienstencheques.

In 2022 heeft **67,1% van de Brusselse dienstenchequegebruikers minder dan 164 dienstencheques aangekocht**. De rest, d.w.z. één op de drie gebruikers, kocht meer dienstencheques op jaarbasis aan: 26,5% van de gebruikers kocht tussen 164 en 399 dienstencheques aan en profiteerde voor het surplus dus niet van de belastingaftrek en 6,4% van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques aan en betaalde voor het surplus € 10. Het is echter belangrijk om te vermelden dat sommige gebruikers twee gebruikersaccounts binnen hetzelfde gezin kunnen hebben om optimaal gebruik te maken van de belastingaftrek (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.

Hoewel de spreiding van de gebruikers tussen 2016 en 2019 relatief stabiel was gebleven (zie onze vorige rapporten), was het aandeel frequente gebruikers in 2020 sterk gedaald als gevolg van de gezondheidscrisis. De **groei in 2022 (in navolging van 2021) van het relatieve aantal frequente en zeer frequente gebruikers** wijst dus op een terugkeer naar een normale situatie.

Figuur 30: Evolutie van het aandeel van de gebruikers op basis van het aantal aangekochte dienstencheques 2019-2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

De figuur in de bijlage analyseert de aankoop van dienstencheques op basis van de leeftijd van de gebruikers. Hieruit blijkt dat de frequente dienstenchequegebruikers zich voornamelijk situeren in de leeftijdsgroepen van 45 tot 54 jaar (44,9%) en van 55 tot 64 jaar (39,8%). In de groep jonger dan 35 jaar zien we de minste frequente gebruikers met slechts 16,6% van de jonge gebruikers die meer dan 163 Brusselse dienstencheques aankochten in 2022. Deze bevindingen bevestigen dat **de behoeften van de**

¹⁰ In sommige gevallen is het mogelijk om tot 2000 dienstencheques per jaar aan te kopen tegen de prijs van € 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. 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 1000 aan € 10).

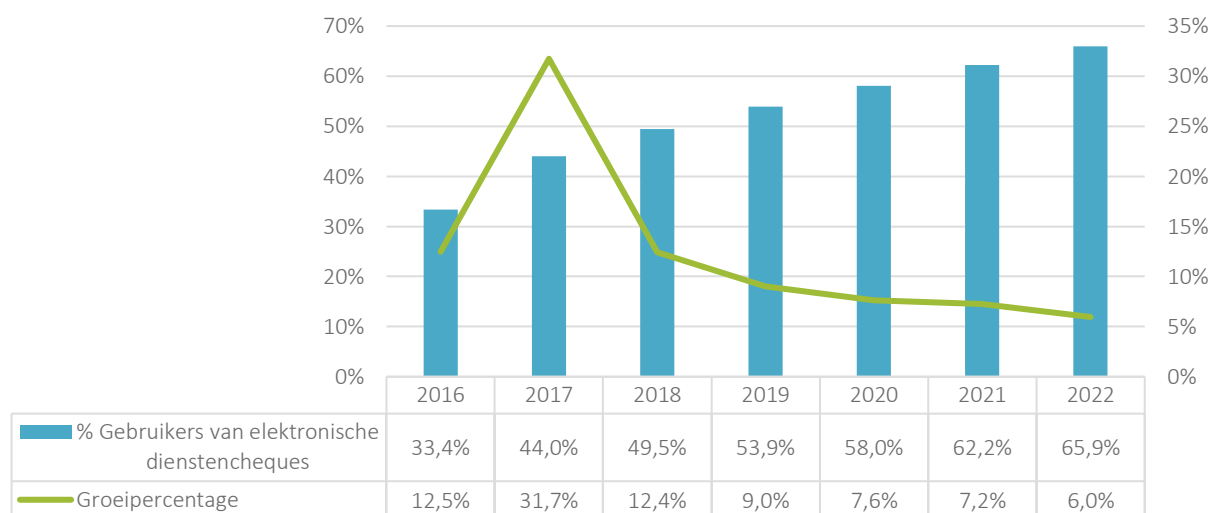
verschillende gebruikers met name afhangen van hun leeftijd, hun gezondheidstoestand, hun inkomen en hun gezinssituatie.

6.2. Gebruik van de elektronische dienstencheques

Het aandeel van de gebruikers van elektronische dienstencheques is sinds 2016 verdubbeld

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 2022 is de situatie goed geëvolueerd, want meer dan 6 op de 10 Brusselaars die dienstencheques gebruiken, maakten gebruik van elektronische dienstencheques. Het aandeel van deze gebruikers is dus verdubbeld sinds 2016. Na een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (31,7% groei) is het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques sindsdien blijven stijgen, maar in een trager tempo (+9% in 2019, +7,6% in 2020, +7,2% in 2021 en +6% in 2022). Interessant is dus dat de gezondheidscrisis van 2020 geen impact heeft gehad op de evolutie van het aandeel van de elektronische gebruikers.

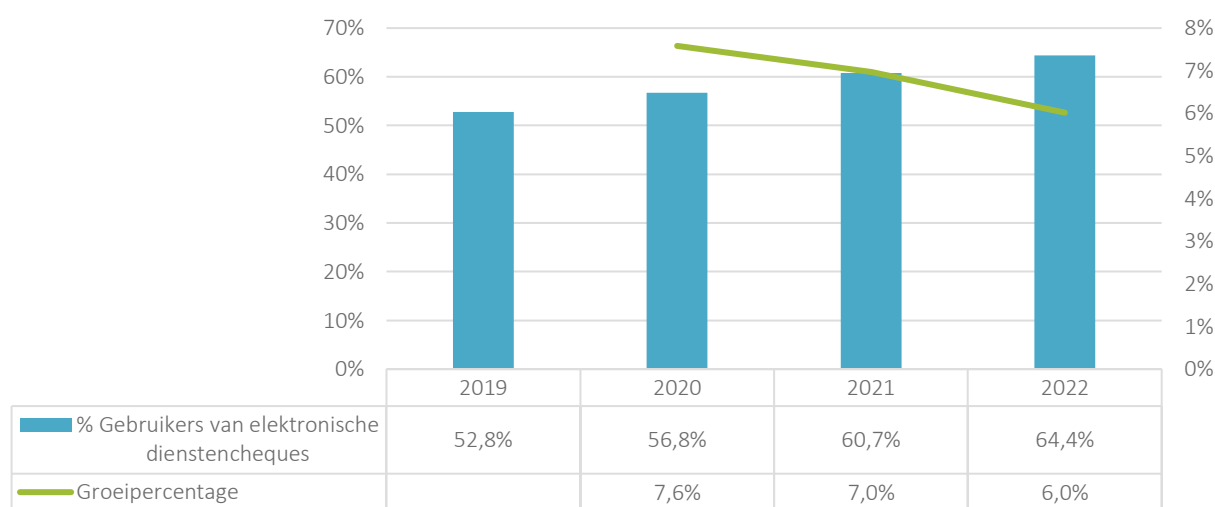
Figuur 31: Evolutie van het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Uit de onderstaande figuur kunnen gelijkaardige bevindingen worden gedaan voor het aantal aangekochte dienstencheques aangezien het aandeel van de elektronische dienstencheques eveneens gestegen is van 52,8 % in 2019 naar 64,4 % in 2022.

Figuur 32: Evolutie van het percentage elektronische dienstencheques dat is aangekocht in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Tot slot zien we dat [het gebruik van elektronische dienstencheques sterk samenhangt met de leeftijd van de gebruikers](#). Zoals blijkt uit de bijgevoegde tabel, gebruikt 85,1% van de gebruikers jonger dan 35 jaar elektronische dienstencheques, terwijl dit aandeel veel lager is voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar (45,2%) en de gebruikers ouder dan 80 jaar (29%). Toch is het interessant om op te merken dat het aandeel van de 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).



6.3. Gebruik van de dienstencheques 'Moederschapshulp'

Stabilisatie van het aantal gebruikers en dienstencheques 'Moederschapshulp'

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 2022 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 610 gebruikers van dienstencheques 'Moederschapshulp'. Ze vertegenwoordigen een zeer klein deel (1,2%) van alle Brusselse dienstenchequegebruikers.

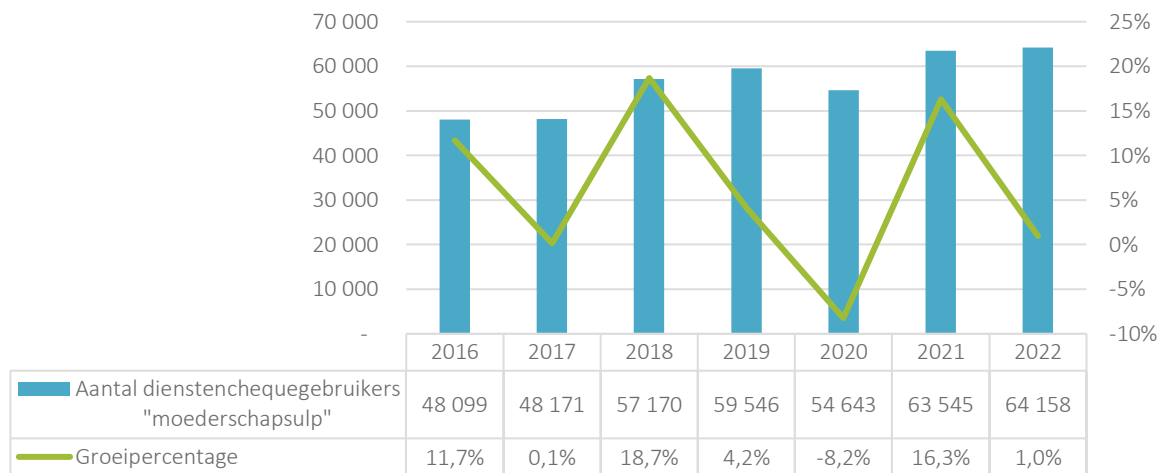
Figuur 33: Evolutie van het aantal gebruikers van dienstencheques 'Moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2022)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers

De volgende figuur toont het aantal toegekende dienstencheques 'Moederschapshulp' van 2016 tot 2022. In 2022 werden in totaal 64.158 dienstencheques 'Moederschapshulp' toegekend. Na een aanzienlijke groei van 16,3% in de toekenning van deze cheques in 2021 stellen we vast dat de groei in 2022 slechts 1% bedroeg. Het gebruik is dus relatief stabiel na de opleving in 2021.

Figuur 34: Evolutie van het aantal dienstencheques 'Moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2022)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers





DEEL 3

Arbeidsomstandigheden in de dienstenchequesector



1 / Inleiding

In dit deel van het rapport bekijken we de [kwaliteit van de tewerkstelling van huishoudhulpen met dienstencheques in het Brussels Gewest](#) op basis van beschikbare administratieve gegevens en informatie die tijdens focusgroepen met huishoudhulpen is verzameld. In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod:

- ▶ [Het aantal werkuren](#): en meer bepaald het aantal wekelijkse werkuren van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector.
- ▶ [Het loon](#): en meer bepaald het bruto-uurloon van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector.
- ▶ [De opleiding van de dienstenchequewerknemers](#): en meer bepaald het aantal dienstenchequewerknemers dat aan een opleiding heeft deelgenomen en het aantal opleidingen dat terugbetaald werd door het Brussels gewestelijk opleidingsfonds dienstencheques.
- ▶ [De beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers](#): en meer bepaald de vroegere beroepssituatie van de Brusselaars die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques en de arbeidsmogelijkheden van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector. Deze gegevens maken het mogelijk om het personeelsverloop weer te geven van de Brusselaars die werkzaam zijn in de dienstenchequesector.

De volgende infographic vat de belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk samen voor de Brusselaars die in 2022 werkzaam waren in dienstenchequesector.



Infographic 5: De loon- en tewerkstellingsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het BHG

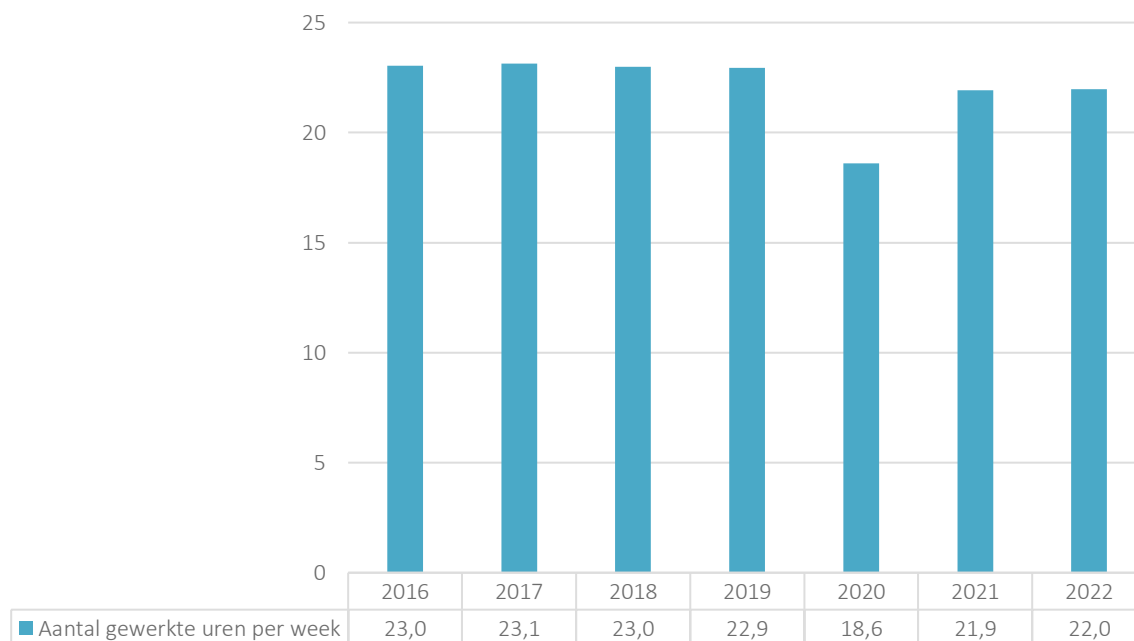


2 / Het aantal werkuren

Het aantal uren dat gemiddeld wordt vergoed aan Brusselaars die werkzaam 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 week¹¹ tussen 2016 en 2022 van de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn 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 en 2022 zorgde het einde van de crisis voor een verwachte opleving van het gemiddelde aantal werkuren van 18,6 uur naar 22 uur in 2022. Toch blijft het aantal door de Brusselaars gewerkte uren in de dienstenchequesector gemiddeld lager dan de waarden die tussen 2016 en 2019 werden waargenomen. 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. Daarnaast is deze daling van het gemiddelde aantal gewerkte uren ook een gevolg van de stijging van het ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, waardoor het gemiddelde aantal gewerkte uren in de sector daalt.

Figuur 35: Evolutie van het aantal gepresteerde werkuren door dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2016-2022)



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

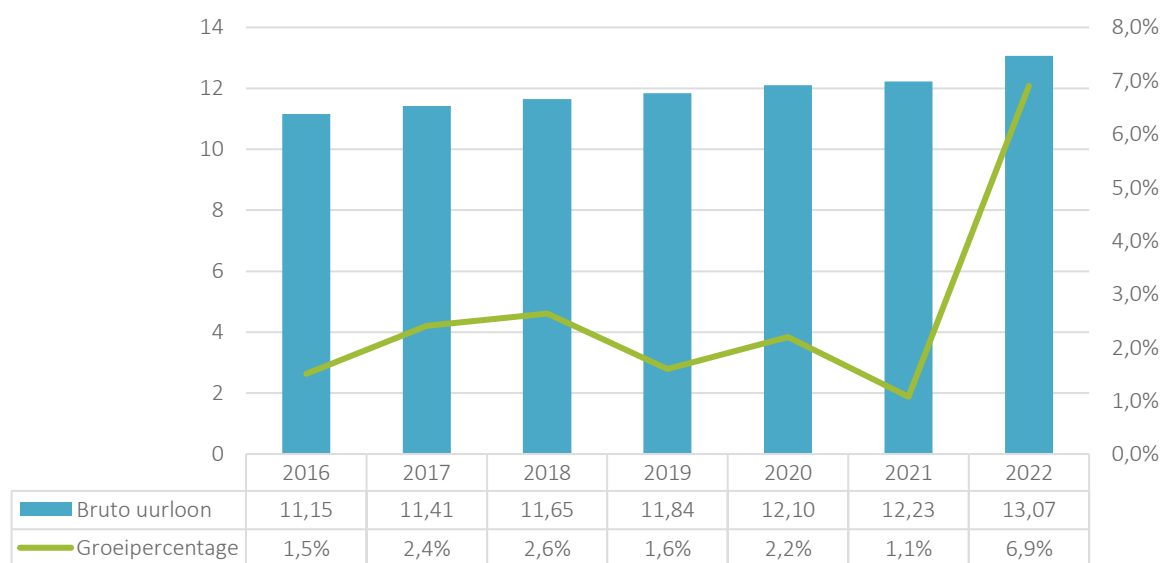
¹¹ Het betaalde aantal werkuren stemt overeen met de arbeidstijd gedekt door een loon met betaling van socialezekerheidsbijdragen, met inbegrip van wettelijke verlofdagen, niet-recupereerbare overuren die vrijgesteld zijn van socialezekerheidsbijdragen, wettelijke feestdagen, ziekte-dagen gedekt door 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 werkzame werknemers op kwartaalbasis, kan dit gemiddelde 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 / Het loon

Een sterke stijging van het bruto-uurloon in 2022, maar gemiddeld nog steeds zeer lage maandlonen, vooral gezien de kosten van levensonderhoud

In 2022 verdiende een in Brussel woonachtige dienstenchequewerknemer gemiddeld € 13,07 bruto per uur. Dit komt overeen met een loonsverhoging van 6,9% tussen 2021 en 2022. Deze sterke stijging is voornamelijk het gevolg van de automatische loonindexering in 2022 met het oog op de sterke stijging van de kosten van levensonderhoud in België.

Figuur36: Evolutie van het bruto-uurloon van de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Brussel



Bron: IDEA Consult op basis van de RSZ-gegevens

Hoewel het bruto-uurloon voortdurend stijgt, is het nog steeds bijzonder laag. Het stemt volgens onze ramingen immers overeen met een maandloon van € 2.086 bruto voor een Brusselaar die voltijds in de dienstenchequesector zou werken. Als we bovendien rekening houden met de lage gemiddelde arbeidsduur in de dienstenchequesector (gemiddeld 22,0 betaalde uren per week in 2022), [bedroeg het bruto-maandloon van een Brusselse dienstenchequewerknemer in 2022 gemiddeld 1.208 euro](#). Hoewel dit bedrag geen rekening houdt met de eventuele tijdelijke werkloosheidsuitkeringen die de dienstenchequewerknemers ontvingen, lijkt het toch bijzonder laag gezien de armoedegrens die in Brussel is vastgesteld op € 1.366 netto per maand voor een alleenstaande en € 2.868 per maand voor een gezin van twee volwassenen en twee kinderen.

Het lage loon dat de dienstenchequewerknemers ontvangen, werd ook veel besproken en vermeld door de huishoudhulpers tijdens de verschillende focusgroepen. Deze factor werd vooral belangrijker door de [energiecrisis en de stijgende kosten van levensonderhoud](#). Meerdere huishoudhulpers zeiden tijdens de focusgroepen dat de loonindexering de stijging van de kosten van levensonderhoud niet volledig had gecompenseerd. Door de lage lonen in de dienstenchequesector, in combinatie met de sterke prijsstijgingen, zeggen meerdere huishoudhulpers dat ze het [erg moeilijk vinden om fatsoenlijk rond te komen van hun werk](#). Volgens de huishoudhulpers die tijdens de focusgroepen werden gehoord, combineren steeds meer van hen dan ook meerdere banen. Verschillende van de onderstaande citaten

getuigen van de toenemende financiële problemen waarmee huishoudhulpen met dienstencheques te maken hebben.

“Dienstencheques maken van ons werkende armen.”

“Alles is opgeslagen, ik moet met alles opletten en mezelf veel dingen ontfeggen.”

“Ik babysit naast mijn 38-urige baan in de dienstenchequesector omdat ik anders niet rond kan komen.”

“Ik weet niet hoe ik de schoolmaaltijden van mijn kinderen moet betalen.”

“Ik kan er ’s nachts niet van slapen. Als de elektriciteitsprijs weer omhoog gaat, hoe moet ik dan mijn eten betalen? Ik ben bang dat ik op straat beland.”

- Citaten uit de focusgroepen met huishoudhulpen

De huishoudhulpen die met de auto naar hun werk gaan, zijn ook armer geworden door de sterke stijging van de benzineprijzen. Volgens de huishoudhulpen die aanwezig waren bij de focusgroepen, wordt de stijging van de benzineprijzen niet volledig gecompenseerd door de financiële bijdrage van de ondernemingen aan de reiskosten van de huishoudhulpen, zoals blijkt uit het onderstaande citaat.

“Ik geef € 200 tot € 250 per maand aan benzine uit om op mijn werk te komen, maar mijn werkgever vergoedt niet alles”

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Naast de hoogte van het loon was de **variabiliteit van het loon** een andere kwestie die door de huishoudhulpen naar voren werd gebracht tijdens de focusgroepen. Voor veel huishoudhulpen varieert het loon immers elke maand, ten gevolge van het gebruik van avenanten door bedrijven om geannuleerde prestaties op te vangen. Hun loon kan dus hoger of lager zijn, naar gelang de afwezigheid van sommige van hun klanten of de mogelijkheid om voor vervanging te zorgen. Deze variabiliteit creëert een grote financiële onzekerheid voor de huishoudhulpen.

“Je weet nooit zeker hoeveel je aan het eind van de maand gaat verdienen”

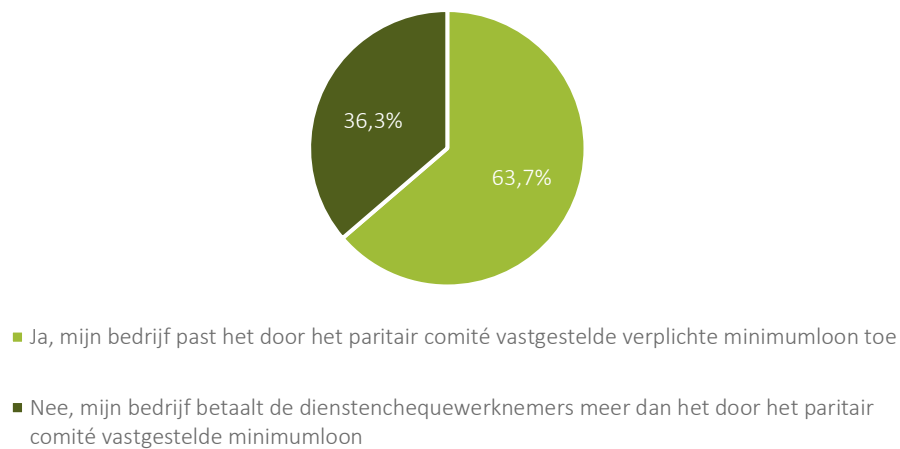
- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Grote handelondernemingen betalen hun werknemers vaker meer dan de verplichte minimumlonen

Op basis van de enquête onder ondernemingen in de sector zien we ook dat twee derde van de ondernemingen (63,7%) zegt dat ze de verplichte minimumlonen toepassen die zijn vastgesteld door het paritair comité waarvan ze lid zijn. Iets meer dan één op de drie ondernemingen (36,3%) zeggen dat ze hun werknemers meer betalen dan het paritair comité voorschrijft.



Figuur 37: Aandeel van de ondernemingen die de door het paritair comité vastgestelde verplichte minimumlonen toepassen of een hoger loon aan dienstenchequewerknemers aanbieden

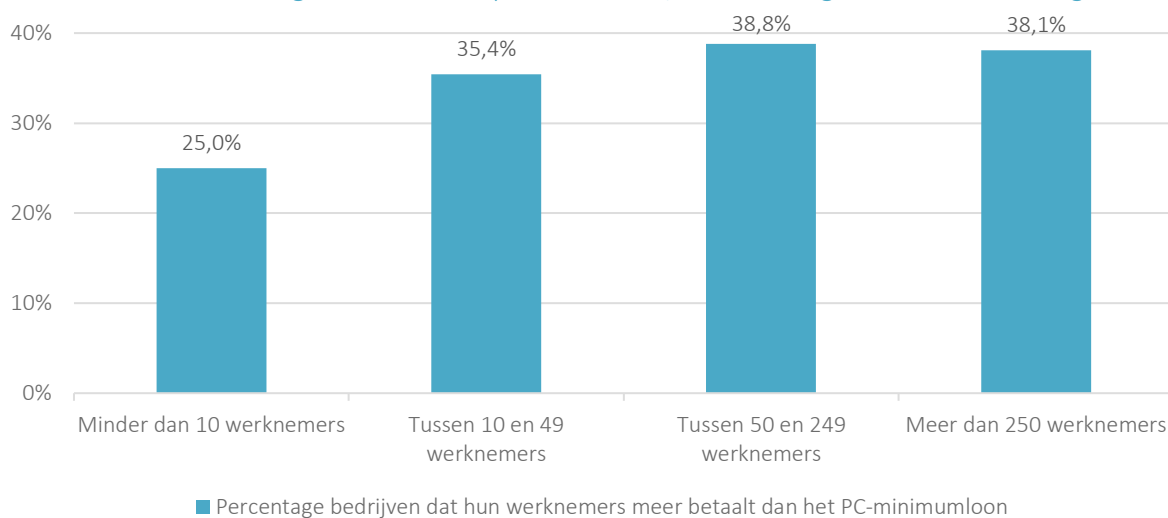


Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Het is interessant om te zien dat handelsondernemingen vaker verklaren dat ze hun werknemers meer betalen dan de minimumlonen die door het paritair comité zijn vastgesteld (37,2% tegenover 33,3% van de niet-handelsondernemingen). Dit kan worden verklaard door het feit dat sommige dienstenchequeondernemingen in de niet-commerciële sector lid zijn van paritaire comités waarvan de minimumlonen voordeliger zijn dan die van het paritair comité 322.01. Dienstenchequeondernemingen in paritair comité 322.01 betalen hun werknemers vaker meer dan de minimumlonen voor hun paritair comité dan bijvoorbeeld dienstenchequeondernemingen in paritair comité 318.01 en 318.02 (gezinshulpen). Zoals de onderstaande figuur laat zien, heeft de omvang van de onderneming ook een sterke invloed op de neiging van ondernemingen om hun werknemers boven de minimumlonen van het paritair comité te betalen. Dus hoe groter de onderneming, hoe waarschijnlijker het is dat ze haar werknemers meer betaalt. Slechts 25% van de zeer kleine ondernemingen geeft immers aan dat ze hun werknemers boven de minimumlonen betalen tegenover 38,1% van de zeer grote ondernemingen. Afhankelijk van het gewest waar de onderneming haar maatschappelijke zetel heeft, zijn er ook enkele verschillen. Ondernemingen die hun maatschappelijke zetel in Brussel hebben, betalen hun werknemers vaker boven de minimumlonen van het paritair comité (37,7%), in tegenstelling tot ondernemingen die in Brussel actief zijn maar hun maatschappelijke zetel in Vlaanderen (35,7%) of het Waalse Gewest (34,3%) hebben (zie bijgevoegde figuur).



Figuur 38: Aandeel van de ondernemingen die hun werknemers meer betalen dan de verplichte minimumlonen zoals vastgesteld door het paritair comité, naar omvang van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

... maar sommige ondernemingen zijn teruggekomen op bepaalde voordelen voor hun huishoudhulpen

Het is echter belangrijk om te vermelden dat meerdere huishoudhulpen tijdens de focusgroepen verklaarden dat **bepaalde voordelen die vroeger aan dienstenchequewerknemers werden toegekend, door verschillende ondernemingen beëindigd of verminderd zijn** als gevolg van financiële moeilijkheden en de hoge loonindexering in 2022. Er wordt bijvoorbeeld gemeld dat maaltijdcheques zijn afgeschaft of dat reiskosten zijn verlaagd. Dit draagt verder bij aan de verarming van de werknemers in het stelsel.

“Mijn werkgever gaf vroeger iets meer voor de reiskosten, maar die zijn achteruitgegaan”

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen



4 / De opleiding en omkadering van de dienstenchequewerknemers

Dit deel analyseert de gegevens over de opleidingen die worden gegeven aan de dienstenchequewerknemers die tewerkgesteld worden door ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van de [administratieve gegevens van het gewestelijk opleidingsfonds dienstencheques](#) en de gegevens over de omkaderingsgraad van dienstenchequewerknemers op basis van de enquête onder ondernemingen.

4.1. De opleidingen die door het Brusselse opleidingsfonds dienstencheques worden terugbetaald

Het bedrag dat het gewestelijke opleidingsfonds terugbetaalt aan ondernemingen is terug op het niveau van 2018

We kijken hierbij eerst naar de [opleidingen die onder het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vallen](#) en waarvoor de ondernemingen een subsidie kunnen krijgen¹². De erkende dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest krijgen elk jaar een opleidingsbudget. De opleidingen die worden terugbetaald bestaan uit:

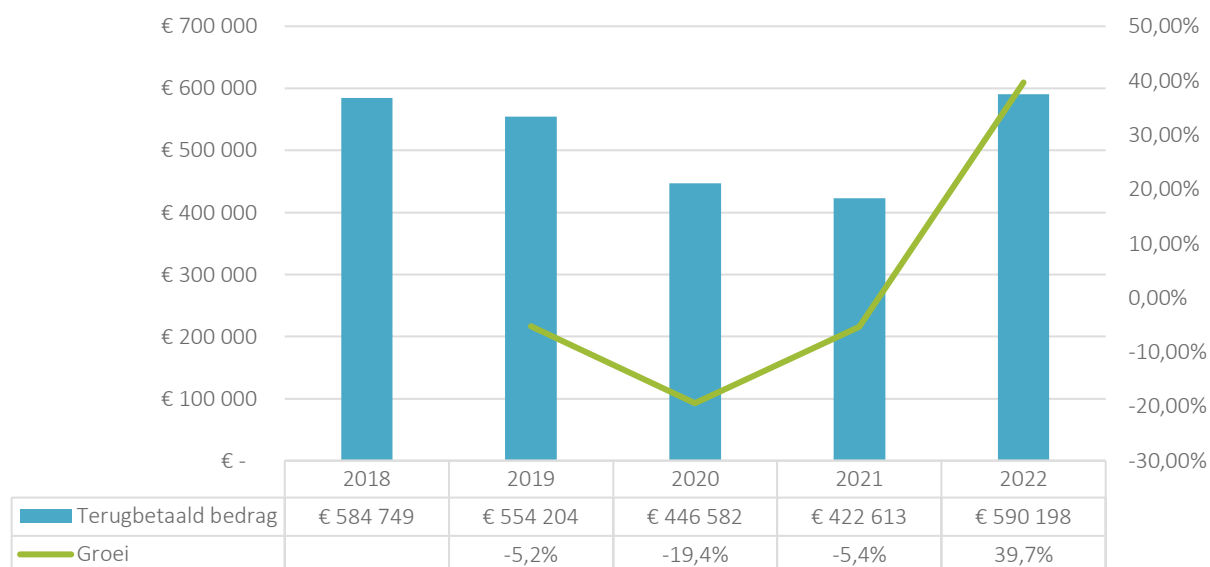
- ▶ Een opleiding in de praktijk waarbij de werknemer een prestatie levert voor een klant en dienstencheques ontvangt;
- ▶ Een klassieke opleiding waarbij de werknemer geen dienstencheques ontvangt.

Bij het begin van elk jaar deelt het opleidingsfonds van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan elke erkende onderneming het bedrag van dit opleidingsbudget mee. Sinds 1 januari 2017 wordt aan ondernemingen die tijdens het vorige jaar minstens 2000 dienstencheques hebben ingeleverd bij het uitgiftebedrijf immers een budget toegekend op basis van het aantal dienstencheques dat ze hebben ingeleverd bij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het opleidingsfonds beschikt elk kalenderjaar over een specifiek budget om de opleidingen terug te betalen. Dit budget dekt de opleidingen waarvoor de terugbetalingsaanvragen werden ingediend tussen 1 juli van het jaar X-1 tot 31 december van het jaar X. Deze dossiers betreffen dus zowel opleidingen in hetzelfde kalenderjaar als opleidingen die het voorgaande kalenderjaar werden gegeven.

¹² Koninklijk Besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques.



Figuur 39: Evolutie van de terugbetaalde bedragen voor opleidingen in Brussel van 2015 tot 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Voor 2022 heeft het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest € 590.198 terugbetaald aan de ondernemingen in het Brusselse stelsel van de dienstencheques die dit hebben aangevraagd. Dit stemt overeen met een [aanzienlijke stijging](#) van 39,7% ten opzichte van 2021. Deze positieve evolutie is uiteraard te verklaren door de hervatting van de opleidingen in 2022 na het einde de maatregelen die waren genomen om de COVID-19-gezondheids crisis te bestrijden, waardoor de werknemers gedurende bepaalde periodes niet meer fysiek bij elkaar mochten komen om een opleiding te volgen. Het bedrag dat aan ondernemingen wordt terugbetaald voor opleidingen, is dus terug op het niveau van 2018 en ligt zelfs iets hoger.

Het aantal personen dat wordt opgeleid met het budget van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest stijgt, maar blijft lager dan in 2018

Uit de onderstaande tabel blijkt dat 762 opleidingen waaraan 5416 dienstenchequewerknemers deelnamen en die in totaal 19.836 opleidingsuren omvatten, in 2022 werden terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Gewest. Dit komt overeen met een gemiddelde van 3,7 uur per terugbetaalde opleiding. Het aantal opgeleide personen en het aantal opleidingen dat wordt terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is dus sterk gestegen in 2022, maar ligt nog steeds ver onder de cijfers van 2018.

Tabel 3: Evolutie van het aantal opleidingen en het aantal opgeleide werknemers op basis van het budget van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (*per begrotingsjaar*)

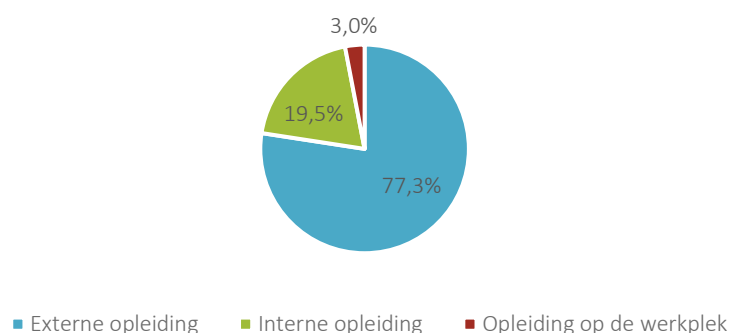
	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal opleidingen per begrotingsjaar	833	723	759	646	762
Aantal opleidingsuren	21.083	20.922	17.937	13.700	19.836
Aantal opgeleide werknemers	6555	5749	4763	4488	5416
Gemiddelde opleidingsduur	3,2 uur	3,6 uur	3,7 uur	3,1 uur	3,7 uur

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De meeste opleidingen die in 2022 werden terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waren externe opleidingen, met als hoofdthema's 'Efficiënte organisatie' en 'Veiligheid en hygiëne'

De onderstaande figuur toont het percentage opleidingen dat in 2022 werd terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, per opleidingstype. Uit deze figuur blijkt dat verreweg de meeste opleidingen die in 2022 werden terugbetaald, externe opleidingen waren (77,3%). 2 op de 10 terugbetaalde opleidingen waren interne opleidingen, terwijl slechts 3% opleidingen in de praktijk waren.

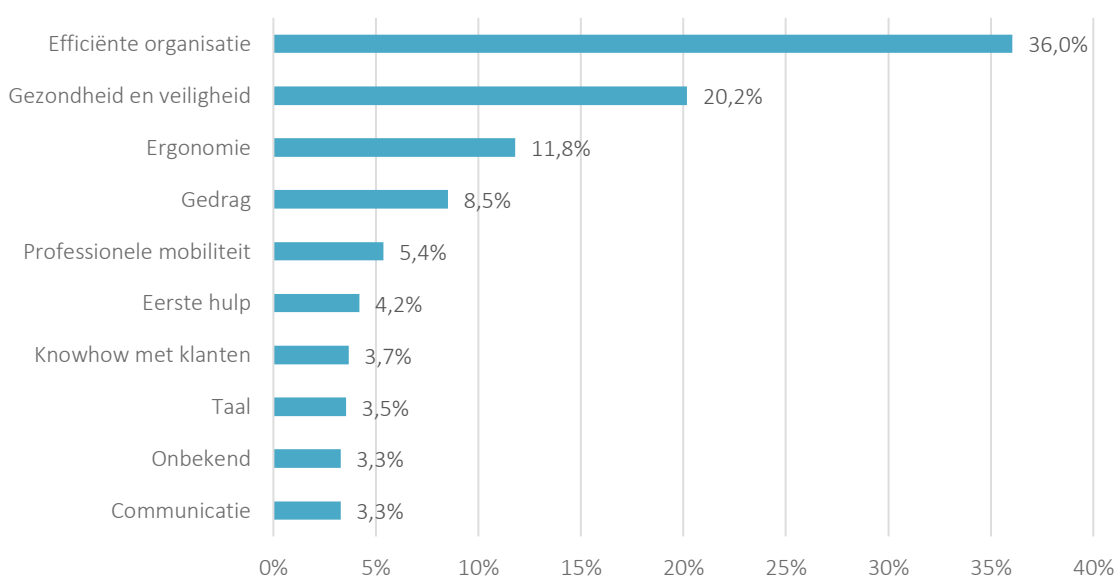
Figuur 40: Percentage opleidingen dat in 2022 door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd terugbetaald, per type opleiding



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande figuur toont het percentage opleidingen dat in 2022 door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd terugbetaald, per opleidingsthema. Uit dit cijfer blijkt dat meer dan 1 op de 3 terugbetaalde opleidingen ging over het thema 'Efficiënte organisatie', 2 op de 10 over 'Veiligheid en hygiëne' en 1 op de 10 over ergonomie en houding. Andere opleidingsthema's komen minder vaak voor.

Figuur 41: Percentage opleidingen dat in 2022 door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd terugbetaald, per opleidingsthema



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

4.2. De omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen

De omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel, is 32,8 dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker, maar met grote verschillen tussen het type, de omvang en het gewest van de ondernemingen

In dit hoofdstuk kijken we naar de omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen op basis van de resultaten van de enquête onder ondernemingen. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel, bedraagt de omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel 32,8 dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker. Deze graad verschilt echter sterk naar gelang het type, de omvang en het gewest van de maatschappelijke zetel van de onderneming. In de vzw's is er gemiddeld één omkaderingsmedewerker op elke 16,3 dienstenchequewerknemers. Dit cijfer stijgt tot 37,6 dienstenchequewerknemers in de handelsondernemingen. De omvang beïnvloedt ook sterk de omkaderingsgraad binnen een onderneming. De tabel laat zien dat hoe groter de onderneming, hoe groter het aantal werknemers in de onderneming dat door één persoon wordt omkaderd. Tot slot is het interessant om te zien dat de gemiddelde omkaderingsgraad ook sterk verschilt naar gelang het gewest waar de onderneming haar maatschappelijke zetel heeft. In ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel omkadert één persoon gemiddeld 30 dienstenchequewerknemers. Dit aantal is lager voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in het Waalse Gewest (26,3), maar veel hoger voor hun Vlaamse tegenhangers (46,7).

Tabel 4: De gemiddelde omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel (aantal dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker)

Het aantal dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker		
Type ondernemingen	Handelsonderneming	37,6
	Vzw	16,3
	OCMW/PWA	23,7
Gewest	Brussel	29,9
	Vlaanderen	46,7
	Wallonië	26,3
Grootte	Minder dan 10 werknemers	3,0
	Tussen 10 en 49 werknemers	17,6
	Tussen 50 en 249 werknemers	38,1
Algemeen gemiddelde		32,8

Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



5 / Beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers

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

5.1. Vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

[De helft van de dienstenchequewerknemers die in 2022 woonachtig en werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft een anciënniteit van 7 jaar of meer](#)

De onderstaande figuur toont de sociaaleconomische situatie op 31 december van de jaren 2013 tot 2021 van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Uit deze figuur blijkt dat 49,8% van deze werknemers reeds op 31 december 2015 werkzaam was in de dienstenchequesector. Met andere woorden, de helft van de dienstenchequewerknemers die in 2022 woonachtig en werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hebben een anciënniteit van 7 jaar of meer.

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 studenten¹³. Hoewel deze categorie een 'samenraapsel' is, is het interessant om 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 stelsel van de dienstencheques voortgevloeid uit de aanwerving van Brusselaars die voor het merendeel geen aangegeven inkomsten hadden in België](#).

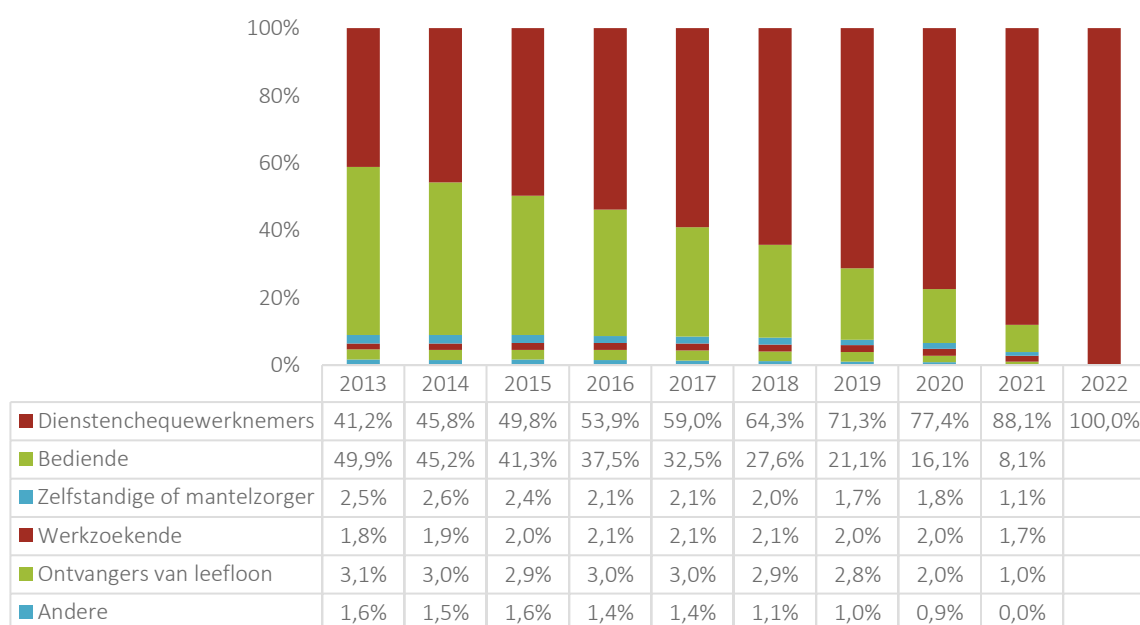
Een gelijkaardige bevinding kan worden gedaan als we ons concentreren op de Brusselaars die vanaf 2021 in het Brusselse stelsel van de dienstencheques zijn gestapt. Van de 11,9% van de Brusselaars die in 2022 werkzaam waren in het Brusselse stelsel van de dienstencheques en daar [op 31 december 2011 nog niet werkten, had 8,1% een statuut 'Andere' terwijl slechts 3,8% een aangegeven inkomen genoot in België](#), of dat nu was als loontrekkende (1%), zelfstandige (1,7%), werkzoekende die een werkloosheidsuitkering geniet (1,1%) of begunstigde van een leefloon of andere financiële hulp van het OCMW (0%). We merken op dat het aandeel van de 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 de dienstenchequewerknemers die in de loop van het jaar werden aangeworven¹⁴. Interessant is ook dat [het personeelsverloop in 2022 iets lager lag](#) dan in 2021 (11,9% versus 12,2% van de nieuwe Brusselse werknemers).

¹³Andere 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.

¹⁴ Ter herinnering: vanaf 1 januari 2020 kunnen ondernemingen 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 de dienstenchequewerknemers die in de loop van het jaar werden aangeworven.



Figuur 42: Evolutie sinds 2013 van de sociaaleconomische situatie van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



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

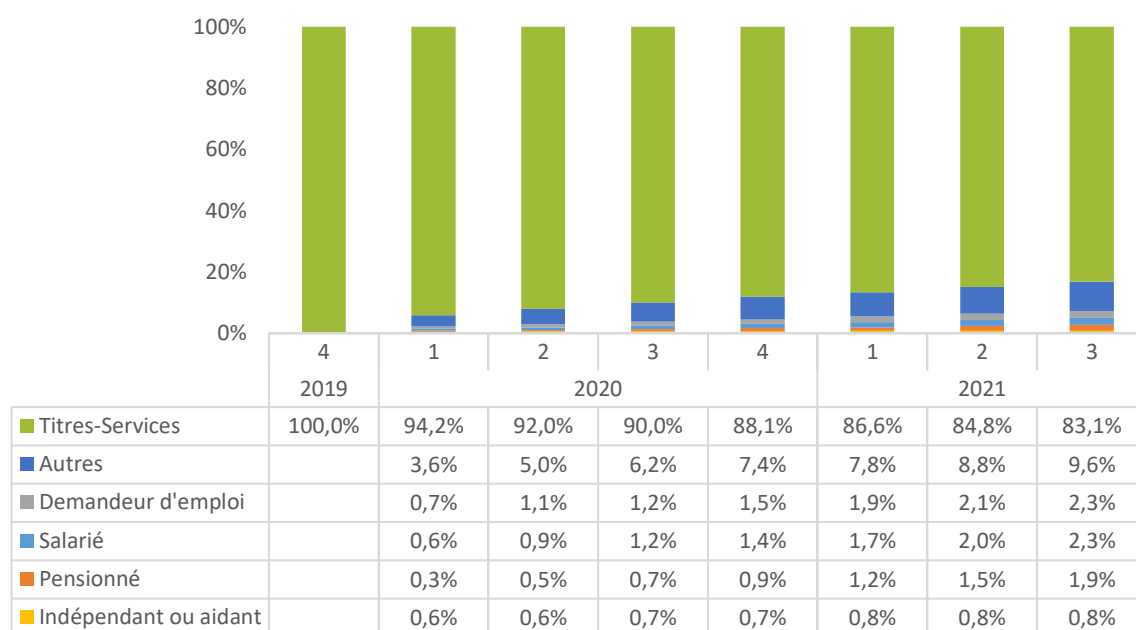
5.2. Latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

Op twee jaar tijd verliet slechts 2,3% van de Brusselse werknemers het dienstenchequestelsel voor een andere bezoldigde job

De volgende figuur toont de evolutie van de sociaaleconomische situatie in 2020 en 2021 van alle werknemers die in de dienstenchequesector werkzaam en in Brussel woonachtig waren, in het laatste kwartaal van 2019. Hieruit blijkt dat **88,1% een jaar later en 83,1% twee jaar later nog werkzaam was**.

Het eerste jaar heeft 11,9% van de Brusselse werknemers zijn job in de dienstenchequesector dus verloren of verlaten. Van deze groep werd 1,4% aangeworven als werknemer in een andere sector, 0,7% vestigde zich als zelfstandige en 0,9% ging met pensioen of brugpensioen. De overige werknemers werden werkzoekenden met een uitkering (1,2%) of in een 'Andere' situatie (7,0%). In het tweede jaar verliet nog eens 5,0% van de Brusselse werknemers de dienstenchequesector, van wie 0,9% om zich professioneel te heroriënteren, voornamelijk naar loontrekkende arbeid, 1% om met (brug)pensioen te gaan, 0,8% om zich in te schrijven als werkzoekende en 2,2% voor een 'Andere' situatie. Deze resultaten komen overeen met wat in voorgaande jaren is waargenomen en lijken er dus op te wijzen dat het springplankeffect naar een andere job in werkelijkheid niet opgaat.

Figuur 43: Sociaaleconomische situatie in 2019 en 2020 van de in Brussel woonachtige personen die in het laatste kwartaal van 2018 een dienstenchequecontract hadden¹⁵



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ

¹⁵ 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 inactieven' 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 een volledige loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben). Tot de categorie 'werkzoekende' behoort elke persoon die werk zoekt, bijv. 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, bijv. 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

De COVID-19-gezondheids crisis: steunmaatregelen en impact van de crisis



1 / Inleiding

De jaren 2020 en 2021 werden gekenmerkt door de COVID-19-gezondheidscrisis. Daardoor lag de economie wekenlang stil. Het stelsel van de dienstencheques werd echter als essentieel beschouwd, zodat de werknemers snel terug aan het werk konden gaan. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft daarom [een aantal maatregelen genomen om de negatieve gevolgen](#) voor ondernemingen, werknemers en gebruikers van de Brusselse dienstencheques te verzachten. In dit hoofdstuk proberen we de relevantie en doeltreffendheid van deze steun te beoordelen en de nadruk te leggen op [de impact van de crisis op werknemers en ondernemingen](#). Deze verschillende analyses zijn gebaseerd op beschikbare administratieve gegevens, gegevens uit de enquête onder ondernemingen en informatie die is verzameld tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen. In dit hoofdstuk komen we ook terug op de [aanpak van de crisis door de ondernemingen](#), voornamelijk op basis van de resultaten van de werknemersenquête die in 2021 werd uitgevoerd, aangevuld met informatie die werd verzameld tijdens de focusgroepen met werknemers.



De volgende infographic vat de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk samen.

Infographic 6: Steunmaatregelen met het oog op de COVID-19-crisis in het BHG en hun impact op de sector



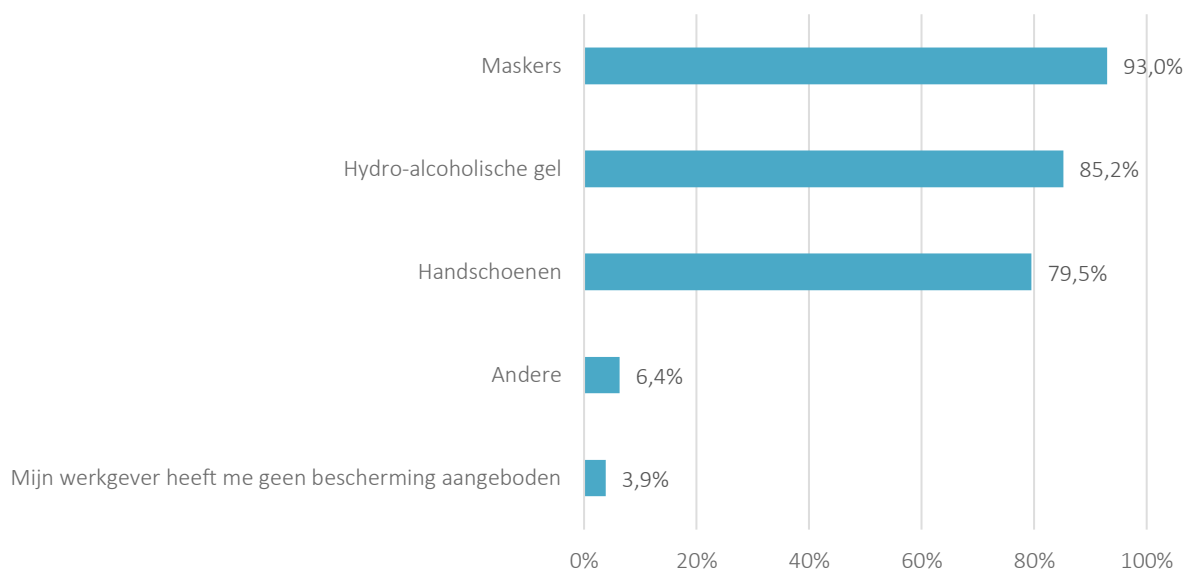
2 / Aanpak van de gezondheidscrisis door de ondernemingen

Alvorens in te gaan op de steunmaatregelen tijdens de gezondheidscrisis en de impact van de gezondheidscrisis, komen we in dit hoofdstuk terug op de [aanpak van de gezondheidscrisis](#) door de ondernemingen, en meer bepaald op de uitrusting die de ondernemingen ter beschikking stelden van de werknemers en hun beroep op tijdelijke werkloosheid. Hiervoor gebruiken we gegevens uit de enquête onder ondernemingen en de werknemersenquête die in 2021 werd uitgevoerd en waarin werknemers al over dit onderwerp werden ondervraagd. Deze informatie wordt aangevuld met informatie die is verzameld tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen.

De meeste werknemers hebben beschermingsmiddelen ontvangen met het oog op de gezondheidscrisis, maar niet noodzakelijk voldoende

Zoals te zien is in de onderstaande figuur, werden de meeste werknemers die reageerden op onze enquête in 2021, door hun werkgever [voorzien van maskers](#) (93,0%), [hydroalcoholische gel](#) (85,2%) en [handschoenen](#) (79,5%) om hun werk te doen tijdens de gezondheidscrisis. Slechts 3,9% van de respondenten geeft aan geen enkel beschermingsmiddel te hebben ontvangen. 6,4% van de respondenten geeft aan andere beschermings- of verzorgingsmiddelen te hebben ontvangen, waaronder beschermende kleding, hydraterende crème enzovoort.

Figuur 44: Welke beschermingsmiddelen werden u door uw dienstenchequeonderneming ter beschikking gesteld in de context van de gezondheidscrisis van COVID-19?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden onder 2994 werknemers

Deze overigens positieve resultaten vragen echter om een nuancering die wordt geboden door de open antwoorden op deze vraag en tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen in 2023. Hoewel het merendeel van de respondenten beschermingsmiddelen heeft ontvangen, geeft een aantal respondenten aan te weinig beschermingsmiddelen te hebben ontvangen of die enkel aan het begin van de pandemie te hebben ontvangen.

“Maar ik kreeg aan het begin van de pandemie alleen een masker, een paar handschoenen, een gel en een pak zakdoekjes voor zoveel maanden dagelijks werk.”



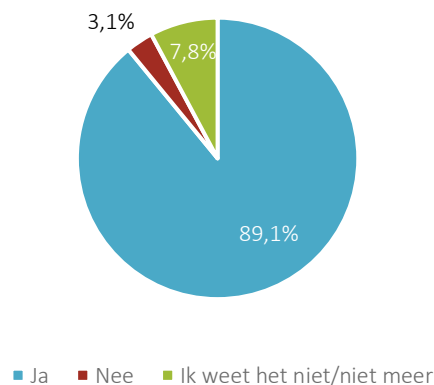
“Ze gaven ons het absolute minimum, dus we moesten de middelen ook uit eigen zak betalen.”

- Citaten uit de enquête onder werknemers en focusgroepen met huishoudhulpen

Bijna 90% van de ondernemingen deed een beroep op tijdelijke werkloosheid tijdens de gezondheidscrisis

In de enquête onder ondernemingen zei de meerderheid (89,1%) dat ze een **beroep op tijdelijke werkloosheid** hadden gedaan tijdens de gezondheidscrisis. Het uitgebreide gebruik van tijdelijke werkloosheid tijdens de gezondheidscrisis werd ook bevestigd tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen. Omdat dienstencheques werden beschouwd als een essentiële sector, konden de huishoudhulpen hun activiteiten snel hervatten na het begin van de pandemie. Aanvankelijk wilden sommige gebruikers hun huishoudhulp echter niet laten terugkomen uit angst om besmet te worden of omdat ze er minder behoefte aan hadden nu ze aan huis gebonden waren. Bovendien werden de prestaties regelmatig geannuleerd omdat de gebruiker ziek was. In al deze gevallen kon de onderneming een beroep doen op tijdelijke werkloosheid. Het was echter alleen mogelijk om een hele dag gebruik te maken van tijdelijke werkloosheid. De meeste huishoudhulpen moesten dus hun schema's volledig omgooien om al hun prestaties op één dag te kunnen bundelen en zo volledige dagen tijdelijk werkloos te kunnen zijn.

Figuur 45: Percentage ondernemingen dat tijdens de COVID-19-crisis gebruikmaakte van de tijdelijke-werkloosheidsmaatregel voor hun dienstenchequewerknemers



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Hoewel de tijdelijke werkloosheid werd aangevuld met extra steun voor de werknemers, had het gebruik ervan tijdens de gezondheidscrisis aanzienlijke financiële gevolgen voor de huishoudhulpen (zie verderop in dit hoofdstuk).



3 / Steunmaatregelen in het BHG tijdens de COVID-19-crisis

Het BHG heeft verschillende maatregelen genomen om de COVID-19-gezondheids crisis aan te pakken.

Tijdens de gezondheids crisis nam het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een aantal maatregelen om de negatieve gevolgen voor ondernemingen, werknemers en gebruikers van de Brusselse dienstencheques te verzachten, te weten:

- ▶ Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG) heeft aan de erkende dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het BHG het volgende toegekend:
 - Een automatische forfaitaire steun voor een eenmalig bedrag van € 4.000. Deze steun werd op 6 mei 2020 uitgekeerd aan de betrokken ondernemingen.
 - De ondernemingen die dit hadden aangevraagd, kregen een financiële ondersteuning voor al hun werknemers werkzaam in het Brusselse stelsel van de dienstencheques die in tijdelijke werkloosheid werden geplaatst ten gevolge van COVID-19 in de periode van 18 maart 2020 tot en met 30 juni 2020. De steun bedroeg voor elke betrokken werknemer € 2,50 bruto per uur aangegeven tijdelijke werkloosheid. De erkende dienstenchequeondernemingen die deze hulp toegekend kregen, moesten deze rechtstreeks doorstorten aan hun betrokken werknemers. Deze betaling aan de werknemers gebeurde met inachtneming van de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de fiscale en sociale wetgeving (inhouding van de bedrijfsvoorheffing van 26,75%).
- ▶ Het bedrag van de gewestelijke tegemoetkoming werd tijdelijk verhoogd met € 2 per terugbetaalde Brusselse dienstencheque, van € 14,60 naar € 16,60. Deze verhoging was van toepassing voor prestaties verricht in de periode van 18 maart 2020 tot en met 30 juni 2020.
- ▶ De geldigheid van de Brusselse dienstencheques werd verlengd met:
 - 3 maanden voor niet-gebruikte dienstencheques die nog geldig waren op 31 maart 2020;
 - 3 maanden voor dienstencheques uitgegeven tussen 1 april en 31 mei 2020;
 - 2 maanden voor dienstencheques uitgegeven in juni 2020;
 - 1 maand voor dienstencheques uitgegeven in juli 2020.
- ▶ 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 activiteiten van huishoudhulp te voorkomen'. Daartoe heeft het Gewest een opleidingstraject in twee fasen ingevoerd voor de ondernemingen die Brusselse dienstencheques inleveren: een verplichte en gratis eerste fase en een facultatieve tweede fase die werd terugbetaald door het gewestelijk opleidingsfonds dienstencheques.

In de volgende delen analyseren we de relevantie en doeltreffendheid van deze steunmaatregelen, voornamelijk op basis van de meningen van ondernemingen en werknemers.

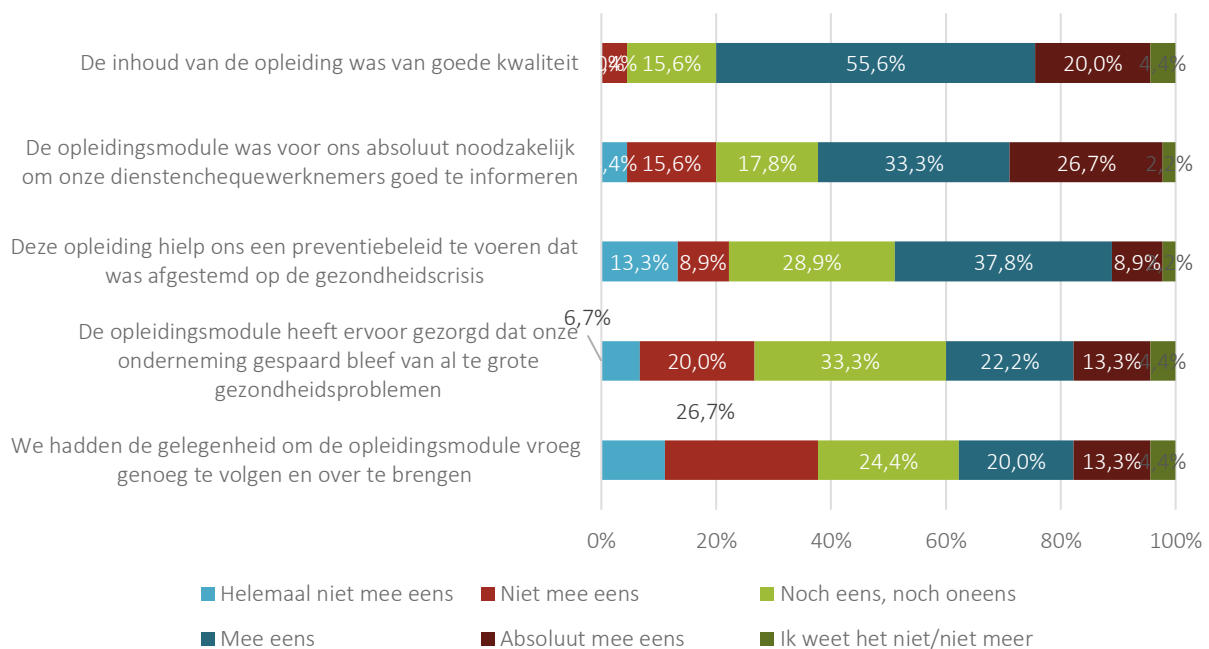


3.1. De opleidingsmodule

Een opleidingsinhoud die kwalitatief goed werd geacht, maar te laat kwam

De volgende figuur toont de meningen van de ondernemingen die hadden deelgenomen aan de opleiding over gezondheidsmaatregelen (en zich dit nog konden herinneren). In totaal hebben 500 dienstenchequeondernemingen tussen 2020 en 2021 aan deze opleidingsverplichting voldaan. Slechts een minderheid van de ondernemingen (38) deed niet mee zonder geldige reden (ze waren bijvoorbeeld niet actief of failliet). Tijdens de enquête onder ondernemingen bleek echter dat een groot deel van de respondenten zich niet meer kon herinneren te hebben deelgenomen of zich niet bewust was van deelname.

Figuur 46: Mening van de ondernemingen over de gratis opleiding door het Brussels Gewest over gezondheidsmaatregelen (vraag gesteld aan de ondernemingen die zeiden dat ze de gratis opleiding over gezondheidsmaatregelen hadden gevolgd)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Meer dan 70% van de ondernemingen die zich herinnerden dat ze deze opleidingen hadden gevolgd, waardeerden de **kwaliteit van de inhoud** zeer. 60% van de respondenten vond ook dat deze opleidingsmodule **essentieel** was geweest om hun werknemers **goed op de hoogte** te houden. Voor iets minder dan de helft van de ondernemingen (46,7%) stelde deze opleidingen hen ook in staat om **een preventiebeleid in te voeren** dat aangepast was aan de context van de gezondheidscrisis.

Deze opleidingen hebben echter minder invloed gehad op het voorkomen van gezondheidsproblemen binnen de ondernemingen zelf. In feite vond slechts een derde van de ondernemingen (35,5%) dat de module het ontstaan van grote gezondheidsproblemen in de onderneming had voorkomen en 26,7% van de ondernemingen vond dat de module dit doel niet had bereikt.

Tot slot blijkt het **tijdstip van bekendmaking** van deze opleidingen een aspect dat voor verbetering vatbaar is, aangezien iets minder dan 40% van de ondernemingen niet de gelegenheid heeft gehad om de opleidingsmodule tijdig te volgen en aan hun werknemers bekend te maken. Dit wordt ook

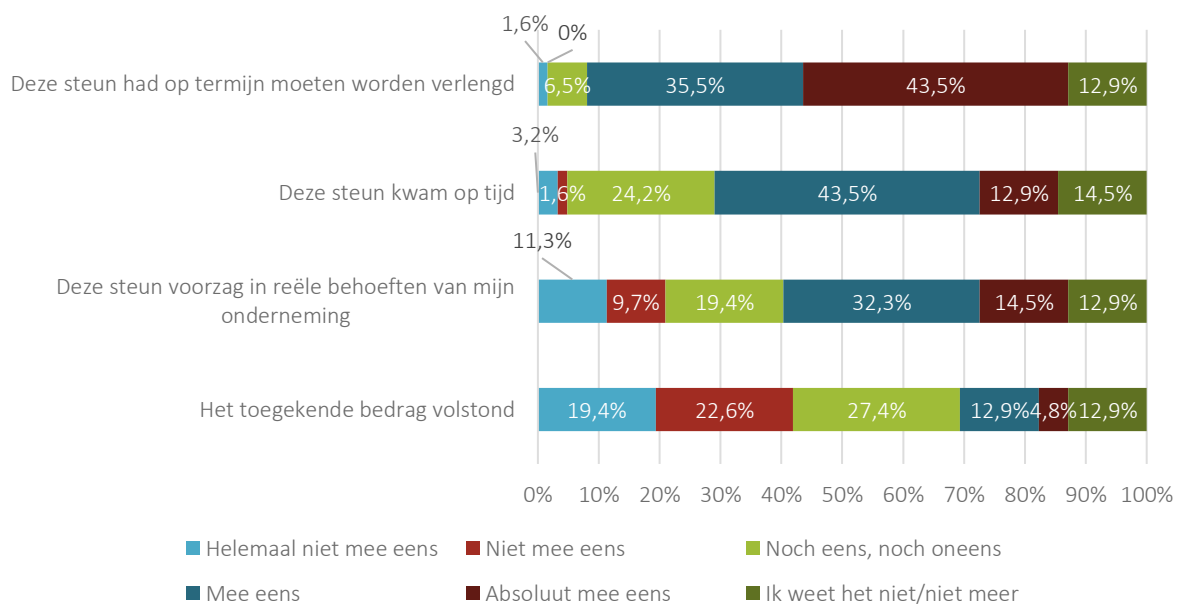
geïllustreerd door enkele getuigenissen die tijdens de enquête werden verzameld. Sommige ondernemingen vinden dat de opleidingen te laat kwamen en dat ze al gezondheidsmaatregelen hadden genomen. De ondernemingen hadden hun activiteiten immers al hervat toen de opleidingen arriveerden. De gezondheidsmaatregelen die de ondernemingen zelf hadden ingevoerd, werden in sommige gevallen zelfs als geavanceerder beschouwd dan de maatregelen die in de opleidingen werden aanbevolen.

3.2. Forfaitaire steun van € 4.000 toegekend aan dienstenchequeondernemingen

Bijna 80% van de ondernemingen vindt dat de steun van € 4.000 verlengd had moeten worden

De eerste grafiek hieronder laat zien wat ondernemingen vinden van **de € 4.000 steun die in mei 2020 aan dienstenchequeondernemingen werd toegekend**. Uit deze grafiek kunnen een aantal nogal gemengde conclusies worden getrokken.

Figuur 47: Mening van de ondernemingen over de automatische forfaitaire steun van eenmalig € 4.000 die op 6 mei 2020 aan hen werd toegekend (vraag gesteld aan alle actieve ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ten eerste is de overgrote meerderheid van de ondernemingen (79%) van mening dat deze **steun na verloop van tijd verlengd had moeten worden**. Bovendien vond 56,4% van de ondernemingen dat **de hulp op tijd kwam**.

Wat de relevantie betreft, lijkt er sprake te zijn van een gemengd beeld: slechts iets minder dan de helft van de ondernemingen (46,8%) gaf aan dat **de steun aan de werkelijke behoeften voldeed**. Voor één op de vijf ondernemingen (21%) voldeed deze steun bovendien niet aan de werkelijke behoeften. Verder heeft 19,4% van de ondernemingen geen duidelijke mening.

Tot slot vond de meerderheid van de ondernemingen (42%) dat **het toegekende bedrag niet voldoende** was. Daarentegen lijkt iets meer dan een op de acht ondernemingen (17,7%) tevreden over het bedrag.

De twee onderstaande citaten, afkomstig uit de enquête, illustreren duidelijk het punt dat de meeste ondernemingen maakten over de ontoereikendheid van het bedrag. De ondernemingen wijzen erop dat de forfaitaire steun niet is afgestemd op de verschillende bedrijfsgroottes of op de omvang van de financiële schade als gevolg van de pandemie.

“We bevonden ons in een ongekennde crisis en deze steun had aangepast moeten worden aan het aantal werknemers en zeker geen forfaitair bedrag moeten zijn.”

“Deze steun was onvoldoende in verhouding tot de omvang van de financiële schade die door de pandemie is veroorzaakt.”

- Citaten uit de enquête onder ondernemingen

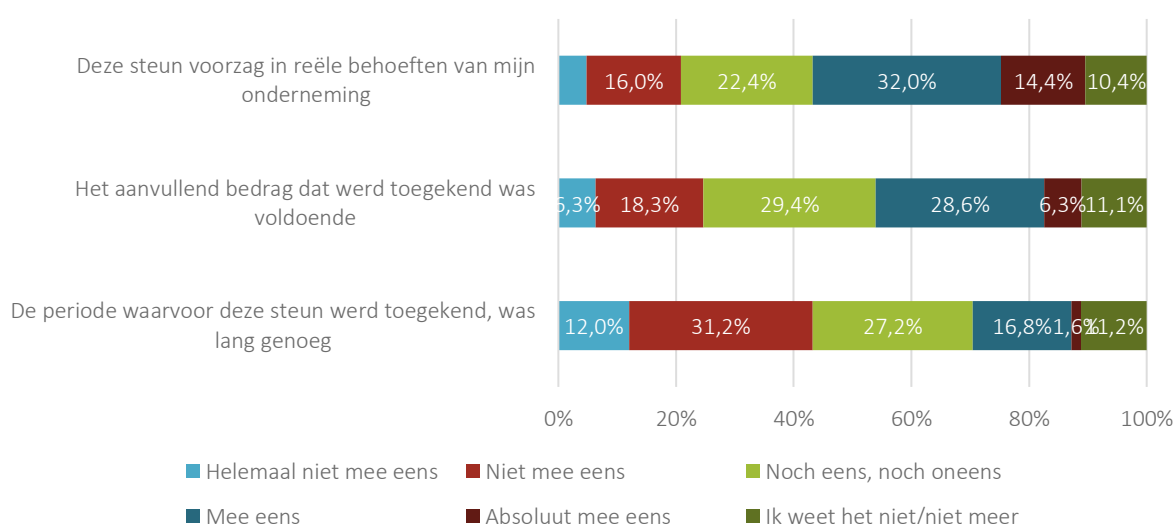
3.3. Gewestelijke bijdrage verhoogd met € 2 per dienstencheque

Bijna de helft van de dienstenchequeondernemingen vindt dat de aanvullende gewestelijke tegemoetkoming van € 2 gepast was

Naast de forfaitaire steun van € 4.000 die werd toegekend aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, konden ondernemingen die actief zijn in het Gewest een aanvullende gewestelijke tegemoetkoming van € 2 per terugbetaalde Brusselse dienstencheque krijgen.

Zoals de onderstaande figuur laat zien, vinden de ondernemingen de maatregel relevant, aangezien 46,4% van hen vond dat de maatregel *in werkelijke behoeften voorzag*. Iets meer dan een derde (34,9%) vindt het *bedrag* over het geheel genomen ook bevredigend. Aan de andere kant waren de ondernemingen meer ontevreden (43,2%) over de *geldigheidsduur van de steun*. Slechts 18,4% van de ondernemingen was tevreden over het feit dat deze steun betrekking had op de periode van 18 maart tot en met 30 juni 2020.

Figuur 48: Mening van de ondernemingen over de met € 2 verhoogde gewestelijke tegemoetkoming per Brusselse dienstencheque die werd terugbetaald voor prestaties die in de periode van 18 maart tot 30 juni 2020 werden verricht



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

3.4. Toegekende verhoging van € 2,50 voor elk uur tijdelijke werkloosheid

Bijna 8 op de 10 Brusselse dienstenchequeondernemingen hebben geprofiteerd van de verhoging van € 2,5 per uur tijdelijke werkloosheid

In verband met de tijdelijke werkloosheid konden de ondernemingen een [verhoging aanvragen van het bedrag voor dienstenchequewerknemers](#) die tijdelijk werkloos waren. Deze verhoging, die moest worden aangevraagd door de werkgever, betekende dat de werknemer voor elk uur tijdelijke werkloosheid tussen 18 maart en 30 juni 2020 een aanvullend bedrag van € 2,50 bruto zou ontvangen.

Volgens de gegevens van de GOB hebben 181 van de 233 actieve en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigde ondernemingen een beroep gedaan op deze verhoging, wat overeenkomt met bijna 8 op de 10 Brusselse ondernemingen. Voor de ondernemingen die in onze enquête zeiden dat ze deze verhoging niet hadden aangevraagd, was de belangrijkste reden dat ze niet op de hoogte waren van deze mogelijkheid.

Zoals de onderstaande tabel laat zien, ontvingen overigens 15.314 werknemers deze verhoging voor de periode van maart tot april 2020. Aangezien in 2020 26.730 dienstenchequewerknemers in het BHG werkzaam waren, komt dit overeen met bijna 6 op de 10 dienstenchequewerknemers.

Tabel 5: Betaald bedrag en aantal werknemers die de verhoging van € 2,50 per uur tijdelijke werkloosheid ontvingen

	Betaald bedrag	Aantal werknemers
Maart-april (incl. correcties in mei)	€ 6.635.926,99	15.314
Mei (inclusief correcties in juni)	€ 2.170.342,19	14.925
Juni (incl. correcties achteraf)	€ 639.772,19	6995

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de GOB

Deze steun werd ook besproken met de huishoudhulpverleners tijdens de focusgroepen. Sommigen zeiden dat ze de verhoging niet hadden ontvangen omdat hun werkgever deze niet had aangevraagd. Anderen daarentegen konden deze steun niet krijgen, omdat ze weliswaar in het Brussels Gewest woonden en voor een daar gevestigde onderneming werkzaam waren, maar enkel voor klanten in de Vlaamse randgemeenten werkten. Omdat deze huishoudhulpverleners niet afhankelijk waren van de Brusselse dienstencheques, konden ze deze steun niet ontvangen, wat werd gezien als een vorm van discriminatie voor deze huishoudhulpverleners.

“Er waren grote discussies tussen huishoudhulpverleners over deze bonus, waarvoor sommigen niet in aanmerking kwamen omdat ze in Brussel woonden maar in Vlaanderen werkten”

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpverleners

Over het algemeen vonden de huishoudhulpverleners die tijdens de focusgroepen werden ondervraagd dat de hulp die ze tijdens de crisis hadden ontvangen te laag was. Zelfs met de toename en tijdelijke werkloosheid was de gezondheidscrisis een bron van grote financiële verliezen voor hen, vooral omdat ze ook hun maaltijdcheques en/of de hulp voor het onderhoud van hun kleding kwijtraakten toen ze tijdelijk werkloos waren. Daarnaast zei een aantal huishoudhulpverleners dat ze achteraf vrij veel belasting moesten betalen, wat ze niet hadden voorzien vanwege de steun die ze tijdens de crisis hadden gekregen.

“We hadden geen maaltijdcheques of onderhoudskosten voor kleding meer en we verloren veel tijdens de crisis. Sommige meisjes moesten achteraf zelfs een deel van het geld teruggeven”

“Waarom kregen wij kruimels terwijl het werk wordt beschouwd als een essentieel beroep?”

“De ondernemingen kregen steun, maar hoe zat het met ons?”

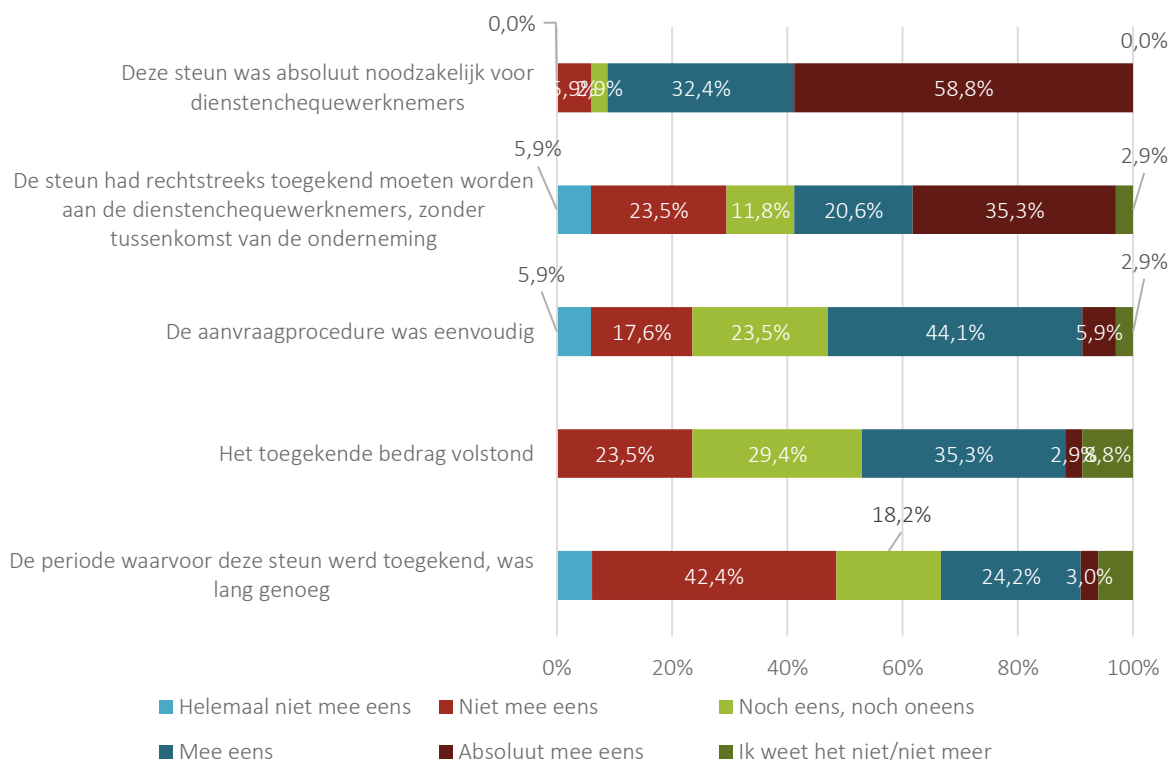
- Citaten uit de focusgroepen met huishoudhulpen

9 van de 10 ondernemingen die gebruik hebben gemaakt van de maatregel zijn van mening dat de verhoging van € 2,50 bruto per uur tijdelijke werkloosheid essentieel was voor de werknemers

In de onderstaande figuur zijn we geïnteresseerd in de mening van ondernemingen die een verhoging van € 2,50 bruto per uur tijdelijke werkloosheid hadden aangevraagd. Zoals we kunnen zien, zijn de ondernemingen relatief positief over de relevantie van de steun, de procedure om de steun te activeren en, in mindere mate, het toegekende bedrag. In feite vond 91,2% dat **de steun essentieel was voor de werknemers** en vond 50% dat de **procedure eenvoudig te volgen was**; en 38,2% van de ondernemingen vond dat het **bedrag voldoende was**.

Over andere aspecten lopen de meningen daarentegen meer uiteen. Dit geldt met name voor de rechtstreekse begunstigde van de steun en de geldigheidsduur van de steun. Meer dan één op de twee ondernemingen (55,9%) vindt zelfs dat **de steun rechtstreeks aan de werknemers verleend had moeten worden** in plaats van via de werkgevers. En bijna één op de twee ondernemingen (48,5%) vindt dat de **duur van de steun onvoldoende was**, zoals blijkt uit het onderstaande citaat uit de enquête.

Figuur 49: Mening van de ondernemingen betreffende het verhoogde bedrag van € 2,50 bruto per uur tijdelijke werkloosheid toegekend aan de dienstenchequewerknemers tussen 18 maart en 30 juni 2020



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

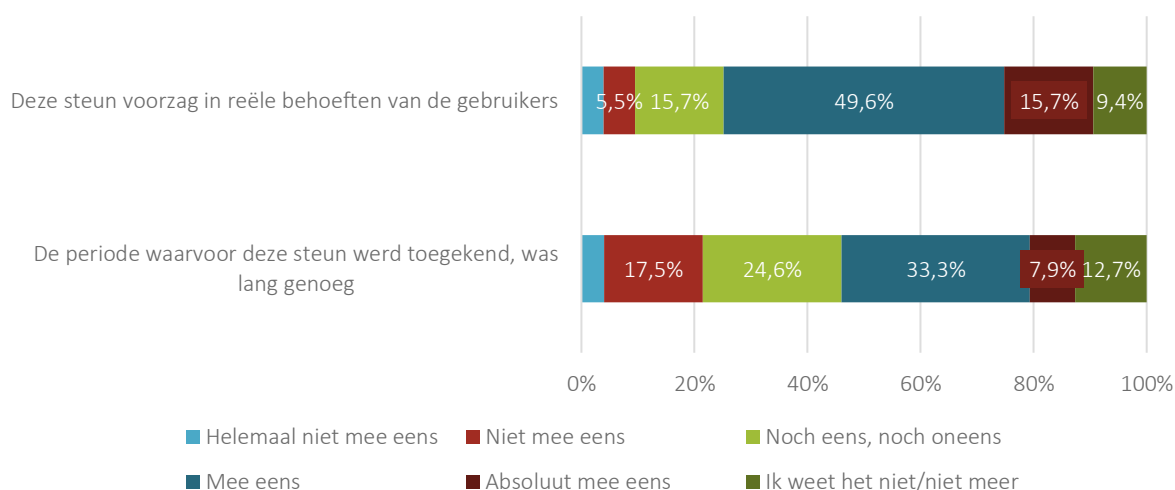
3.5. Verlenging van de geldigheid van de dienstencheques

Verlenging van de geldigheid van de dienstencheques is de maatregel die het meest relevant wordt geacht

Een andere steunmaatregel van het gewest als antwoord op de gezondheidscrisis was [de verlenging met 1 tot 3 maanden van de geldigheidsduur van de dienstencheques die geldig waren tussen 31 maart en 31 juli 2020](#).

Zoals we hieronder kunnen zien, zijn de meeste ondernemingen (65,3%) van mening dat deze steun aan echte behoeften heeft voldaan. Dit is het soort steun waarvan de meeste ondernemingen vinden dat ze aan echte behoeften heeft voldaan. Met betrekking tot de geldigheidsduur van deze maatregel is 41,2% van de ondernemingen van mening dat [de duur voldoende was](#), maar voor bijna een op de vier was de duur niet voldoende.

Figuur 50: Mening van de ondernemingen over de verlenging met 1 tot 3 maanden van de geldigheidsduur van de dienstencheques die geldig waren tussen 31 maart en 31 juli 2020



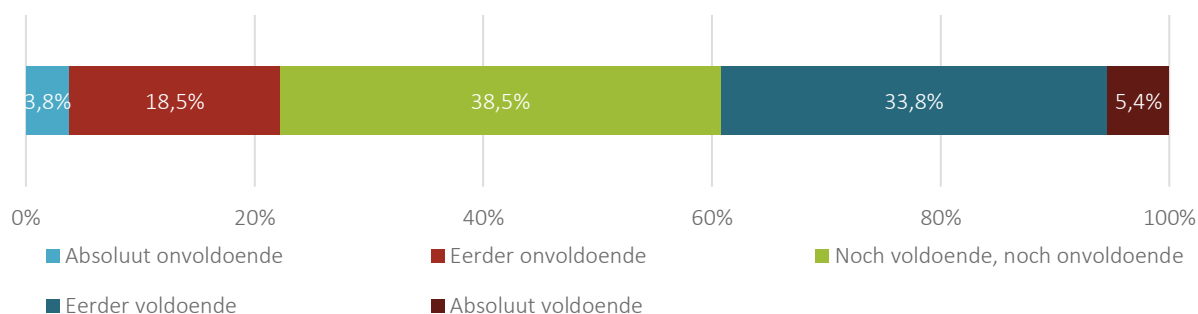
Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

3.6. Algemene beoordeling van de verschillende steunmaatregelen door de ondernemingen

De meeste ondernemingen vinden dat de in 2020 genomen maatregelen voldoende waren of hebben geen duidelijke mening over de kwestie.

Over het geheel genomen, zoals te zien is in de onderstaande figuur, is 39,2% van de ondernemingen van mening dat de maatregelen die in 2020 werden genomen om de gezondheidscrisis en de gevolgen ervan aan te pakken, voldoende waren. Aan de andere kant is slechts één op de vijf ondernemingen (22,3%) van mening dat deze maatregelen niet voldoende waren. Een groot deel van de ondernemingen (38,5%) heeft daarom geen duidelijke mening over de kwestie. Deze vrij positieve bevindingen worden bevestigd door een analyse van de rentabiliteit van de ondernemingen in 2020 (zie volgende hoofdstuk). Zoals we in het volgende hoofdstuk zullen zien, hebben deze maatregelen ondernemingen over het algemeen in staat gesteld om de door de crisis veroorzaakte verliezen te dekken, zodat ze levensvatbaar konden blijven.

Figuur 51: Beoordeling door de ondernemingen van alle in 2020 genomen maatregelen om de negatieve gevolgen van de COVID-19-gezondheidscrisis in de Brusselse dienstenchequesector te beperken



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Sommige opmerkingen in de enquête waren echter negatief over het feit dat deze steun bijvoorbeeld niet gold voor administratief personeel. Andere opmerkingen benadrukten het nut van de maatregelen, maar gaven aan dat deze soms traag werden uitgevoerd.

“Het was goed voor de medewerkers in het veld (huishoudsters), maar er was niets voorzien voor het administratief personeel”

“We zaten midden in een crisis en moesten nog steeds veel personeelskosten betalen. De extra indexering en de vereenvoudiging van de procedure voor economische werkloosheid en overmacht hebben ons erg geholpen.”

“De onderneming moest het aan het begin van de crisis vrijwel alleen redden. De maatregelen kwamen pas laat, ik denk bijvoorbeeld aan overmacht!”

- Citaten uit de enquête onder ondernemingen

4 / De impact van de gezondheidscrisis op de dienstenchequesector

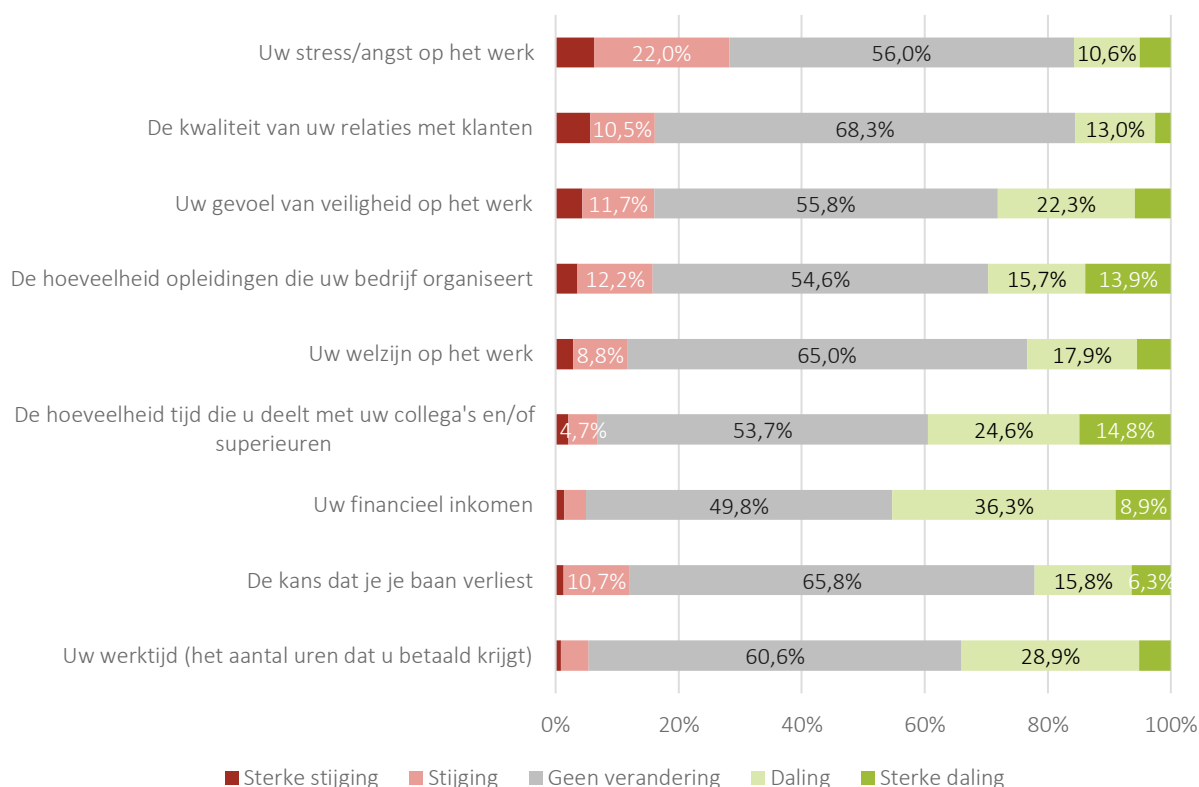
In dit hoofdstuk kijken we naar de impact van de gezondheidscrisis op de sector, volgens de mening van huishoudhulpverleners en ondernemingen. Hiervoor gebruiken we gegevens uit zowel de enquête onder ondernemingen als de werknemersenquête die in 2021 werd uitgevoerd en waarin werknemers over dit onderwerp werden ondervraagd. Deze informatie wordt aangevuld met informatie die is verzameld tijdens de focusgroepen met huishoudhulpverleners.

4.1. De impact van de gezondheidscrisis volgens de huishoudhulpverleners

De gezondheidscrisis heeft vooral gevolgen gehad voor het financiële inkomen van de huishoudhulpverleners, de werktijden, de frequentie van de ontmoetingen met collega's en de opleiding van de werknemers.

De onderstaande figuur geeft informatie over de aspecten welzijn en arbeidsomstandigheden die zijn veranderd als gevolg van de gezondheidscrisis, op basis van de resultaten van de werknemersenquête die in 2021 is uitgevoerd. We stellen vast dat de gezondheidscrisis voor de meeste werknemers een eerder neutrale impact op deze aspecten heeft gehad, maar dat deze impact voor anderen negatief was. De crisis heeft dus zelden of nooit een positieve impact gehad op de aspecten arbeidsomstandigheden en welzijn.

Figuur 52 – Hoe zijn de volgende werkgerelateerde aspecten geëvolueerd ten gevolge van de COVID-19-crisis?



Bron: IDEA Consult op basis van de enquête gehouden onder 2994 werknemers

Meer bepaald stellen we vast dat meer dan een kwart van de respondenten (28,2%) spreekt van een **toename van stress of angst op het werk** als gevolg van de crisis. Ongeveer een kwart van de respondenten wijst ook op een **vermindering van het veiligheidsgevoel op het werk** (28,2%), van de **opleidingen** georganiseerd door de onderneming (29,6%) en van hun **welzijn** op het werk (23,4%).

Meer opvallend stellen we ook vast dat een derde tot bijna de helft van de respondenten het aantal **momenten met collega's en/of leidinggevenden** (39,4%), hun **financiële inkomsten** (45,2%) en hun **arbeidstijd** (34%) ziet verminderen.

De kans dat ze hun job zullen verliezen lijkt dan weer afgenomen voor 22,1% van de respondenten. Dit kan wellicht verklaard worden door het feit dat dit contactberoep snel opnieuw werd opengesteld tijdens de gezondheids crisis, net als de zogenaamde 'essentiële' beroepen. De **kwaliteit van de relaties met de klanten** lijkt geen noemenswaardige verandering te hebben ondergaan ten gevolge van de crisis.

Deze aspecten, die naar voren kwamen tijdens onze enquête onder werknemers in 2021, werden grotendeels bevestigd tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen in 2023. De huishoudhulpen legden bijvoorbeeld sterk de nadruk op de **financiële verliezen** die ze leden tijdens de gezondheids crisis door de sterke daling van hun werkuren, die onvoldoende gedekt werden door de verhoogde tijdelijke werkloosheidsuitkering. Voor sommigen van hen zijn deze financiële verliezen vandaag de dag nog steeds voelbaar, met name vanwege schulden die ze destijds zijn aangegaan of hun verplichting om belasting te betalen over bepaalde ontvangen steun.

"Wat ze ons tijdens de crisis hebben gegeven, hebben ze daarna weer afgenomen."

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen

De huishoudhulpen bevestigden ook hun sterke **gevoel van onzekerheid op het werk** tijdens de gezondheids crisis. Ze gingen van klant naar klant, sommigen droegen geen masker of bleken achteraf ziek te zijn. Dit veroorzaakte niet alleen stress voor de huishoudhulpen, maar ook voor de klanten zelf, die hun huishoudhulpen wantrouwden. Gelukkig was deze situatie slechts tijdelijk en de meeste huishoudhulpen kregen na de crisis weer een vreedzame relatie met hun klanten.

"Er was angst aan beide kanten."

"De huishoudhulpen kwamen overal, dus we werden gezien als de bron van alle ziektekiemen."

"We werden behandeld alsof we de pest hadden."

"De klant droeg geen masker, maar wij moesten het wel dragen."

"Sommige klanten waren ziek toen we erheen gingen."

- Citaten uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Tot slot bevestigden de huishoudhulpen ook dat het aantal keren dat ze **hun collega's konden ontmoeten en spreken** tijdens de crisis was gedaald en dat deze daling in uitwisselingen in veel gevallen aanhield. Er zijn bijvoorbeeld meldingen van eindejaarsfeesten of -bijeenkomsten die tijdens de crisis werden afgelast en daarna niet opnieuw werden georganiseerd. Volgens de huishoudhulpen is dit ook een gevolg van de energiecrisis en de financiële problemen waarmee ondernemingen te kampen hebben.

"Vroeger hadden we een eindejaarsfeest met al onze collega's, maar dat is nu verleden tijd."

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen

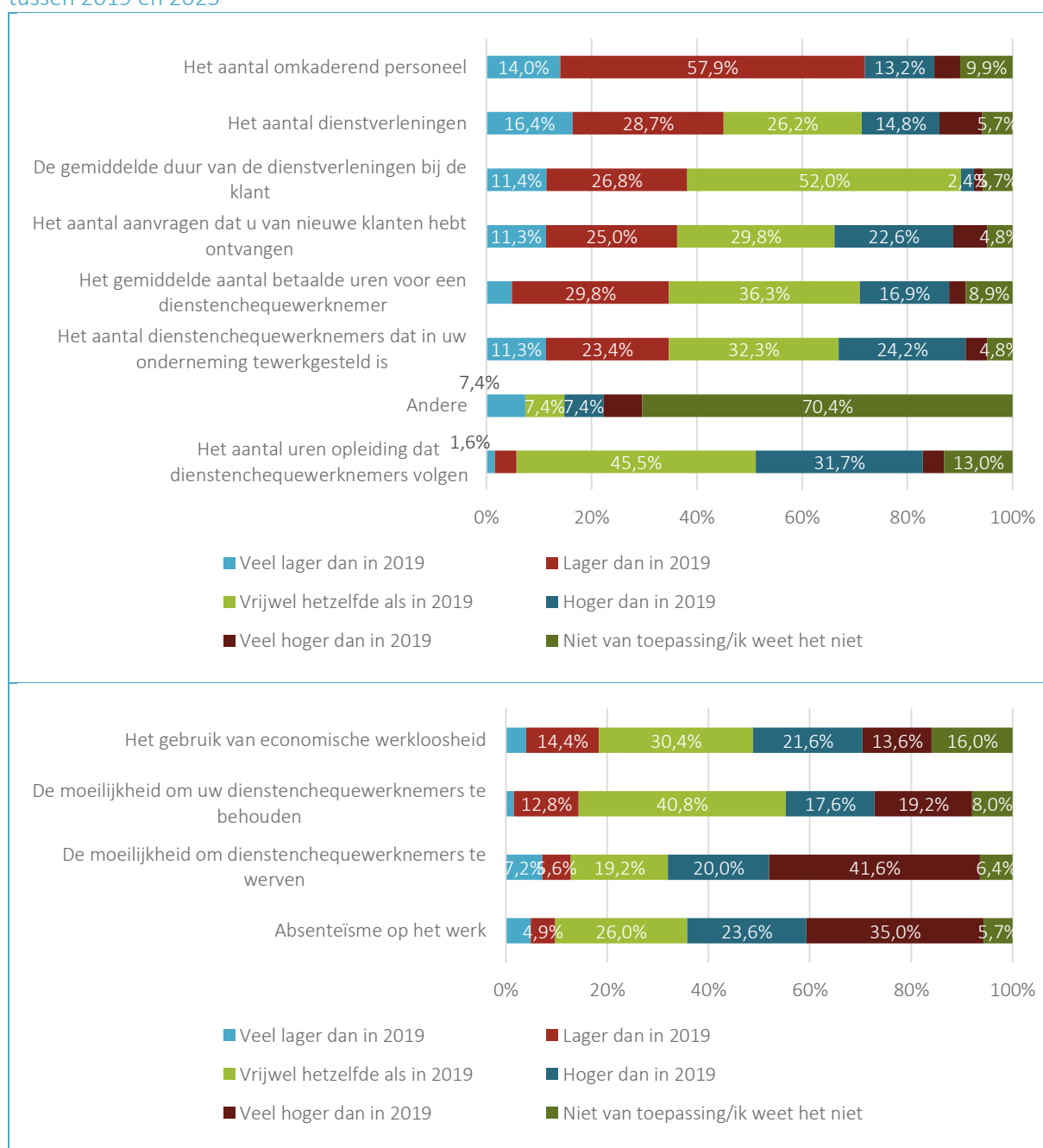


4.2. De impact van de gezondheidscrisis volgens de ondernemingen

Een algemene verslechtering in de dienstenchequesector sinds 2019

In de enquête werd ondernemingen gevraagd naar veranderingen in bepaalde sleutelfactoren voor de sector sinds 2019. Deze analyse maakt het mogelijk om de evolutie van de sector in de afgelopen jaren en met name de impact van de huidige gezondheids- en energiecrisis te belichten. Zoals we in de onderstaande figuur kunnen zien (geïllustreerd door de dominante rode kleur), is de algemene trend voor de meeste factoren neerwaarts.

Figuren 53: Factoren waarvoor ondernemingen een afname, status quo of toename hebben genoteerd tussen 2019 en 2023



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Bijna driekwart van de ondernemingen (71,9%) is van mening dat hun [omkaderingspersoneel](#) (aanzienlijk) is afgenomen sinds 2019. Dit maakt het zeker moeilijk om het schoonmaakpersoneel te omkaderen en eventueel te coachen of ervoor te zorgen dat het behouden blijft.

Een andere belangrijke bevinding is dat bijna de helft van de ondernemingen (45,1%) van mening is dat het [aantal prestaties](#) (aanzienlijk) is gedaald sinds 2019. Dit is verrassend, aangezien het gebruik van dienstencheques in 2022 is toegenomen. Het is echter mogelijk dat deze groei van het aantal prestaties niet meer waarneembaar is in 2023, op het moment van de enquête, voornamelijk als gevolg van de prijsverhoging van de dienstencheques.

Hoewel dit de twee belangrijkste bevindingen zijn, zijn er nog andere. Ongeveer een derde van de ondernemingen heeft de [gemiddelde duur van de prestaties](#) (38,2%), het [aantal aanvragen van nieuwe klanten](#) (36,3%) en het gemiddelde [aantal betaalde uren](#) per werknemer (34,7%) zien dalen. Zoals we later zullen zien, dragen al deze aspecten bij aan een algemene daling van de rentabiliteit van de ondernemingen.

Andere aspecten in de tweede grafiek wijzen op een verslechterende situatie voor de ondernemingen. Dit geldt met name voor het [beroep op economische werkloosheid](#): 29,6% van de ondernemingen geeft aan dat ze tussen 2019 en 2023 vaker een beroep deden op economische werkloosheid.

Een ander groot probleem is de [werving en het behoud van schoonmaakpersoneel](#). In feite zegt 27,2% van de ondernemingen dat ze het moeilijker vinden om personeel te behouden en bijna een op de twee (48%) vindt het moeilijker om nieuw personeel te vinden.

Tot slot lijkt voor 40,7% van de ondernemingen ook het probleem van [absenteïsme](#) te zijn toegenomen in de periode 2019-2023. Hiermee samenhangend meldt 77,8% van de ondernemingen een toename van andere factoren, waaronder vermoeidheid van de werknemers.

Bij al deze factoren lijkt de trend dus eerder achteruit dan vooruit te gaan, maar er is één uitzondering: het aantal [opleidingsuren](#) dat dienstenchequewerknemers volgen. Voor bijna de helft van de ondernemingen (45,5%) is de situatie sinds 2019 niet veranderd, maar voor 17,1% van de ondernemingen zijn de opleidingsuren in die periode toegenomen.

[Een vermindering van de prestaties die kan worden verklaard door een vermindering van de financiële middelen van gebruikers](#)

Zoals hierboven vermeld, is 45,1% van de ondernemingen van mening dat het aantal voordelen sinds 2019 is afgenomen. De onderstaande figuur geeft informatie over de mogelijke redenen voor deze daling, volgens de ondernemingen.

De belangrijkste reden, voor een derde (33,6%) van de ondernemingen, is dat de gebruikers minder financiële middelen hebben en daarom minder gebruik maken van dienstencheques. Dit werd ook bevestigd door de huishoudhulpen tijdens de focusgroepen en is het gevolg van zowel de energiecrisis als de prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2023.

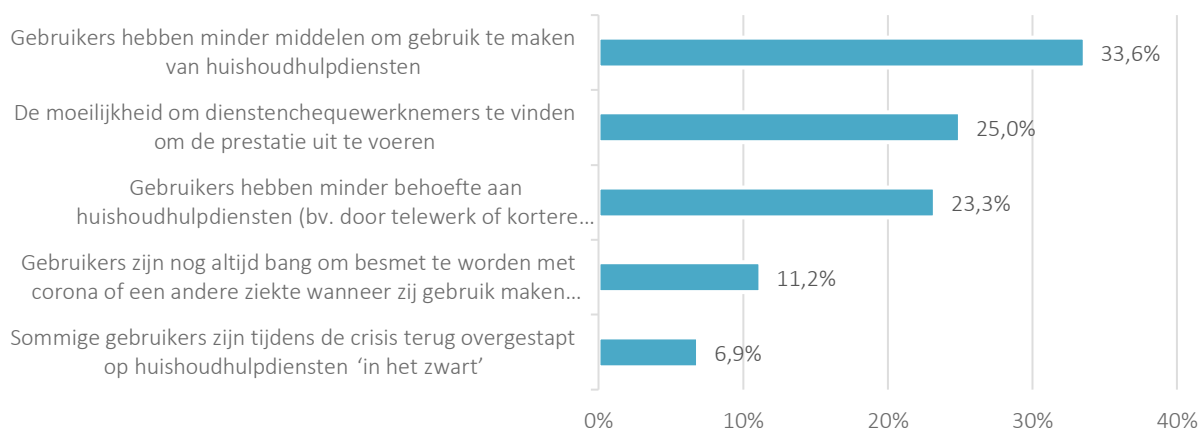
“Na de prijsverhoging van de dienstencheques vragen de klanten om minder uren te werken, maar voor hetzelfde werk.”

- Citaat uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Voor een kwart van de ondernemingen wordt de vermindering van de prestaties verklaard door de moeilijkheid om werknemers te vinden die deze prestaties kunnen leveren (25%) of door het feit dat de gebruikers minder behoefte hebben aan deze diensten (23,3%). Andere minder vaak genoemde redenen zijn dat de gebruikers nog steeds bang zijn om besmet te raken met COVID-19 of een andere ziekte (11,2%) of dat sommige gebruikers nu hun toevlucht nemen tot zwartwerk (6,9%).



Figuur 54: Redenen waarom ondernemingen denken dat het aantal prestaties sinds 2019 is gedaald (gevraagd aan ondernemingen die een (significante) daling van het aantal prestaties rapporteren)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De gezondheidscrisis heeft geen blijvende invloed gehad op de omkaderingspraktijken van de dienstenchequeondernemingen

Tot slot blijkt uit de focusgroepen met huishoudhulpen en de enquête onder ondernemingen dat de crisis geen blijvende invloed heeft gehad op de omkaderingspraktijken van de dienstenchequeondernemingen, ondanks de daling van het aantal omkaderingsmedewerkers. Volgens de huishoudhulpen zijn de praktijken over het algemeen teruggekeerd naar de normen van voor de crisis. Dit blijkt ook uit de volgende figuur, waarin de ondernemingen wordt gevraagd naar de impact van de gezondheidscrisis op de frequentie van bepaalde praktijken voor hun dienstencheque-activiteiten.

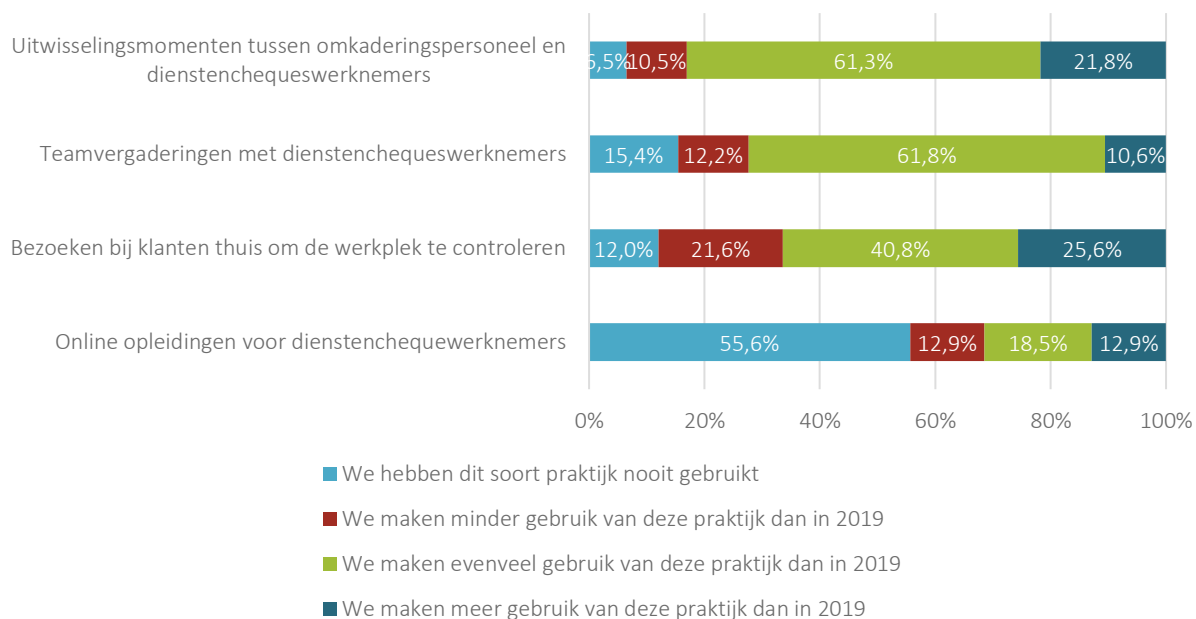
We zien dat, in vergelijking met 2019, de **contactmomenten tussen omkaderingspersoneel en dienstenchequewerknemers** stabiel zijn gebleven (voor 61,3% van de ondernemingen) of zelfs populairder zijn geworden (voor 21,8% van de ondernemingen).

Een soortgelijke waarneming kan worden gedaan met betrekking tot **teamvergaderingen**, aangezien de meeste ondernemingen aangeven dat ze evenveel teamvergaderingen zijn blijven houden (61,8%). 12,2% van de ondernemingen maakte echter minder gebruik van teamvergaderingen en 15,4% zegt nooit teamvergaderingen te hebben georganiseerd.

Als het gaat om het **bezoeken aan klanten** om de werkplek te controleren, zegt een op de vijf ondernemingen (21,6%) dat ze minder bezoeken afleggen dan voor 2019 en 12% zegt dat ze nooit zulke bezoeken afleggen. Voor meer dan 6 op de 10 ondernemingen is deze praktijk echter stabiel gebleven of zelfs toegenomen sinds 2019.

Tot slot zegt meer dan de helft van de ondernemingen (55,6%) dat ze nog nooit **afstandsopleidingen** hebben georganiseerd. Maar een op de acht ondernemingen (12,9%) zegt meer afstandsopleidingen te organiseren dan in 2019. Dit zijn waarschijnlijk interne opleidingen die niet worden vergoed door het gewestelijk opleidingsfonds dienstencheques.

Figuur 55: Impact van COVID-19 op de frequentie van bepaalde praktijken in hun dienstenchequeactiviteiten



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest





DEEL 5

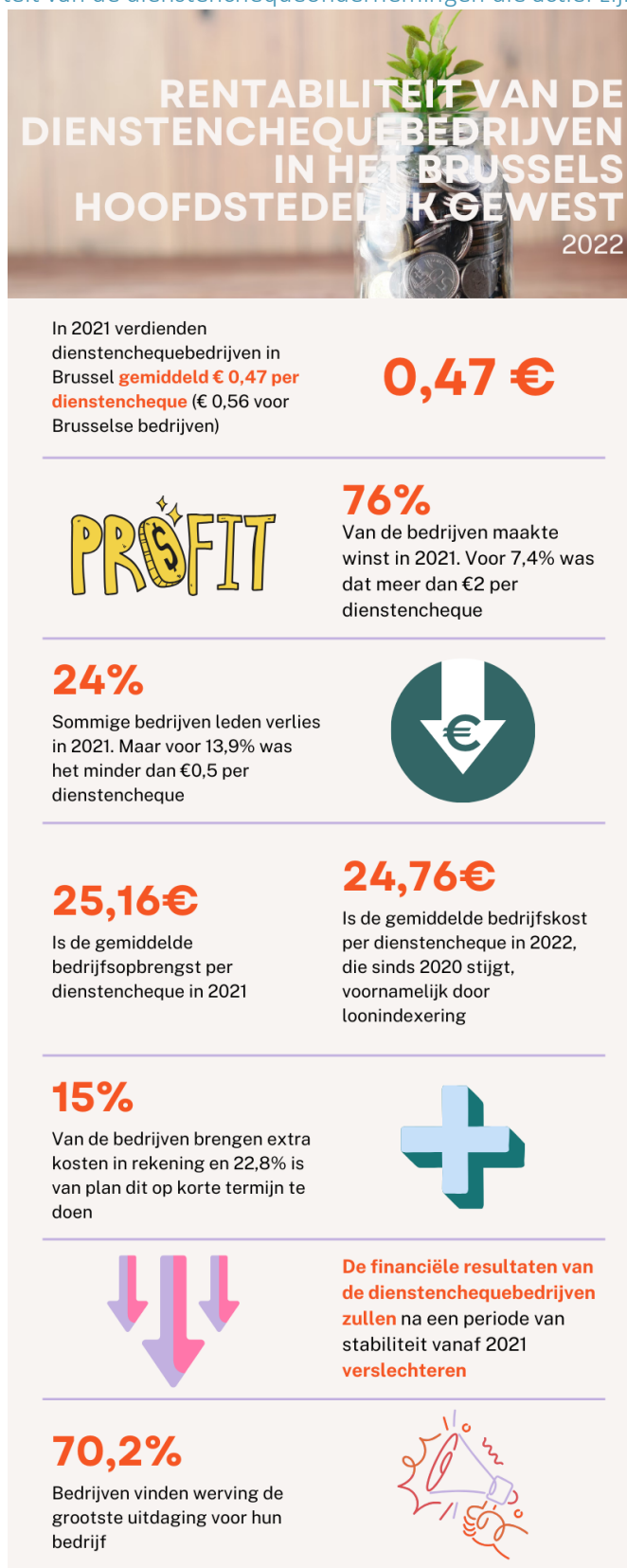
De rentabiliteit van de
dienstenchequeondernemingen



1 / Inleiding

De rentabiliteit van de onderneming is een belangrijke factor in de levensvatbaarheid van de dienstenchequesector. In dit deel van het rapport nemen we dit aspect onder de loep. Hiervoor analyseren we de bedrijfsopbrengsten, bedrijfskosten en bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen. We hebben deze analyse voornamelijk gebaseerd op de financiële gegevens van de in Bel-first vermelde ondernemingen, die we hebben geanalyseerd aan de hand van een methodologie die in de bijlage bij dit rapport wordt toegelicht. We vullen deze financiële analyse ook aan met extra informatie die in 2023 is verzameld in de enquête onder ondernemingen die in Brussel actief zijn. Deze laatste bron stelt ons in staat om dit deel van het rapport af te sluiten met een hoofdstuk waarin de vooruitzichten voor de dienstenchequeondernemingen worden belicht. De volgende infographic vat de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk samen.





2 / Bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen

In dit hoofdstuk analyseren we de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen die in 2021 actief waren in Brussel. Met de termen ‘bedrijfsopbrengsten’ en ‘bedrijfsinkomsten’, die onderling verwisselbaar zijn, bedoelen we alle verkoopopbrengsten en prestaties van de onderneming (rekening 7 van de resultatenrekening). De verkoopopbrengsten en prestaties omvatten de omzet (rekening 70), de goederen in bewerking, de gerede producten en bestellingen (rekening 71), de geproduceerde vaste activa (rekening 72), de subsidies, bijdragen, giften en legaten (rekening 73) en alle andere bedrijfsopbrengsten (rekening 74). Met andere woorden, ze komen overeen met de inkomsten die een onderneming uitsluitend genereert door de exploitatie van haar productiefactoren. Ze houden daarom geen rekening met financiële opbrengsten (niet-operationele financiële transacties) of buitengewone opbrengsten.

2.1. Analyse van de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen in 2021

De bedrijfsopbrengsten van de meeste dienstenchequeondernemingen bestaan bijna uitsluitend uit inkomsten uit de terugbetaling van de dienstencheques die ze hebben ingezameld. Uit onze analyse van de financiële gegevens van Belfirst (zie hieronder) blijkt dat de (grote) ondernemingen die in 2021 actief waren in Brussel gemiddeld € 25,16 aan bedrijfsinkomsten per dienstencheque ontvingen. Dit is aanzienlijk meer dan de terugbetalingswaarde van een Brusselse dienstencheque, die € 23,60 bedroeg van januari tot augustus 2021 en € 24,08 van september tot december 2021. Met het oog hierop moeten eerst de andere inkomstenbronnen van de onderneming geïdentificeerd en geanalyseerd worden. Dat doen we in de rest van dit hoofdstuk.

Daarnaast laat een analyse van de financiële gegevens een mediane bedrijfsopbrengst per dienstencheque van € 24,53 zien, wat ver onder de gemiddelde waarde ligt. Dit resultaat geeft aan dat sommige ondernemingen zeer hoge bedrijfsinkomsten per dienstencheque hebben, waardoor het gemiddelde omhoog wordt getrokken. Daarom zullen we in een tweede fase proberen te achterhalen welke soorten ondernemingen deze hogere inkomsten ontvangen.

15% van de ondernemingen brengt extra kosten in rekening en 22,8% is van plan dit op korte termijn te gaan doen

Een extra bron van inkomsten voor de ondernemingen zijn de extra kosten die sommige ondernemingen aan hun klanten in rekening brengen. Zoals we hieronder kunnen zien, gaf 15% van de ondernemingen die deelnamen aan de online enquête aan dat ze extra kosten in rekening brengen bovenop de prijs van de dienstencheque om reiskosten of administratieve en bedrijfskosten te betalen (zie bijgevoegde figuur).

Als gevolg hiervan brengt de overgrote meerderheid (85%) van de ondernemingen geen extra kosten aan hun klanten in rekening, hoewel 22,8% van plan is dit wel op korte termijn te gaan doen. Deze praktijk kan dus niet de enige verklaring zijn voor het feit dat de mediane (en gemiddelde) waarde van de inkomsten per dienstencheque van de in Brussel actieve ondernemingen hoger is dan de terugbetalingswaarde van de dienstencheque. Dit is des te meer waar omdat we in de bijgevoegde figuur kunnen zien dat deze extra kosten niet altijd worden toegepast op elke dienstencheque (42,9%) of op elke prestatie (14,3%); soms zijn het maandelijkse (19,0%) of jaarlijkse (23,8%) forfaitaire kosten.



Figuur 56: Aandeel van de ondernemingen die hun klanten vragen om extra kosten te betalen bovenop de prijs van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De neiging van ondernemingen om extra kosten in rekening te brengen aan klanten varieert sterk op basis van hun omvang, gewest of type

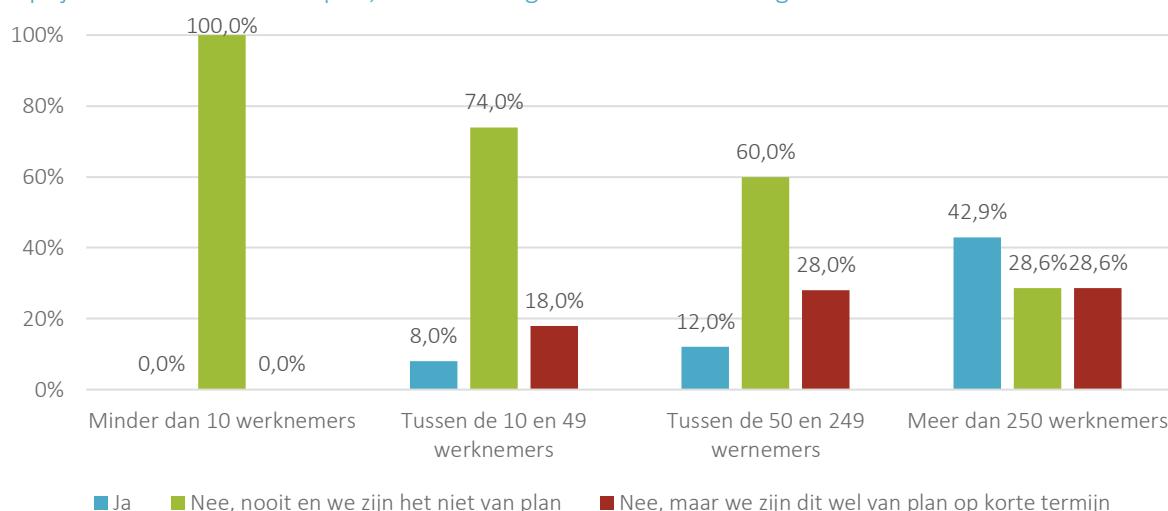
Het is echter belangrijk op te merken dat er grote verschillen kunnen worden waargenomen in de neiging van ondernemingen om extra kosten in rekening te brengen aan klanten, naar gelang het gewest waar de onderneming haar maatschappelijke zetel heeft en het type en de omvang van de onderneming.

Zoals de onderstaande figuur laat zien, **is de omvang van de onderneming doorslaggevend**: hoe meer dienstenchequewerknemers een onderneming heeft, hoe meer ze geneigd is om extra kosten in rekening te brengen aan haar klanten. Terwijl bijna de helft (42,9%) van de grote ondernemingen deze praktijk toepast, brengt namelijk geen enkele zeer kleine onderneming extra kosten in rekening, terwijl slechts 12% van de middelgrote en 8% van de kleine ondernemingen dit doet. Bovendien is 28% van de grote en middelgrote ondernemingen van plan om op korte termijn dergelijke kosten in rekening te brengen, ook al doen ze dat nu nog niet. Dit is helemaal niet het geval voor zeer kleine ondernemingen, terwijl slechts 18% van de kleine ondernemingen van plan is deze praktijk toe te passen.

Een van de redenen die dergelijke verschillen tussen grote en kleine ondernemingen zou kunnen verklaren, is de aard van de aangeboden activiteiten. Met andere woorden, hoe groter een onderneming is, hoe groter de kans dat ze vervoersdiensten voor mensen met beperkte mobiliteit en/of centrale strijkdiensten ontwikkelt, en zoals we later zullen zien, zijn deze activiteiten niet erg rendabel zonder het gebruik van extra kosten.



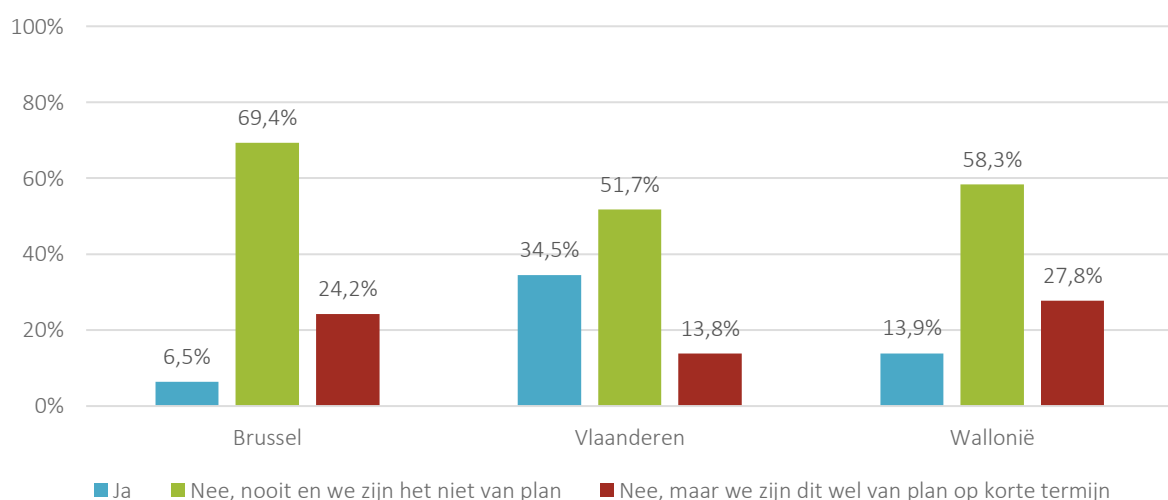
Figuur 57: Aandeel van de ondernemingen die hun klanten vragen om extra kosten te betalen bovenop de prijs van de dienstencheques, naar omvang van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ten tweede lijkt het erop dat de praktijk van het toepassen van extra kosten **steeds gebruikelijker wordt bij de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in Brussel**. Meer dan een derde (34,5%) van de Vlaamse ondernemingen brengt namelijk extra kosten in rekening aan hun klanten. Omgekeerd lijken de Brusselse ondernemingen dergelijke kosten niet in rekening te hoeven brengen, aangezien slechts 6,5% van hen dit doet, tegenover een iets hoger percentage (13,9%) bij de Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn. Hoe zijn deze verschillen te verklaren? Enerzijds zijn de trajecten van de huishoudhulp in Brussel korter en gebeuren ze meestal met het openbaar vervoer, in tegenstelling tot de trajecten in Vlaanderen of Wallonië. Sinds de regionalisering van het stelsel van de dienstencheques varieert de terugbetalingswaarde van een dienstencheque bovendien sterk van gewest tot gewest. Meer bepaald was de ruilwaarde van een dienstencheque op 1 januari 2023 in Wallonië (€ 27,43) hoger dan in Brussel (€ 27,26) en vooral dan in Vlaanderen (€ 26,98).

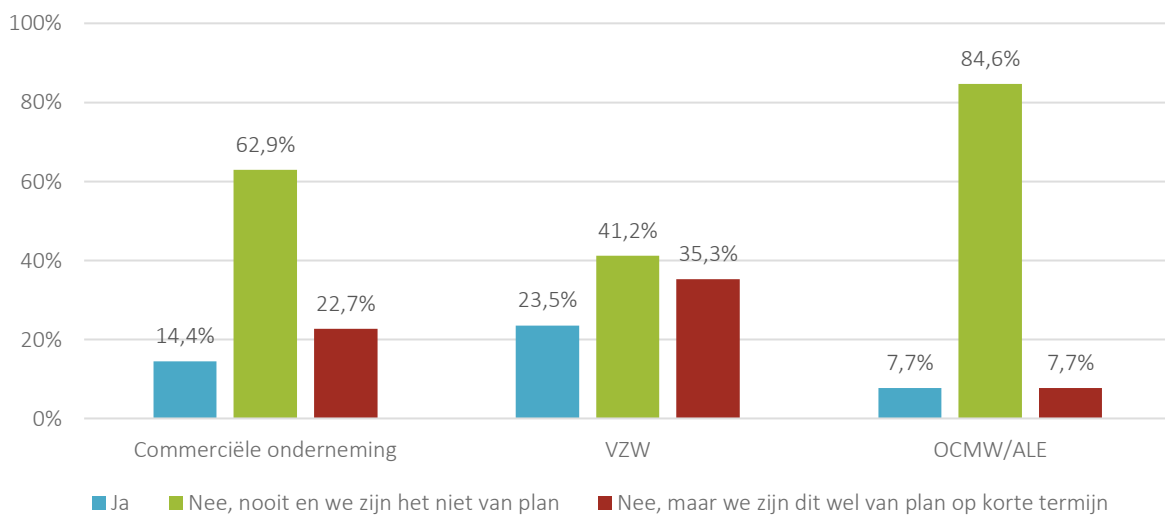
Figuur 58: Aandeel van de ondernemingen die hun klanten vragen om extra kosten te betalen bovenop de prijs van de dienstencheques, per gewest waar de onderneming haar maatschappelijke zetel heeft



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Tot slot kunnen er ook bepaalde verschillen worden benadrukt naar gelang het type onderneming dat in aanmerking wordt genomen, zoals blijkt uit de onderstaande figuur. Het eerste wat we moeten opmerken is dat weinig OCMW's/PWA's extra kosten aan hun klanten in rekening brengen (7,7%), in tegenstelling tot handelsondernemingen (14,4%) en vooral vzw's (23,5%) die, zoals we later zullen zien, financiële problemen hebben. Hun publieke dimensie (overheidsfinanciering, minder problemen met financiële duurzaamheid, toegang tot administratieve en financiële diensten die al operationeel zijn in de OCMW's en gefinancierd worden op basis van andere subsidies enzovoort) kan waarschijnlijk dit resultaat verklaren.

Figuur 59: Aandeel van de ondernemingen die hun klanten vragen om extra kosten te betalen bovenop de prijs van de dienstencheques, per type onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

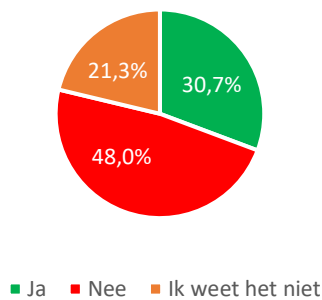
Ongeveer een derde van de ondervraagde ondernemingen maakte in 2022 gebruik van een Brusselse steunmaatregel voor tewerkstelling, voornamelijk activa.brussels, en 13,8% had naast de dienstencheques nog een andere erkenning.

Het Brussels Gewest biedt Brusselse ondernemingen verschillende steunmaatregelen voor tewerkstelling. Deze steunmaatregelen zijn met name bedoeld om de sociaalprofessionele inschakeling van een reeks mensen op de arbeidsmarkt te vergemakkelijken: langdurig werkzoekenden, laaggeschoolden, mensen die ontslagen werden tijdens de gezondheids crisis, oudere werknemers, jonge werkzoekenden enzovoort. Terwijl sommige van deze steunmaatregelen bedoeld zijn om de kosten in verband met de bezoldiging van het werk te verminderen, bieden andere de dienstenchequeondernemingen toegang tot extra inkomsten. Deze kunnen dus een bron van extra inkomsten vormen naast de terugbetalingswaarde van een dienstencheque.

Zoals we hieronder kunnen zien, beweert 30,7% van de ondernemingen Brusselse steun voor tewerkstelling te hebben gekregen voor hun werknemers (zowel administratief en omkaderingspersoneel als dienstenchequewerknemers) in 2022. Ze zijn talrijker onder de grote ondernemingen (38,1%), terwijl minder kleine ondernemingen (25%) dergelijke steunmaatregelen lijken te gebruiken. Waarschijnlijk is het de zeer goede kennis bij de grote ondernemingen, in tegenstelling tot kleine ondernemingen, van de bestaande steunmaatregelen voor tewerkstelling, de voorwaarden waaraan moet worden voldaan en de procedures die gevolgd moeten worden die verklaart waarom ze vaker in staat zijn om dergelijke steunmaatregelen te gebruiken.

We merken echter op dat 21,3% van de ondernemingen verklaarde niet te weten of ze in 2022 steun voor tewerkstelling hadden genoten en dat hier geen rekening is gehouden met de steun voor tewerkstelling die ze in de twee andere gewesten van het land kregen, wat verklaart waarom **veel meer Brusselse ondernemingen (46,8%) steun voor tewerkstelling hebben gebruikt** dan Waalse (16,7%) en Vlaamse (13,8%) ondernemingen.

Figuur 60: Aandeel van de ondernemingen die in 2022 steun voor tewerkstelling kregen voor hun werknemers (administratief en omkaderingspersoneel en dienstenchequewerknemers)

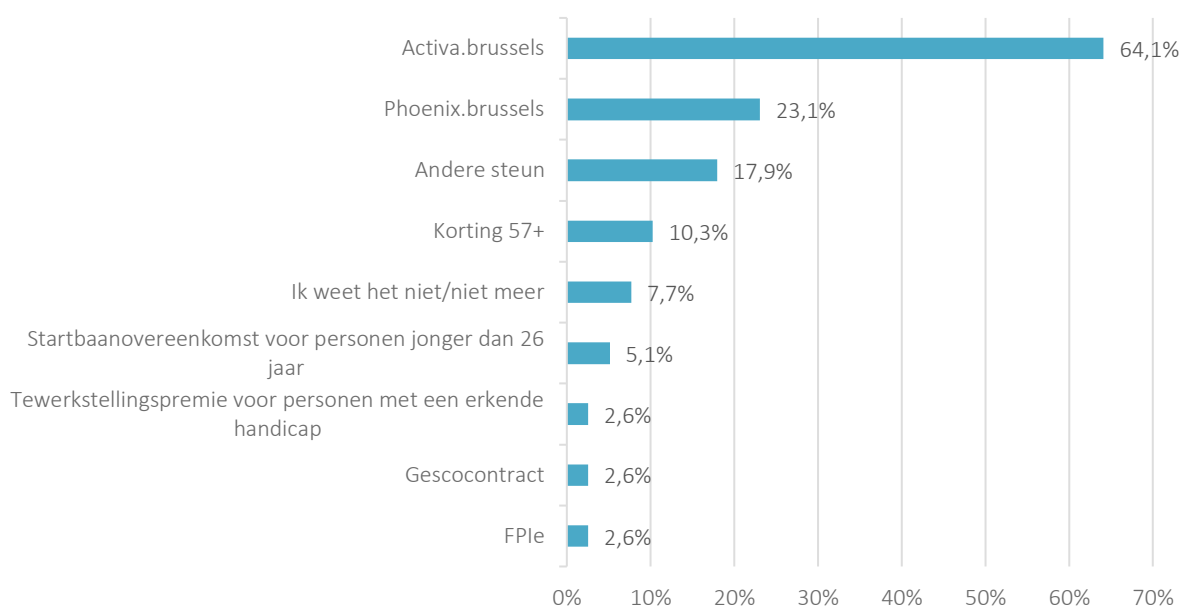


Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Van de één op de drie ondernemingen (30,7%) die verklaarden dat ze gebruik hadden gemaakt van steun voor tewerkstelling, vermeldde 64,1% dat ze gebruik hadden gemaakt van **activa.brussels**. Deze steunmaatregel is daarom het meest gebruikelijk onder de dienstenchequeondernemingen. Ten tweede blijken de ondernemingen gebruik te hebben gemaakt van **phoenix.brussels** (23,1%), een tijdelijke steunmaatregel van het Brussels Gewest tijdens de gezondheidscrisis. Ten derde verklaarde 17,9% van deze ondernemingen dat ze gebruik hadden gemaakt van andere steunmaatregelen, zoals de ECOSOC-steun of de in het Waals Gewest beschikbare SINE-steun. Tot slot worden andere steunmaatregelen, waaronder de startbaanovereenkomst, de inschakelingspremie voor mensen met een handicap, het ACS-contract en de IBO, minder vaak gebruikt, terwijl de korting 57+ door 10,3% van deze ondernemingen zou zijn gebruikt, maar deze maatregel levert de onderneming geen extra inkomsten op.



Figuur 61: Steunmaatregelen waarvan de ondernemingen in 2022 hebben geprofiteerd (voor administratief en omkaderingspersoneel en dienstenchequewerknemers) (vraag gesteld aan de ondernemingen die hadden aangegeven in 2022 steun voor tewerkstelling te hebben ontvangen)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

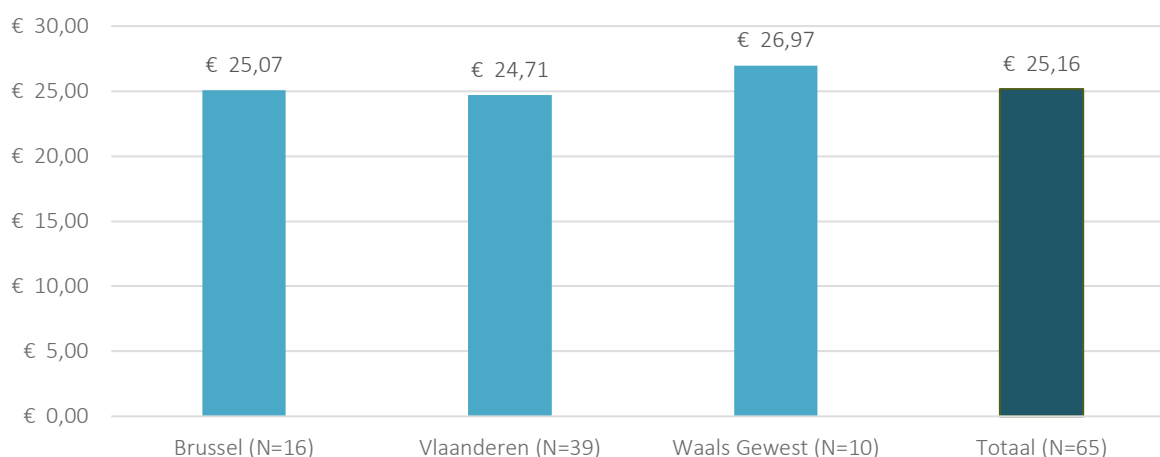
Tot slot moet in gedachten worden gehouden dat [de vzw's, coöperatieve verenigingen en OCMW's naast de dienstencheques aanvullende overheidserkenningen kunnen hebben](#). Dit kunnen erkenningen zijn die verband houden met hun dienstenchequeactiviteit, zoals erkenningen voor sociale en democratische ondernemingen, inschakelingsondernemingen of PWA's, of erkenningen die verkregen zijn voor een andere activiteit (in welk geval de onderneming niet in aanmerking wordt genomen in onze financiële analyses), zoals een erkenning voor gezins- en bejaardenhulp of medisch-sanitair vervoer van de COCOF. 13,8% van de ondernemingen die deelnamen aan de online enquête zei over dergelijke erkenningen te beschikken (zie Figuur 102 in de bijlage), hoewel ze hiermee over het algemeen extra inkomsten kunnen verwerven. Inschakelingsondernemingen krijgen bijvoorbeeld extra subsidies voor het vervullen van hun opdracht om kansarme of zeer kansarme werknemers in te schakelen op de arbeidsmarkt: aanwervingssubsidies, subsidies in verband met de tewerkstelling van sociaal begeleiders en subsidies om de principes van participatief bestuur van de sociale economie toe te passen. Vlaamse ondernemingen die in Brussel actief zijn, hebben veel minder vaak een andere erkenning dan hun Brusselse (15,6%) en Waalse (16,7%) tegenhangers.

[Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn, genereren meer bedrijfsinkomsten per dienstencheque](#)

Nu we de [verschillende potentiële inkomstenbronnen](#) van de Brusselse dienstenchequeondernemingen hebben onderzocht, is het interessant om hun profiel te bekijken: verschillen de inkomsten aanzienlijk naargelang de omvang, het type of de locatie van de onderneming?

Laten we eerst kijken naar de locatie van de maatschappelijke zetel, waarbij we onderscheid maken tussen Brusselse ondernemingen en Vlaamse en Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn. De onderstaande figuur toont de echte verschillen. De Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn, ontvangen in feite veel meer bedrijfsopbrengsten per dienstencheque (€ 26,97) dan hun Brusselse (€ 25,07) en Vlaamse (€ 24,71) tegenhangers die in Brussel actief zijn.

Figuur 62: Bedrijfsopbrengsten in 2021 van de in Brussel werkzame dienstenchequeondernemingen op basis van het gewest waar ze zijn gevestigd



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Deze verschillen kunnen voornamelijk worden verklaard door de terugbetalingswaarde van de dienstencheques in de verschillende gewesten: € 24,34 in Wallonië, € 24,08 in Brussel en € 23,82 in Vlaanderen vanaf 1 januari 2021. Dit kan echter niet de enige verklaring zijn, aangezien de Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn gemiddeld € 2,63 meer per dienstencheque ontvangen dan de terugbetalingswaarde ervan in het Waals Gewest, terwijl hetzelfde niet gezegd kan worden voor de Brusselse en Vlaamse ondernemingen die in Brussel actief zijn. Enerzijds bedraagt het verschil tussen de gemiddelde inkomsten per dienstencheque van de Brusselse ondernemingen die in Brussel actief zijn (€ 25,07) en de terugbetalingswaarde van een dienstencheque in Brussel (€ 24,08) € 0,99. Anderzijds bedraagt het verschil tussen de gemiddelde bedrijfsopbrengsten per dienstencheque van de Vlaamse ondernemingen die in Brussel actief zijn (€ 24,71) en de terugbetalingswaarde van een dienstencheque in Vlaanderen (€ 23,82) slechts € 0,89.

Hoewel het frequentere gebruik van extra kosten door de Vlaamse ondernemingen de kleine verschillen kan verklaren tussen de Vlaamse ondernemingen (+€ 0,89) en de Brusselse ondernemingen (+€ 0,99) die in Brussel actief zijn, kan de waarde en frequentie van het gebruik van deze kosten de inkomsten per dienstencheque van de Waalse ondernemingen, die veel hoger zijn (+€ 2,63) dan de terugbetalingswaarde van een Waalse dienstencheque, niet verklaren. Onder de Waalse dienstenchequeondernemingen is er immers een veel groter aandeel van overheidsorganisaties en sociale ondernemingen (vzw's en coöperatieve vennootschappen), die waarschijnlijk andere lonende erkenningen hebben (inschakelingsonderneming, PWA enzovoort). Een andere verklaring zou kunnen zijn dat de Waalse ondernemingen meer of vaker (Waalse) steunmaatregelen voor tewerkstelling gebruiken, maar we hebben geen toegang tot de gegevens om dit te bevestigen.

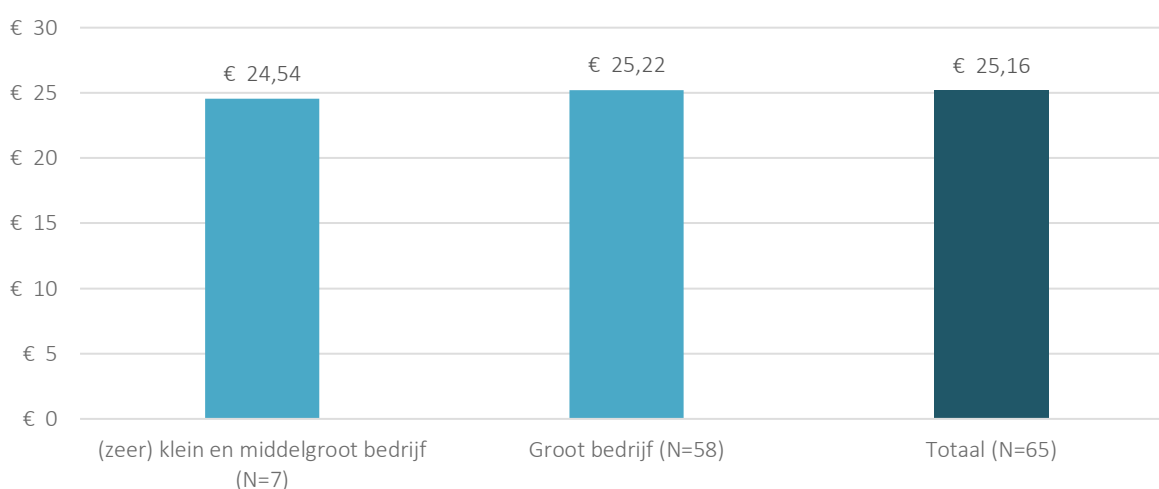


Grote ondernemingen ontvangen gemiddeld meer bedrijfsinkomsten per dienstencheque

De volgende figuur toont de bedrijfsinkomsten per dienstencheque voor de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Gewest op basis van hun omvang. We zien dat de grote ondernemingen gemiddeld € 25,22 aan inkomsten per dienstencheque ontvangen, wat aanzienlijk meer is dan het gemiddelde van € 24,54 dat de kleine en middelgrote ondernemingen ontvangen¹⁶.

Er zijn verschillende redenen waarom de dienstenchequeactiviteiten winstgevender zijn voor de grote ondernemingen. We zagen hierboven dat deze ondernemingen het meest geneigd zijn om extra kosten voor dienstencheques toe te passen (42,9%) en, in mindere mate, om de Brusselse steunmaatregelen voor tewerkstelling te gebruiken (38,1%). We hebben ook kunnen zien dat sommige grote ondernemingen aanvullende diensten hebben ontwikkeld, zoals de verkoop van schoonmaakproducten.

Figuur 63: Bedrijfsopbrengsten in 2021 van dienstenchequeondernemingen op basis van hun omvang



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Deze analyse kan niet per type onderneming worden uitgevoerd, omdat de steekproef van niet-handelsondernemingen waarvoor we gedetailleerde financiële cijfers hebben, te klein is.

¹⁶ Let op: gedetailleerde financiële cijfers waren in Bel-first beschikbaar voor slechts 7 kleine en middelgrote dienstenchequeondernemingen die in Brussel actief zijn.

2.2. Evolutie van de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018

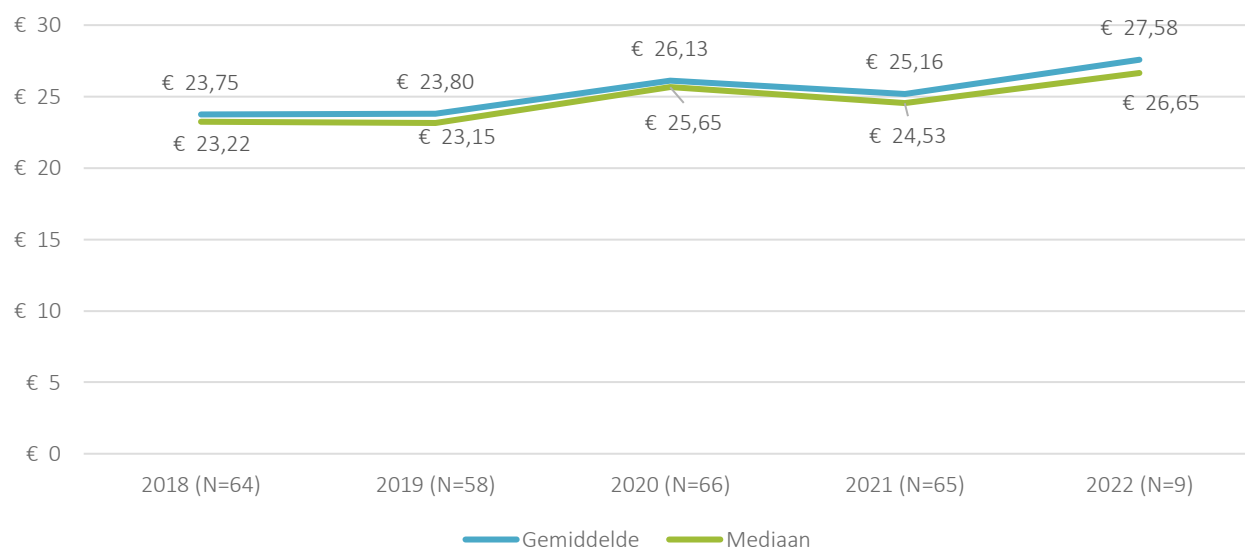
Na analyse van de inkomsten van de dienstenchequeondernemingen die in 2021 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is het interessant om de evolutie van deze bedrijfsinkomsten over de periode 2018 tot 2022 te analyseren om een trend hierin te kunnen ontdekken.

Sterke groei van de bedrijfsinkomsten per dienstencheque vanaf 2020 tot heden

De onderstaande figuur toont de gemiddelde en mediane evolutie van de bedrijfsinkomsten per dienstencheque voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel. Met uitzondering van 2021 zien we dat de inkomsten per dienstencheque parallel evolueren met de terugbetalingswaarde van een Brusselse dienstencheque: stagnatie van 2018 tot 2019, groei tussen 2019 en 2022 met een versnelling van de groei in 2022 als gevolg van de hoge inflatie.

De uitzonderlijke bedrijfsopbrengsten in 2020 kunnen worden toegeschreven aan de verschillende maatregelen die tijdens de gezondheidscrisis werden genomen en die eerder in dit rapport zijn besproken. Wat het Brussels Gewest betreft, kunnen we de volgende drie maatregelen vermelden: de forfaitaire steun van € 4.000 euro, de verhoogde gewestelijke tegemoetkoming van € 2 per dienstencheque en de verhoging met € 2,50 per uur tijdelijke werkloosheid.

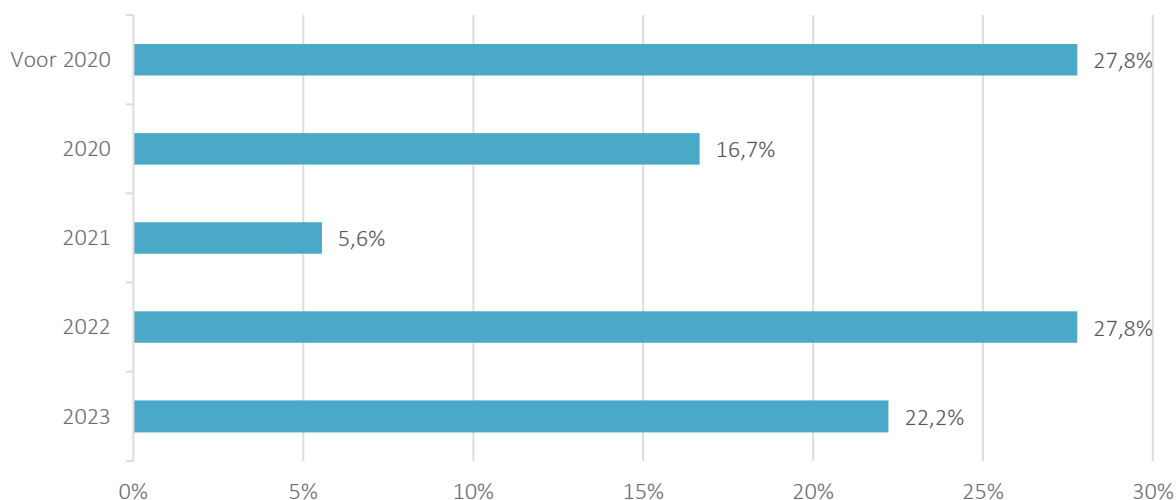
Figuur 64: Evolutie van de bedrijfsopbrengsten per dienstencheque tussen 2018 en 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

We moeten ook vermelden dat het aantal ondernemingen die extra kosten aan hun klanten in rekening brengen aanzienlijk is toegenomen sinds de gezondheidscrisis. Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, heeft slechts een kwart van de ondernemingen (27,8%) die extra kosten in rekening brengen, dit al vóór 2020 gedaan. Dit betekent dat deze praktijk sindsdien en zelfs nog recenter is toegenomen, want 27,8% van de ondernemingen geeft aan dat ze in 2022 zijn begonnen met het in rekening brengen van extra kosten en 22,2% in 2023. De verspreiding van deze praktijk kan dus een andere reden zijn voor de gemiddelde stijging van de bedrijfsinkomsten per dienstencheque voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel.

Figuur 65: Hoe lang brengt u uw klanten al extra kosten in rekening? (vraag gesteld aan ondernemingen die verklaren dat ze hun klanten extra kosten in rekening brengen)

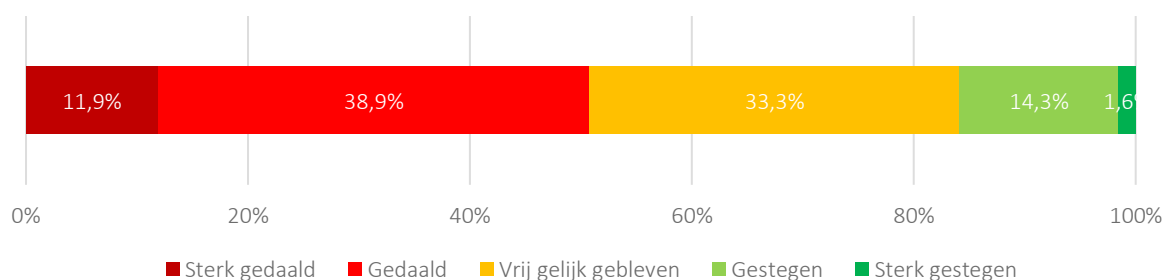


Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Eén op de twee ondernemingen heeft haar totale inkomsten sinds 2019 zien dalen, voornamelijk door een afname van het aantal betaalde gewerkte uren.

Naast deze grote trends hebben we gebruik gemaakt van de online enquête onder ondernemingen die in 2022 actief waren in de Brusselse dienstenchequesector om hen te vragen ons mee te delen hoe hun totale bedrijfsinkomsten (dus niet meer per dienstencheque) tussen 2019 en 2022 zijn veranderd en om uit te leggen waarom. De onderstaande figuur laat zien dat de meerderheid van de ondernemingen (50,8%) van mening is dat hun **bedrijfsinkomsten (licht) zijn gedaald** sinds 2019. Omgekeerd denkt 15,9% van de ondernemingen dat hun inkomsten in 2022 hoger zijn dan in 2019. Tot slot denkt een derde (33,3%) dat hun bedrijfsopbrengsten van jaar tot jaar niet significant zijn veranderd.

Figuur 66: Evolutie van de bedrijfsinkomsten van de dienstenchequeactiviteiten in 2022 vergeleken met 2019



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

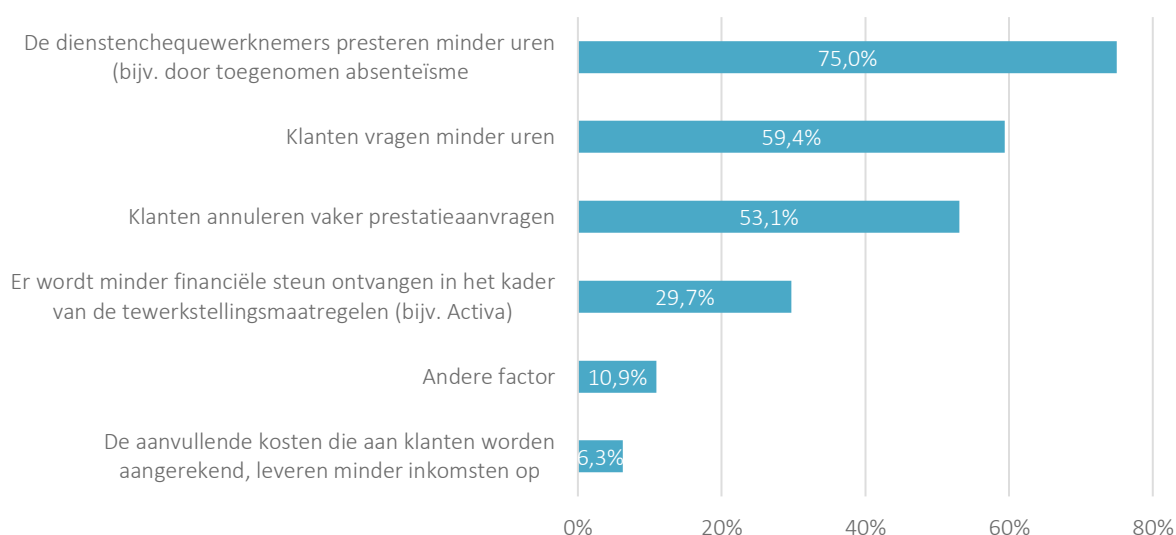
De volgende figuur laat zien dat de daling van de ontvangen inkomsten voornamelijk verband houdt met een daling van het aantal betaalde gewerkte uren volgens de ondernemingen die hun bedrijfsinkomsten tussen 2019 en 2022 hebben zien dalen. Zo denkt 79,4% van deze ondernemingen dat de daling van hun bedrijfsinkomsten te wijten is aan een vermindering van het aantal uren dat door hun dienstenchequewerknemers is gewerkt, hetzij door absentisme, arbeidsongeschiktheid of arbeidstijdverkorting. Anderzijds moet de oorzaak van deze daling van het aantal gewerkte uren volgens

meer dan de helft van de ondernemingen met dalende bedrijfsinkomsten ook of eerder bij de klanten worden gezocht: 60,3% denkt dat dit resultaat te wijten is aan de daling van het aantal door klanten aangevraagde uren, terwijl 54,0% denkt dat het ook te wijten is aan de stijging van het aantal annuleringen door klanten. Deze bevinding wordt bevestigd door een analyse van de administratieve gegevens over de werkuren van de dienstenchequewerknemers. Het gemiddelde aantal gewerkte uren daalt namelijk al enkele jaren (zie hoofdstuk 3.2).

Ten tweede denkt een derde van de ondernemingen (30,2%) dat de daling van hun bedrijfsinkomsten te wijten is aan een vermindering van de financiële steun die ze ontvangen in het kader van tewerkstellingsmaatregelen.

Er werden ook andere minder belangrijke redenen genoemd: 6,3% noemde de inkomstendaling als gevolg van extra kosten (in verband met de vermindering van het aantal aanvragen van klanten) en 4,8% de afname van hun beschikbare arbeidskrachten (ontslagen, loopbaanonderbreking/-beëindiging en wervingsproblemen).

Figuur 67: Factoren die de daling van de inkomsten uit dienstenchequeactiviteiten van de dienstenchequeondernemingen tussen 2019 en 2022 verklaren (vraag gesteld aan ondernemingen die aangaven dat hun bedrijfsinkomsten (veel) lager waren dan in 2019)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De 15,9% ondernemingen die verklaarden dat hun inkomsten waren gestegen, verklaarden dit voornamelijk door de indexering van de terugbetalingswaarde en de stijging van het aantal uren dat door klanten werd aangevraagd

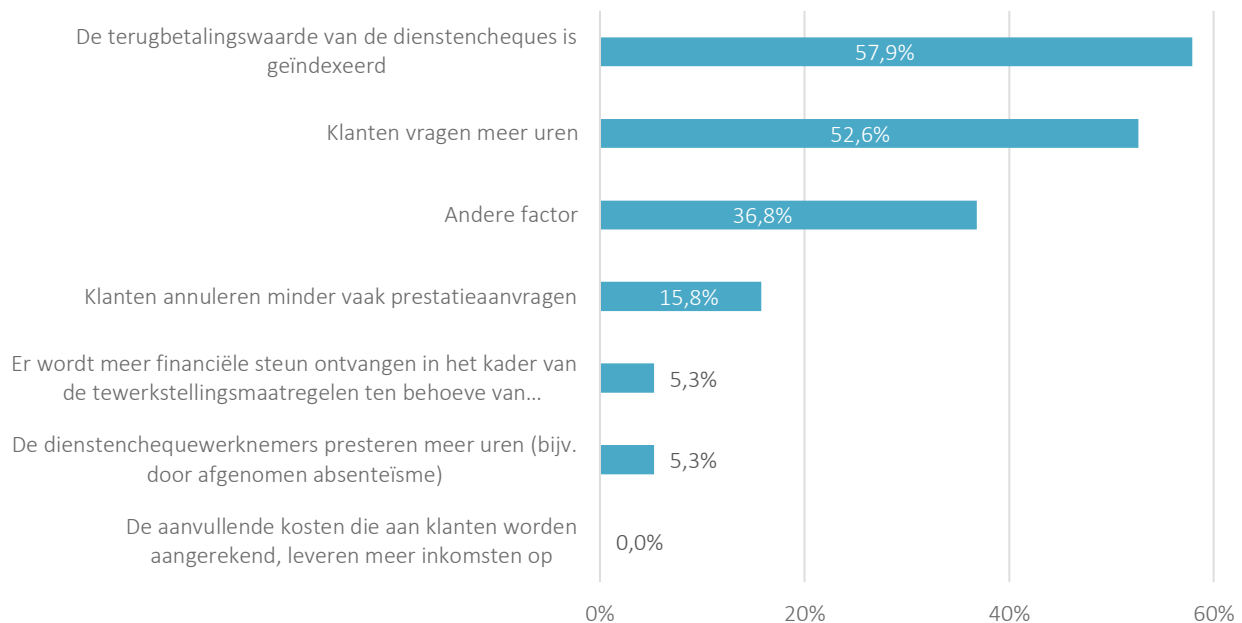
Omgekeerd laat de onderstaande figuur zien dat van de 15,9% ondernemingen die verklaarden dat hun bedrijfsinkomsten tussen 2019 en 2022 waren gestegen, 52,6% van mening is dat het aantal gewerkte uren dat door klanten werd aangevraagd is toegenomen. We kunnen daarom aannemen dat sommige klanten er de voorkeur aan gaven om in deze periode van dienstverlener te veranderen, wat kan verklaren waarom sommige ondernemingen hun aantal uren zagen dalen en andere hun aantal uren zagen stijgen. De tweede belangrijke reden die door 57,9% van de ondernemingen werd genoemd, was de stijging van de terugbetalingswaarde van de dienstencheques, zoals hierboven al werd vermeld. Er werden ook andere factoren genoemd: Voor 15,8% van de ondernemingen is de daling van de frequentie waarmee klanten prestaties annuleerden, een andere reden voor de stijging van de



inkomsten tussen 2019 en 2022. Daarnaast noemde 36,8% van de ondernemingen die 'een andere factor' als antwoord gaven, redenen zoals fusies/overnames, het aannemen van werknemers en investeringen in hun digitale zichtbaarheid.

Tot slot lijken de toename van de ontvangen financiële steun in het kader van de steunmaatregelen voor tewerkstelling en de toename van het aantal gewerkte uren van de dienstenchequewerknemers geen belangrijke oorzaken te zijn voor de toename van de bedrijfsinkomsten, aangezien deze slechts door 5,3% van de ondernemingen werden vermeld. Er moet worden opgemerkt dat geen van de ondernemingen melding maakte van een stijging van de inkomsten door de extra kosten. Het lijkt immers logisch dat groeiende ondernemingen niet (meer) extra kosten in rekening hoeven te brengen.

Figuur 68: Belangrijkste factoren die de stijging van de inkomsten uit de dienstenchequeactiviteiten van de ondernemingen tussen 2019 en 2022 verklaren (vraag gesteld aan ondernemingen die verklaarden dat hun bedrijfsinkomsten (veel) hoger waren dan in 2019)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



3 / Bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen

De **bedrijfskosten** komen overeen met alle kosten die een onderneming moet dragen om haar activiteit te kunnen uitvoeren (rekening 6 ‘Kosten van verkopen en prestaties’). Ze houden dus geen rekening met financiële kosten (rente op leningen enzovoort), uitzonderlijke kosten of winstbelasting. In het geval van dienstenchequeondernemingen vormen de loonkosten (lonen, werkgeversbijdragen, vakantiegeld enzovoort) voor al hun personeel in loondienst het overgrote deel van hun bedrijfskosten.

3.1. Analyse van de bedrijfskosten van dienstenchequeondernemingen in 2021

Uit onze analyse van de financiële gegevens van Belfirst blijkt dat de ondernemingen die in 2021 actief waren in Brussel een gemiddelde van € 24,76 per terugbetaalde dienstencheque aan bedrijfskosten hadden. Aangezien de mediane waarde lager is (€ 24,26), geeft dit aan dat een minderheid van de ondernemingen zeer hoge bedrijfskosten heeft in vergelijking met het gemiddelde. In de rest van dit hoofdstuk analyseren we daarom de bedrijfskosten van deze ondernemingen op basis van hun profiel.

Van de actieve dienstenchequeondernemingen in Brussel hebben de Waalse ondernemingen de hoogste bedrijfskosten per dienstencheque.

De onderstaande figuur toont de **bedrijfskosten per dienstencheque** van de ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques **op basis van de locatie van de maatschappelijke zetel van de onderneming**. Terwijl de bedrijfskosten per dienstencheque zeer vergelijkbaar zijn tussen Brusselse (€ 24,23) en Vlaamse (€ 24,37) ondernemingen die in Brussel actief zijn, hebben hun Waalse tegenhangers te maken met veel hogere kosten.

Dergelijke verschillen kunnen niet worden verklaard door de lonen van de huishoudhulpen, aangezien de brutominimumuurlonen die zijn vastgesteld door het paritair comité 322.01 voor alle ondernemingen gelijk zijn, ongeacht waar hun maatschappelijke zetel is gevestigd. Bovendien werd in hoofdstuk 3.3. van dit rapport benadrukt dat de Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn, hun dienstenchequewerknemers niet meer betalen dan het paritair comité voorschrijft, integendeel. Op dezelfde manier hebben eerdere evaluaties van de Waalse dienstencheques niet benadrukt dat de Waalse ondernemingen een groter aandeel huishoudhulpen met een anciënniteit van 3 jaar of meer in dienst hebben en dus duurder zijn in termen van loon.

Volgens ons zijn er drie belangrijke redenen waarom de Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn met hogere kosten worden geconfronteerd:

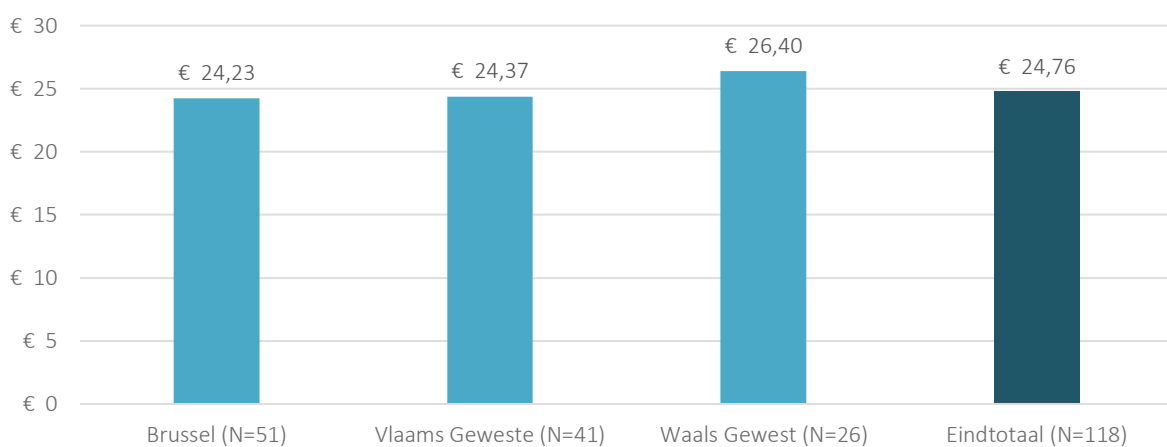
Ten eerste heeft een veel groter deel van de Waalse ondernemingen een overheidserkenning met betrekking tot hun missie om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in te schakelen. Als deze ondernemingen profiteren van extra inkomsten, dan is dat juist om deze mensen een meer geavanceerde ondersteuning te kunnen bieden bij hun herinschakeling: meer opleiding, coaching en ondersteuning in de praktijk, gunstigere arbeidsomstandigheden en meer beschikbare omkaderingsmedewerkers en sociaal werkers (zoals aangetoond, vooral in vergelijking met de Vlaamse ondernemingen in Brussel, in hoofdstuk 3.4.2 van dit rapport). Het is dan ook logisch dat de Waalse ondernemingen meer kosten per dienstencheque genereren.

Ten tweede is Wallonië, in vergelijking met Vlaanderen en vooral met Brussel, een veel groter gebied met een lage bevolkingsdichtheid en een meerderheid van zogeheten rurale of semi-rurale gebieden.

Als gevolg daarvan zijn de in Wallonië werkzame huishoudhulpverleners vaker verplicht om hun eigen wagen te gebruiken en een groter aantal kilometers af te leggen. Met andere woorden, de Waalse ondernemingen hebben hogere reiskosten per dienstencheque.

Ten derde, terwijl we in hoofdstuk 3.1.2 van dit rapport vaststelden dat een Brusselse werknemer in de dienstenchequesector gemiddeld 22,9 uur per week in 2019 en 18,6 uur per week in 2020 werkte, liggen de gemiddelden in de Waalse ondernemingen veel lager. In het evaluatierapport 2018-2020 over het Waalse stelsel van de dienstencheques wordt benadrukt dat de werknemers in de Waalse ondernemingen gemiddeld 18 en 15,2 uur per week werkten in 2019 en 2020. Een onderneming die hetzelfde aantal dienstencheques terugbetaald krijgt als een andere onderneming, maar half zoveel werknemers gebruikt, zou echter, als alle andere dingen gelijk blijven en logischerwijze, te maken moeten hebben met lagere omkaderingskosten.

Figuur 69: Bedrijfskosten in 2021 van de dienstenchequeondernemingen op basis van het gewest waar ze zijn gevestigd



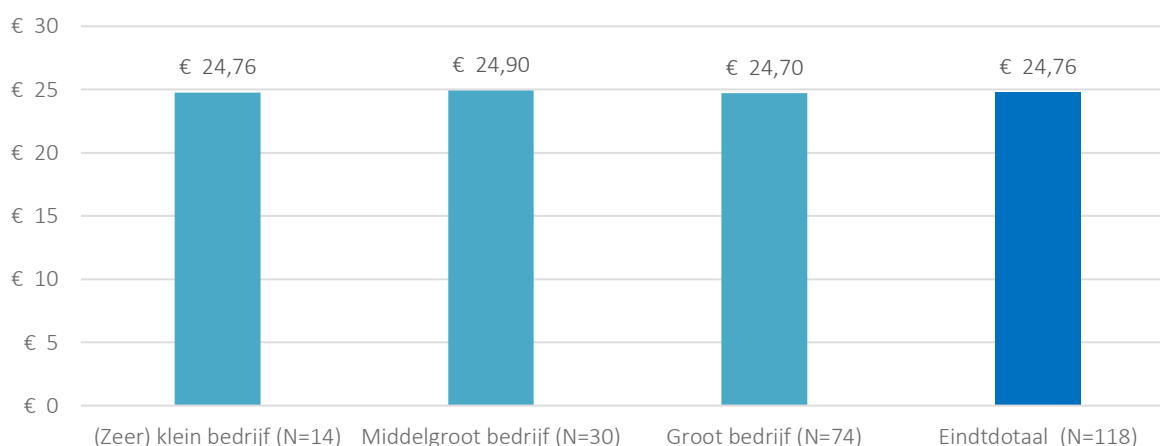
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Middelgrote ondernemingen zijn iets minder efficiënt

De volgende figuur toont de invloed van [de omvang van een onderneming op het niveau van de bedrijfskosten per dienstencheque](#). We zien dat de verschillen op basis van de omvang van de onderneming minimaal zijn. Toch zien we dat de middelgrote ondernemingen hogere bedrijfskosten per dienstencheque genereren (€ 24,90) dan de (zeer) kleine ondernemingen (€ 24,76) en de grote ondernemingen (€ 24,70).

Eenzijds hebben de (zeer) kleine ondernemingen in vergelijking met de middelgrote ondernemingen een beperktere geografische actieradius en dus lagere reiskosten. Anderzijds zijn de grote ondernemingen om een aantal mogelijke redenen efficiënter dan de middelgrote ondernemingen. Ten eerste zijn de schaalvoordelen van de grote ondernemingen de belangrijkste verklaring voor dit resultaat: de vaste kosten, zoals huur, elektriciteit en verzekeringen worden gespreid over een groter aantal dienstencheques. Ten tweede kunnen de grote ondernemingen elke persoon met een administratieve of omkaderingstaak in de brede zin van het woord een bepaald soort taak geven (planningen maken, opleidingen organiseren, dienstencheques terugbetalen enzovoort), zodat ze hun werk efficiënter kunnen uitvoeren. Tot slot kunnen de grotere ondernemingen het zich veroorloven om meer te investeren in tools waarmee ze de werktijd van hun omkaderingspersoneel kunnen optimaliseren, zoals planningsoftware.

Figuur 70: Bedrijfskosten in 2021 van de dienstenchequeondernemingen op basis van hun omvang



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

3.2. De evolutie van de bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018

Na analyse van de bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen die in 2021 actief waren, is het interessant om de evolutie van deze kosten over de periode 2018 tot 2022 te analyseren om een trend hierin te kunnen ontdekken.

Sterke groei van de bedrijfskosten per dienstencheque sinds 2020

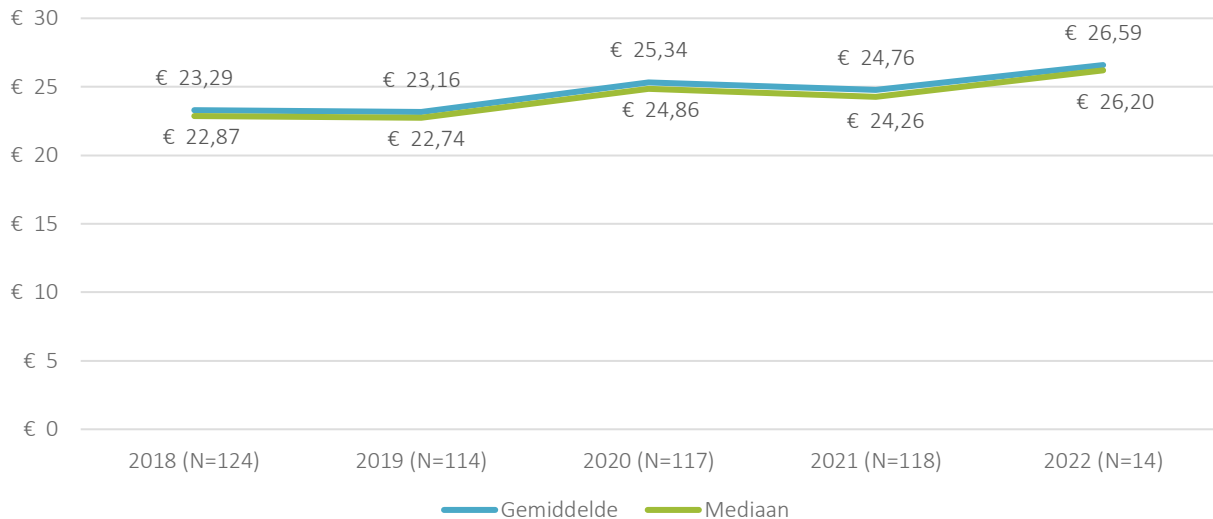
De onderstaande figuur toont de gemiddelde en mediane evolutie van de bedrijfskosten per dienstencheque van de ondernemingen die in Brussel actief zijn. De volgende trends kunnen worden genoemd:

- ▶ Van 2018 tot 2019 daalden de bedrijfskosten per dienstencheque licht naarmate de concentratie in de sector toenam, waarbij de minst efficiënte ondernemingen verdwenen ten voordele van de grote ondernemingen.
- ▶ In 2020 boog de gezondheidscrisis de trend om. De ondernemingen waren verplicht om snel te reageren en zich aan te passen aan hun nieuwe werkelijkheid: diensten aanbieden bij gebruikers thuis en tegelijkertijd mogelijke besmettingen vermijden met een kleiner en minder betrouwbaar personeelsbestand (lockdown want contactpersoon, onmogelijkheid van kinderopvang enzovoort). Ze moesten natuurlijk investeren in opleidingen, nieuwe middelen voor communicatie op afstand, benodigdheden (vooral maskers en gels) en vervangend personeel. Daarnaast moeten we een maatregel vermelden die in 2020 in het Brussels Gewest werd ingevoerd: In verband met tijdelijke werkloosheid hadden de ondernemingen de mogelijkheid om een verhoging aan te vragen voor het bedrag dat tijdelijk werkloze dienstenchequewerknemers ontvingen. Deze verhoging betekende dat de werknemer voor elk uur tijdelijke werkloosheid tussen 18 maart en 30 juni 2020 een extra bedrag van € 2,50 bruto zou ontvangen. Dit extra bedrag werd toegekend aan de werkgever, die verantwoordelijk was voor de herverdeling ervan aan de betrokken werknemer. Deze maatregel heeft de kosten voor de ondernemingen dus kunstmatig opgedreven.
- ▶ In 2021 zijn de gemiddelde bedrijfskosten opnieuw gedaald, van € 25,34 naar € 24,76 per dienstencheque. Hoewel de impact van de gezondheidscrisis op de dienstenchequeondernemingen steeds minder merkbaar werd, was deze nog steeds sterk

aanwezig, aangezien de gemiddelde kosten per dienstencheque in 2021 (€ 24,76) ver boven het niveau van vóór de crisis (€ 23,16) liggen.

- In 2022 kende België een zeer hoge inflatie van meer dan 10%, waardoor de lonen en kilometervergoedingen het hele jaar door aanzienlijk werden geïndexeerd, net als de energiekosten (gas, elektriciteit, benzine). Dit is de belangrijkste reden waarom we een aanzienlijke stijging van de bedrijfskosten per dienstencheque zien, van € 24,76 in 2021 tot € 26,59 in 2022.

Figuur 71: Evolutie van de bedrijfskosten per dienstencheque tussen 2018 en 2022

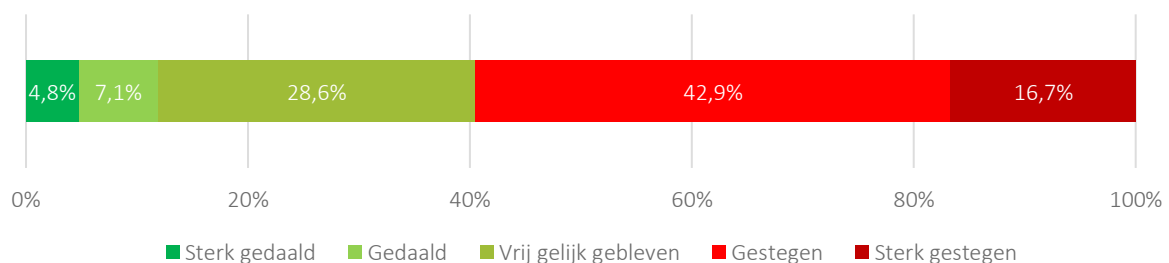


Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Bijna 60% van de ondernemingen meldt een stijging van hun totale bedrijfskosten sinds 2019, voornamelijk door loonindexatie en hogere bedrijfskosten

Meer in het algemeen keken we naar de evolutie van de bedrijfskosten per onderneming in plaats van per dienstencheque. We hebben gebruik gemaakt van de online enquête onder ondernemingen die in 2022 actief waren in de Brusselse dienstenchequesector om hen te vragen ons mee te delen hoe hun bedrijfskosten tussen 2019 en 2022 zijn veranderd en om uit te leggen waarom. De onderstaande figuur laat zien dat de meerderheid van de ondernemingen (59,6%) van mening is dat hun bedrijfskosten in 2022 hoger waren dan in 2019. 28,6% van de ondernemingen zegt dat de bedrijfskosten zich stabiliseren en 11,9% is van mening dat deze kosten zijn gedaald.

Figuur 72: In vergelijking met 2019 zijn de bedrijfskosten van uw dienstenchequeactiviteiten in 2022 ...



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

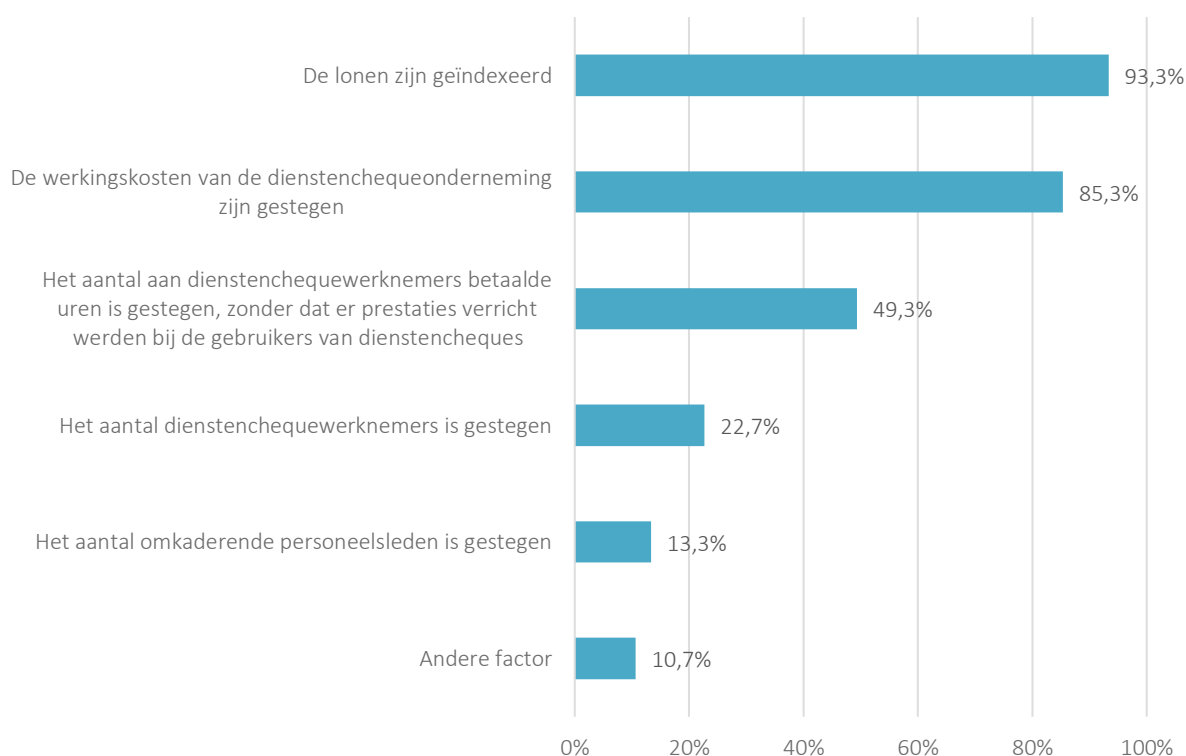
Bij de meerderheid van de ondernemingen die een stijging van hun bedrijfskosten vaststelden (59,6%), kunnen we in de onderstaande figuur zien dat de – veruit (93,3%) – belangrijkste reden voor deze

stijging de loonindexering is. Een andere belangrijke factor is de stijging van de bedrijfskosten die door 85,3% van de ondernemingen werd gerapporteerd. Deze kosten omvatten onder andere de energiekosten, die de afgelopen twee jaar enorm zijn gestegen. De mening van de ondernemingen bevestigt daarom onze eerdere interpretaties.

Ten tweede kan de stijging van de bedrijfskosten voor bijna de helft van de ondernemingen (49,3%) worden verklaard door de stijging van het aantal uren dat aan de dienstenchequewerknemers werd betaald wanneer de prestatie niet bij de klant plaatsvond: afzegging op het laatste moment door de klant, gerechtvaardigde afwezigheid van de huishoudhulp, vermindering van de niet-verwachte vraag enzovoort.

Tot slot worden in mindere mate andere redenen genoemd, waaronder de toename van het aantal werknemers (22,7%), de toename van het aantal omkaderingsmedewerkers (13,3%) of andere factoren (10,7%) zoals de toename van het absentisme, de stijging van de opleidingskosten of de toename van afwezigheid wegens ziekte en loopbaanonderbrekingen.

Figuur 73: Belangrijkste factoren die de stijging van de bedrijfskosten van de dienstenchequeactiviteiten van de ondernemingen tussen 2019 en 2022 verklaren (vraag gesteld aan de ondernemingen die een (sterke) stijging van hun bedrijfskosten tussen 2019 en 2022 aangaven)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



4 / Bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen

Dit deel vat de vorige twee delen samen door te kijken naar de **bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen** die in Brussel actief zijn. Het bedrijfsresultaat is het verschil tussen de bedrijfsopbrengsten en de bedrijfskosten. Met andere woorden, het drukt het resultaat (winst of verlies) uit dat een onderneming uitsluitend behaalt door de exploitatie van haar productiefactoren.

4.1. Analyse van de bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen in 2021

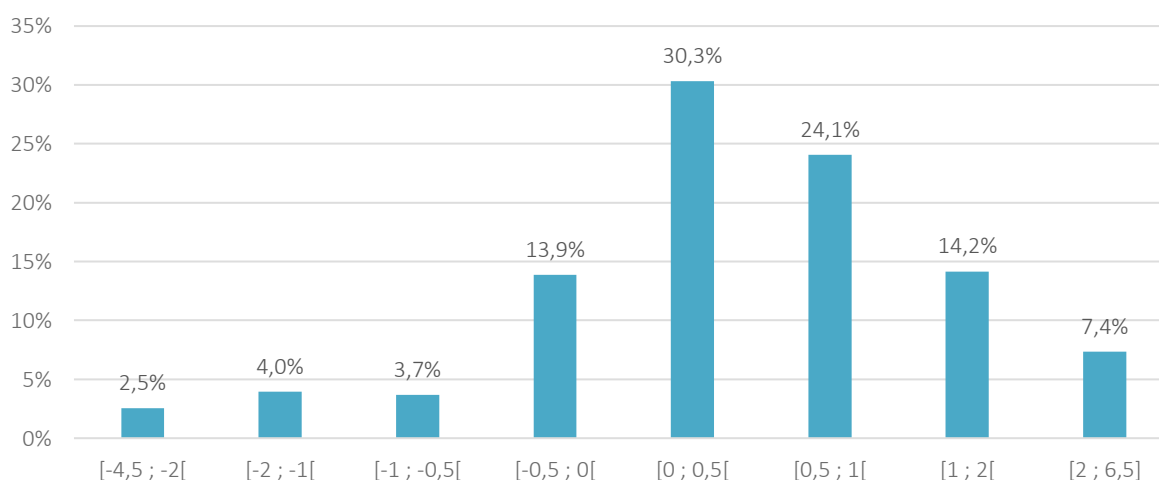
Uit de analyse van de financiële gegevens blijkt dat de in Brussel actieve dienstenchequeondernemingen in 2021 gemiddeld € 0,47 per dienstencheque verdienden. Met een mediaan bedrijfsresultaat per dienstencheque van € 0,42 betekent dit bovendien dat de meerderheid van deze ondernemingen in 2021 winst heeft gemaakt. Ze waren echter niet allemaal rendabel en de trend is eerder negatief. In dit hoofdstuk worden deze resultaten gepresenteerd en geanalyseerd.

76% van de ondernemingen maakte winst in 2021, terwijl 14% slechts een zeer klein verlies leed

In de volgende figuur worden de dienstenchequeondernemingen verdeeld op basis van de bedrijfsinkomsten die ze in 2021 per dienstencheque genereerden. Het eerste wat moet worden opgemerkt, is dat 76,0% van de dienstenchequeondernemingen een positief resultaat heeft behaald. Terwijl 30,3% een relatief kleine winst behaalde van minder dan € 0,50 per dienstencheque, boekte 24,1% een winst van € 0,50 tot € 1 per dienstencheque en 14,2% een winst van € 1 tot € 2. Daarnaast maakte 7,4% van de ondernemingen die actief zijn in Brussel meer dan € 2 winst per dienstencheque.

Niet alle dienstenchequeondernemingen waren echter rendabel in 2021: 24% behaalde een negatief bedrijfsresultaat per dienstencheque. De meeste ondernemingen (13,9%) boekten echter een zeer klein verlies van minder dan € 0,50. Van de rest heeft 3,7% een verlies geleden van € 0,50 tot € 1 per dienstencheque, en 4,0% een verlies van € 1 tot € 2, terwijl 2,5% zich in een zeer gecompliceerde situatie bevindt met een verlies van € 2 tot € 4,50 per dienstencheque in 2021.

Figuur 74: Verdeling van de bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021



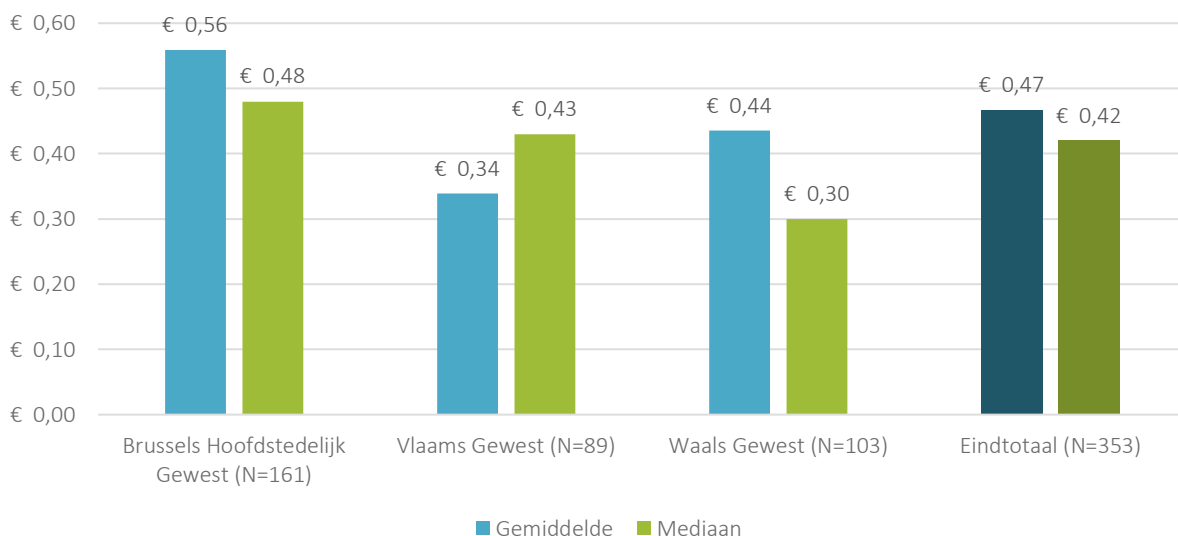
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Verreweg de meeste Brusselse dienstenchequeondernemingen die in Brussel actief zijn, boekten in 2021 een bedrijfswinst

De onderstaande figuur toont de gemiddelde en mediane bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van de locatie van de maatschappelijke zetel van de dienstenchequeondernemingen die in Brussel actief zijn. We zien dat de Brusselse ondernemingen het meest rendabel zijn met bedrijfsresultaten per dienstencheque die een gemiddelde waarde van € 0,56 en een mediane waarde van € 0,48 hebben. Bovendien zien we in de bijgevoegde figuur dat 81,4% van de Brusselse ondernemingen rendabel was in 2021.

Hoewel de resultaten van de Vlaamse en Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn minder goed zijn dan die van Brusselse ondernemingen, zijn ze toch positief. De resultaten van de Waalse ondernemingen zijn gemiddeld beter dan die van de Vlaamse ondernemingen, maar niet in termen van de mediane waarde van hun bedrijfsresultaten per dienstencheque. Met andere woorden, sommige Waalse ondernemingen boeken heel goede resultaten, terwijl andere het slecht doen. De bijgevoegde figuur laat zien dat weliswaar 24,3% van de Waalse ondernemingen een winst van meer dan € 1 maakte (tegenover 15,7% van de Vlaamse ondernemingen en 23,0% van de Brusselse ondernemingen), maar dat 33,0% verlies leed (tegenover 23,6% van de Vlaamse ondernemingen en 18,6% van de Brusselse ondernemingen) en dat 9,8% van deze ondernemingen een verlies van meer dan € 1 leed (tegenover 5,7% van de Vlaamse ondernemingen en 4,4% van de Brusselse ondernemingen).

Figuur 75: Bedrijfsresultaat per dienstencheque in 2021 naar gelang het gewest van de maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

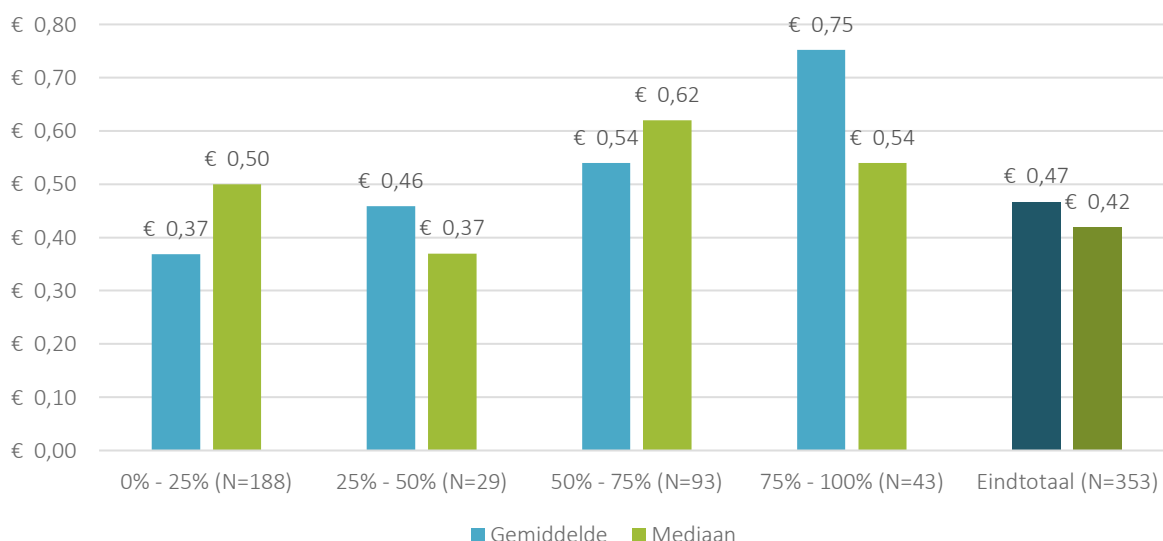
De betere resultaten van de Brusselse ondernemingen zijn voornamelijk te verklaren door het feit dat ze een groter deel van hun dienstenchequeactiviteiten in het Brussels Gewest hebben ontwikkeld. Doordat ze hun activiteiten in Brussel kunnen concentreren, kunnen ze de reistijd en -kosten beperken, die meestal over korte afstanden met het openbaar vervoer worden afgelegd, terwijl ze een hogere terugbetalingswaarde per dienstencheque krijgen dan in Vlaanderen en meer toegang hebben tot de Brusselse steunmaatregelen voor tewerkstelling. Om deze interpretaties te bevestigen, gaan we nu kijken naar de resultaten van de activiteiten van de dienstencheque van ondernemingen op basis van hun activiteitsvolume in het Brussels Gewest.

Een onderneming die haar dienstenchequeactiviteiten in Brussel concentreert, heeft meer kans om rendabel te zijn en aanzienlijke winsten te genereren.

De onderstaande figuur toont de bedrijfsresultaten per dienstencheque op basis van het activiteitenvolume van de ondernemingen in Brussel. Het is overduidelijk dat een onderneming die haar dienstenchequeactiviteiten in Brussel concentreert, meer kans heeft om rendabel te zijn (mediane waarden van meer dan € 0,54 per dienstencheque voor de ondernemingen met een activiteitenvolume van meer dan 50% in Brussel) en om aanzienlijke winsten te genereren (gemiddeld € 0,75 bedrijfsresultaat per dienstencheque voor de ondernemingen met een activiteitenvolume van meer dan 75% in Brussel).

Bovendien bevestigt de bijgevoegde figuur dat hoe groter het activiteitenvolume van een onderneming in Brussel, hoe groter de kans dat ze rendabel is, want terwijl 29,8% van de ondernemingen met een activiteitenvolume van minder dan 25% in Brussel verlieslatend was in 2021, was slechts 9,3% van de ondernemingen met een activiteitenvolume van meer dan 75% in Brussel verlieslatend. Omgekeerd verdiende 28% van de ondernemingen met een volume van meer dan 75% in Brussel meer dan € 1 per dienstencheque in 2021, tegenover slechts 20% van de andere ondernemingen die actief zijn in Brussel.

Figuur 76: Bedrijfsresultaat per dienstencheque in 2021 op basis van het marktaandeel in Brussel



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Concluderend kan worden gesteld dat verreweg de meeste Brusselse ondernemingen (81,4%) en de ondernemingen die overwegend actief zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques (90,7%), in 2021 een bedrijfswinst realiseerden.

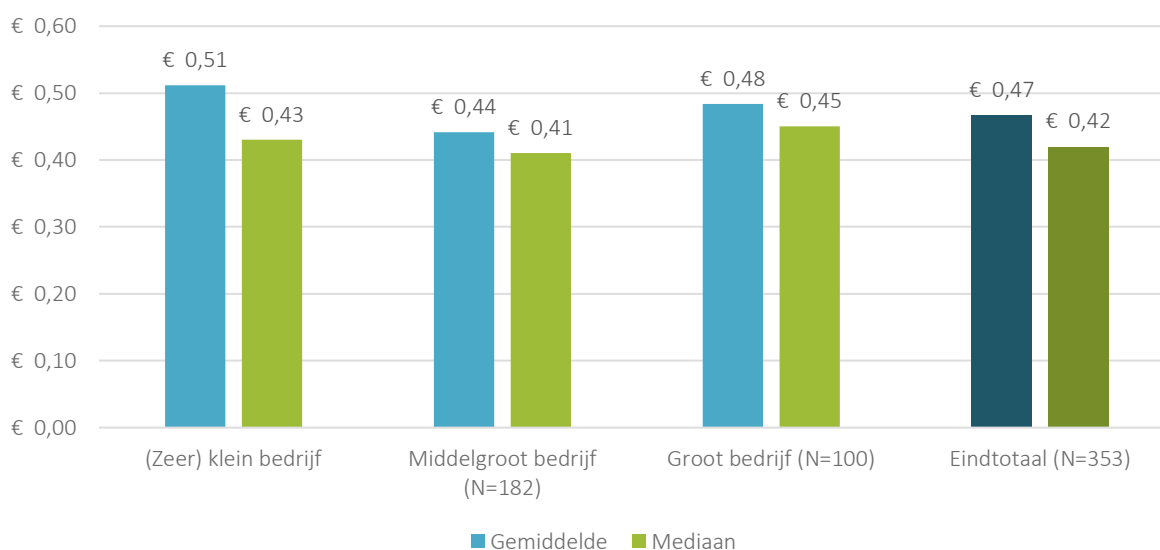
Bijna 80% van de grote en middelgrote ondernemingen boekte in 2021 een bedrijfswinst

De onderstaande figuur toont de bedrijfsresultaten per dienstencheque voor de ondernemingen op basis van hun omvang. We zien geen echte verschillen. Hoe groter een onderneming is, hoe hoger natuurlijk de absolute waarde van de bedrijfsresultaten die ze realiseert, maar dat betekent niet dat ze betere resultaten per dienstencheque boekt. We kunnen zelfs vaststellen dat de bedrijfsresultaten per dienstencheque gemiddeld iets beter zijn voor kleine bedrijven (€ 0,51) dan voor de grote ondernemingen (€ 0,47).

Er komen echter enkele belangrijkere verschillen naar voren als we kijken naar het percentage ondernemingen met bedrijfswinst/-verlies op basis van hun omvang (zie bijgevoegde figuur). Terwijl bijna 80% van de middelgrote en grote ondernemingen in 2021 een bedrijfswinst realiseerde, was dit slechts voor 66,2% van de (zeer) kleine ondernemingen het geval. Bovendien realiseren de grote ondernemingen een bedrijfsverlies van niet meer dan € 1 per dienstencheque (16,0% met een verlies van minder dan € 0,50 en 5,0% met een verlies van € 0,50 tot € 1), terwijl 7,0% van de (zeer) kleine ondernemingen een verlies boekte van € 1 tot € 2, en zelfs meer dan € 2 voor 4,2% van deze ondernemingen.

De conclusie is dat de grote en middelgrote ondernemingen minder kans hebben om bedrijfsverliezen te lijden, en hoe groter de onderneming, hoe kleiner de kans dat deze verliezen aanzienlijk zijn.

Figuur 77: Bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van de omvang van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

De financiële situatie van de vzw's verslechtert

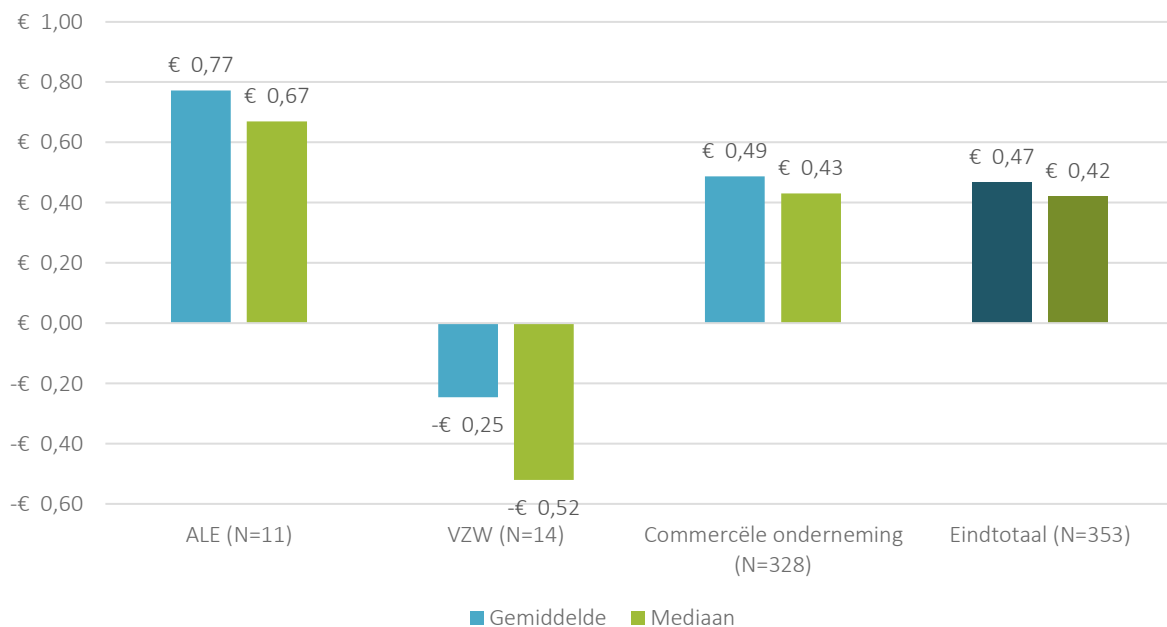
De laatste figuur voor 2021 maakt een onderscheid tussen de ondernemingen op basis van hun status: PWA's, vzw's en handelsondernemingen (inclusief coöperatieve vennootschappen die als inschakelingsondernemingen erkend kunnen worden).

We zien dat de vzw's de enige zijn met een gemiddeld bedrijfsverlies per dienstencheque (-€ 0,25). Nog zorgwekkender is het feit dat de helft van de vzw's een bedrijfsverlies van meer dan € 0,50 per dienstencheque lijdt. In 2021 leed 57,1% van de vzw's verlies en 28,6% van hen realiseerde een verlies van € 1 tot € 2 (zie bijgevoegde figuur). Een verklaring voor deze slechte resultaten zou kunnen zijn dat ze geen specifieke erkenning voor hun dienstenchequeactiviteit hebben, ook al moedigt hun sociale missie hen aan om te investeren in de kwaliteit van de jobs en diensten die ze aanbieden.

Aan de andere kant behaalden de PWA's de beste resultaten, met een gemiddelde bedrijfswinst per dienstencheque van € 0,77, en 50% van hen boekte een winst van meer dan € 0,67. Slechts 9,1% van de PWA's boekte in 2021 een bedrijfsverlies van maximaal € 0,50 per dienstencheque (zie bijgevoegde figuur). De goede resultaten van de PWA's kunnen hoogstwaarschijnlijk worden verklaard door enerzijds de financiering die ze voor hun inschakelingstaak ontvangen en anderzijds het feit dat ze bepaalde diensten die rechtstreeks worden beheerd door het OCMW waarmee ze verbonden zijn, met name boekhoudkundige of andere administratieve diensten, niet hoeven te financieren.

De handelsondernemingen bevinden zich meer in een tussenpositie. Een gemiddeld en mediaan bedrijfsresultaat van € 0,40 tot € 0,50 per dienstencheque, waarbij 76,8% van deze ondernemingen winst maakt in 2021 (zie bijgevoegde figuur). Van de 23,2% handelsondernemingen die in 2021 verliesgevend waren, had 14,3% een verlies van maximaal € 0,50 (zie bijgevoegde figuur).

Figuur 78: Bedrijfsresultaat per dienstencheque in 2021 op basis van het type onderneming



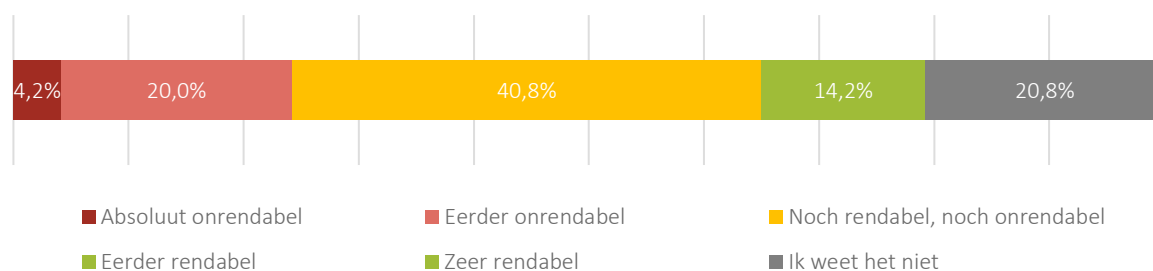
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

De meeste ondernemingen vinden dat hun totale activiteiten rendabel noch onrendabel zijn, maar de strijkactiviteiten worden als bijzonder onrendabel beoordeeld

Om een actueel beeld te krijgen van de rentabiliteit van de Brusselse dienstenchequeactiviteiten, hebben we tot slot gebruikgemaakt van de online enquête om de ondernemingen te vragen de rentabiliteit van hun dienstenchequeactiviteiten in 2023 te beoordelen. De verkregen resultaten worden weergegeven in de onderstaande figuur.

De meeste ondernemingen (40,8%) zijn van mening dat ze een financieel evenwicht hebben bereikt, d.w.z. dat ze vinden dat de dienstencheques noch rendabel, noch onrendabel zijn. Daarnaast heeft 20,8% geen mening en beschouwt 14,2% van de ondernemingen hun activiteiten als rendabel. Met andere woorden, slechts een kwart van de ondernemingen (24,2%) beschouwt de dienstenchequeactiviteiten als eerder onrendabel, waarbij 4,2% zelfs zegt dat ze helemaal niet rendabel zijn. Dit resultaat komt overeen met de resultaten op basis van administratieve gegevens, waaruit bleek dat 24% van de in Brussel actieve ondernemingen onrendabel waren in 2021. In overeenstemming met de resultaten van de financiële analyse is het bovendien waarschijnlijker dat de grote en middelgrote ondernemingen hun dienstenchequeactiviteiten eerder als rendabel beschouwen (zie bijgevoegde tabellen).

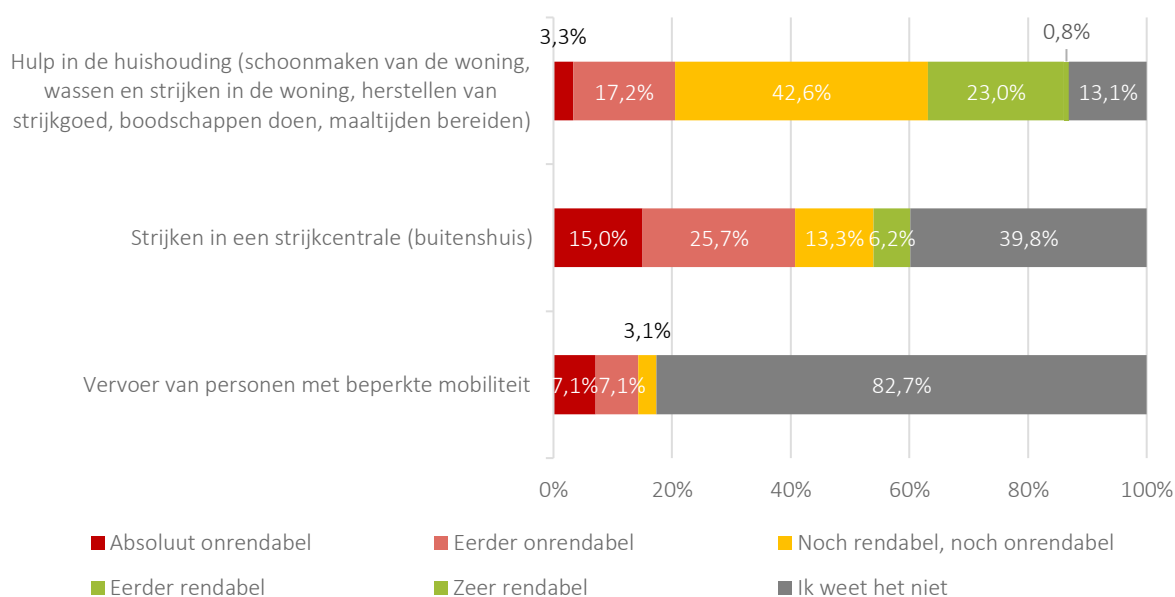
Figuur 79: Algemene evaluatie van de rentabiliteit van de dienstenchequeactiviteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Daarnaast vroegen we de ondernemingen in de enquête ook om de rentabiliteit van de drie hoofdactiviteiten in de dienstenchequesector te beoordelen zonder rekening te houden met eventuele extra kosten die aan de klanten in rekening worden gebracht: Huishoudhulp aan huis, inclusief maaltijdbereiding en huishoudelijke boodschappen (de hoofdactiviteit van de ondernemingen), centrale strijkdiensten en vervoersdiensten voor mensen met beperkte mobiliteit. Terwijl de huishoudhulpactiviteit door bijna 80% van de reagerende ondernemingen niet als verliesgevend wordt beschouwd en door 23% zelfs als eerder rendabel, zijn de bevindingen voor de andere twee activiteiten minder positief: Enerzijds vindt 14,2% van de 17,5% ondernemingen die hun mening gaven over de vervoersdiensten voor mensen met beperkte mobiliteit dat deze onrendabel zijn. Anderzijds vindt slechts 19,5% van de 60,2% ondernemingen die hun mening gaven dat de centrale strijkdiensten zichzelf kunnen financieren zonder extra kosten. Om deze redenen zullen de dienstenchequeondernemingen over het algemeen eerder extra kosten in rekening brengen voor deze twee activiteiten dan voor huishoudhulp aan huis.

Figuur 80: Rentabiliteit van de verschillende activiteiten die in het kader van de dienstencheques zijn toegestaan, zonder rekening te houden met eventuele extra kosten die aan klanten in rekening worden gebracht



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

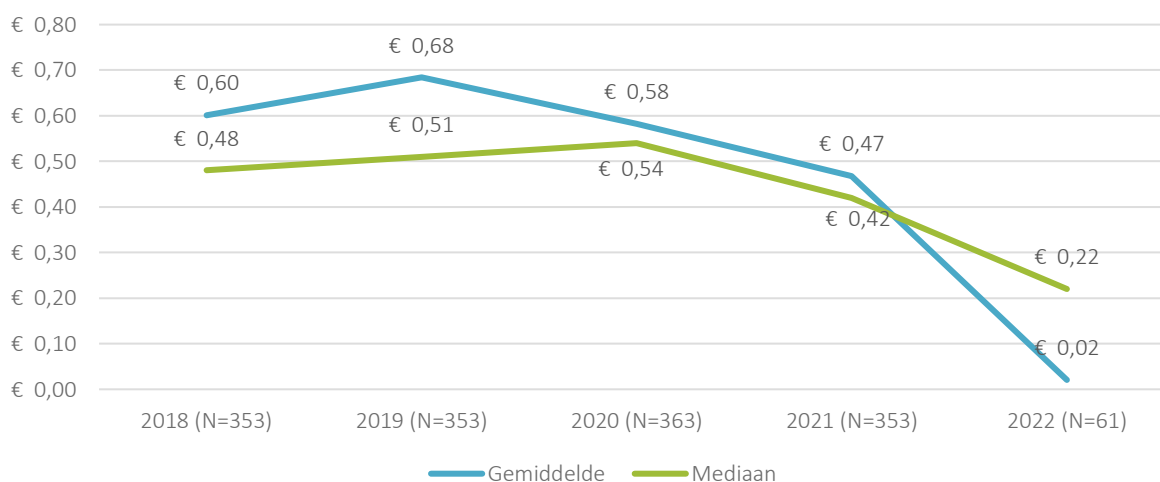
4.2. Evolutie van de bedrijfsresultaten van de dienstenchequeondernemingen sinds 2018

Eerdere resultaten hebben aangetoond dat de meeste ondernemingen die in Brussel actief zijn, in 2021 in relatief goede financiële gezondheid verkeerden. Deze resultaten zijn des te positiever omdat de ondernemingen met de minste kans op financiële verliezen in Brussel gevestigd zijn en/of een groot activiteitenvolume in het Brussels Gewest hebben. Nu moeten we kijken naar de evolutie van de rentabiliteit van de ondernemingen die in Brussel actief zijn om erachter te komen of de trend niet in de richting van een verzwakking van hun financiële gezondheid gaat.

De meeste ondernemingen die in Brussel actief zijn, zijn ten minste sinds 2018 rendabel, hoewel het er naar uitziet dat de situatie in 2022 sterk is verslechterd.

De volgende figuur toont de evolutie, van 2018 tot 2022, van de gemiddelde en mediane waarden van de bedrijfsresultaten per dienstencheque van de ondernemingen die in 2022 in Brussel actief waren. Om de getoonde resultaten beter te kunnen begrijpen, vullen we hun interpretatie aan met de gegevens in de drie bijgevoegde figuren, die de evolutie tussen 2018 en 2022 weergeven van respectievelijk (1) het aandeel van de ondernemingen in elke bedrijfsresultatencategorie (verlies of winst), (2) de groeicijfers van de bedrijfsinkomsten en -kosten, (3) de groeicijfers van de ruilwaarde van een Brusselse dienstencheque (belangrijkste bron van inkomsten) en van het bruto-uurloon van de huishoudhulpen in de Brusselse dienstenchequesector (belangrijkste bron van kosten).

Figuur 81: Evolutie van de bedrijfsresultaten per dienstencheque tussen 2018 en 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

De jaarlijkse evolutie van de bedrijfsresultaten per dienstencheque tussen 2018 en 2022 kan als volgt worden beschreven:

- ▶ In 2018 behaalden de ondernemingen gemiddeld een operationele rentabiliteit van € 0,60 per dienstencheque. Bovendien boekte meer dan 80% van de ondernemingen een bedrijfswinst en verdiende 50% van hen meer dan € 0,48 per dienstencheque.
- ▶ De resultaten van de ondernemingen die in Brussel actief zijn, verbeterden opnieuw in 2019: gemiddeld € 0,68 per dienstencheque, waarbij 82,7% van de ondernemingen rendabel was en 50% van de ondernemingen een bedrijfswinst van meer dan € 0,51 per dienstencheque boekte. Deze verbeteringen waren voornamelijk te danken aan een daling van de kosten (-0,6%), terwijl de

inkomsten over de periode zeer weinig stegen (+0,2%) als gevolg van de ongewijzigde ruilwaarde van de dienstencheques. Deze kostendaling viel samen met een stijging van het bruto-uurloon van de huishoudhulpverleners met 1,6%, dat het grootste deel van de bedrijfskosten van de ondernemingen vormt. We kunnen daarom aannemen dat de ondernemingen in de loop van de periode professioneler zijn geworden en erin zijn geslaagd om een identieke dienst te leveren tegen lagere kosten.

- ▶ De trend keert iets om tussen 2019 en 2020, hoewel de resultaten relatief goed bleven: gemiddeld lagere bedrijfsresultaten per dienstencheque (€ 0,58 in 2020 tegenover € 0,68 in 2019) en meer ondernemingen die een bedrijfsverlies leden (26,7% in 2020 tegenover 17,3% in 2019), maar 34,4% van de ondernemingen verdiende meer dan € 1 per dienstencheque in 2020 tegenover slechts 25,4% in 2019. De enorme kostenstijging (+9,8%) als gevolg van de aanpak van de gezondheids crisis en de stijging van het gemiddelde bruto-uurloon (+2,2%) werden bijna volledig gecompenseerd door de maatregelen die werden genomen, met name door het Brussels Gewest (zie hierboven), en de stijging met 2% van de ruilwaarde van de Brusselse dienstencheques.
- ▶ Vanaf 2021 was er een echte daling: Het gemiddelde bedrijfsresultaat was nog slechts € 0,47 per dienstencheque en 50% van de ondernemingen verdiende minder dan € 0,42 per dienstencheque, hoewel slechts 24,1% van hen een bedrijfsverlies leed (vergeleken met 26,7% in 2020). Enerzijds zijn de inkomsten per dienstencheque met gemiddeld 3,7% gedaald als gevolg van het einde van bepaalde COVID-maatregelen en de stagnatie van de terugbetalingswaarde van een dienstencheque tussen maart 2020 en september 2021. Anderzijds zijn de bedrijfskosten per dienstencheque met slechts 2,3% gedaald, omdat de gevolgen van de crisis zich nog sterk deden gevoelen (social distancing-maatregelen, lockdownperiodes voor werknemers of klanten, absentisme enzovoort) en omdat het gemiddelde bruto-uurloon van de huishoudhulpverleners is gestegen met gemiddeld 1,1% in 2021.
- ▶ In 2022 kunnen we voor het eerst spreken van een verslechterde financiële situatie. De bedrijfswinst per dienstencheque bedroeg gemiddeld slechts € 0,22 en, wat nog belangrijker is, bijna de helft (42,6%) van de ondernemingen leed dat jaar een bedrijfsverlies. Deze resultaten zijn voornamelijk toe te schrijven aan de hoge inflatie, die met name een impact had op de energie- en loonkosten (+6,9%) en die resulteerde in een gemiddelde stijging van de bedrijfskosten per dienstencheque met 9,6%. Hoewel de terugbetalingswaarde van een dienstencheque tussen 2021 en 2022 ook sterk is gestegen (6,1%), kon dit de stijging van de bedrijfskosten, die voornamelijk werd veroorzaakt door de hoge inflatie, niet volledig compenseren.

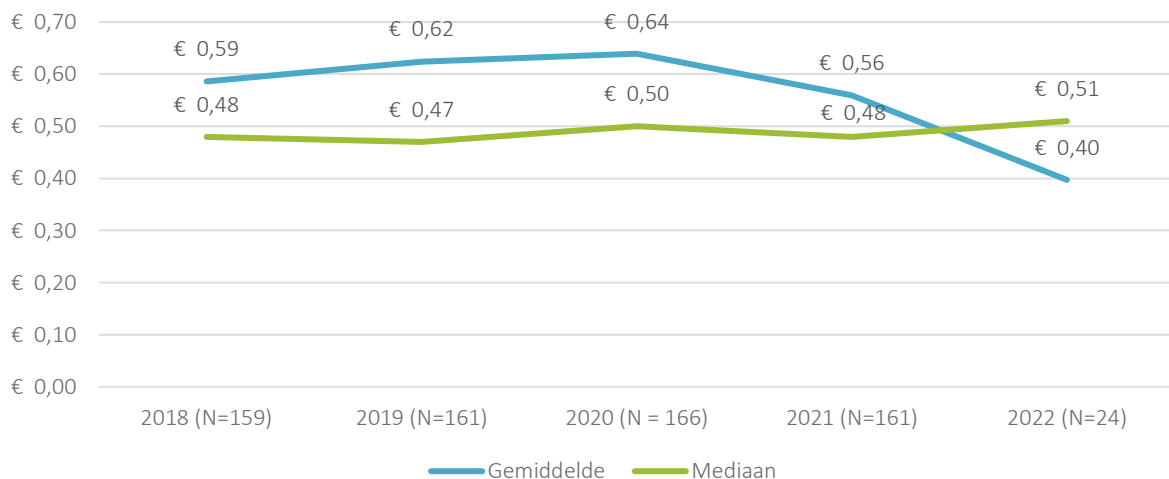
De financiële vooruitzichten voor ondernemingen die in Brussel gevestigd zijn en/of daar een groot activiteitenvolume hebben, zijn positiever

De resultaten wezen op een daling sinds 2020 van de rentabiliteit van de ondernemingen die in het Brusselse stelsel van de dienstencheques actief zijn. Toch hadden we eerder al gezien dat de ondernemingen die in Brussel gevestigd zijn en/of daar een groot activiteitenvolume hebben, een hogere rentabiliteit hebben. In de volgende twee grafieken bekijken we de evolutie van de gemiddelde en mediane bedrijfsresultaten per dienstencheque voor enkel de Brusselse ondernemingen, met uitsluiting van de ondernemingen die minder dan 25% van hun activiteitenvolume in Brussel hebben.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de financiële vooruitzichten positiever zijn voor de Brusselse ondernemingen. Hoewel hun gemiddelde bedrijfsresultaat per dienstencheque ook vanaf 2021 is gedaald, lag dit in 2022 nog steeds ruim boven de waarde van € 0. Bovendien steeg de mediane waarde lichtjes over dezelfde periode en uit de bijgevoegde figuur kunnen we opmaken dat driekwart van de Brusselse ondernemingen in 2022 een bedrijfswinst boekte, waarvan 33,3% voor meer dan € 1 per dienstencheque.



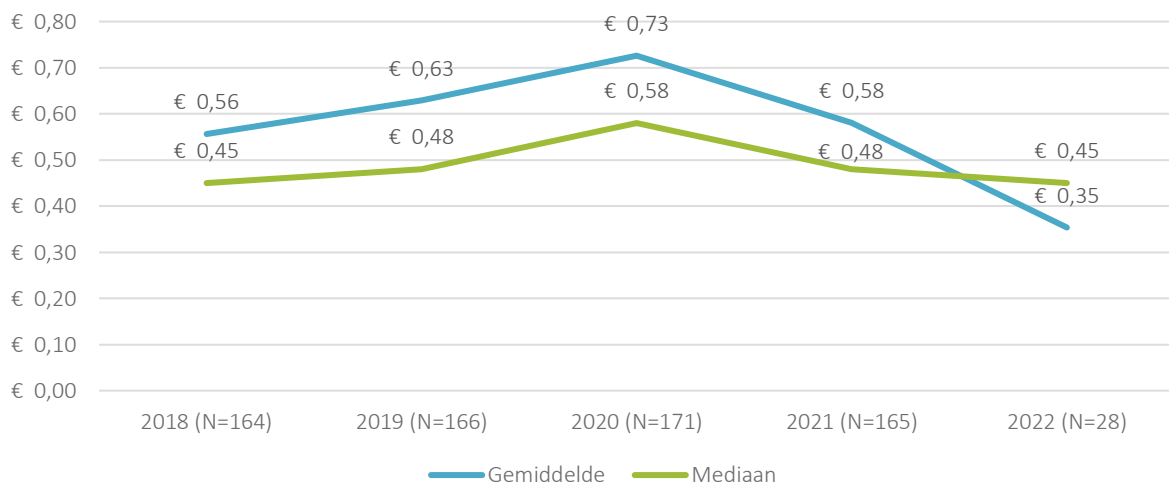
Figuur 82: Evolutie van de bedrijfsresultaten per dienstencheque tussen 2018 en 2022 voor de Brusselse ondernemingen die actief zijn in Brussel



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Vergelijkbare conclusies kunnen worden getrokken voor de ondernemingen met een activiteitenvolume van minstens 25% in Brussel. We zien dus een gemiddelde daling van hun bedrijfsresultaat per dienstencheque van 2020 tot 2022, maar een gemiddelde waarde van € 0,35 en een mediane waarde van € 0,45. Bovendien realiseerde 32,1% van hen een bedrijfswinst van meer dan € 1 per dienstencheque in 2022 (zie bijgevoegde figuur) en 'hoewel' 25% van deze ondernemingen nog steeds een bedrijfsverlies leed, was dit veel minder dan voor alle ondernemingen die in Brussel actief zijn (42,6%).

Figuur 83: Evolutie van de bedrijfsresultaten per dienstencheque tussen 2018 en 2022 voor de ondernemingen die minstens 25% van hun activiteit in het Brussels Gewest ontwikkelen



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

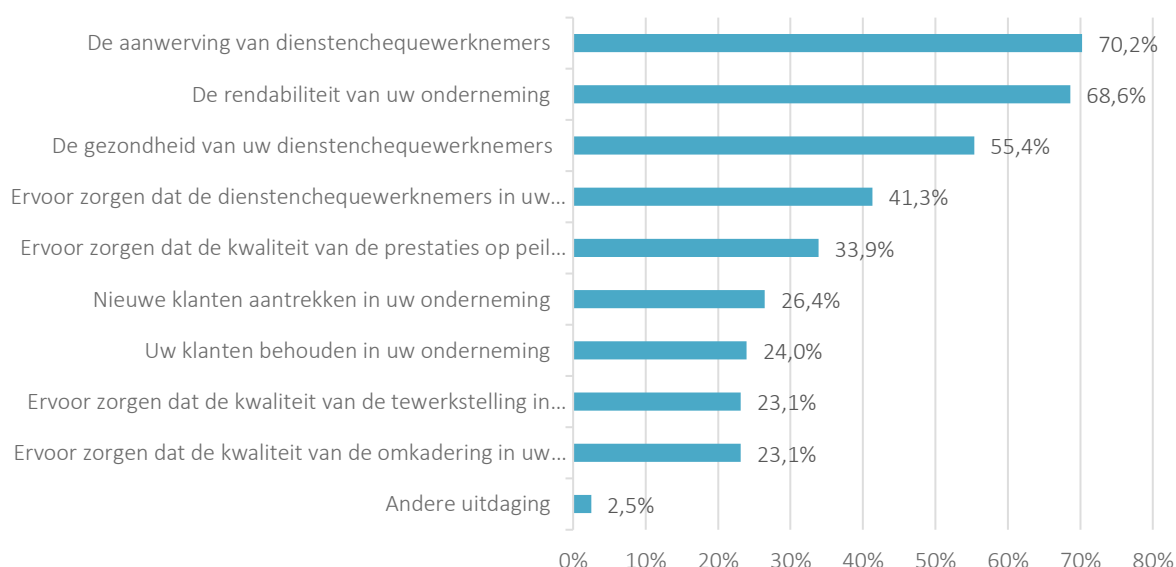
5 / De visie van de ondernemingen op de vooruitzichten voor de sector

We sluiten dit hoofdstuk af met de visie van de ondernemingen op de vooruitzichten voor de sector, gebaseerd op de informatie die we hebben verzameld in onze enquête.

De belangrijkste uitdagingen voor de ondernemingen zijn de werving van nieuwe werknemers en de financiële rentabiliteit van de onderneming

In de enquête werd de ondernemingen gevraagd naar de belangrijkste uitdagingen waar ze op dit moment mee te maken hebben. Naast de evolutie van hun bedrijfsopbrengsten worden de ondernemingen geconfronteerd met een aantal uitdagingen die hun veerkracht en duurzaamheid beïnvloeden. De werving van werknemers (70,2%) en de rentabiliteit van de onderneming (68,6%) zijn de twee grootste uitdagingen voor een groot deel van de ondernemingen. Ten tweede heeft meer dan één op de twee ondernemingen (55,4%) te maken met de gezondheid van haar werknemers. Andere uitdagingen waarmee een kwart tot een derde van de ondernemingen wordt geconfronteerd, zijn het handhaven van de kwaliteit van de prestaties (33,9%), het aantrekken van nieuwe klanten (26,4%), het behouden van bestaande klanten (24%) en het handhaven van de arbeidskwaliteit en een kwalitatief goede omkadering (23,1%). Tot slot maakt een klein deel van de ondernemingen (2,5%) zich ook zorgen over de uitdaging van het absentisme.

Figuur 84: Belangrijkste uitdagingen waarmee de dienstenchequeondernemingen momenteel worden geconfronteerd



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Tijdens de focusgroepen met huishoudhulpverleners werd ook vaak gesproken over de geringe aantrekkelijkheid van het beroep en dus over de moeilijkheid om werknemers in de sector te behouden en werven. Dit belangrijke aspect van het stelsel wordt geïllustreerd door de onderstaande citaten.

“Ik heb verschillende jongeren geadviseerd om uit de sector te stappen, omdat het een sector is die pijn doet.” “Het is in alle opzichten een heel onzekere sector.”

“Gezien het loon en alle gezondheidsproblemen in de sector, wil je er niet graag werken.”

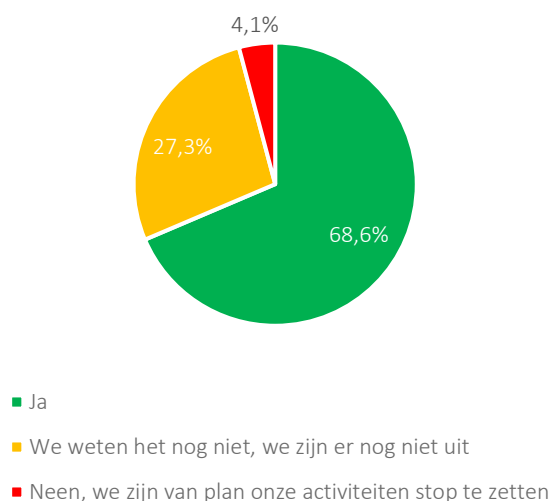
“Dit beroep is niet meer aantrekkelijk, niemand wil meer in de sector werken.” “Door de crisis zijn de prioriteiten van mensen ook veranderd.”

- Citaten uit de focusgroepen met huishoudhulpen

Twee derde van de ondernemingen is van plan om hun activiteiten in de komende drie jaar voort te zetten

Ondanks de uitdagingen waar ze voor staan en de – eerder negatieve – evolutie van de financiële rentabiliteit van de ondernemingen, stellen we vast dat de meerderheid (68,6%) van plan is om hun activiteiten in de komende drie jaar voort te zetten. Slechts 4,1% van de ondernemingen is van plan hun activiteiten binnen deze periode te staken. Het is belangrijk om op te merken dat een kwart van de ondernemingen (27,3%) ambivalenter hierover is en aangeeft niet te weten of de activiteiten in de komende drie jaar worden voortgezet.

Figuur 85: Aandeel van de ondernemingen die van plan zijn hun dienstenchequeactiviteiten in de komende 3 jaar voort te zetten



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De ondernemingen pleiten voor een verhoging van de terugbetalingswaarde van de dienstencheque en een herwaardering van het werk

Wanneer de ondernemingen aan het einde van de enquête wordt gevraagd naar behoeften waarin momenteel niet (voldoende) wordt voorzien of naar hun algemene opmerkingen, zeggen ze dat het nodig is **om de waarde van de dienstencheque en de terugbetaling ervan te verhogen**. Volgens hen is dit noodzakelijk gezien de stijging van de verschillende beheerskosten van de ondernemingen, zoals blijkt uit de onderstaande citaten.

“We hebben structureel aanvullende financiering nodig voor de bedrijfskosten: de vergoeding voor de prestaties die via Sodexo worden geleverd, heeft gelijke tred gehouden met de inflatie, maar onze marges staan steeds meer onder druk door de indexering van de huren, de lonen van de werknemers, de energiekosten, de reiskosten en de improductieve uren van de huishoudhulpen. Geen van deze kostenstijgingen wordt gedekt door de indexering van de terugbetaling van de dienstencheques.”

“De structurele financiering van de sector moet ook de bedrijfskosten van de onderneming

dekken: de indexering van al deze posten brengt de marges en dus ook het voortbestaan van de sector ernstig in gevaar.”

- Citaten uit de enquête onder ondernemingen

De ondernemingen zeggen ook dat een **herwaardering van het werk** nodig is om de werkgelegenheidsval door werkloosheid te vermijden en stellen daarmee een breder probleem aan de orde. De ondernemingen merken namelijk op dat het tekort aan werknemers in de sector ten minste gedeeltelijk verklaard kan worden door het gebrek aan stimulansen voor werklozen om dit soort werk aan te nemen. Dit wordt geïllustreerd in de twee onderstaande citaten.

“De staat zou de loonkloof tussen werklozen en werknemers in loondienst moeten vergroten. Mensen willen niet langer werken voor een verschil van € 300. Ik vind dat de werkgeversbijdragen moeten worden verlaagd, zodat we ze beter kunnen betalen, want op dit moment is het voor een kleine KMO (30 VTE's) gewoon onmogelijk, ik sta op de rand van het faillissement. Ik werk alleen, ik moest mijn enige werknemer ontslaan.”

“We moeten de werkgelegenheid bevorderen (het is absoluut niet normaal dat van de 120 sollicitaties waaraan we gevolg hebben gegeven, 70% van de kandidaten niet reageert, 20% wel reageert maar niet komt opdagen voor de afspraak en bijna 10% eisen heeft waardoor ze niet kunnen worden aangenomen). Van de mensen die we in de afgelopen 3 jaar hebben aangenomen, was er maar één werkzoekende!”

- Citaten uit de enquête onder ondernemingen





DEEL 6

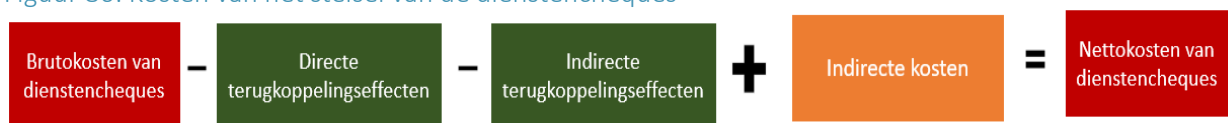
Kosten van het stelsel van de dienstencheques



1 / Inleiding

Dit hoofdstuk focust op de budgettaire analyse van het Brusselse 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 bedrijfskosten, 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 Brusselse stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2022 op basis van een daartoe ontwikkeld model, dat door de onderstaande figuur wordt voorgesteld.

Figuur 86: 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 2022 voor te stellen.

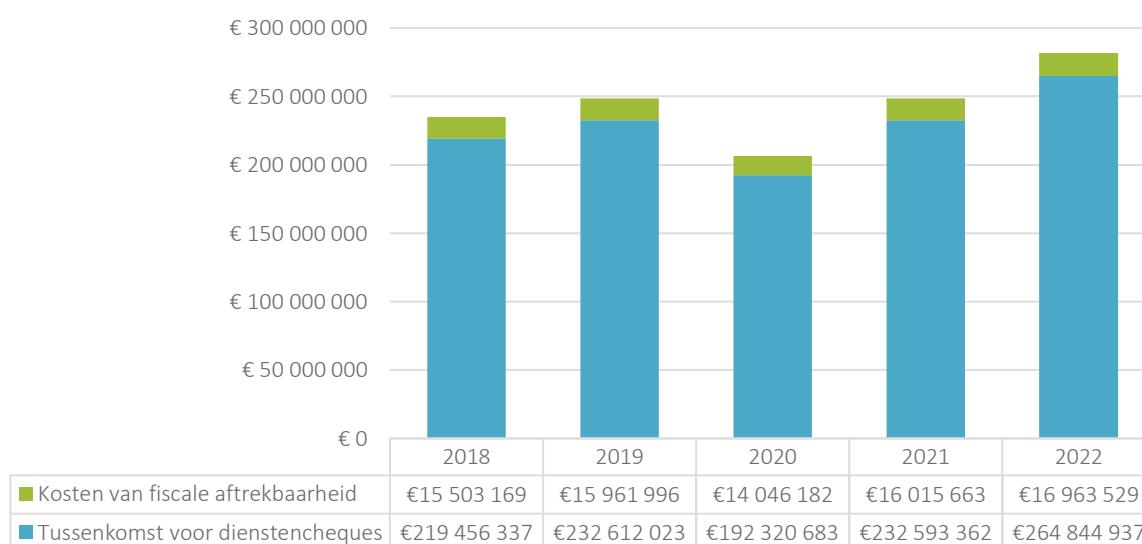


2 / Brutokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques

Sterke stijging van de kostprijs van de tegemoetkoming voor dienstencheques en de belastingaftrek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022

In 2022 is het aantal aangekochte dienstencheques sterk gestegen (van 16.022.073 in 2021 naar 17.405.370 in 2022). Deze scherpe stijging wordt gedeeltelijk verklaard door de prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2023 en dus door de dienstenchequesreserves die door een bepaald aantal gebruikers zijn aangelegd. De daadwerkelijk verrichte prestaties in 2022 zijn echter ook toegenomen ten opzichte van 2021. Dit wordt weerspiegeld in de toename van het aantal terugbetaalde dienstencheques aan de ondernemingen (van 15.837.120 in 2021 naar 16.320.811 in 2022). Naast de toename van de prestaties in 2022 werd dit jaar ook gekenmerkt door een aantal verhogingen van de terugbetalingswaarde van de dienstencheques nadat de spilindex was overschreden. In de loop van 2022 steeg de terugbetalingswaarde van een dienstencheque van € 25,55 in januari 2022 tot € 27,12 in december 2022. Logischerwijs, zoals blijkt uit de onderstaande figuur, worden deze stijgingen ook weerspiegeld in de totale kosten van de tegemoetkoming voor de dienstencheques en de belastingaftrek, die tussen 2021 en 2022 met bijna 13,9% is gestegen.

Figuur 87: 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 Brusselse stelsel van de dienstencheques bedroegen 288,2 miljoen euro in 2022

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, bestaan de brutokosten van het stelsel van de dienstencheques uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques (ter hoogte van € 18,12 in december 2022), de belastingaftrek (ter hoogte 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 88: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Zoals blijkt uit de onderstaande tabel, bedroegen de brutokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques 288,2 miljoen in 2022. Deze kosten bestaan voornamelijk uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques, te weten 91,9% van de totale kosten. Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met € 22.873 per jaar aan begrotingskosten in 2022. Dit bedrag is hoger dan in 2021, toen het € 20.805 per jaar bedroeg, als gevolg van de stijging van de kosten van dienstencheques na opeenvolgende overschrijdingen van de spilindex.

Tabel 6: Brutokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2021 en 2022

Kosten	2021		2022	
	Bedrag in euro	% van totaal	Bedrag in euro	% van totaal
Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 232.593.362	91,0%	€ 264.844.937	91,9%
Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 16.015.663	6,3%	€ 16.963.529	5,9%
Kostprijs van Sodexo	€ 2 618 530	1,0%	€ 2.910.537	1,0%
Administratiekosten van de maatregel (bij benadering)	€ 419.029	0,2%	€ 427.410	0,1%
Terugbetaling van opleidingen	€ 422.613	0,2%	€ 590.198	0,2%
Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 3.389.888	1,3%	€ 2.507.946	0,9%
Totale jaarlijkse brutokosten	€ 255.459.085	100%	€ 288.244.557	100%
Jaarlijkse brutokosten per dienstenchequewerknemer in VTE	€ 20.805		€ 22.873	

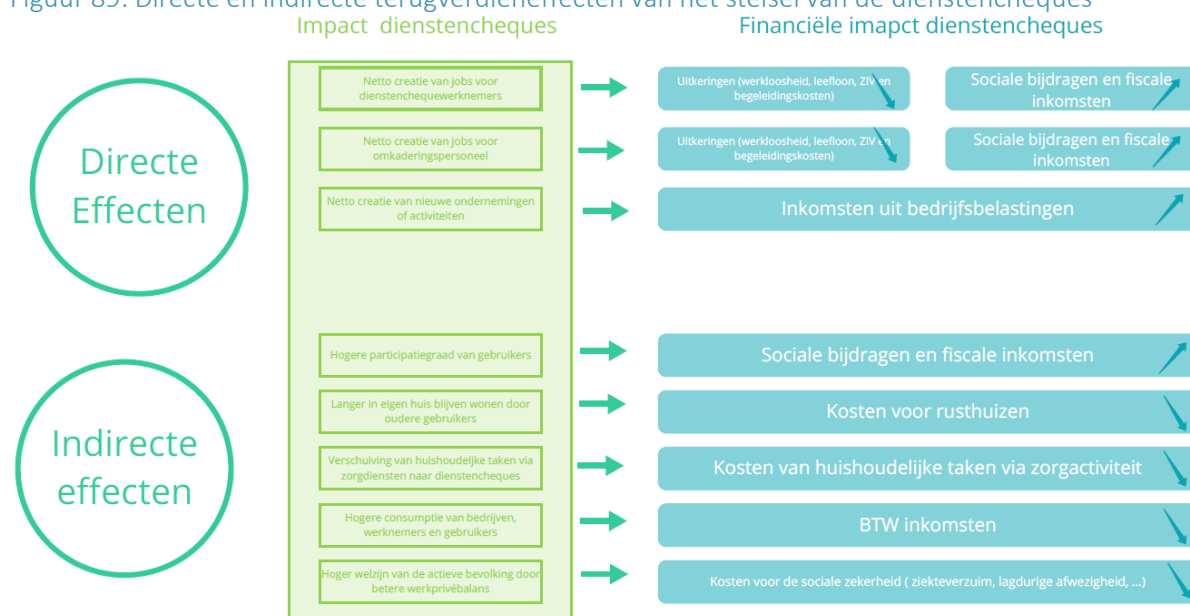
Bron: IDEA Consult

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

De directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques bedroegen € 250,1 miljoen in 2022

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 de volgende tabel.

Figuur 89: 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:** In 2022 stelde het Brusselse stelsel van de dienstencheques 21.393 in Brussel woonachtige dienstenchequewerknemers tewerk. Dit is het equivalent van 12.602 voltijdse werknemers¹⁷. 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)¹⁸ 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 leeflonen¹⁹. 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 om op te merken dat we de bedragen van de activeringsuitkering die bepaalde dienstenchequewerknemers ontvingen, niet aftrekken omdat er geen gegevens over deze steun specifiek voor dienstenchequewerknemers beschikbaar zijn. Uiteindelijk vertegenwoordigt dit terugverdieneffect niet minder dan 24,5% 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 2022 met bijna € 56.762.774 verminderd voor dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in het Brussels Gewest. Dit bedrag wordt afgetrokken van de totale sociale bijdragen die de dienstenchequeondernemingen hadden moeten betalen en verminderen dus dit terugverdieneffect. Dit terugverdieneffect is het grootst en vertegenwoordigt maar liefst 38,5% van de totale terugverdieneffecten.
 - Een **verlaging van de administratie- en begeleidingskosten voor werkzoekenden**: omdat het moeilijk is om deze kosten precies te kwantificeren bij gebrek aan actuele gegevens, worden deze kosten niet meegenomen in de analyse van de terugverdieneffecten. Deze terugverdieneffecten zijn echter klein en hebben daarom geen belangrijke invloed op de totale terugverdieneffecten.
- ▶ **Nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel:** Het Brusselse stelsel van de dienstencheques heeft 644 werknemers tewerkgesteld met een omkaderingsfunctie in de dienstenchequesector²⁰. 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 6,7% van de totale terugverdieneffecten.

¹⁷ Gegevens RSZ.

¹⁸ Sam Desiere (2019), 'The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment'.

¹⁹ De verdeling van het aantal dienstenchequewerknemers op basis van hun vroegere beroepssituatie is gebaseerd op de gegevens van de KSZ.

²⁰ Dit aantal is gebaseerd op de verhouding van 32,8 dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker uit de enquête onder ondernemingen (2023).



- **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), wat neerkomt op 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 onder de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 heeft het gebruik van dienstencheques een impact op de arbeidstijd van bijna 17% van de Brusselse werkzame gebruikers. Zo meent 9% van de werkzame 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 werkzame gebruikers die voordien hun huishoudelijke taken niet uitbesteedden²¹, schatten we dat het gebruik van dienstencheques het mogelijk heeft gemaakt om ongeveer 2072 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 25,7% van de totale terugverdieneffecten.
- **Verhoogde consumptie van ondernemingen, 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 over 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 onder 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 onder 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 soorten 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 onder 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.

²¹ 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.



Rekening houdend met alle meetbare directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022 schatten we de terugverdieneffecten uiteindelijk op € 250,1 miljoen.

Tabel 7: Directe en indirecte terugverdieneffecten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022

Soort effect		Financiële impact	Bedrag	% van totaal
Directe terugverdieneffecten	Nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid enzovoort)	€ 61.367.678	24,5%
		Lagere administratie- en begeleidingskosten voor werkzoekenden	/	/
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 96.250.861	38,5%
		Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 157.618.539	63,0%
	Nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	Daling van de uitkeringsbetalingen (werkloosheid, leefloon enzovoort)	€ 6.417.940	2,6%
		Lagere administratie- en begeleidingskosten voor werkzoekenden	/	/
		Stijging van de inkomsten uit sociale bijdragen en PB	€ 10.432.332	4,2%
		Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 16.850.273	6,7%
	Netto-oprichting van ondernemingen	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.617.429	2,2%
	Totale directe terugverdieneffecten		€ 180.086.240	72,0%
Indirecte terugverdieneffecten	Grotere arbeidsparticipatie van de gebruikers	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 64.328.497	25,7%
	Verhoogde consumptie van ondernemingen, werknemers en gebruikers	Hogere inkomsten uit btw voor de gebruikers	€ 3.867.096	1,5%
		Hogere inkomsten uit btw voor de dienstenchequewerknemers	€ 253.764	0,1%
		Hogere inkomsten uit btw voor het omkaderingspersoneel	€ 222.487	0,1%
		Hogere inkomsten uit btw voor de ondernemingen	€ 1.368.572	0,5%
		Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.711.919	2,3%
	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		€ 70.040.417	28,0%
	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten		€ 250.126.657	100%

Bron: IDEA Consult

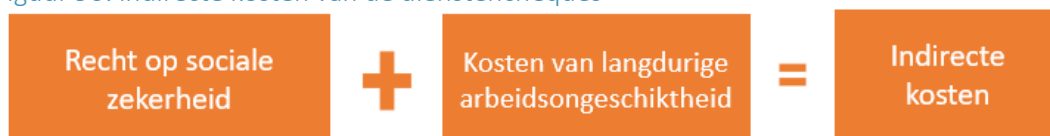


4 / Indirecte kosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques

De indirecte kosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques bedroegen € 23,9 miljoen in 2022

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 90: Indirecte kosten van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Het stelsel van de dienstencheques wordt gekenmerkt door een hoog, langdurig absenteïsme. 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 absenteïsme brengt aanzienlijke kosten met zich mee voor de sociale zekerheid. Zoals uit de volgende tabel blijkt, worden deze kosten voor 2022 geraamd op € 23,9 miljoen.

Bovendien deed een deel van de dienstenchequewerknemers aan zwartwerk vóór hun tewerkstelling in de dienstenchequesector. 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 dienstenchequesector. 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 8: Indirecte kosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022

Soort indirecte kosten	Financiële impact	Bedrag
Kosten voor langdurig zieken	Kosten voor langdurig zieken	€ 23.855.857
Verworven recht op sociale zekerheid	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/
Totale indirecte kosten		€ 23.855.857

Bron: IDEA Consult

5 / Nettokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 80% van de brutokosten

Tot slot vat de onderstaande tabel de brutokosten, de directe en indirecte terugverdieneffecten en de indirecte kosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022 samen. Uit deze tabel blijkt dat, hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, het stelsel erin slaagt om, door te voldoen aan zijn doelstellingen, deze met bijna 80% te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten genereert de dienstenchequesector immers € 4.918 aan nettokosten per dienstenchequewerknemer in VTE voor € 22.873 aan directe brutokosten. Als we deze cijfers vergelijken met die voor 2021, zien we dat de nettokosten van het stelsel stijgen, voornamelijk omdat de kosten van het stelsel sneller stijgen dan de terugverdieneffecten.

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.

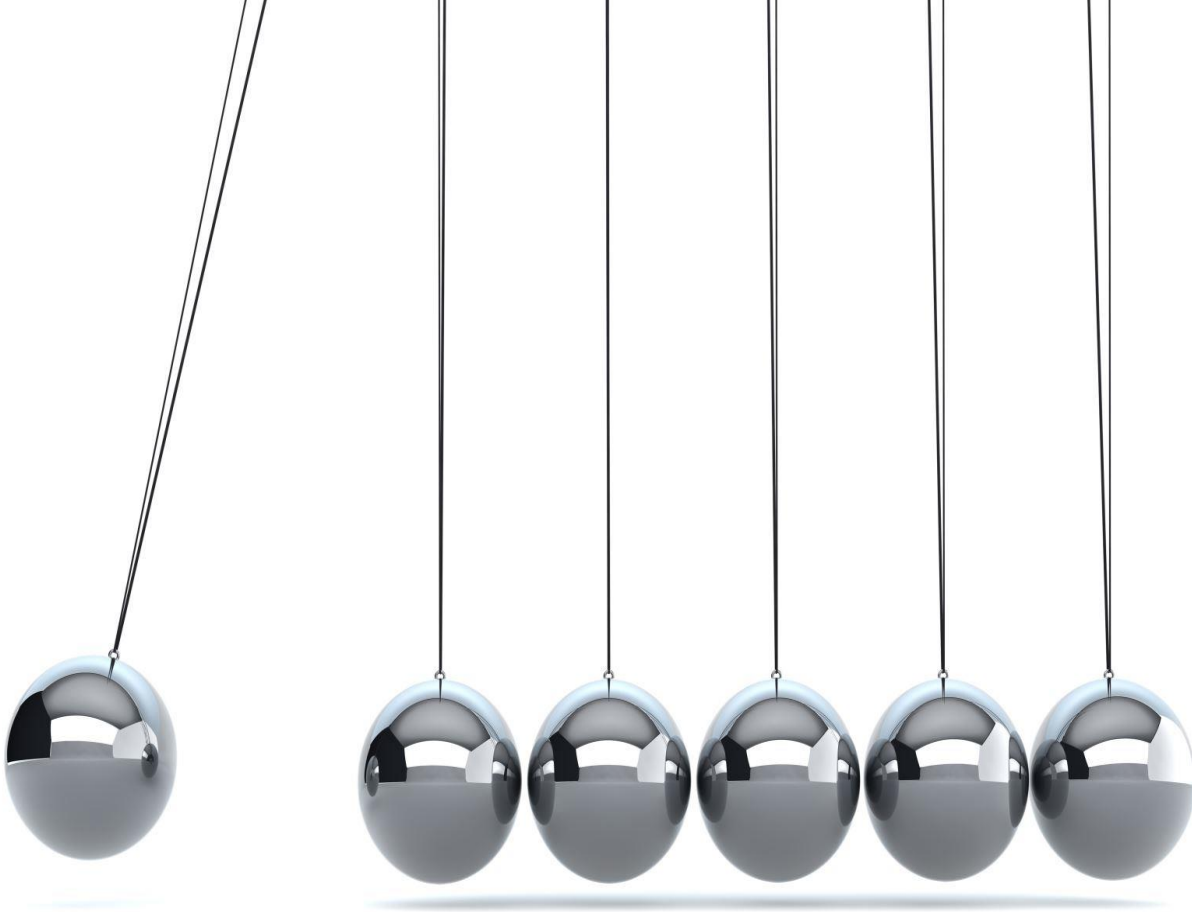
Tabel 9: Nettokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022

		Totaalbedrag in euro	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 264.844.937	€ 21.016
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 16.963.529	€ 1.346
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.910.537	€ 231
	Administratiekosten van de maatregel	€ 427.410	€ 34
	Terugbetaling van opleidingen	€ 590.198	€ 47
	Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 2.507.946	€ 199
	Totale brutokosten	€ 288.244.557	€ 22.873
Directe terugverdieneffecten	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 157.618.539	€ 12.507
	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 16.850.273	€ 1.337
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.617.429	€ 446
	Totale directe terugverdieneffecten	€ 180.086.240	€ 14.290
Indirecte terugverdieneffecten	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 64.328.497	€ 5.105
	Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.711.919	€ 453
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Lagere kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden enzovoort)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	€ 70.040.417	€ 5.558
Directe en indirecte terugverdieneffecten	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten	€ 250.126.657	€ 19.848
Indirecte kosten	Kosten voor langdurig zieken	€ 23.855.857	€ 1.893

	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	€ 23.855.857	€ 1.893
Nettokosten		€ 61.973.757	€ 4.918

Bron: IDEA Consult





DEEL 7

Conclusies en aanbevelingen



1 / Inleiding

In dit rapport werd de evaluatie 2022 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorgesteld. Naast de jaarlijkse analyse van het aantal aangekochte Brusselse dienstencheques, de drie belangrijkste spelers in het stelsel en de kwaliteit van de tewerkstelling in de sector, had dit rapport tot doel de steunmaatregelen en de impact van de COVID-19-gezondheids crisis te analyseren, evenals de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen. 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 arbeidskwaliteit in de dienstenchequesector](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen over de [steunmaatregelen en de impact van de gezondheids crisis COVID-19](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen over [de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn](#) 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 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022

Het inhaaleffect na de COVID-19-crisis wordt bevestigd in 2022, ondanks de energiecrisis.

Het jaar 2022 werd gekenmerkt door het einde van de COVID-19-crisis en het begin van de energiecrisis, die leidde tot hoge inflatie. Hierdoor steeg de terugbetalingswaarde van de dienstencheques meerdere keren in 2022, toen de spilindex werd overschreden. Tussen januari 2022 en december 2022 [steeg de terugbetalingswaarde van een dienstencheque van € 25,55 naar € 27,12](#).

Ondanks deze gecompliceerde economische achtergrond groeide de markt voor dienstencheques in 2022, waardoor de sector het niveau van voor de COVID-19-crisis overtrof. In 2022 werden 17.405.370 dienstencheques aangekocht, een stijging van 8,6% ten opzichte van het voorgaande jaar en ruim boven het aantal dienstencheques dat vóór de crisis werd aangekocht. Deze stijging kan echter kunstmatig zijn opgedreven door de prijsverhoging van de dienstencheques vanaf 1 januari 2023, waardoor [de aankoop van dienstencheques in december 2022 sterk is gestegen](#). Uit een analyse van de evolutie van andere indicatoren kunnen we echter bevestigen dat de sector in 2022 is gegroeid. Zo [is het aantal gebruikers \(+3,8% in 2022\), werknemers \(+1,8%\) en Brusselse ondernemingen \(+0,9%\) in 2022 gestegen](#), waarbij sommige van deze indicatoren hun niveau van voor de COVID-19-crisis overtreffen. De energiecrisis lijkt dus voorlopig geen invloed te hebben gehad op de omvang van de sector, hoewel ze op andere niveaus wel voelbaar is geweest (zie hieronder).

[Lichte stijging van het aantal dienstenchequeondernemingen dat in Brussel is gevestigd, maar daling van hun marktaandeel ten gunste van de Vlaamse ondernemingen](#)

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques telde in 2022 497 ondernemingen die in Brussel actief waren, dat wil zeggen bijna evenveel als in 2021 (503). Deze [relatieve stabilisatie van het aantal actieve ondernemingen](#) verbergt echter een dubbel fenomeen: een toename van [het aantal in Brussel actieve en daar gevestigde ondernemingen](#) (+0,9% in 2022; een stijging van 232 in 2021 naar 234 in 2022), maar een [daling van het aantal in Brussel actieve en in Wallonië](#) (-1,4% in 2022; van 148 in 2021 naar 146 in 2022) en in Vlaanderen (- 4,9% in 2022; van 123 in 2021 naar 117 in 2022) gevestigde ondernemingen.

Het is echter belangrijk om op te merken dat ondanks de daling van het aantal Vlaamse ondernemingen dat actief is in het Brussels Gewest, het activiteitenvolume van deze ondernemingen in het Gewest gestaag toeneemt. Hoewel de overgrote [meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques aan een onderneming met maatschappelijke zetel in Brussel wordt terugbetaald](#) (83,1%), daalt dit marktaandeel sinds 2016 (86,4% in 2016 tegenover 83,1% in 2022) ten voordele van de Vlaamse ondernemingen (van 9,5% in 2016 naar 13,9% in 2022).

Wat het profiel van deze ondernemingen betreft, wordt het Brusselse dienstenchequestelsel [gedomineerd door grote en middelgrote ondernemingen, vooral in vergelijking met andere bedrijfssectoren](#). In 2022 was 39,8% van de in Brussel actieve dienstenchequeondernemingen middelgroot en 16,8% groot. Net als in de voorgaande jaren zijn het overigens voornamelijk [de private handelsondernemingen die de markt van de Brusselse dienstencheques domineren](#). In 2022 waren ze goed voor 79,1% van de ondernemingen die in Brussel actief zijn, terwijl ze 94,9% van de in Brussel werkzame huishoudhulpverleners tewerkstellen en bijna 95,9% van de Brusselse dienstencheques hebben ingeleverd.



Ondanks de stijging van het aantal werknemers dat werkzaam is in het Brusselse stelsel van de dienstencheques, blijft het aantal voltijdse equivalenten lager dan voor de crisis.

In 2021 waren 27.617 dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Gewest, van wie er 21.393 woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor 12.602 voltijdse equivalenten (VTE). We zien dus een [stijging van het aantal werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques](#) (+1,9%), waardoor de werkgelegenheidsniveaus van vóór de COVID-19-crisis hervonden en zelfs overschreden kunnen worden. Het is ook interessant om vast te stellen dat het aantal werknemers dat in Brussel werkzaam en woonachtig is, nog sterker groeit (+3,3%). Met andere woorden, het zijn vooral [Brusselaars die de voorkeur hebben gekregen bij de aanwerving door de ondernemingen in het stelsel in 2022](#), waarschijnlijk deels om redenen van flexibiliteit en reiskosten.

Deze positieve bevinding moet echter enigszins genuanceerd worden, want [hoewel het aantal Brusselse werknemers in VTE in 2022 ook is gestegen \(+2,6%\), blijft dit aantal lager dan in 2019 \(12.928 VTE\) of zelfs 2016 \(12.639 VTE\)](#), toen het totale aantal werknemers veel lager lag. We zien dus een langetermijntrend in de richting van een daling van de gemiddelde werkuren van de Brusselse dienstenchequewerknemers, die waarschijnlijk deels kan worden verklaard door de zware aard van het werk, vooral voor ouder wordend personeel.

Wanneer we kijken naar het [profiel van de Brusselse werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques](#) en dit vergelijken met de beroepsbevolking die in Brussel woonachtig is, blijkt dat de dienstenchequesector verhoudingsgewijs veel meer Brusselaars van het vrouwelijke geslacht (95,2% versus 46,1% in de totale beroepsbevolking in Brussel), die ouder zijn dan 40 jaar (64,2% versus 51,7%), uit eenoudergezinnen (15,5% versus 10,7%) of (echt)paren met kinderen (50,6% versus 44,1%) en van niet-Belgische afkomst (98,2% versus 72,5%) aantrekt. 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 (11,4% in 2022 tegenover 9,5% in 2019) 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 [inschakelfunctie van het stelsel van de dienstencheques](#) voor de meest kwetsbare werknemers die ver van de arbeidsmarkt staan.

[Het aantal Brusselse dienstenchequegebruikers is in 2022 sterk gestegen en bereikte een recordaantal sinds de invoering van het stelsel](#)

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 lockdown- en social distancing-maatregelen in het kader van de gezondheidscrisis. In 2022 [is het aantal gebruikers sterk gestegen, met een groei van maar liefst 3,8%](#) ten opzichte van 2021. In 2022 maakten in totaal 116.162 Brusselaars gebruik van dienstencheques, een recordaantal sinds de invoering van het stelsel. Het lijkt er dus op dat de impact van de crisis volledig is opgevangen door het stelsel van de dienstencheques wat het aantal gebruikers betreft.

In 2022 [werden dienstencheques gebruikt door 12,2% van de Brusselse bevolking die de gerechtigde leeftijd had](#). Dit is dus ook een piek in de penetratiegraad, die in 2016 nog 11,2% bedroeg. We kunnen hieruit concluderen dat de groei van het aantal gebruikers dus niet alleen te verklaren is door een stijgende evolutie van de Brusselse bevolking ouder dan 18 jaar, maar ook door een steeds groter aandeel van de Brusselaars die overtuigd zijn van het nut van dienstencheques, terwijl ze ook in staat zijn om ervan gebruik te kunnen maken.



Als we kijken naar het profiel van de gebruikers en dit vergelijken met de in Brussel woonachtige 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 (24,1% van gebruikers is ouder dan 65 jaar tegenover 16,8% in de totale bevolking), vaker van Belgische nationaliteit en afkomst zijn (44,1% tegenover 22,2%), minder vaak eenoudergezinnen zijn (9,6% tegenover 12,8%), maar vaker (echt)paren zonder kinderen (22,1% tegenover 19,1%), vaker aan het werk zijn (62,2% tegenover 45,2%), voornamelijk in een voltijdse betrekking (74,3% tegenover 68,7%) en gemiddeld meer verdienen dan een niet-gebruiker (75,8% heeft een gemiddeld brutodagloon van meer dan € 140 tegenover 43,8% van de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder). Al deze bevindingen duiden erop dat [de financiële middelen waarover een Brusselaar beschikt een, zo niet de, bepalende factor vormt voor het gebruik van dienstencheques](#).

[Het aantal aangekochte dienstencheques ligt ver boven de aantallen die sinds de invoering van het stelsel zijn geregistreerd, maar dit is deels te wijten aan de prijsverhoging van de dienstencheques in januari 2023](#)

In 2022 werden [17.405.370 dienstencheques aangekocht, een stijging van 8,6% ten opzichte van het voorgaande jaar](#) en een recordaantal sinds de invoering van het stelsel. Deze stijging kan echter kunstmatig zijn opgedreven door de prijsverhoging van dienstencheques vanaf 1 januari 2023, waardoor [de aankoop van dienstencheques in december 2022 sterk is gestegen](#). Als we december 2022 vergelijken met december 2021, is het aantal aangekochte dienstencheques met meer dan 65% gestegen. Het is daarom waarschijnlijk dat er in de eerste maanden van 2023 minder dienstencheques zijn aangekocht. Het zal ook interessant zijn om te zien of deze daling enkel conjunctureel is of dat de prijsverhoging van de dienstencheques een meer structurele invloed heeft op het gedrag van de gebruikers.

Daardoor steeg het [gemiddelde aantal Brusselse dienstencheques dat in 2022 werd aangekocht tot 150 dienstencheques](#), oftewel 2,9 uur per week. 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). De meerderheid van de gebruikers gebruikt dus minder dan 164 dienstencheques²² (67,1%). Wat betreft de overige gebruikers: 26,5% van de gebruikers kocht tussen 164 en 399 dienstencheques aan en profiteerde voor het surplus dus niet van de belastingaftrek en 6,4% van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques aan en betaalde voor het surplus € 10. Het is echter belangrijk om te vermelden dat sommige gebruikers twee gebruikersaccounts binnen hetzelfde gezin kunnen hebben om optimaal gebruik te maken van de belastingaftrek.

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 65,9% van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voortaan gebruikmaakt van de elektronische drager. Wat het aantal aangekochte dienstencheques betreft, is het aandeel van de elektronische dienstencheques eveneens aanzienlijk gestegen tot 64,4% in 2022. 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. Tot slot is het aantal gebruikers en [dienstencheques 'Moederschapshulp'](#) enigszins gestabiliseerd in 2022 (+1,2%) na de sterke groei in 2021 (+17,3%).

²² Het maximaal aantal fiscaal aftrekbare dienstencheques.



3 / Belangrijkste bevindingen over de arbeidskwaliteit in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Een Brusselaar die werkzaam is in de dienstenchequesector, verdient gemiddeld € 1.208 bruto per maand voor een wekelijkse arbeidsduur van 22 uur

In 2022 bedroeg het aantal werkuren dat werd betaald aan een in Brussel woonachtige dienstenchequewerknemer gemiddeld 22 uur per week tegenover 18,6 uur in 2020, met een verwachte heropleving door het einde van de crisis. Dit aantal blijft desondanks gemiddeld lager dan de waarden die tussen 2016 en 2019 werden waargenomen (tussen 22,9 en 23,1) en weerspiegelt een algemene neerwaartse trend in het gemiddelde aantal gewerkte uren sinds 2016. Deze daling van het aantal werkuren terwijl het aantal gebruikers en aangekochte dienstencheques toeneemt, kan waarschijnlijk worden verklaard door de zware aard van het werk, de moeilijkheid om meerdere klanten op dezelfde dag te bezoeken en de wens van sommige werkgevers om een zekere flexibiliteit te behouden om te voldoen aan de eisen die aan hen worden gesteld.

Wat het uurloon betreft, verdient een dienstenchequewerknemer in Brussel gemiddeld € 13,07 bruto per uur. Dit komt overeen met een loonsverhoging van 6,9% tussen 2021 en 2022. Deze sterke stijging is voornamelijk het gevolg van de automatische loonindexering in 2022. Hoewel het bruto-uurloon voortdurend stijgt, is het nog steeds bijzonder laag. Als we namelijk rekening houden met de lage gemiddelde arbeidsduur in de dienstenchequesector (gemiddeld 22,0 betaalde uren per week in 2022), bedroeg het bruto-maandloon van een Brusselse dienstenchequewerknemer in 2022 gemiddeld € 1.208. De lage lonen in de dienstenchequesector, in combinatie met de sterke prijsstijgingen, maken het voor veel huishoudhulpverleners erg moeilijk om een fatsoenlijk inkomen te verdienen met hun werk.

Het aantal personen dat wordt opgeleid met het budget van het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest stijgt, maar blijft lager dan in 2018

762 opleidingen, waaraan 5416 dienstenchequewerknemers deelnamen en die in totaal 19.836 opleidingsuren omvatten, werden in 2022 terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Gewest. Dit komt overeen met een gemiddelde van 3,7 uur per terugbetaalde opleiding. Het aantal opgeleide personen en het aantal opleidingen dat wordt terugbetaald door het opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is dus sterk gestegen in 2022, maar ligt nog steeds ver onder de cijfers van 2018, ondanks de aanbevelingen die in de voorbije jaren werden gedaan ten gunste van opleidingen voor de dienstenchequewerknemers.

De omkaderingsgraad in de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel, is 32,8 dienstenchequewerknemers per omkaderingsmedewerker. Deze graad verschilt echter sterk naar gelang het type, de omvang en het gewest van de maatschappelijke zetel van de onderneming. In de vzw's is er gemiddeld één omkaderingsmedewerker op elke 16,3 dienstenchequewerknemers. Dit cijfer stijgt tot 37,6 dienstenchequewerknemers in de handelsondernemingen. Bovendien, hoe groter de onderneming, hoe groter het aantal werknemers dat door één persoon wordt omkaderd. Tot slot verschilt de gemiddelde omkaderingsgraad ook sterk naar gelang het gewest waar de onderneming haar maatschappelijke zetel heeft. In ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel omkadert één persoon gemiddeld 30 dienstenchequewerknemers. Dit aantal is lager voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in het Waalse Gewest (26,3), maar veel hoger voor hun Vlaamse tegenhangers (46,7).



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

De analyses van de vroegere en latere beroepssituatie van de Brusselse werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques hebben het mogelijk gemaakt om de tewerkstellingssituatie van de werknemers voor en na hun toetreding tot het stelsel aan het licht te brengen. Ten eerste blijkt dat de helft van de dienstenchequewerknemers die in 2022 woonachtig en werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, een anciënniteit van 7 jaar of meer heeft. Bovendien was [het personeelsverloop in 2022 iets lager](#) dan in 2021 (11,9% versus 12,2% van de nieuwe Brusselse werknemers). Dit wijst op een zekere stabiliteit in het personeelsbestand van de Brusselse dienstenchequesector.

De situatie is echter zorgwekkender voor de werknemers die het stelsel verlaten. In twee jaar tijd (van 2019 tot 2021) heeft namelijk 16,9% van de Brusselse werknemers in de dienstenchequesector hun baan verloren of verlaten. Bovendien [verliet slechts 2,3% van de Brusselse werknemers het dienstenchequestelsel voor een andere bezoldigde job](#) en vestigde 0,8% zich als zelfstandige. Het grootste deel van de uitgestroomde werknemers is dus werkzoekende geworden en ontvangt een uitkering (2,3%) of bevindt zich in een onwerkzame situatie (met inbegrip van arbeidsongeschiktheid) of in elk geval een situatie waardoor ze geen in België aangegeven inkomen kunnen ontvangen (9,6%). We kunnen dus concluderen dat [het springplankeffect naar een andere job in werkelijkheid niet is terug te zien](#).



4 / Belangrijkste bevindingen over de steunmaatregelen en de impact van de COVID-19 gezondheidscrisis in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De meeste ondernemingen zijn van mening dat de maatregelen die in 2020 zijn genomen, voldoende waren. De voornaamste bron van ontevredenheid was de geldigheidsduur van deze steunmaatregelen.

Tijdens de gezondheidscrisis nam het Brussels Hoofdstedelijk Gewest [verschillende maatregelen om de negatieve gevolgen van deze crisis te verzachten](#). De ondernemingen werd gevraagd naar hun beoordeling van deze maatregelen. Over het algemeen [zijn de ondernemingen tevreden of hebben ze geen duidelijke mening over de genomen maatregelen](#). In totaal vinden slechts 2 op de 10 ondernemingen dat deze maatregelen niet voldoende waren. De maatregel die het meest relevant werd geacht, betrof de verlenging van de geldigheid van de dienstencheques. Hoewel de andere steunmaatregelen over het algemeen als relevant worden beschouwd, zijn de geldigheidsduur of de toegekende bedragen in het kader van deze steunmaatregelen een bron van grotere ontevredenheid voor de ondernemingen, vooral met betrekking tot de verhoogde gewestelijke tegemoetkoming van € 2 en de forfaitaire steun van € 4.000. Over het algemeen kunnen we echter concluderen dat de ondernemingen dankzij deze maatregelen hun verliezen als gevolg van de crisis konden dekken, zodat ze levensvatbaar konden blijven.

Bijna 8 op de 10 Brusselse dienstenchequeondernemingen hebben gebruikgemaakt van de verhoging van € 2,50 per uur tijdelijke werkloosheid, maar de meerderheid is van mening dat de steun rechtstreeks aan de werknemer had moeten worden toegekend.

In verband met tijdelijke werkloosheid hadden de ondernemingen de mogelijkheid om [een verhoging van € 2,50 bruto aan te vragen voor het bedrag dat tijdelijk werkloze dienstenchequewerknemers ontvingen](#). 181 van de 233 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actieve en daar gevestigde ondernemingen deden een beroep op deze verhoging, wat overeenkomt met bijna 8 op de 10 Brusselse ondernemingen, terwijl bijna 9 op de 10 Brusselse ondernemingen een beroep deden op tijdelijke werkloosheid tijdens de gezondheidscrisis. Voor de periode van maart tot april 2020 ontvingen 15.314 werknemers, d.w.z. bijna 6 op de 10 dienstenchequewerknemers, deze verhoging. Voor de ondernemingen die in onze enquête zeiden dat ze deze verhoging niet hadden aangevraagd, was de belangrijkste reden dat ze niet op de hoogte waren van deze mogelijkheid. De meeste ondernemingen (55,9%) zijn daarom van mening dat [de steun rechtstreeks aan de werknemers had moeten worden toegekend](#) in plaats van via de werkgevers.

De inhoud van de opleiding over gezondheidsmaatregelen wordt van hoge kwaliteit geacht, maar kwam te laat

500 dienstenchequeondernemingen hebben tussen 2020 en 2021 voldaan aan de opleidingsverplichting met betrekking tot gezondheidsmaatregelen. Slechts een minderheid van de ondernemingen (38) deed niet mee zonder geldige reden (ze waren bijvoorbeeld niet actief of failliet). Meer dan 70% van de ondernemingen die zich herinnerden dat ze deze opleidingen hadden gevolgd, waardeerden de [kwaliteit van de inhoud](#) zeer. 60% van de ondernemingen vond ook dat deze opleidingsmodule [essentieel was geweest om hun werknemers goed op de hoogte te houden](#). Het [tijdstip van bekendmaking](#) van deze opleidingen blijkt echter de bron van de grootste ontevredenheid te zijn. Zo vindt 40% van de ondernemingen dat de opleidingen te laat kwamen en dat ze al



gezondheidsmaatregelen hadden genomen. De ondernemingen hadden hun activiteiten immers al hervat toen de opleidingen arriveerden. De gezondheidsmaatregelen die de ondernemingen zelf hadden ingevoerd, werden in sommige gevallen zelfs als geavanceerder beschouwd dan de maatregelen die in de opleidingen werden aanbevolen.

Ondanks de genomen maatregelen is de algemene situatie in de dienstenchequesector sinds 2019 verslechterd

Hoewel de maatregelen die de Brusselse regering in 2020 heeft genomen om de negatieve gevolgen van de crisis te beperken over het algemeen als bevredigend worden beschouwd, lijkt de situatie in de dienstenchequesector sinds 2019 sterk te zijn verslechterd. Zowel de huishoudhulp als de ondernemingen hebben gewezen op een verslechtering van verschillende aspecten van het stelsel sindsdien. De huishoudhulp legden bijvoorbeeld sterk de nadruk op de [financiële verliezen](#) die ze leden tijdens de gezondheidscrisis door de sterke daling van hun werkuren, die onvoldoende gedekt werden door de verhoogde tijdelijke werkloosheidsuitkering. Voor sommigen van hen zijn deze financiële verliezen vandaag de dag nog steeds voelbaar, met name vanwege schulden die ze destijds zijn aangegaan of hun verplichting om belasting te betalen over bepaalde ontvangen steun. Van hun kant wijzen de ondernemingen op de [afname van de prestaties en de duur ervan](#), wat te wijten is aan financiële problemen van klanten, maar ook aan problemen om personeel te vinden. De ondernemingen wijzen ook op [problemen met het werven en/of behouden van werknemers en absentisme](#). Deze uitdagingen waren al aanwezig in het verleden, maar zijn nog verergerd door met name de gezondheids- en energiecrises. Een groot aantal dienstenchequeondernemingen geeft ook aan dat het [omkaderingspersoneel sinds 2019 is afgenomen](#), waarschijnlijk om te besparen op de bedrijfskosten. Desondanks heeft de gezondheidscrisis zowel volgens de ondernemingen als volgens de huishoudhulp geen blijvende invloed gehad op de omkaderingspraktijken van de dienstenchequeondernemingen. De praktijken zijn over het algemeen teruggekeerd naar de normen van voor de crisis.



5 / Belangrijkste bevindingen over de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In 2021 leed 10,2% van de in Brussel actieve ondernemingen een verlies van meer dan € 0,50 per dienstencheque, terwijl 45,7% een winst van meer dan € 0,50 per dienstencheque boekte.

Uit de analyse van de financiële gegevens blijkt dat de in Brussel actieve dienstenchequeondernemingen in 2021 **gemiddeld € 0,47 per dienstencheque verdienden** terwijl de mediane waarde van hun bedrijfsresultaat per dienstencheque € 0,42 bedroeg (50% van de ondernemingen verdiende meer dan dit bedrag per dienstencheque). Daarnaast behaalde 76% van de in Brussel actieve dienstenchequeondernemingen een bedrijfswinst. Terwijl 30,3% van de ondernemingen een relatief kleine winst behaalde van minder dan € 0,50 per dienstencheque, boekte 24,1% een winst van € 0,50 tot € 1 per dienstencheque en 14,2% een winst van € 1 tot € 2. Daarnaast maakte 7,4% van de in Brussel actieve ondernemingen meer dan € 2 winst per dienstencheque. Opgemerkt moet worden dat het niet alle dienstenchequeondernemingen lukte om in 2021 rendabel te zijn. De meeste ondernemingen (13,9%) boekten **een zeer klein verlies van minder dan € 0,50**. Van de rest heeft 3,7% een verlies geleden van € 0,50 tot € 1 per dienstencheque, en 4,0% een verlies van € 1 tot € 2, terwijl 2,5% zich in een zeer gecompliceerde situatie bevindt met een verlies van € 2 tot € 4,50 per dienstencheque in 2021.

Deze resultaten kunnen met name worden verklaard door **bedrijfsinkomsten per dienstencheque die gemiddeld hoger liggen** (€ 25,16, met een mediane waarde van € 24,53 per dienstencheque) **dan de terugbetalingswaarde van een Brusselse dienstencheque** (die € 23,60 bedroeg van januari tot augustus 2021 en € 24,08 van september tot december 2021). Met andere woorden, de meerderheid van de in Brussel actieve dienstenchequeondernemingen, en nog meer de grote Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn, slagen erin om extra inkomsten uit dienstencheques te verwerven. Ten eerste brengt 15% van de in Brussel actieve ondernemingen volgens de enquête in 2023 extra kosten rekening en is 22,8% van plan dit op korte termijn te gaan doen. Deze extra kosten worden echter niet altijd op elke dienstencheque of elke prestatie toegepast (het kan soms om een maand- of jaarforfait gaan) en dit soort praktijken wordt bijna uitsluitend gebruikt door grote, niet-Brusselse privéondernemingen (vooral Vlaamse ondernemingen). Ten tweede maakte ongeveer een derde van de ondervraagde ondernemingen in 2022 gebruik van een Brusselse steunmaatregel voor tewerkstelling, voornamelijk activa.brussels. Bovendien moet in gedachten worden gehouden dat de vzw's, coöperatieve verenigingen en OCMW's naast de dienstencheques aanvullende overheidserkenningen kunnen hebben. Tot slot hebben we gezien dat sommige ondernemingen aanvullende diensten hebben ontwikkeld waarmee ze hun inkomsten kunnen verhogen, zoals de verkoop van schoonmaakproducten.

De overgrote meerderheid van de middelgrote en grote Brusselse ondernemingen die hun dienstenchequeactiviteiten in Brussel concentreren, waren in 2021 rendabel, terwijl de vzw's echte financiële moeilijkheden lijken te ondervinden

Van alle ondernemingen die in Brussel actief zijn, realiseren **de Brusselse ondernemingen de beste financiële resultaten**: 81,4% van hen was rendabel in 2021, terwijl deze ondernemingen een gemiddelde bedrijfswinst realiseerden van € 0,56 per dienstencheque, tegenover € 0,34 voor de Vlaamse ondernemingen en € 0,44 voor de Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn. De betere resultaten van de Brusselse ondernemingen zijn voornamelijk te verklaren door het feit dat ze een groter deel van hun dienstenchequeactiviteiten in het Brussels Gewest hebben ontwikkeld. Doordat ze hun activiteiten in Brussel kunnen concentreren, kunnen ze de reistijd en -kosten beperken, die meestal over korte



afstanden met het openbaar vervoer worden afgelegd, terwijl ze een hogere terugbetalingswaarde per dienstencheque krijgen dan in Vlaanderen en meer toegang hebben tot de Brusselse steunmaatregelen voor tewerkstelling.

Om deze interpretaties te bevestigen, hebben we aangetoond dat **een onderneming die haar dienstenchequeactiviteiten in Brussel concentreert, meer kans heeft om rendabel te zijn en meer winst te maken**: terwijl 29,8% van de ondernemingen met een activiteitenvolume van minder dan 25% in Brussel verlieslatend was in 2021, was slechts 9,3% van de ondernemingen met een activiteitenvolume van meer dan 75% in Brussel verlieslatend. Omgekeerd verdiende 28% van de ondernemingen met een volume van meer dan 75% in Brussel meer dan € 1 per dienstencheque in 2021, tegenover slechts 20% van de andere ondernemingen die actief zijn in Brussel.

Vervolgens hebben we gekeken naar de omvang van de ondernemingen die in Brussel actief zijn. Terwijl bijna 80% van de middelgrote en grote ondernemingen in 2021 een bedrijfswinst realiseerde, was dit slechts voor 66,2% van de (zeer) kleine ondernemingen het geval. Bovendien realiseren de grote ondernemingen een bedrijfsverlies van niet meer dan € 1 per dienstencheque (16,0% met een verlies van minder dan € 0,50 en 5,0% met een verlies van € 0,50 tot € 1), terwijl 7,0% van de (zeer) kleine ondernemingen een verlies boekte van € 1 tot € 2, en zelfs meer dan € 2 voor 4,2% van deze ondernemingen. De conclusie is dat **de grote en middelgrote ondernemingen minder kans hebben om bedrijfsverliezen te lijden**, en hoe groter de onderneming, hoe kleiner de kans dat deze verliezen aanzienlijk zijn.

Tot slot hebben we de bedrijfsresultaten per dienstencheque van de in Brussel actieve ondernemingen bekeken op basis van hun type. **De vzw's zijn de enige met een gemiddeld bedrijfsverlies per dienstencheque** (-€ 0,25). Nog zorgwekkender is het feit dat de helft van de vzw's een bedrijfsverlies van meer dan € 0,50 per dienstencheque lijdt. Het is zeker deze verslechterende financiële situatie die verklaart waarom de vzw's het vaakst (23,5%) extra kosten aan hun klanten in rekening brengen. Aan de andere kant behaalden de PWA's de beste resultaten, met een gemiddelde bedrijfswinst per dienstencheque van € 0,77. De handelsondernemingen bevinden zich meer in een tussenpositie. Een gemiddeld en mediaan bedrijfsresultaat van € 0,40 tot € 0,50 per dienstencheque, waarbij 76,8% van deze ondernemingen winst maakt in 2021.

Na een periode van stabiliteit verslechteren de financiële resultaten van de dienstenchequeondernemingen vanaf 2021

Eerdere resultaten hebben aangetoond dat de meeste ondernemingen die in Brussel actief zijn, in 2021 in relatief goede financiële gezondheid verkeerden. Nu moeten we kijken naar de evolutie van de rentabiliteit van de ondernemingen die in Brussel actief zijn om erachter te komen of de trend niet in de richting van een verzwakking van hun financiële gezondheid gaat.

Van 2018 tot 2020 is de gemiddelde rentabiliteit per dienstencheque van de ondernemingen stabiel gebleven: € 0,60 per dienstencheque in 2018, lichtjes stijgend tot € 0,68 in 2019 naarmate de sector zich concentreert en professioneler wordt om daarna terug te vallen naar € 0,58 tegen de achtergrond van de gezondheidscrisis, die een aantal kosten met zich meebracht, maar die goed werden gecompenseerd door de maatregelen die werden genomen, in het bijzonder door het Brussels Gewest, en de stijging met 2% van de ruilwaarde van de Brusselse dienstencheques.

Vervolgens wordt van 2020 tot 2022 een daling waargenomen: In 2021 was het gemiddelde bedrijfsresultaat nog slechts € 0,47 per dienstencheque en 50% van de ondernemingen verdiende minder dan € 0,42 per dienstencheque, hoewel slechts 24,1% van hen een bedrijfsverlies leed (vergeleken met 26,7% in 2020). Enerzijds zijn de inkomsten per dienstencheque met gemiddeld 3,7%



gedaald als gevolg van het einde van bepaalde COVID-maatregelen en de stagnatie van de terugbetalingswaarde van een dienstencheque tussen maart 2020 en september 2021. Anderzijds zijn de bedrijfskosten per dienstencheque met slechts 2,3% gedaald, omdat de gevolgen van de crisis zich nog sterk deden gevoelen en omdat het gemiddelde bruto-uurloon van de huishoudhulpen is gestegen met gemiddeld 1,1% in 2021. De bedrijfswinst per dienstencheque bedroeg in 2022 gemiddeld slechts € 0,22 en, wat nog belangrijker is, bijna de helft (42,6%) van de ondernemingen leed dat jaar een bedrijfsverlies. Deze resultaten zijn voornamelijk toe te schrijven aan de hoge inflatie, die met name een impact had op de energie- en loonkosten (+6,9%) en die resulteerde in een gemiddelde stijging van de bedrijfskosten per dienstencheque met 9,6%. Hoewel de terugbetalingswaarde van een dienstencheque tussen 2021 en 2022 ook sterk is gestegen (6,1%), kon dit de stijging van de bedrijfskosten, die voornamelijk werd veroorzaakt door de hoge inflatie, niet volledig compenseren.

De financiële vooruitzichten zijn echter positiever voor de Brusselse ondernemingen die actief zijn in Brussel. Hoewel het gemiddelde bedrijfsresultaat per dienstencheque voor de Brusselse ondernemingen vanaf 2021 eveneens is gedaald, blijft het niveau in 2022 (€ 0,40) dicht bij het gemiddelde van 2018 (€ 0,59). Bovendien is de mediane waarde van 2020 tot 2022 stabiel gebleven, terwijl driekwart van de Brusselse ondernemingen in 2022 een bedrijfswinst heeft geboekt, waarvan 33,3% voor meer dan € 1 per dienstencheque. Vergelijkbare conclusies kunnen worden getrokken voor de ondernemingen met een minimaal activiteitenvolume van 25% in Brussel: een gemiddelde daling van hun bedrijfsresultaat per dienstencheque van 2020 tot 2022, maar een gemiddelde waarde van € 0,35 en een mediane waarde van € 0,45. Bovendien leed weliswaar 25% van deze ondernemingen nog steeds verlies, maar dit was veel minder dan voor alle ondernemingen die in Brussel actief zijn (42,6%).

De ondernemingen die in Brussel actief zijn en deelnamen aan de enquête, gaven verschillende belangrijke redenen aan voor de daling van hun rentabiliteit: (1) een afname van het aantal uren dat hun dienstenchequewerknemers werken, door absenteïsme, arbeidsongeschiktheid of arbeidstijdverkorting; (2) een afname van het aantal uren dat door klanten wordt gevraagd en de frequentie van de annuleringen door klanten; (3) een vermindering van de financiële steun die wordt ontvangen in het kader van tewerkstellings- en COVID-maatregelen; (4) inflatie, gestegen energiekosten (en dus reiskosten) en de daaruit voortvloeiende loonindexering.

Slechts 4,1% van de ondernemingen is van plan hun activiteiten in de komende drie jaar te staken

In de enquête werd de ondernemingen gevraagd naar de belangrijkste uitdagingen waar ze op dit moment mee te maken hebben. Drie uitdagingen werden door meer dan de helft van de respondenten genoemd: de werving van werknemers (70,2%), de rentabiliteit van de onderneming (68,6%) en de gezondheid van de huishoudhulpen in de dienstenchequesector. Tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen werd ook vaak gesproken over de geringe aantrekkelijkheid van het beroep en dus over de moeilijkheid om werknemers in de sector te behouden en werven. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, zeiden de ondervraagde ondernemingen dat de waarde van de dienstencheque en de terugbetaling ervan verhoogd moeten worden en dat het noodzakelijk is om het werk te herwaarderen om het aantrekkelijker en duurzamer te maken.

Ondanks de uitdagingen waar ze voor staan en de – eerder negatieve – evolutie van hun financiële rentabiliteit, zijn de meeste in Brussel actieve ondernemingen (68,6%) van plan om hun activiteiten in de komende drie jaar voort te zetten, terwijl slechts 4,1% van de ondernemingen van plan is om hun activiteiten te staken binnen deze periode. Een kwart van de ondernemingen (27,3%) ambivalenten hierover en geeft aan niet te weten of de activiteiten in de komende drie jaar worden voortgezet.



6 / Belangrijkste conclusies over de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2022

Het Brusselse stelsel van de dienstencheques genereert terugverdieneffecten van bijna 80% van de brutokosten

De brutokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022 bedroegen € 288,2 miljoen. Deze kosten bestaan voornamelijk uit de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques, te weten 91,9% van de totale kosten. Als we de totale brutokosten van het stelsel vergelijken met het aantal dienstenchequewerknemers, blijkt dat een VTE-post in de dienstenchequesector overeenstemt met € 22.873 per jaar aan begrotingskosten in 2022. Dit bedrag is hoger dan in 2021, toen het € 20.805 per jaar bedroeg, als gevolg van de stijging van de kosten van dienstencheques na opeenvolgende overschrijdingen van de spilindex. Hoewel de brutokosten voor de overheid zeer hoog zijn, slaagt het stelsel erin om, door zijn doelstellingen te halen, deze met bijna 80% te verminderen. Als we rekening houden met alle kwantificeerbare terugverdieneffecten **genereert de dienstenchequesector immers € 4.918 aan nettokosten per dienstenchequewerknemer in VTE**, voor € 22.873 aan directe brutokosten. Als we deze cijfers vergelijken met die voor 2021, zien we dat de nettokosten van het stelsel stijgen, voornamelijk omdat de kosten van het stelsel sneller stijgen dan de terugverdieneffecten.

Tabel 10: Nettokosten van het Brusselse stelsel van de dienstencheques in 2022

		Totaalbedrag in euro	In VTE
Brutokosten	Tegemoetkoming voor dienstencheques	€ 264.844.937	€ 21.016
	Kosten van de fiscale aftrekbaarheid	€ 16.963.529	€ 1.346
	Kostprijs van Sodexo	€ 2.910.537	€ 231
	Administratiekosten van de maatregel	€ 427.410	€ 34
	Terugbetaling van opleidingen	€ 590.198	€ 47
	Bijkomende subsidies (subsidies betaald educatief verlof en subsidies sociale ondernemingen)	€ 2.507.946	€ 199
	Totale brutokosten	€ 288.244.557	€ 22.873
Directe terugverdieneffecten	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor dienstenchequewerknemers	€ 157.618.539	€ 12.507
	Totale terugverdieneffecten van de nettocreatie van banen voor het omkaderingspersoneel	€ 16.850.273	€ 1.337
	Hogere inkomsten uit bedrijfsbelastingen	€ 5.617.429	€ 446
	Totale directe terugverdieneffecten	€ 180.086.240	€ 14.290
Indirecte terugverdieneffecten	Hogere inkomsten uit sociale bijdragen en PB voor de gebruikers	€ 64.328.497	€ 5.105
	Totaal van hogere inkomsten uit btw	€ 5.711.919	€ 453
	Lagere kosten voor rusthuizen	/	/
	Lagere kosten voor de thuiszorgdiensten	/	/
	Lagere kosten voor de sociale zekerheid (ziekte, langdurige afwezigheden enzovoort)	/	/
	Totale indirecte terugverdieneffecten	€ 70.040.417	€ 5.558
Directe en indirecte terugverdieneffecten	Totale directe en indirecte terugverdieneffecten	€ 250.126.657	€ 19.848
Indirecte kosten	Kosten voor langdurig zieken	€ 23.855.857	€ 1.893
	Kosten van verworven rechten op sociale zekerheid	/	/
	Totale indirecte kosten	€ 23.855.857	€ 1.893
Nettokosten		€ 61.973.757	€ 4.918

Bron: IDEA Consult

7 / Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De sector van de dienstencheques staat voor een aantal uitdagingen die zijn toekomst op lange termijn in gevaar brengen

Deze en eerdere evaluaties hebben aangetoond dat het systeem van de dienstencheques met een aantal uitdagingen wordt geconfronteerd die aangepakt moeten worden om het systeem levensvatbaar te maken. Naast de budgettaire problemen voor de gewestelijke autoriteiten, die nog worden verergerd door de verschillende indexeringen van de tussenkomst van de overheid en de beperktere toename van de terugverdieneffecten, wordt het Brusselse systeem in het bijzonder geconfronteerd met de volgende uitdagingen:

- ▶ **Langdurig ziekteverzuim bij huishoudhulpen** als gevolg van arbeidsongeschiktheid komt steeds vaker voor in de sector en wordt beschouwd als een van de grootste problemen in de sector van de dienstencheques. In de huidige situatie lijkt het moeilijk om een voltijdse carrière in de dienstenchequessector te hebben zonder langdurige fysieke gevolgen en/of arbeidsongeschiktheid. Dit betekent hogere kosten voor de overheid en problemen voor bedrijven om hun personeel gezond te houden.
- ▶ In het verlengde van het vorige punt ondervinden bedrijven steeds **meer moeilijkheden om werknemers aan te werven**. Dit is problematisch voor dienstenchequebedrijven, die gemiddeld voortdurend hun personeelsbestand moeten vernieuwen als gevolg van de moeilijkheden die ze ondervinden om hun werknemers aan het werk te houden en de problematiek van langdurig ziekteverzuim.
- ▶ Dienstchequejobs worden gekenmerkt door **onaantrekkelijke arbeidsomstandigheden**, wat deels verklaart waarom bedrijven steeds meer moeite hebben om werknemers aan te werven. Naast het lage uurloon wordt deze job gekenmerkt door een laag aantal werkuren, wat resulteert in een laag maandloon voor de werknemers. Gezien de zware aard van de job en de organisatorische problemen is het voor een huishoudhulp moeilijk om voltijds te werken. De dienstchequejob wordt ook gekenmerkt door instabiliteit in de werkuren en dus in het inkomen, dat van week tot week kan variëren afhankelijk van de afwezigheid van klanten. Ten slotte verschillen de omkadering- en opleidingspraktijken sterk van bedrijf tot bedrijf en zijn ze meestal niet voldoende om goede arbeidsomstandigheden in de sector te garanderen.
- ▶ Tewerkstelling in de dienstencheques leidt niet tot een "**springplank**"-effect naar een andere baan, maar leidt er vaker toe dat werknemers het systeem verlaten en zonder enige beroepsactiviteit komen te zitten. Dit betekent een aanzienlijke uitgave voor de overheid, die enerzijds de meeste werknemers die het stelsel van de Brusselse dienstencheques verlaten (opnieuw) werkzoekend of arbeidsongeschikt ziet worden en anderzijds werkgelegenheidssteun moet voorzien voor de nieuw aangenomen arbeidskracht.
- ▶ De **winstmarges van Brusselse dienstenchequebedrijven** zijn gemiddeld positief, maar dalen sinds 2021, voornamelijk als gevolg van de inflatie en de energiecrisis. Daardoor zijn de marges van de bedrijven om hun werknemers kwaliteitsvolle arbeidsvoorwaarden en ondersteuning te bieden, beperkt.
- ▶ **Dienstencheques zijn niet toegankelijk voor bepaalde doelgroepen** die dit soort bijstand nodig hebben, in het bijzonder eenoudergezinnen. Dit deel van de Brusselse bevolking is al jaren ondervertegenwoordigd onder de gebruikers van dienstencheques. Het jaar 2023 werd ook gekenmerkt door een prijsstijging van de dienstencheques. Het zal dan ook van cruciaal belang zijn om in het evaluatieverslag van 2023 de impact van deze verhoging te analyseren, en in het



bijzonder op bepaalde groepen gebruikers, om na te gaan hoe deze verhoging hun consumptie heeft beïnvloed.

Acties ter bevordering van de aantrekkelijkheid en haalbaarheid van de dienstenchequejob

De belangrijkste aanbeveling van dit rapport is dat, om de duurzaamheid van deze sector te garanderen, het noodzakelijk is om de [aantrekkelijkheid en haalbaarheid van de dienstenchequejob](#) te ondersteunen. Daartoe stellen we een lange lijst van mogelijke acties op. Sommige van deze acties zijn al beschreven in eerdere evaluatierapporten:

- ▶ [Het verhogen van de lonen in de dienstenchequesector](#): Ook al is dit een federale verantwoordelijkheid, het verhogen van het minimumloon in de sector is absoluut noodzakelijk om een degelijk loon voor dienstenchequewerknemers te kunnen garanderen. We raden ook aan om de loonsverhoging niet langer te beperken tot 3 jaar anciënniteit, maar om degenen die langer in de sector blijven financieel te blijven belonen.
- ▶ [Verhoging van de minimumarbeidstijd in de sector](#): In overeenstemming met wat in het Waalse Gewest wordt gedaan, zou de arbeidstijd in de sector kunnen worden verhoogd tot 19 of 20 uur (in plaats van 13 uur) om een arbeidstijd te garanderen die werknemers in staat stelt een toereikend inkomen te verdienen.
- ▶ [De werktijd tussen twee klanten opnemen in de werkelijke werktijd](#): De reistijd tussen twee klanten is aanzienlijk in de sector. Reizen tussen klanten wordt vergoed, maar wordt niet beschouwd als werkelijke werktijd. Om ervoor te zorgen dat bedrijven een klantenschema aanbieden waarin reizen tot een minimum wordt beperkt en dat deze tijd voor werknemers wordt gewaardeerd, raden we aan om de tijd die wordt doorgebracht tussen twee klanten op te nemen in de werkelijke werktijd van dienstcheque-werknemers.
- ▶ [Zorgen voor stabiele werktijden](#): de huishoudelijke hulp moet worden betrokken bij het maken van de beslissingen, of het nu gaat om het vaststellen van haar wekelijkse werktijden of haar werkrooster. Als deze eenmaal zijn vastgesteld, is het essentieel dat het bedrijf zich er zoveel mogelijk aan houdt, zodat de huishoudelijke hulp niet te regelmatig van werkschema moet veranderen of verplaatsingen moet maken waar hij/zij niet vertrouwd mee is of die hij/zij in een te korte tijd moet maken. Bovendien moet de praktijk van contractwijzigingen die de werktijden aanpassen aan de feitelijk gewerkte uren, worden verboden.
- ▶ [Kiezen voor een andere aanpak van de arbeidstijd](#): Een laatste maatregel die wij aanbevelen, wat de arbeidstijd betreft, is om te overwegen dat een voltijdse betrekking van een huishoudhulp minder dan 38 uur bedraagt. Het is, met andere woorden, de bedoeling dat alle huishoudhulpen die momenteel voltijds werken hun arbeidstijd kunnen verminderen en hun inkomen op een gelijkwaardig niveau kunnen houden²³.
- ▶ [Het aantal omkaderingspersoneelsleden per huishoudhulp verhogen](#) met het oog op een beter toezicht op de dienstenchequewerknemers. De volgende goede omkaderingspraktijken kunnen ook onder de aandacht worden gebracht:
 - Een controlebezoek organiseren bij de gebruiker thuis vóór de eerste prestatie van de huishoudhulp.

²³ Dit is een federale bevoegdheid.



- Gerichte bezoeken en controles bij de gebruiker thuis organiseren om zeker te zijn dat de bij het eerste bezoek vastgestelde voorwaarden worden nageleefd.
 - Regelmatig individuele gesprekken organiseren (minstens één keer per jaar en na de eerste prestaties bij een nieuwe klant).
 - Regelmatig teamvergaderingen en formele en informele uitwisselingsmomenten organiseren.
- **De klant beter informeren over wat mag en niet mag in de sector:** Klanten spelen een belangrijke rol in deze sector. Zij zijn het die de werkplek, de gebruikte producten en het materiaal aan de huishoudhulpen leveren en die bepalen welk werk de huishoudhulpen moeten uitvoeren en in hoeveel tijd. Daarom moeten ze beter begeleid worden door hen van bij het begin te informeren over wat wel en niet mag in de sector (op het vlak van taken, werkuren ...) en over wat aangeraden wordt (op het vlak van producten, materiaal, werkplek, welzijn van de werknemer ...). Dit kan de vorm aannemen van een overeenkomst tussen de onderneming en de klant, aangevuld met een infobrochure die de klant ontvangt bij de aanvraag van diensten.
- Als bepaalde klanten ondanks de gegeven informatie, de verleende begeleiding, de georganiseerde controles en de verzonden herinneringen niet aan de vereiste voorwaarden voldoen of als er van hun kant problematisch gedrag is waargenomen, moeten ze op een **zwarte lijst worden geplaatst**, zodat het voor bedrijven die dienstencheques aanbieden niet langer mogelijk is om hen als klant te accepteren, om ervoor te zorgen dat er in de toekomst geen huishoudelijke hulpen meer bij hen thuis kunnen komen.
- **Een jaarlijks controlebezoek organiseren bij een arbeidsgeneesheer voor alle huishoudhulpen:** De meeste dienstenchequehuishoudhulpen hebben een maandelijks inkomen dat beschreven kan worden als laag tot zeer laag. Hierdoor houdt een doktersbezoek (en de onderzoeken die eruit kunnen voortvloeien) voor hen wellicht een niet te verwaarlozen bedrag in en beslissen ze bijgevolg pas om een arts te raadplegen wanneer de ziekte of het fysieke probleem niet langer beheersbaar wordt. Het zou uiteraard veel voordeliger zijn voor hen om bij de eerste symptomen naar de arts te gaan zodat deze preventief kan werken. Daarom raden we aan om een verplicht jaarlijks bezoek te organiseren bij de arbeidsgeneesheer voor alle dienstenchequehuishoudhulpen.
- **Een verplicht opleidingstraject invoeren vanaf de aanwerving van de huishoudhulp tot hun uittrede uit de sector:** Huishoudhulpen moeten vanaf het begin, voordat slechte gewoonten ingesleten raken, leren hoe ze hun werk op de juiste manier moeten organiseren (om zich niet overweldigd of overbelast te voelen), welke houdingen ze moeten aannemen (om te voorkomen dat ze op de lange termijn chronische pijn krijgen), welk gedrag ze moeten aannemen in een klantrelatie (om te voorkomen dat ze overweldigd worden door de eisen van de klant en om gemakkelijker te herkennen wanneer de klant ongepast gedrag aanneemt) en welke preventieve maatregelen ze moeten nemen op het gebied van gezondheid en veiligheid. Volgens ons zou deze initiële opleiding **verplicht moeten zijn** voor alle nieuwe, onervaren werknemers. Dit is de enige manier om een minimale kwaliteit van dienstverlening, werkgelegenheid en veiligheid te garanderen. Na afloop van de initiële opleiding moeten huishoudhulpen hun opleiding voortzetten, maar de inhoud van hun opleiding moet flexibeler zijn om te kunnen inspelen op hun behoeften en wensen (zie ook vorig evaluatierapport). Tot slot moeten huishoudelijke hulpen die al een bepaalde tijd werken en/of fysieke gezondheidsproblemen hebben, toegang krijgen tot **mogelijkheden voor professionele**



omscholing. Kwalificerende opleidingen zijn een essentieel element om deze doelstelling te bereiken.

De financiële middelen die gemobiliseerd moeten worden om bovenstaande acties uit te voeren

De acties die in onze aanbevelingen worden aanbevolen, zouden de aantrekkelijkheid en de haalbaarheid van de dienstenchequejob moeten verhogen. Deze ontwikkeling zou financieel voordelig moeten zijn voor de bedrijven in de sector (behoud van het personeelsbestand, minder opzeggingen van prestaties, minder financiële dekking van de eerste maand ziekte, enz.) en voor de overheid (minder door de sociale zekerheid gefinancierde personen wegens arbeidsongeschiktheid of invaliditeit, zonder dat het aantal dienstenchequewerknemers overigens noemenswaardig stijgt). De maatregelen die wij voorstellen zullen echter aanzienlijke uitgaven met zich meebrengen voor deze twee actoren. Daarom sluiten we dit rapport af met voorstellen voor mogelijke manieren om deze maatregelen te financieren:

- ▶ De inruilwaarde van dienstencheques verhogen als bepaalde omkaderingspraktijken/arbeidsvoorwaarden worden toegepast: We hebben een hele reeks werkomstandigheden opgesomd die gunstig zijn voor de werknemers in de sector. Deze praktijken brengen kosten met zich mee voor de bedrijven die ze toepassen. Daarom stellen we voor om de inruilwaarde van dienstencheques te verhogen voor bedrijven die deze praktijken/arbeidsvoorwaarden toepassen of om deze bedrijven extra subsidies te geven. De extra tussenkomst zou gebaseerd kunnen worden op verschillende waarneembare/controleerbare indicatoren zoals de omkaderingsgraad, de opleidingsgraad, uurloon, werkuren, enz.
- ▶ Verhoging/indexering van de prijs van dienstencheques met behoud van toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen: De extra ruilwaarde voor bedrijven zou gefinancierd kunnen worden door een verhoging van de prijs van dienstencheques. Dit zou het voordeel hebben dat de stijging van de gebruikersvraag wordt vertraagd en de sector dus wordt gestabiliseerd. Het is echter belangrijk ervoor te zorgen dat dienstencheques toegankelijk zijn voor bepaalde doelgroepen, zoals eenoudergezinnen, personen met een handicap, ouderen, enz. door dienstencheques voor deze doelgroepen gratis of tegen een gereduceerde prijs aan te bieden.





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 onder de dienstenchequeondernemingen, de financiële analyse, de verzamelde informatie tijdens de focusgroepen met huishoudhulpen, de resultaten van de berekening van de kosten- en terugverdieneffecten van het stelsel en de validatie van de resultaten tijdens een afsluitende workshop. Deze verschillende bronnen en methoden worden hieronder nader beschreven.

A.1.1. Analyse van administratieve gegevens

Deze analyse bestaat uit het verzamelen en analyseren van alle beschikbare administratieve gegevensbronnen. Ze zijn voor het jaar 2022 specifiek geanalyseerd voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar – voor de publiek toegankelijke gegevens – ook minder gedetailleerd voor de andere gewesten met het oog op vergelijking. 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 vergelijking met de gegevens van de KSZ en Sodexo voor de werknemers en gebruikers die in 2022 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.
- ▶ **RSZ-gegevens:** deze informatiebron levert gegevens op over de werknemers die werkzaam 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 huishoudhulpen in de dienstenchequesector.



A.1.2. Enquête onder dienstenchequeondernemingen

Om informatie te verzamelen die niet beschikbaar is via administratieve gegevens, organiseerden we een online enquête onder de dienstenchequeondernemingen. De enquête werd gehouden tussen 16 mei en 5 juni 2023 onder 497 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In totaal hebben we 130 reacties ontvangen, wat neerkomt op een respons van 26%. Zoals de onderstaande tabel laat zien, is deze steekproef van ondernemingen representatief wat betreft omvang van de ondernemingen en het gewest van de maatschappelijke zetel. Wat de rechtsvorm betreft, zien we echter een lichte ondervertegenwoordiging van de handelsondernemingen.

Tabel 11: Kenmerken van de ondernemingen in de steekproef en de populatie van dienstenchequeondernemingen in het Brussels Gewest

		Reagerende ondernemingen	Totale populatie van actieve ondernemingen in het BHG
Gewest	Brussel	49,2%	47,1%
	Vlaanderen	23,1%	23,5%
	Wallonië	27,7%	29,4%
Grootte	Minder dan 10 werknemers	3,9%	8,5%
	10 tot 49 werknemers	39,1%	34,9%
	50 tot 249 werknemers	39,1%	39,8%
	Meer dan 250 werknemers	18,0%	16,8%
Statuut	Vzw/PWA	21,5%	12,5%
	OCMW	1,5%	1,2%
	Natuurlijke persoon	6,2%	7,2%
	Handelsonderneming	70,7%	79,2%

Bron: IDEA Consult op basis van de enquête onder ondernemingen en de database van Sodexo

A.1.3. Financiële analyse

In eerste instantie gebruikten we de Bel-first-database om zoveel mogelijk financiële gegevens te verzamelen over de 497 ondernemingen die in 2022 actief waren in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. Aangezien de meeste ondernemingen (84,3%) hun rekeningen en balansen voor het jaar 2022 nog niet hebben ingediend bij de Nationale Bank van België, concentreren we onze analyse op de financiële resultaten van 2021, het jaar waarvoor we financiële cijfers hebben voor 418 van de 497 dienstenchequeondernemingen die in 2022 in Brussel actief waren.

Vervolgens hebben we de kosten, inkomsten en bedrijfsresultaten per dienstencheque van deze 418 ondernemingen beoordeeld en de ondernemingen die andere activiteiten dan dienstencheques ontwikkelen uit onze steekproef verwijderd, omdat we niet in staat zijn om een onderscheid te maken tussen de financiële resultaten van hun dienstenchequeactiviteiten en de financiële resultaten van hun



andere activiteiten. We hebben verschillende criteria gebruikt om deze ondernemingen met meerdere activiteiten te identificeren: bedrijfsresultaat per dienstencheque van meer dan € 8 of minder dan € 10, bedrijfsinkomsten van meer dan € 35 per dienstencheque of een hoofdactiviteit (op basis van hun NACE-code) die zeer ver afstaat van de activiteiten die gewoonlijk in de dienstenchequesector worden uitgevoerd. Vervolgens hebben we op internet gezocht naar ondernemingen die aan minstens één van deze criteria voldeden om te bevestigen dat ze inderdaad andere activiteiten dan dienstencheques ontwikkelen. 52 ondernemingen zijn volgens deze procedure beschouwd als ondernemingen met meerdere activiteiten, waardoor de geanalyseerde populatie daalde tot 366 dienstenchequeondernemingen. We hebben dus 12,4% van de in 2022 actieve ondernemingen geïdentificeerd als ondernemingen met meerdere activiteiten, terwijl 10% van de ondernemingen die deelnamen aan onze enquête in 2023 verklaarden dat ze andere activiteiten dan dienstencheques ontwikkelden.

Wanneer de gegevens beschikbaar waren, hebben we tot slot een onderscheid gemaakt tussen de financiële resultaten van de ondernemingen op basis van hun omvang, hun type en de locatie van hun maatschappelijke zetel enerzijds en de evolutie van 2018 tot 2022 van de financiële cijfers van de 366 geselecteerde ondernemingen anderzijds. De evolutie van de rentabiliteit van de onderneming is ook vergeleken met de evolutie van de factoren die de rentabiliteit van het stelsel van de dienstencheques bepalen, met name de terugbetalingswaarde van een dienstencheque voor de onderneming, de loonkosten, de extra kosten voor klanten enzovoort.

A.1.4. Focusgroepen met huishoudhulpen

Een focusgroep is een techniek waarbij een semigestructureerd groepsgesprek wordt gevoerd, geleid door een neutrale gespreksleider, met als doel informatie te verzamelen over een beperkt aantal vragen. Deze gesprekstechniek is gebaseerd op de groepsdynamiek en laat toe om verschillende standpunten te verkennen en te stimuleren door middel van discussie. De uitwisseling bevordert het ontstaan van kennis, meningen en ervaringen als een kettingreactie. In het kader van de evaluatie van 2022 organiseerden we twee focusgroepen met 7 tot 8 dienstenchequehuishoudhulpen (voor elke focusgroep). Het doel van deze focusgroepen was om na te gaan hoe huishoudhulpen de crisis ervaren, welke moeilijkheden ze nog steeds ondervinden, welke hulpmiddelen ze eventueel missen en hoe ze zich hebben aangepast, vooral met het oog op de bezorgdheid van klanten.

A.1.5. 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 bedrijfskosten, 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 Brusselse 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 91: Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

A.1.6. Organisatie van een afsluitende workshop

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 rapport 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 eindrapport.



A.2 / Bijkomende tabellen en figuren

A.2.1. Dienstenchequeondernemingen

Tabel 12: Evolutie van het aantal nieuwe en beëindigde erkenningen tussen 2017 en 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nieuwe erkenningen	2	3	7	7	8	11
Beëindiging van erkenning ...	69	905	202	50	47	51
... wegens inactiviteit	1	890	176	40	30	48
... wegens financiële problemen	22	2	11	6	12	3
... vrijwillig	45	13	10	3	5	0
...na inspectie	1	0	5	1	0	0

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Tabel 13: Evolutie van het aantal terugbetaalde Brusselse dienstencheques aan de ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel volgens de locatie van hun maatschappelijke zetel

	2021		2022			
	Gemiddeld e	Mediaan	Gemiddelde	Variatie (%) 2021-2022	Mediaan	Variatie (%) 2021-2022
Brussel	49.820	22.871	59.418	+19%	28.660	+25%
Wallonië	2166	274	3529	+63%	335	+22%
Vlaanderen	16.016	1967	19.699	+23%	1761	-10%

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

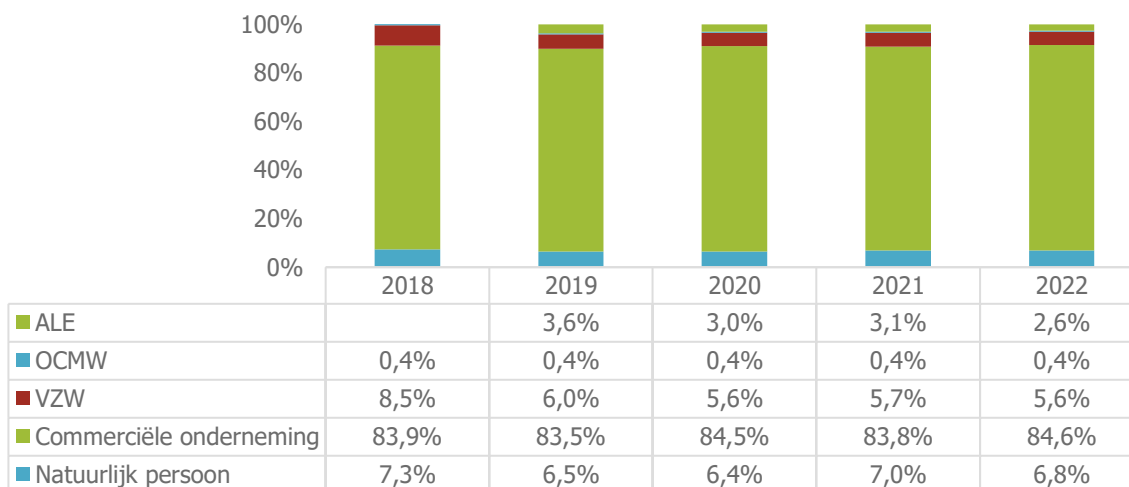
Tabel 14: Statistische verdeling van het aantal werknemers van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels dienstenchequestelsel

	2020 N=538	2021 N=503	2022 N=497
1ste kwartiel	38	34	25
Mediaan	82	85	62
3de kwartiel	208	225	134

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



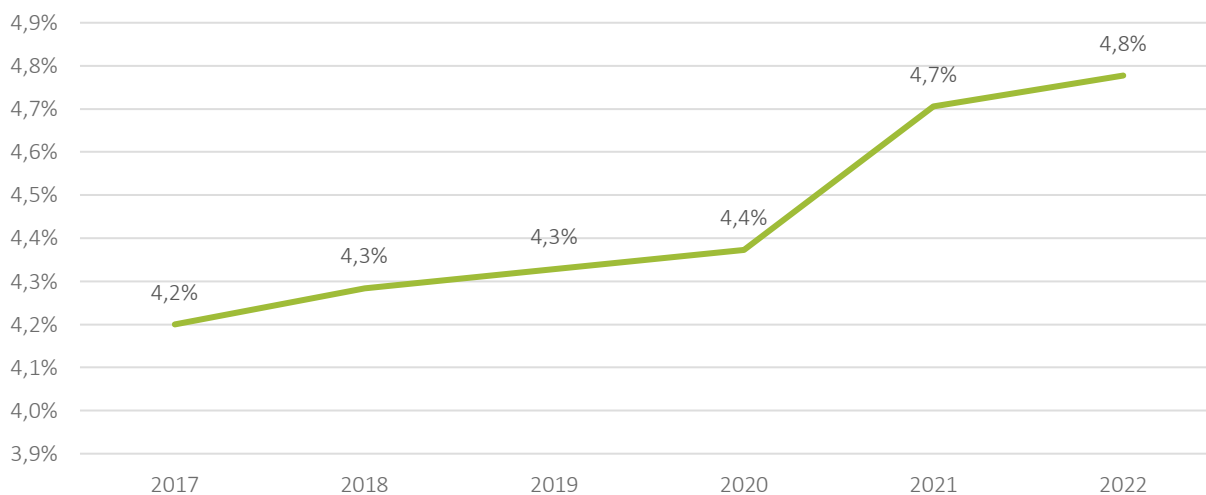
Figuur 92: Evolutie van de verdeling per rechtsvorm van de in Brussel gevestigde ondernemingen die in de loop van het jaar ten minste één Brusselse dienstencheque hebben uitgegeven



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

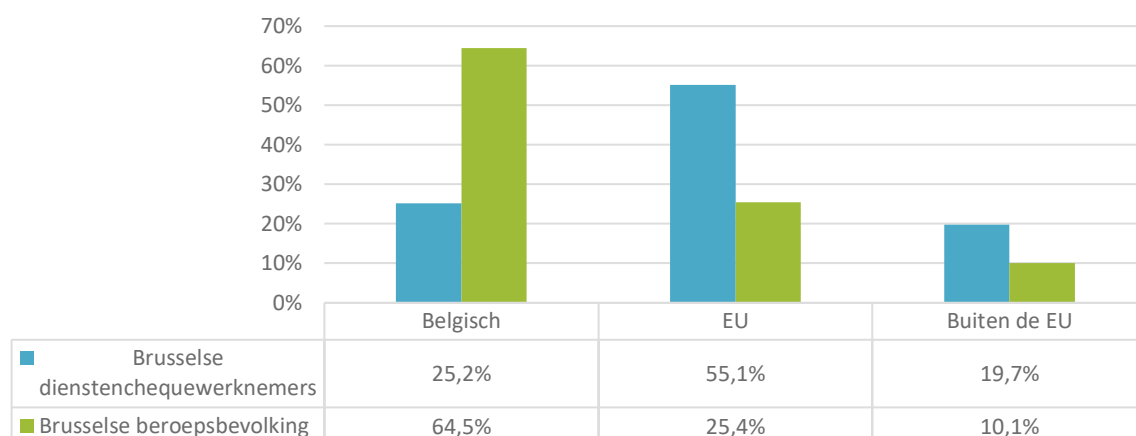
A.2.2. Dienstenchequewerknemers

Figuur 93: Evolutie van het aandeel van de mannelijke werknemers die werkzaam zijn in het Brusselse dienstenchequestelsel (2017-2022)



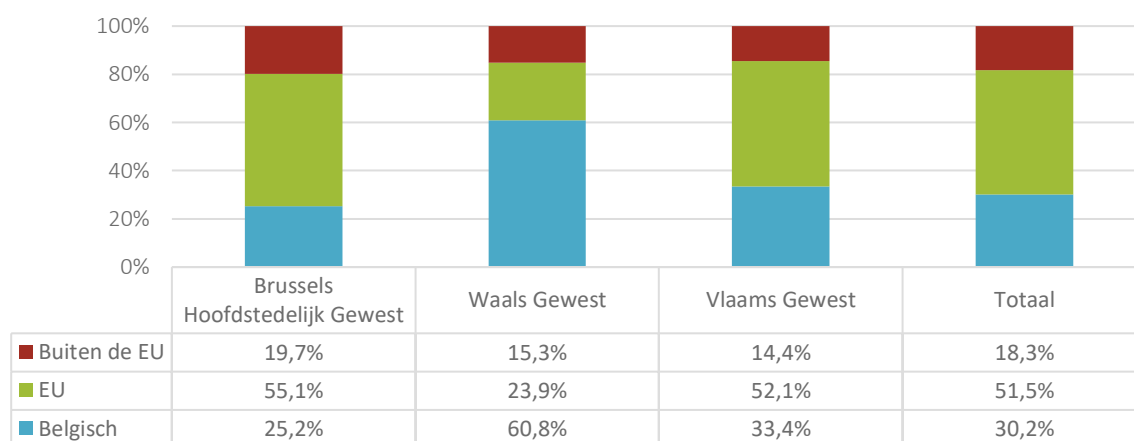
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 94: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de Brusselse beroepsbevolking op basis van hun nationaliteit



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ. De cijfers over de Brusselse beroepsbevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

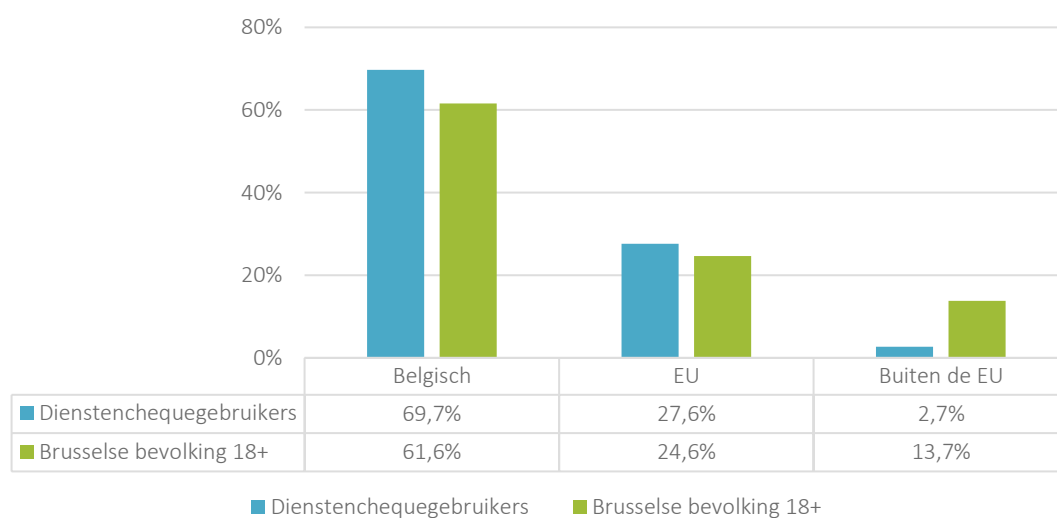
Figuur 95: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2022 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van hun nationaliteit en gewest van woonplaats



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van de KSZ

A.2.3. Dienstenchequegebruikers

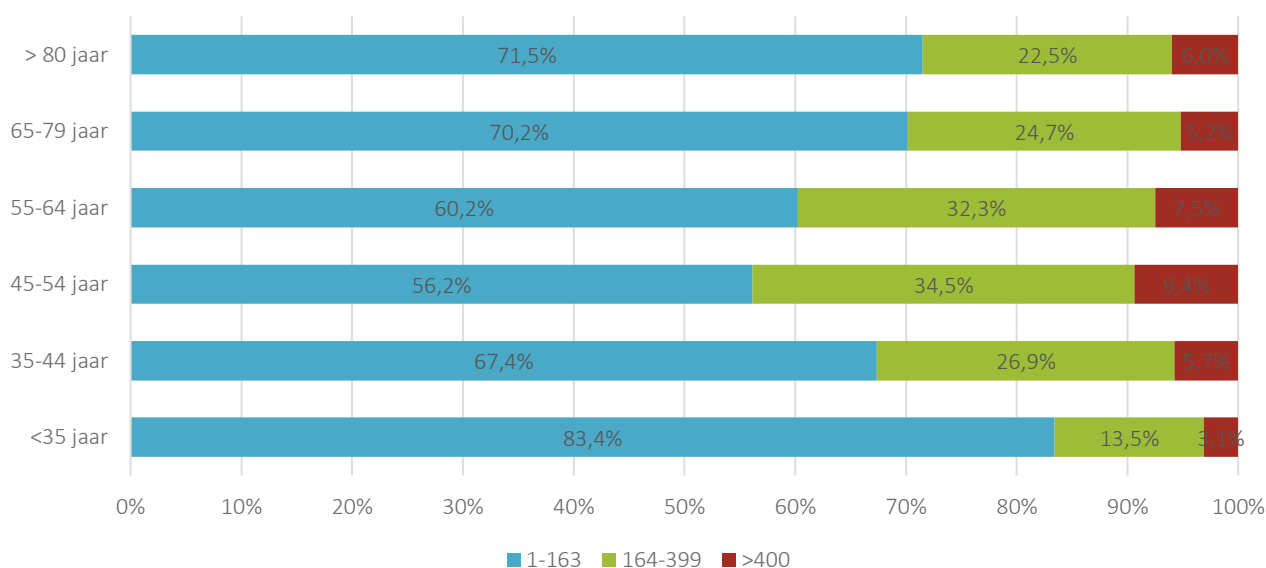
Figuur 96: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2022 en Brusselse bevolking op basis van nationaliteit



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo en de KSZ. De cijfers over de Brusselse bevolking van 18 jaar en ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal van 2021 (laatste beschikbare gegevens)

A.2.3. Aangekochte dienstencheques

Figuur 97: Aantal aangekochte dienstencheques op basis van de leeftijd van de Brusselse gebruikers in 2022



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

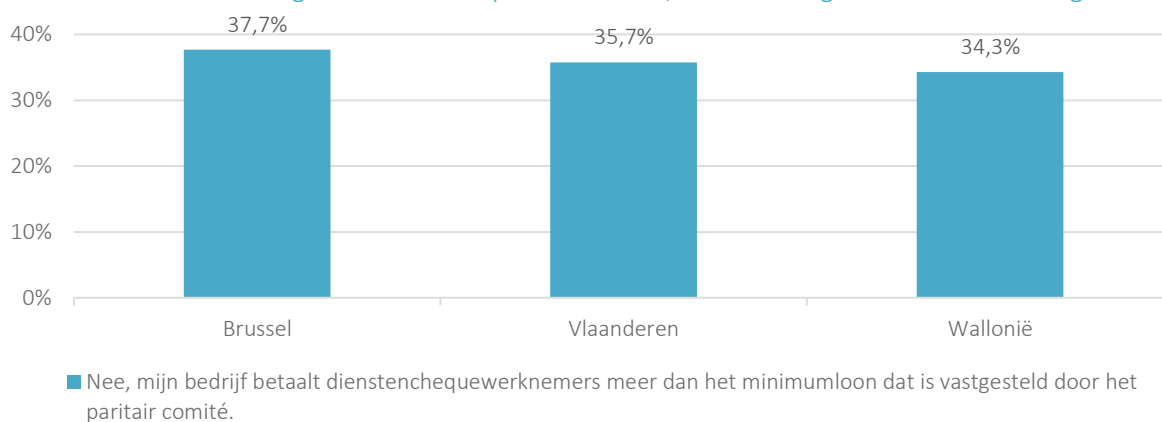
Tabel 15: Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques op basis van hun leeftijd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2019		2020		2021		2022		Groeipercantage 2021-2022
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	13.602	77,2%	13.553	80,0%	14.788	82,7%	15.719	85,1%	6,3%
Tussen 35 en 44 jaar	18.002	68,3%	18.394	72,6%	19.944	76,8%	21.492	79,9%	7,8%
Tussen 45 en 54 jaar	12.911	57,0%	13.888	61,9%	14.953	66,2%	16.630	70,2%	11,2%
Tussen 55 en 64 jaar	7566	45,9%	8325	50,8%	9318	55,7%	10.433	60,0%	12,0%
Tussen 65 en 79 jaar	5356	31,9%	6163	36,8%	7091	41,2%	7939	45,2%	12,0%
≥ 80 jaar	1848	18,6%	2217	22,4%	2518	25,6%	2873	29,0%	14,1%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo, verdeling op basis van de woonplaats van de gebruikers

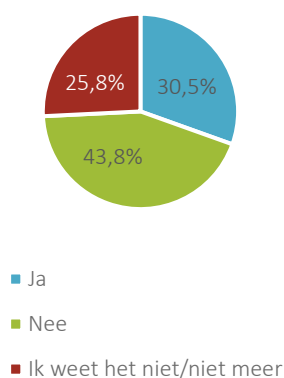
A.2.4. Aanvullende figuren uit de enquête

Figuur 98: Aandeel van de ondernemingen die hun werknemers meer betalen dan de verplichte minimumlonen zoals vastgesteld door het paritair comité, naar omvang van de onderneming



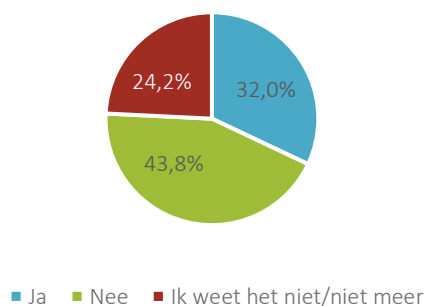
Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 99: Aandeel van de ondernemingen die gebruik hebben gemaakt van de steunmaatregelen voor dienstenchequeondernemingen van het Waals Gewest in het kader van de COVID-19-crisis



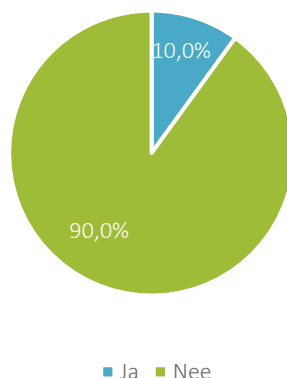
Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 100: Aandeel van de ondernemingen die gebruik hebben gemaakt van de steunmaatregelen voor dienstenchequeondernemingen van het Vlaams Gewest in het kader van de COVID-19-crisis



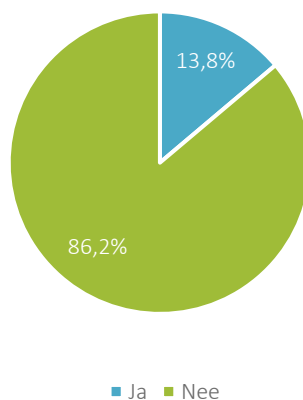
Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 101: Aandeel van de ondernemingen die goederen en diensten aanbieden buiten de dienstenchequesector



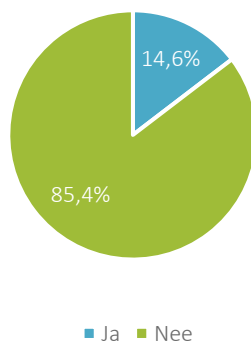
Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 102: Aandeel van de ondernemingen met een andere erkenning dan die voor dienstenchequeactiviteiten (bijv. gezinshulpdienst, sociale onderneming enzovoort)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

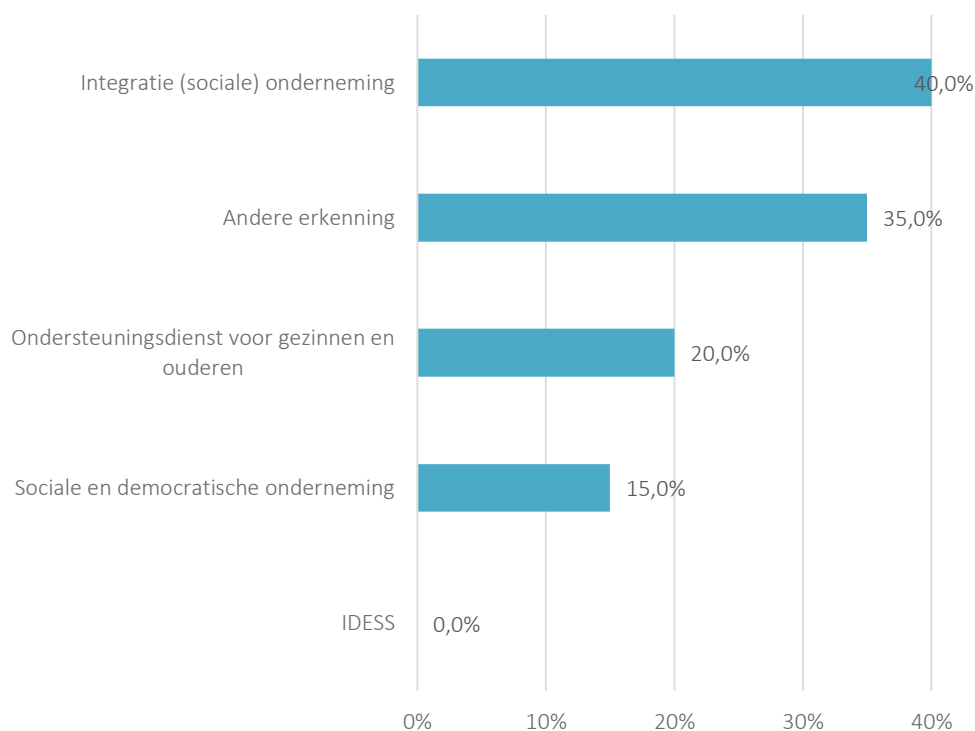
Figuur 103: Aandeel van de ondernemingen die deel uitmaken van een grotere groep, organisatie, vennootschap of holding



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

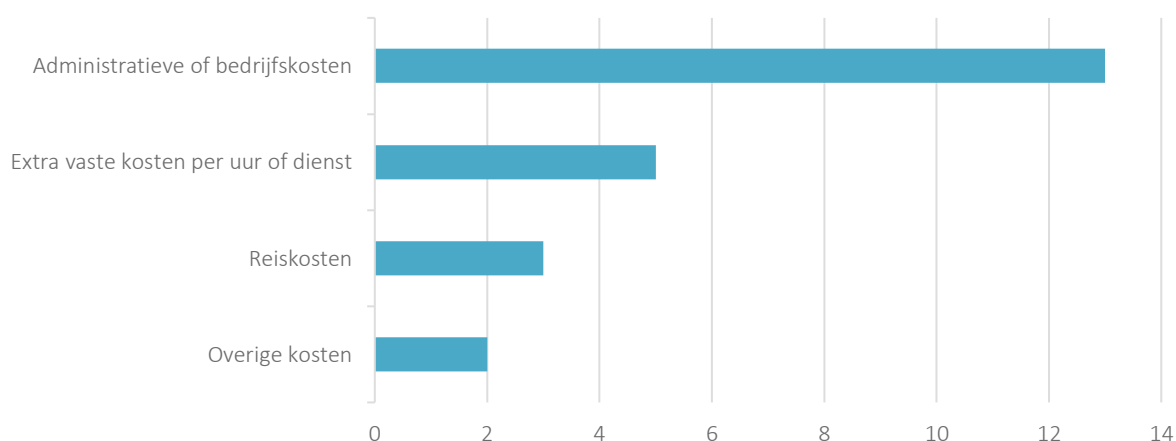


Figuur 104: Andere erkenningen in verband met dienstenchequeactiviteiten waarover de ondernemingen beschikken (vraag gesteld aan de ondernemingen die verklaarden dat ze andere erkenningen hadden)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 105: Soort(en) extra kosten die door dienstenchequeondernemingen in rekening worden gebracht (vraag gesteld aan ondernemingen die verklaarden extra kosten aan hun klanten in rekening te brengen)



Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Tabel 16: Algemene evaluatie van de rentabiliteit van de dienstenchequeactiviteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van het type onderneming

	Absoluut onrendabel	Eerder onrendabel	Noch rendabel noch onrendabel	Eerder rendabel	Zeet rendabel	Ik weet het niet
Handelsonderneming	5,4%	17,4%	41,3%	17,4%	s.d.	18,5%
Vzw	0,0%	33,3%	40,0%	6,7%	s.d.	20,0%
OCMW	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	s.d.	50,0%
PWA	0,0%	27,3%	36,4%	0,0%	s.d.	36,4%
Totaal	4,2%	20,0%	40,8%	14,2%	s.d.	20,8%

Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Tabel 17: Algemene evaluatie van de rentabiliteit van de dienstenchequeactiviteiten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op basis van de omvang van de onderneming

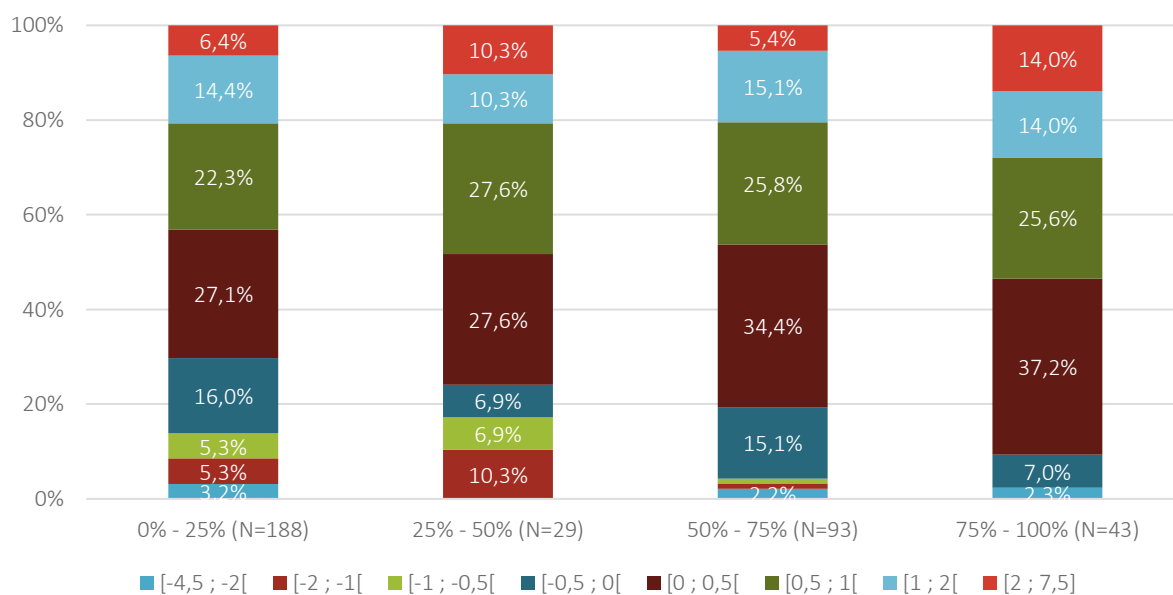
Omvang van onderneming	Absoluut onrendabel	Eerder onrendabel	Noch rendabel noch onrendabel	Eerder rendabel	Zeet rendabel	Ik weet het niet
< 10	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	s.d.	75,00%
10 - 49	2,2%	26,7%	37,8%	8,9%	s.d.	24,44%
50 - 249	4,2%	16,7%	47,9%	16,7%	s.d.	14,58%
> 250	9,5%	19,0%	33,3%	23,8%	s.d.	14,29%
Algemeen totaal	4,2%	20,3%	40,7%	14,4%	s.d.	20,34%

Bron: IDEA Consult op basis van een enquête onder 130 ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



A.2.4. Aanvullende figuren uit de financiële analyse

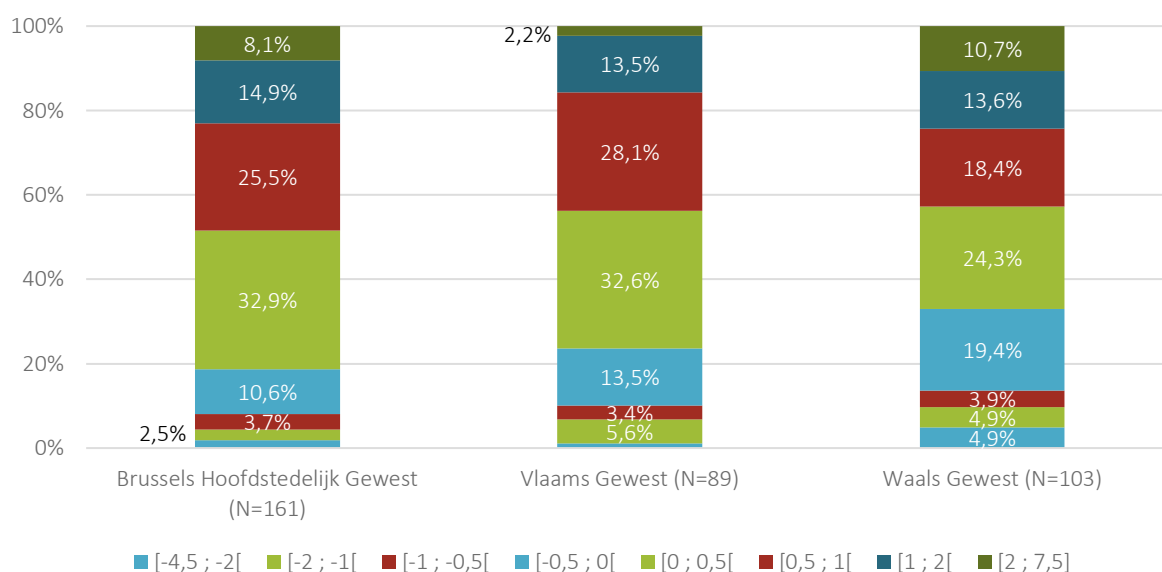
Figuur 106: Verdeling van de bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van het marktaandeel in Brussel



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

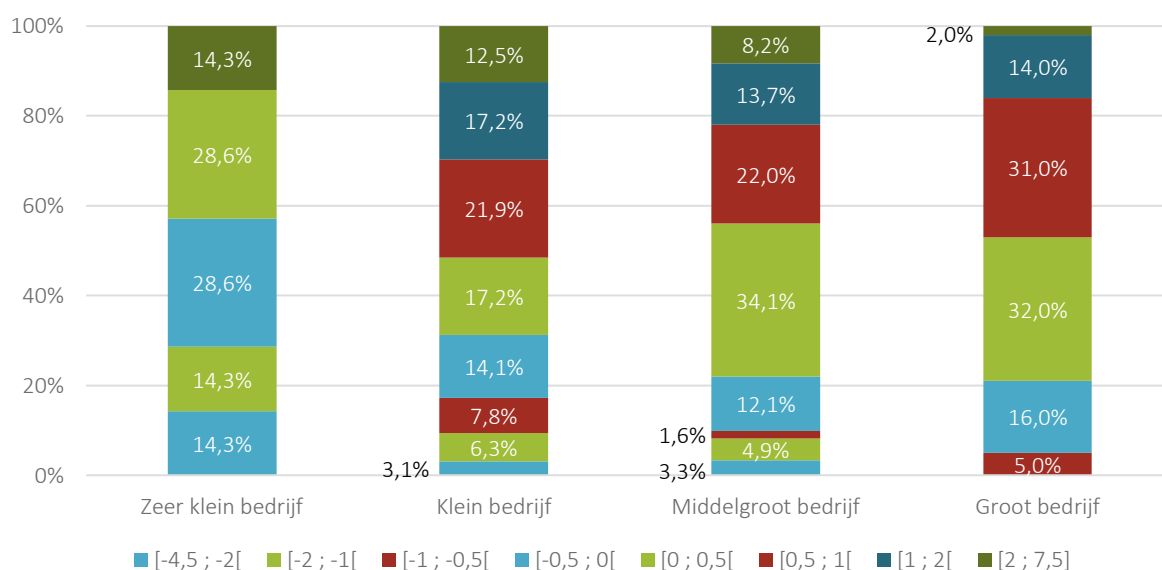


Figuur 107: Verdeling van de bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van het gewest van de maatschappelijke zetel



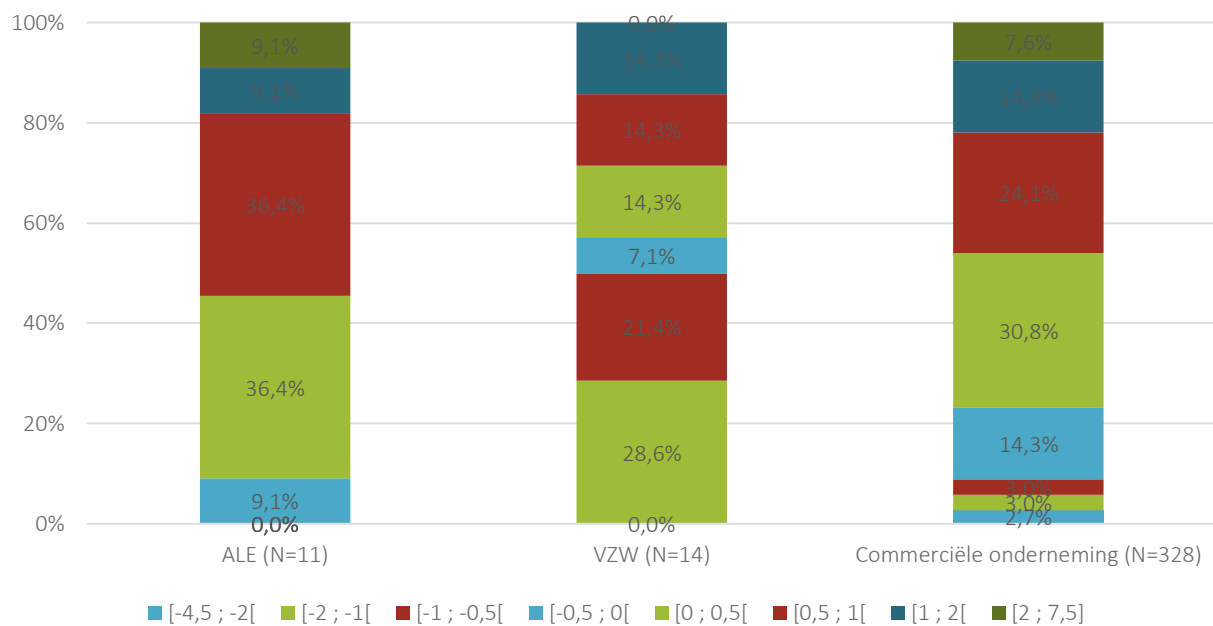
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 108: Verdeling van de bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van de omvang van de onderneming



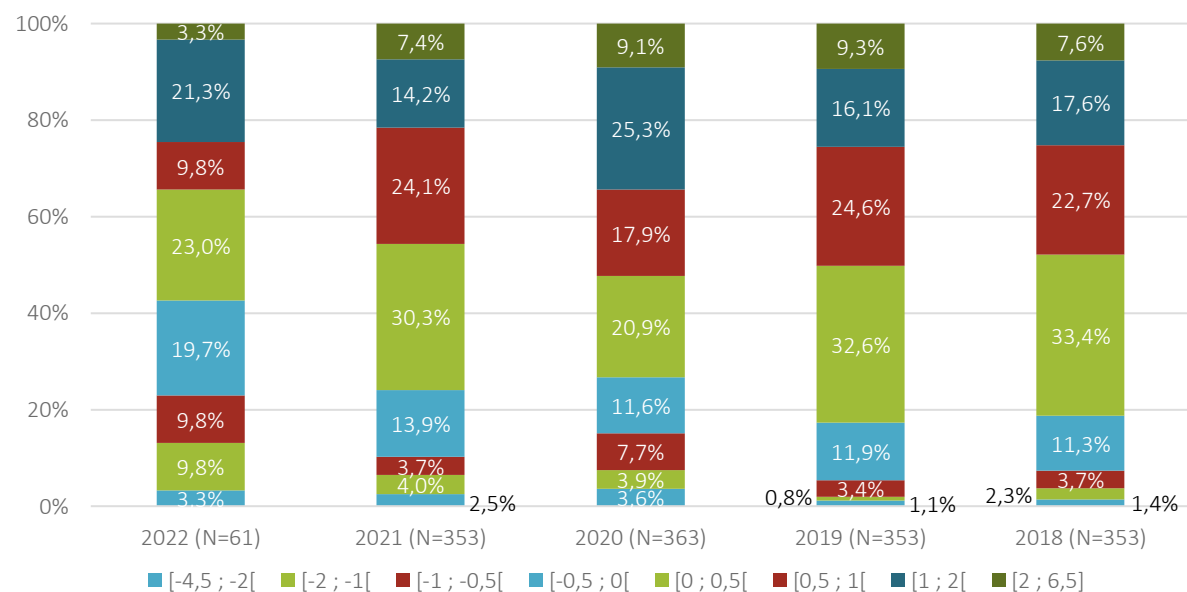
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 109: Verdeling van de bedrijfsresultaten per dienstencheque in 2021 op basis van het type onderneming



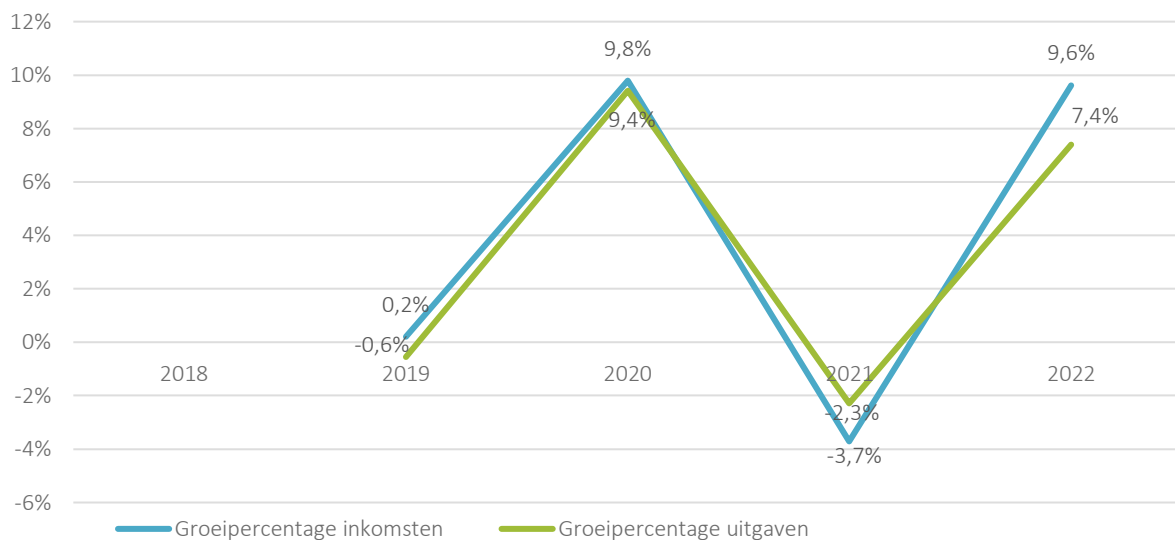
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 110: Evolutie van 2018 tot 2022 van de verdeling van de ondernemingen die in Brussel actief zijn op basis van hun bedrijfsresultaten per dienstencheque



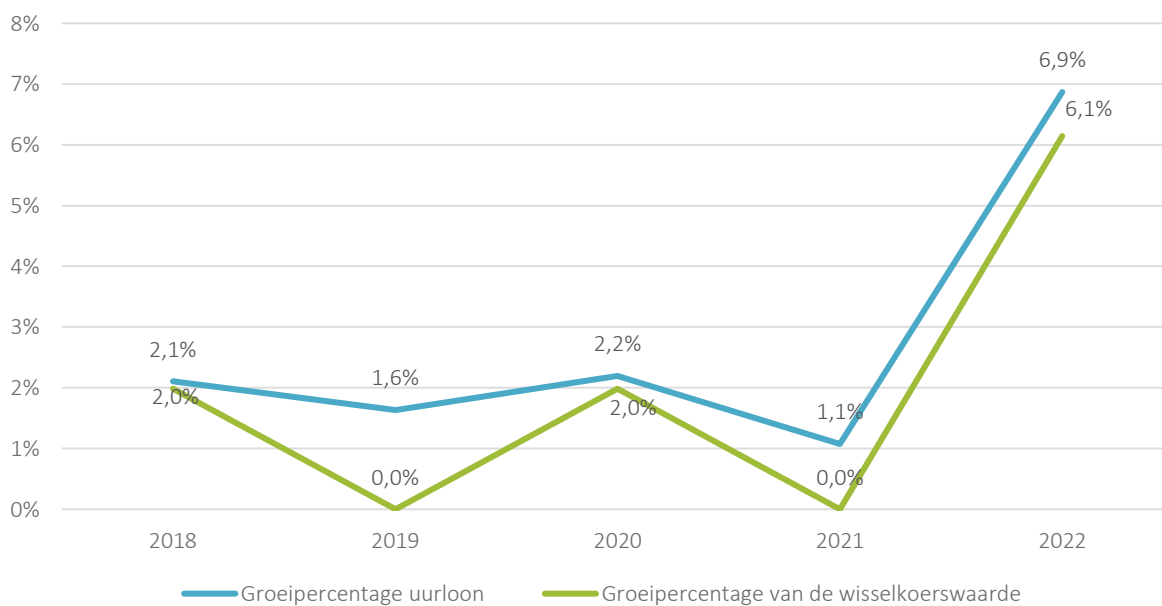
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 111: Evolutie van 2018 tot 2022 van het jaarlijkse groeipercentage van de gemiddelde bedrijfsinkomsten en -kosten per dienstencheque van de ondernemingen die in Brussel actief zijn



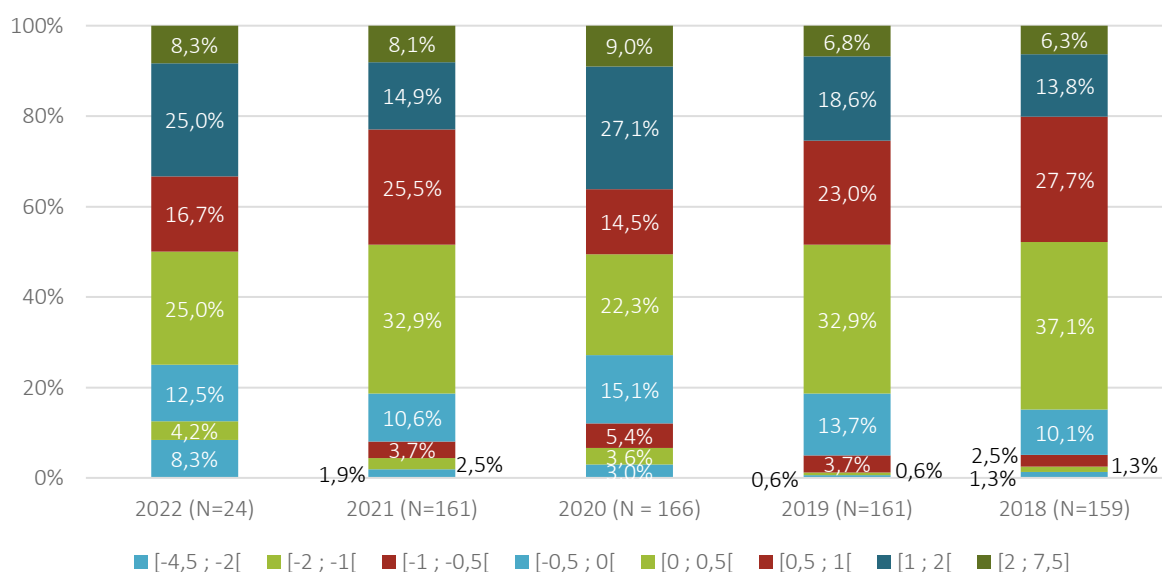
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 112: Evolutie van 2018 tot 2022 van het jaarlijkse groeipercentage van de gemiddelde bruto-uurlonen van de Brusselse dienstenchequewerknemers en van de terugbetalingswaarde van een Brusselse dienstencheque in juni van elk jaar



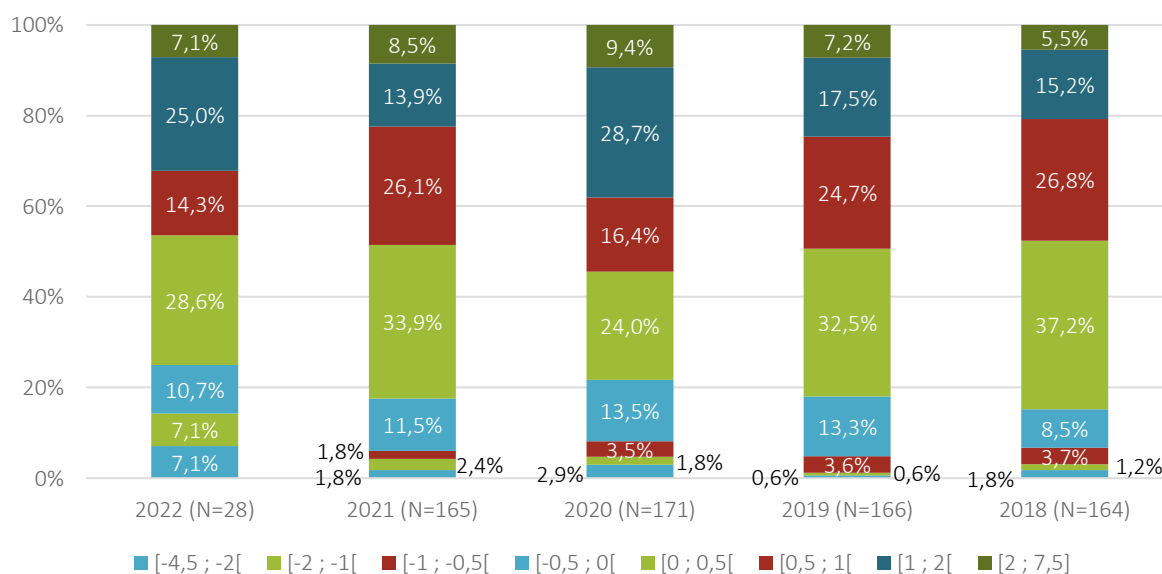
Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 113: Evolutie van 2018 tot 2022 van de verdeling van de Brusselse ondernemingen die in Brussel actief zijn op basis van hun bedrijfsresultaten per dienstencheque



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo

Figuur 114: Evolutie van 2018 tot 2022 van de verdeling van de ondernemingen met een minimaal activiteitenvolume van 25% in Brussel op basis van het niveau van hun bedrijfsresultaten per dienstencheque



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens van Sodexo