



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

Eindrapport | Oktober 2018

In opdracht van

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
Brussel Economie en Werkgelegenheid

Auteurs:

Daphné Valsamis
Emmanuelle Perin

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*

member of
IDEAGROUP



Inhoudsopgave

DEEL 1 Context van de evaluatie	4
1 / Inleiding	5
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	6
3 / Methodologie van de evaluatie	10
 DEEL 2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	 11
1 / Inleiding	12
2 / Het stelsel van de dienstencheques in 2017	13
3 / De dienstenchequeondernemingen	14
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen	14
3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen	18
4 / De dienstenchequewerknemers	23
4.1. Aantal dienstenchequewerknemers	23
4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers	24
5 / De dienstenchequegebruikers	36
5.1. Aantal dienstenchequegebruikers	37
5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers	40
6 / Aangekochte dienstencheques	49
6.1. Aantal aangekochte dienstencheques	50
6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques	54

DEEL 3 Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector **60**

1 /	Inleiding	61
2 /	Wettelijk en sectoraal kader	62
3 /	De verschillende dimensies van de kwaliteit van het werk	66
3.1.	Loon- en arbeidsvoorwaarden	66
3.2.	Kenmerken van het beroep van huishoudhulp	76
3.3.	Omkadering en ontwikkeling van competenties	84
3.4.	Doorgroeimogelijkheden van de dienstenchequewerknemers	88

DEEL 4 De kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **92**

1 /	Inleiding	93
2 /	Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques	95
3 /	Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques	96
4 /	Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques	97

DEEL 5 Conclusies en aanbevelingen **98**

1 /	Belangrijkste conclusies betreffende de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017	99
2 /	Belangrijkste vaststellingen betreffende de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017	101
3 /	Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017	103
4 /	Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	104

BIJLAGEN **107**

Bijlage 1 /	Extra tabellen en figuren	108
-------------	---------------------------	-----



DEEL 1

Context van de evaluatie

1 / Inleiding

Dit document is het evaluatieverslag 2017 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De "dienstencheques" werden in België ingevoerd door de federale wet van 20 juli 2001 "tot bevordering van buurtdiensten en -banen". Naar aanleiding van de 6e staatshervorming werd op 1 juli 2014 het beheer van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten overgedragen. Zo is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds januari 2015 bevoegd voor alle politieke, economische en financiële beslissingen met betrekking tot de dienstenchequesector waarbij het bestuur Brussel Economie en Werkgelegenheid van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel belast is met het administratief beheer van het stelsel.

Overeenkomstig artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 moet een jaarlijks evaluatieverslag van het stelsel worden opgemaakt. Zo bepaalt de wet dat de Minister bevoegd voor de werkgelegenheid uiterlijk in oktober een jaarlijks evaluatieverslag inzake het stelsel van de dienstencheques opmaakt. Dit evaluatieverslag moet minstens de volgende aspecten behandelen:

- ▶ het werkgelegenheidseffect van de maatregel;
- ▶ de totale bruto- en nettokosten van de maatregel;
- ▶ de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden.

In dit evaluatieverslag, uitgevoerd in opdracht van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (Brussel Economie en Werkgelegenheid), stellen wij de resultaten voor van de evaluatie 2017 van het stelsel van de dienstencheques.

Dit verslag brengt een analyse van de volgende aspecten:

- ▶ Deel 2 biedt een analyse van *het Brussels stelsel van de dienstencheques* op basis van indicatoren betreffende het aantal en de kenmerken van de erkende ondernemingen, van de werknemers, van de gebruikers van de dienstencheques en van de aangekochte dienstencheques;
- ▶ Deel 3 gaat dieper in op *de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector* op basis van de administratieve gegevens en van een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de arbeidsvoorwaarden;
- ▶ Deel 4 brengt een *raming van de totale brutokosten* alsook *van de terugverdieneffecten*;
- ▶ Ten slotte stelt deel 5 *de conclusies en aanbevelingen* voor.

In de volgende sectie geven wij een korte beschrijving van het stelsel van de dienstencheques, alsook van de huidige uitdagingen ervan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Vervolgens worden de gebruikte benadering en methode voor de gegevensverzameling in detail toegelicht.



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

Deze sectie geeft een korte schets van het stelsel van de dienstencheques en van de erop toepasselijke regelgeving in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het stelsel van de dienstencheques: een driehoekssysteem

De "dienstencheques" zijn een initiatief van de Belgische Federale Staat uitgevoerd door de wet 20 juli 2001 "tot bevordering van buurtdiensten en -banen".

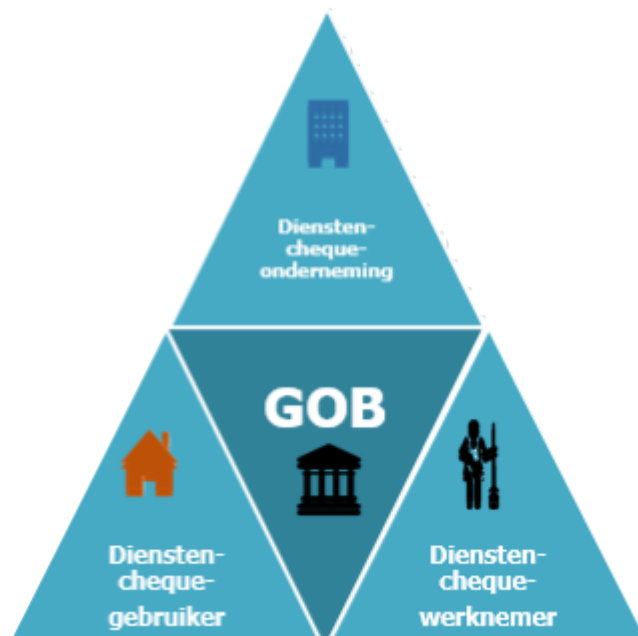
Oorspronkelijk werd het stelsel opgevat als een werkgelegenheidsmaatregel met een driedig doel:

- ▶ De bevordering van de tewerkstellingsgraad van (laaggeschoolde) doelgroepen die het verst van de arbeidsmarkt verwijderd zijn;
- ▶ De beperking van zwart- of grijswerk (informele economie);
- ▶ De bevordering van het evenwicht tussen werk en privéleven voor de gezinnen.

Concreet is de dienstencheque een betaalmiddel waarmee particulieren (de gebruikers) naar keuze een beroep kunnen doen op een erkende onderneming van buurtdiensten, overwegend van huishoudelijke aard. De dienstencheques kunnen bij een uitgiftebedrijf worden aangekocht en genieten een financiële tegemoetkoming van de overheid. De prestaties worden geleverd door werknemers tewerkgesteld met arbeidsovereenkomst bij een erkende dienstenchequeonderneming.

Zoals weergegeven in de onderstaande figuur, kenmerkt het stelsel van de dienstencheques zich door een driehoekssysteem waarvan de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel de spil is en bevoegd is voor deze maatregel.

Figuur 1: Het driehoekssysteem van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

De [Brusselse Hoofdstedelijke Regering](#) bepaalt de hoofdparameters van de maatregel afhankelijk van de doelstellingen van het Gewest, bijvoorbeeld: de prijs van de dienstencheques, het bedrag van de belastingaftrek, het maximaal aantal dienstencheques, het toegestane soort activiteiten, de opleidingsverplichtingen, enz.

De drie andere stakeholders van het systeem:

- ▶ De **dienstenchequewerknemers** die in het kader van een specifieke arbeidsovereenkomst huishoudhulpdiensten verrichten voor Brusselse gezinnen.
- ▶ De **dienstenchequegebruikers** die een beroep doen op huishoudhulpdiensten. Het betreft personen die woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ▶ De **dienstenchequeondernemingen** die optreden als tussenpersoon tussen de dienstenchequewerknemers en de dienstenchequegebruikers en die ook belast zijn met de omkadering en opleiding van hun dienstenchequewerknemers.

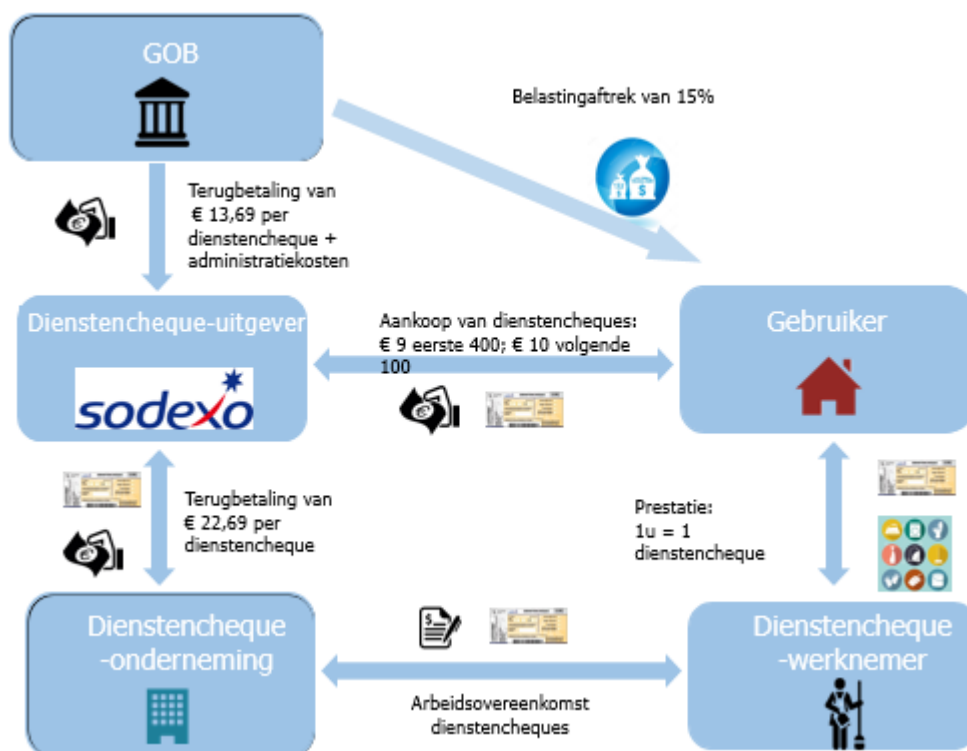
De diensten die in het kader van de dienstencheques kunnen worden verricht, omvatten meer bepaald:

- ▶ **Prestaties verricht in de woning van de gebruiker:** reinigen van de woning, met inbegrip van ramen wassen, wassen, strijken, occasioneel klein naaiwerk, bereiden van maaltijden;
- ▶ **Prestaties verricht buiten de woning van de gebruiker:**
 - ▷ boodschappen doen voor de gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien;
 - ▷ het begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit;
 - ▷ strijken, met inbegrip van verstelwerk van het te strijken linnengoed.

Om de houdbaarheid van het stelsel te garanderen, genieten de erkende ondernemingen overheidssteun voor de dienstencheques om de kosten van de verrichte prestaties gedeeltelijk te dekken. Naar aanleiding van de indexering werden de dienstencheques uitgegeven vanaf 1 juni 2017 terugbetaald ten belope van € 22,69. Per kalenderjaar kan een gebruiker 500 dienstencheques bestellen, de eerste 400 tegen € 9 en de laatste 100 tegen € 10.

De onderstaande figuur geeft de organisatie weer van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Gewest:

Figuur 2: Organisatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017



Bron: IDEA Consult

In 2014, naar aanleiding van de 6e staatshervorming, werd het beheer van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten overgedragen. Sindsdien is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevoegd voor alle politieke, economische en financiële beslissingen met betrekking tot de dienstenchequesector. Na een overgangsperiode werd het volledig operationeel beheer van het stelsel toevertrouwd aan Brussel Economie en Werkgelegenheid, een van de besturen van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

Meer bepaald is het Brussel Gewest voortaan belast met de volgende opdrachten:

- ▶ Het **financieel en operationeel beheer** van het gehele stelsel;
- ▶ Het **beheer van het gewestelijk Opleidingsfonds** dienstencheques;
- ▶ De **aanstelling van het dienstencheque-uitgiftebedrijf** voor de gebruikers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ De **bepaling van de voorwaarden voor de erkenning** van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Gewest, alsook de voorwaarden voor de toekenning, de weigering en de intrekking van erkenningen;
- ▶ De **bepaling van de drempel van de belastingaftrek** van de dienstencheques voor de gebruikers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ De **controle van de dienstenchequeondernemingen** die actief zijn op het Brussels grondgebied;
- ▶ De follow-up **van de jaarlijkse evaluatie** van het stelsel.

Sinds de overdracht aan de bevoegdheid van de gewesten, heeft de Brusselse Hoofdstedelijke Regering haar eigen regelgeving ingevoerd:

- ▶ Ze werd **de belastingaftrek** ten gunste van de gebruikers **in 2016 verlaagd tot 15%** versus 30% ervoor, wat overeenstemt met een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque (versus € 2,70). In het Waals Gewest werd het stelsel al vanaf 2015 gewijzigd met een verlaagde belastingaftrek tot 10% voor de eerste 150 dienstencheques uitgegeven over het jaar. Het Vlaams Gewest daarentegen heeft de belastingaftrek gehandhaafd op 30%.
- ▶ **De verplichting van een dienstenchequeonderneming waarbij per kwartaal 60% van de nieuwe aanwervingen uitkeringsgerechtigde volledig werklozen** of leefloongerechtigden moeten zijn, **werd versoepeld**. Vanaf 1 januari 2016 wordt de berekening van het quotum uitgevoerd op jaarbasis en wordt voor elke vestigingseenheid de voorwaarde van uitkeringsgerechtigde volledig werkloze vervangen door de inschrijving als niet-werkende werkzoekende. In Vlaanderen werd deze verplichting opgeheven.
- ▶ **De opleidingen** bestemd voor de dienstenchequewerknemers en die een gedeeltelijke terugbetaling van het Opleidingsfonds dienstencheques kunnen genieten, werden in 2017 **uitgebreid**. De opleidingen die in aanmerking komen voor een terugbetaling zijn niet alleen de opleidingen verbonden aan de functie van de dienstenchequewerknemer, maar alle opleidingen die tot doel hebben de werknemers te helpen om zich beroepshalve te ontwikkelen, zowel in de dienstenchequesector als in elke andere sector.
- ▶ Sinds **1 januari 2018** werd een aantal **nieuwe maatregelen** ingevoerd ter bevordering van de werkgelegenheid, de opleiding en de diversiteit binnen de dienstenchequeondernemingen:
 - ▷ Ten eerste, in geval van indexering **zullen de ondernemingen een hogere terugbetaling kunnen genieten** van de dienstencheques mits zij de volgende **drie voorwaarden** vervullen:
 - de vestigingseenheid van de erkende onderneming heeft in verhouding tot de in de loop van het jaar aangeworven "dienstenchequewerknemers" 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden tewerkgesteld.
 - de onderneming heeft het "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector" ondertekend en een exemplaar aan het Brussels bestuur verzonden;
 - Indien de onderneming in 2017 minstens 2.000 dienstencheques bij Sodexo heeft ingeleverd, moet zij voor haar "dienstenchequewerknemers" over een opleidingsplan beschikken dat door de commissie van het Opleidingsfonds dienstencheques werd goedgekeurd:

- ▷ Om als **dienstenchequeonderneming te worden erkend** moet de onderneming **twee extra voorwaarden vervullen**:
 - De onderneming verbindt zich ertoe elke vorm van discriminatie te verwerpen, diversiteit te bevorderen en om de vijf jaar het "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector" te ondertekenen;
 - Voorts werden voor de bestuurders van de onderneming nieuwe voorwaarden gesteld. Zij mogen noch ontzet zijn uit hun burgerlijke en politieke rechten, noch veroordeeld zijn geweest voor enig misdrijf op fiscaal of sociaal vlak of in het kader van de regelgeving op de dienstencheques. Overigens moeten alle personen die bevoegd zijn de onderneming te verbinden een verklaring op erewoord ondertekenen die de onderneming bewaart.
- ▷ Ten slotte zal, onder bepaalde voorwaarden, de erkende onderneming na 5 jaar **de borgsom** terugbetaald krijgen. Eventuele schulden zullen van dit bedrag worden afgetrokken.

3 / Methodologie van de evaluatie

Voor de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017, passen wij drie onderscheiden onderzoeksmethoden toe, namelijk de analyse van de administratieve gegevens, de analyse van de kosten en de terugverdieneffecten en de kwalitatieve analyse van de kwaliteit van het werk van de dienstenchequewerknemers.

- ▶ **Analyse van de administratieve gegevens:** Deze analyse omvat de verzameling en de analyse van alle beschikbare administratieve gegevensbronnen. Het betreft onder meer de gegevens betreffende het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, het aantal aangekochte dienstencheques, maar ook de gegevens en profielkenmerken van de dienstenchequewerknemers en -gebruikers. Voor de kwantitatieve gegevens zijn onze belangrijkste bronnen Sodexo, de GOB, de RSZ en de RSZPPO. Wanneer de gegevens vergelijkbaar zijn, trekken wij vergelijkingen in de tijd en tussen de gewesten (2016 is het laatste jaar dat gegevens in de drie gewesten beschikbaar zijn). Overigens, wat de gegevens van de dienstenchequewerknemers en -gebruikers betreft, werden deze gegevens op basis van het rijksregisternummer gekruist met de gegevens van de KSZ. Uit deze kruising kunnen gedetailleerde gegevens worden getrokken betreffende het profiel van de dienstenchequewerknemers en -gebruikers, maar ook betreffende de kwaliteit van het werk van de dienstenchequewerknemers en hun beroepsparcours voor en na hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques.
- ▶ **Analyse van de kosten en van de terugverdieneffecten van de maatregel:** Om de kosten en de terugverdieneffecten van de maatregel te berekenen, moeten de verschillende parameters in aanmerking worden genomen die tussenkomen in de begrotingskosten van het stelsel voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar moet ook rekening worden gehouden met de elementen die directe en indirecte terugverdieneffecten kunnen genereren.
- ▶ **Kwalitatieve analyse van de arbeidsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers:** Om de arbeidsvoorwaarden van de Brusselse dienstenchequewerknemers grondig te kunnen analyseren, hebben wij eerst diepgaande gesprekken georganiseerd met de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden van het Algemeen Christelijk Vakverbond (ACV), van het Algemeen Belgisch Vakverbond (ABVV) en van de Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België (ACLVB). Vervolgens hebben wij twee gespreksgroepen georganiseerd, elk samengesteld uit 8 tot 10 vakbondsafgevaardigden die bij de verschillende soorten dienstenchequeondernemingen zijn tewerkgesteld. Overigens hebben wij deze gegevens aangevuld met de resultaten van de studie uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van het Sectoraal Vormingsfonds betreffende het welzijn van de dienstenchequewerknemers en gepubliceerd in september 2018¹.

¹ "Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector: studie rond het welzijn van dienstenchequewerknemers", studie uitgevoerd in opdracht van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques.





DEEL 2

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



1 / Inleiding

Deel twee van het verslag analyseert de verschillende kerncijfers betreffende de ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017. Daarnaast voeren wij een meer gedetailleerde analyse uit van het profiel van de verschillende stakeholders van het stelsel. Hiertoe baseren wij ons op de gegevens van de verschillende administratieve bronnen die wij systematisch in het verslag vermelden.

Wij wijzen er ook op dat de vermelde gegevens op de volgende benaderingen berusten:

- ▶ **De Brusselse gegevens:** zijn gebaseerd op de lijst van de ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd voor een prestatie verricht in 2017, ongeacht waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is. Deze ondernemingen worden aangemerkt als ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij de evaluaties uitgevoerd in 2014 en 2015 hadden wij de Brusselse ondernemingen geïdentificeerd volgens hun maatschappelijke zetel en niet volgens het gewest van de ingeleverde dienstencheque. Deze indicator kan dus niet in de tijd worden vergeleken. Met het oog op hun temporele vergelijking, analyseren wij echter ook het aantal erkende ondernemingen volgens de vestigingsplaats van zijn maatschappelijke zetel.
- ▶ **De Brusselse werknemers:** het totaal aantal werknemers is gebaseerd op de gegevens van de RSZ en van de RSZPPO die alle werknemers identificeren die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques (zonder het gewest in aanmerking te nemen waar het werk wordt uitgevoerd) alsook de woonplaats van de werknemers. Deze gegevens kunnen in de tijd worden vergeleken, maar verschillen iets op niveau van het aantal werknemers volgens de gegevens van de RVA opgenomen in het verslag 2014-2015. Voor de profielgegevens van deze werknemers baseren wij ons op een kruising tussen de gegevens van Sodexo en van de KSZ op basis van het rijksregisternummer van deze werknemers. Deze kruising werd uitgevoerd voor alle werknemers die actief zijn in Brussel of, met andere woorden, die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd. Voor deze werknemers kan ook een onderscheid worden gemaakt tussen de werknemers die al dan niet in Brussel wonen.
- ▶ **De Brusselse gebruikers:** het aantal gebruikers wordt geïdentificeerd volgens hun woonplaats op basis van het adres dat zij aan Sodexo hebben meegedeeld. Deze indicator werd niet gewijzigd en kan dus in de tijd worden vergeleken. Voor de profielgegevens van de gebruikers baseren wij ons op een kruising tussen de gegevens van Sodexo en van de KSZ op basis van het rijksregisternummer.
- ▶ **De aangekocht dienstencheques:** de gegevens betreffende het aantal en de kenmerken van de dienstencheques zijn afkomstig van Sodexo. Deze indicatoren werden niet gewijzigd en kunnen dus in de tijd worden vergeleken.

In de volgende hoofdstukken analyseren wij in detail de gegevens voor elk van deze stakeholders.



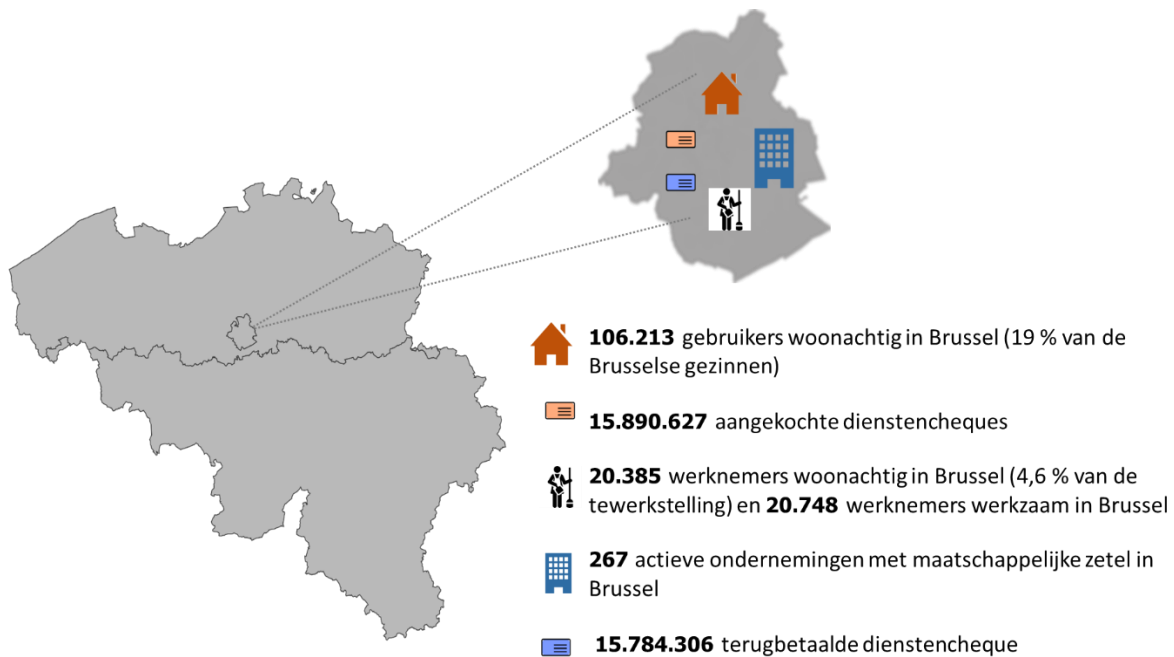
2 / Het stelsel van de dienstencheques in 2017

Op basis van de belangrijkste indicatoren bieden wij in deze sectie een eerste overzicht van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017. Deze verschillende bevindingen worden in de volgende hoofdstukken verder uitgediept.

De Brusselse dienstenchequesector in enkele cijfers

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste kerncijfers die de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2017 weergeven in termen van aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

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



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, van de RSZ en van de RSZPPO voor de werknemers

In 2017 telde het stelsel van de dienstencheques 267 ondernemingen die in Brussel actief zijn en er hun maatschappelijke zetel hebben. Op basis van de gegevens van de RSZ tellen wij 20.385 dienstenchequewerknemers die in Brussel woonachtig zijn, wat 4,6% vertegenwoordigt van de werkende actieve bevolking in het Gewest.

In 2017 heeft het stelsel van de dienstencheques 106.213 gebruikers aangetrokken, woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. 19% van de Brusselse gezinnen doen dus een beroep op de dienstencheques². Ten slotte werden 15,9 miljoen dienstencheques aangekocht, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,9 uur prestaties per week, terwijl 15,8 miljoen dienstencheques aan de ondernemingen werden terugbetaald.

² Het aantal actieve gezinnen wordt berekend door het aantal gebruikers te delen door het totaal aantal gezinnen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (op basis van de gegevens van het BOW). Dit percentage moet echter met de nodige omzichtigheid worden geïnterpreteerd omdat een gezin meerdere gebruikers kan tellen.

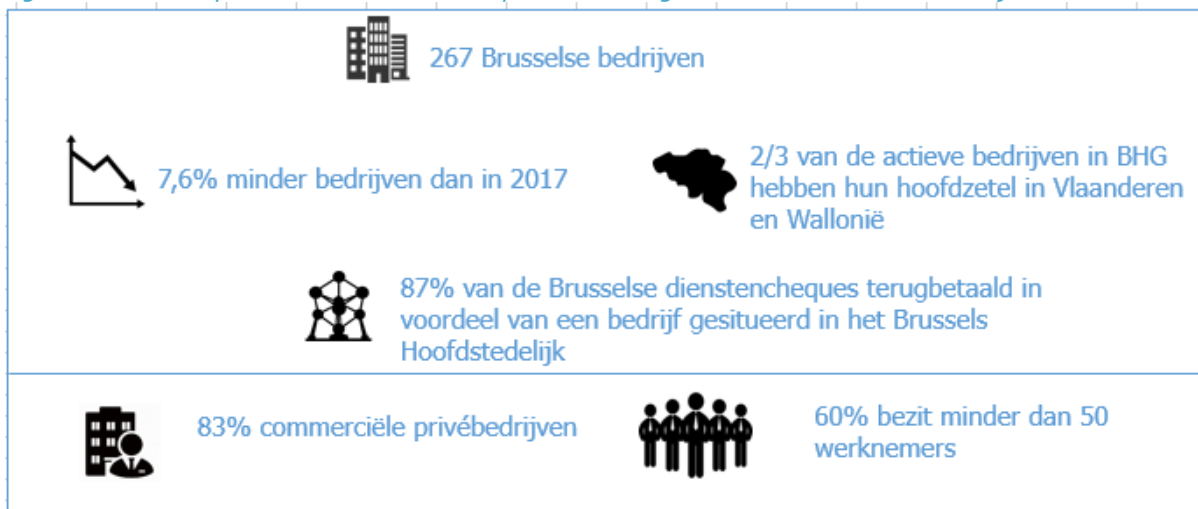
3 / De dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op het aantal en het profiel van de dienstenchequeondernemingen volgens twee verschillende criteria:

- ▶ De maatschappelijke zetel van de onderneming;
- ▶ De ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd voor een prestatie verricht in 2017.

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk.

Figuur 4: Aantal en profiel van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

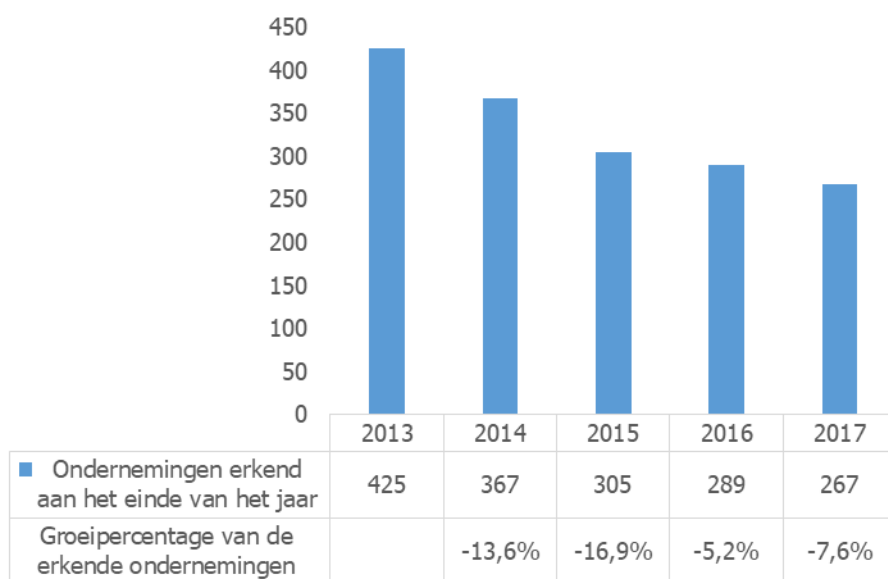
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

Verdere daling van het aantal erkende ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In 2017 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 1.807 erkende dienstenchequeondernemingen. Hieronder waren 737 effectief actief in het Gewest waarvan 267 met maatschappelijke zetel in Brussel.

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer sinds 2013 van het aantal erkende dienstenchequeondernemingen dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en er zijn maatschappelijke zetel heeft. Dit aantal tekent een gestage daling op. Zo hadden in 2017, 267 erkende ondernemingen die actief zijn in Brussel, hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, versus 425 in 2013. Over vijf jaar is dat een daling van 37%.

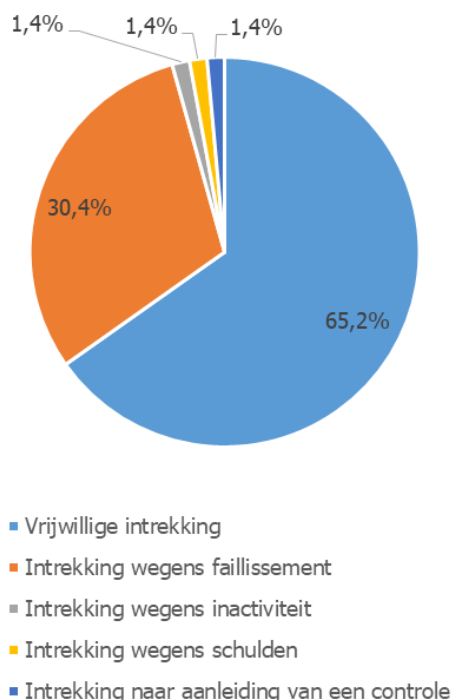
Figuur 5: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen actief en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RVA voor de jaren 2013-2015 en op basis van de gegevens van Sodexo voor de jaren 2016 en 2017, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming

In 2017 heeft het Gewest maar 2 nieuwe erkenningen uitgereikt en 69 erkenningen ingetrokken voor ondernemingen gevestigd in de drie gewesten van het land. Het stelsel van de dienstencheques lijkt dus steeds minder ondernemingen aan te trekken, terwijl het aantal intrekkingen vrij groot blijft. Uit de onderstaande figuur blijkt dat de ingetrokken erkenningen voor het merendeel (65%) vrijwillig waren, versus 30% wegens faillissement. De intrekkingen wegens inactiviteit, schulden en naar aanleiding van een controle zijn marginaal. Deze gegevens bevestigen de trend naar professionalisering van de sector, wat wij al in de vorige evaluaties hebben kunnen vaststellen. Ondernemingen met een kleinere concurrentiekracht gaan failliet of beslissen uit eigen beweging hun activiteiten stop te zetten.

Figuur 6: Intrekking van de erkenningen, ingedeeld naar reden

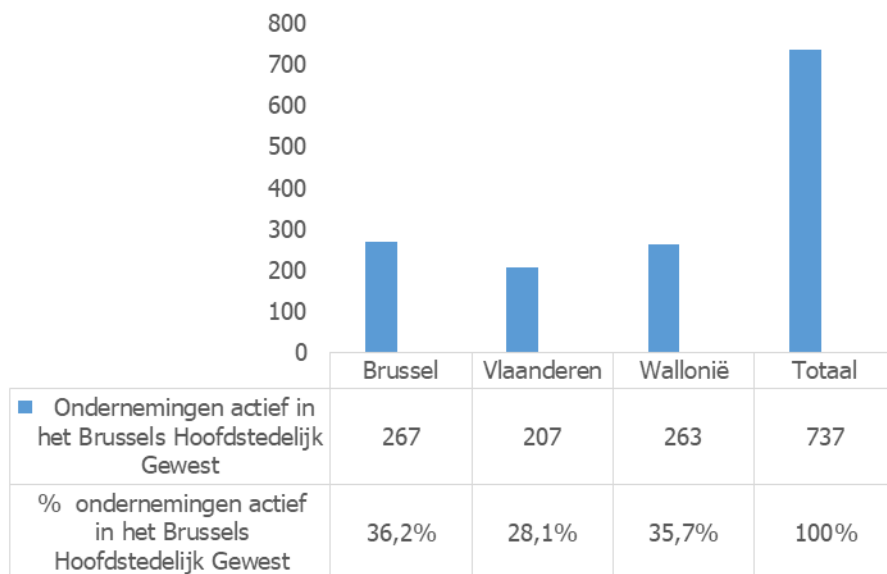


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Meer dan twee derde van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest

De Brusselse markt van de dienstencheques trekt eveneens een groot aantal ondernemingen aan met maatschappelijke zetel buiten het Gewest. Uit de onderstaande figuur blijkt dat van de 737 dienstenchequeondernemingen die actief zijn op het Brussels grondgebied, 36% er hun maatschappelijke zetel hebben, terwijl 28% in Vlaanderen en 36% in Wallonië gevestigd zijn. Zo heeft meer dan twee derde van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest. Deze cijfers sluiten zeer dicht aan bij de bevindingen van 2016, met namelijk 35,7% van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel, 35,7% in het Waals Gewest en 28,6% in het Vlaams Gewest.

Figuur 7: Aantal en percentage van de ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel



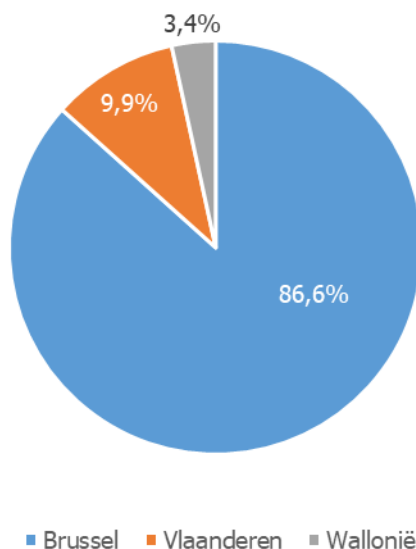
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel

87% van de Brusselse dienstencheques werden terugbetaald aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ook al is een aanzienlijk aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen of in Wallonië actief in Brussel, blijkt uit de onderstaande figuur dat hun prestaties in het Brussels Gewest toch vrij beperkt zijn. Zo heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017 respectievelijk 7.571 en 2.062 dienstencheques terugbetaald aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en in Wallonië, versus 51.217 aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Zo is de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques bestemd voor ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel, versus 9,9% voor Vlaamse ondernemingen en 3,4% voor Waalse ondernemingen. In vergelijking met 2016 zijn deze percentages vrij stabiel gebleven. Met 86,4% van de dienstencheques terugbetaald aan ondernemingen gevestigd in Brussel en respectievelijk 9,5% en 4,1% aan ondernemingen gevestigd in Vlaanderen en in Wallonië, sluiten de percentages van 2016 vrij dicht aan bij die van 2017.

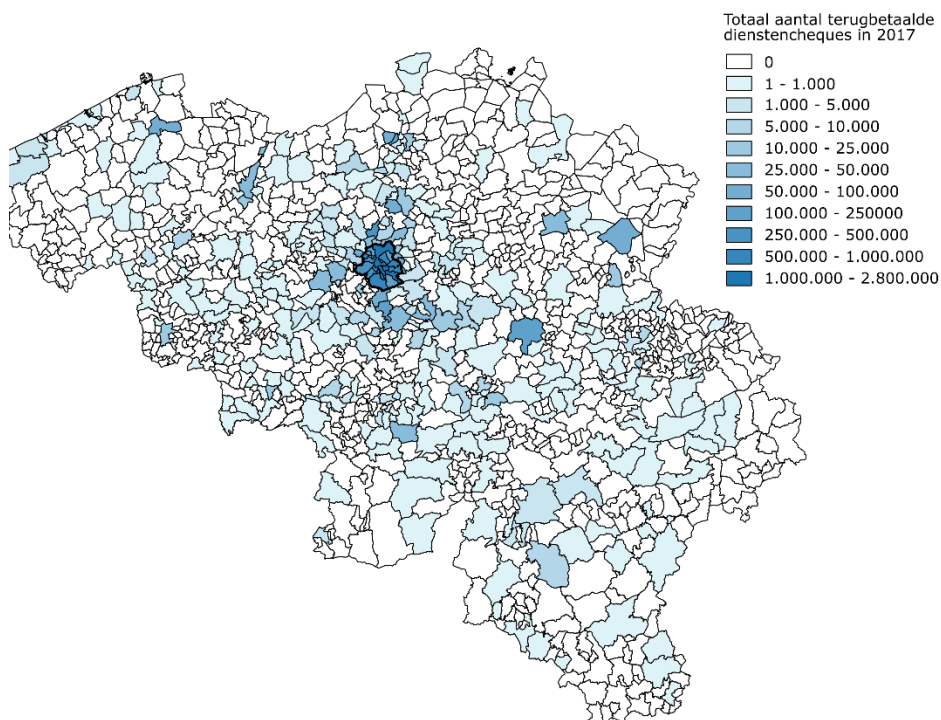
Figuur 8: Aandeel van de aan de ondernemingen terugbetaalde Brusselse dienstencheques voor prestaties verricht in 2017, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel

Deze bevinding wordt bevestigd door de onderstaande kaart die het aantal Brusselse dienstencheques weergeeft terugbetaald aan de ondernemingen volgens de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel. Hieruit blijkt dat de terugbetaling van de Brusselse dienstencheques grotendeels bestemd is voor ondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in bepaalde steden van Vlaanderen (Brugge, Gent, Antwerpen) en Wallonië (Hannuit, Waterloo) waar de grote dienstenchequeondernemingen gevestigd zijn.

Kaart 1: Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2017, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op het profiel van de ondernemingen en meer bepaald:

- ▶ Op de verschillende soorten ondernemingen;
- ▶ Op de grootte van de ondernemingen (volgens het aantal dienstencheques);
- ▶ Op de vestigingsplaats van de ondernemingen in de Brusselse gemeenten.

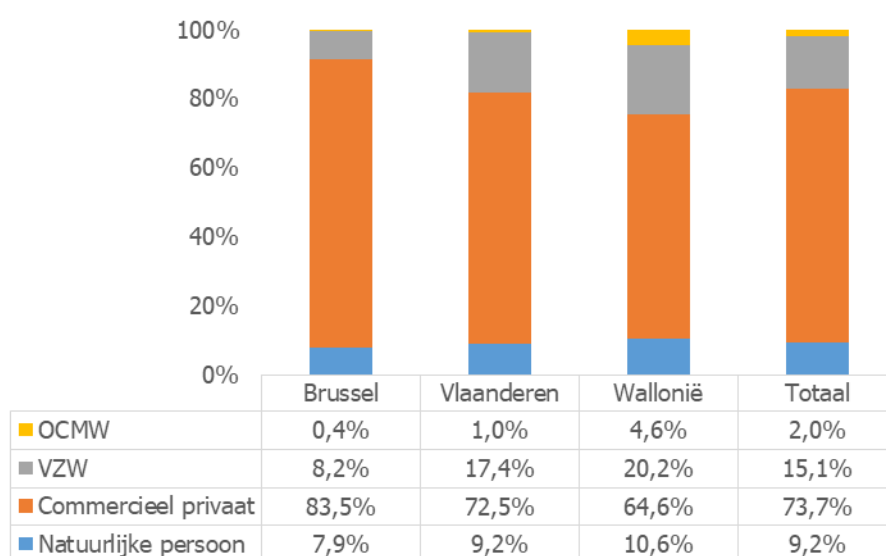
3.2.1 Het soort onderneming

83,5% van de Brusselse ondernemingen in 2017 waren commercieel private ondernemingen

De onderstaande figuur geeft het percentage weer van de dienstenchequeondernemingen volgens hun rechtsvorm. De rechtsvorm wordt bepaald bij de aanvraag van de erkenning. In 2017 waren 83,5% van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest commercieel private ondernemingen. Hieronder zijn ook de uitzendbedrijven en invoegbedrijven inbegrepen. Daarentegen waren slechts 7,9% natuurlijke personen, 8,2% VZW's en een heel kleine minderheid (0,4%) OCMW's. In vergelijking met 2016 zijn deze cijfers stabiel gebleven. 2016 tekende eveneens een zeer grote meerderheid (83,4%) van commercieel private ondernemingen op.

Evenals in 2016 blijkt uit het profiel van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en in Wallonië dat de commercieel private ondernemingen er iets minder vertegenwoordigd zijn dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo treffen wij onder de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen een groter aandeel VZW's (17,4%) aan. Wallonië tekent eveneens een groter aandeel VZW's (20%) en OCMW's (5%) op.

Figuur 9: Percentage van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd, ingedeeld naar de rechtsvorm en maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel

Het is belangrijk de ondernemingen te onderscheiden volgens hun rechtsvorm (maar ook hun oogmerk, met winstoogmerk of sociale inschakeling), omdat blijkt dat, afhankelijk van hun profiel, de ondernemingen andere praktijken ontwikkelen en een ander personeelsbeleid toepassen die bijgevolg de kwaliteit van het werk beïnvloeden.

Tijdens de gesprekken met de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden hebben wij een grote verscheidenheid van praktijken vastgesteld in termen van omkadering van de werknemers, het beheer van de vervangingen, de relaties met de klanten of nog de aangeboden opleidingen. Deel 3 van dit verslag gaat hier dieper op in.

3.2.2 De grootte van de ondernemingen

De dienstenchequeondernemingen die in Brussel actief zijn, zijn gemiddeld groter dan de andere ondernemingen van het Gewest

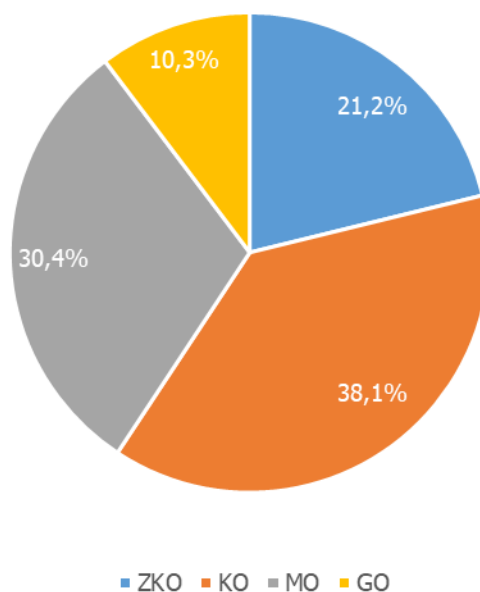
De onderstaande figuur geeft de ondernemingen weer die actief zijn in Brussel, ingedeeld naar grootte bepaald op basis van het totaal aantal tewerkgestelde dienstenchequewerknemers. Wij passen de in België erkende indeling toe waarbij de grootte van de ondernemingen als volgt wordt bepaald:

- ▶ < 10 werknemers: zeer kleine onderneming (ZKO)
- ▶ Tussen 10 en 50 werknemers: kleine onderneming (KO)
- ▶ Tussen 50 en 250 werknemers: middelgrote onderneming (MO)
- ▶ > 250 werknemers: grote onderneming (GO)

Uit deze analyse kunnen wij vaststellen dat nagenoeg 60% van de dienstenchequeondernemingen die in Brussel actief zijn kleine en zelfs zeer kleine ondernemingen zijn die minder dan 50 werknemers tewerkstellen. 30% van de ondernemingen zijn middelgrote ondernemingen, terwijl 10% van de ondernemingen grote ondernemingen zijn.

Wanneer wij de grootte van de Brusselse dienstenchequeondernemingen vergelijken met de andere ondernemingen van het Gewest, blijkt dat de dienstenchequeondernemingen gemiddeld groter zijn. Door namelijk alleen de ondernemingen in aanmerking te nemen die minstens 1 werknemer tewerkstellen, zijn namelijk maar 1,6 % van de ondernemingen van het Gewest aangemerkt als grote ondernemingen, versus 10% voor de dienstenchequeondernemingen, terwijl 80% van de ondernemingen van het Gewest zeer kleine ondernemingen zijn, versus 21% voor de dienstenchequeondernemingen.

Figuur 10: Aandeel van de dienstenchequeondernemingen actief in Brussel, ingedeeld naar het aantal werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De demografische structuur van de ondernemingen verschilt naargelang van hun rechtsvorm en het gewest waar zij gevestigd zijn

Uit de analyse van de grootte van de ondernemingen volgens hun rechtsvorm blijkt dat de zeer kleine ondernemingen vooral onder de OCMW's oververtegenwoordigd zijn (53,3%) en in mindere mate onder de VZW's (30,6%) en de natuurlijke personen (27,9%). De middelgrote en grote ondernemingen op hun beurt zijn vooral vertegenwoordigd onder de commercieel private ondernemingen.

Tabel 1: Aantal ondernemingen dat in Brussel actief is, ingedeeld naar het soort onderneming en het aantal werknemers

Soort onderneming	Natuurlijke persoon		Commercieel privaat		VZW		OCMW		Totaal	
Aantal werknemers	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	19	27,9%	95	17,5%	34	30,6%	8	53,3%	156	21,2%
10-49	41	60,3%	176	32,4%	57	51,4%	7	46,7%	281	38,1%
50-249	8	11,8%	199	36,6%	17	15,3%	0	0,0%	224	30,4%
>250	0	0,0%	73	13,4%	3	2,7%	0	0,0%	76	10,3%
Total	68	100%	543	100%	111	100%	15	100%	737	100%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De volgende tabel geeft het aandeel weer van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar grootte en het gewest waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is. Uit deze tabel blijkt dat de grootte van de ondernemingen eveneens verschilt naargelang van hun vestigingsplaats. Zo zijn de ondernemingen die in Brussel actief zijn en er gevestigd zijn verhoudingsgewijs vaker grote ondernemingen (15%) of middelgrote ondernemingen (32,6%), terwijl de ondernemingen die actief zijn in Brussel en hun maatschappelijke zetel in Vlaanderen hebben, verhoudingsgewijs meer zeer kleine ondernemingen zijn (37,2%). De ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in het Waals Gewest zijn op hun beurt meer kleine ondernemingen (46,4%). Deze gewestelijke verschillen staan eveneens in correlatie met de gewestelijke verschillen in termen van het soort onderneming.

Tabel 2: Aantal ondernemingen dat in Brussel actief is, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel en het aantal tewerkgestelde werknemers

Gewest van de maatschappelijke zetel van de onderneming	Brussel		Vlaams Gewest		Waals Gewest		Totaal	
Aantal werknemers	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	39	14,6%	77	37,2%	40	15,2%	156	21,2%
10-49	101	37,8%	58	28,0%	122	46,4%	281	38,1%
50-249	87	32,6%	49	23,7%	88	33,5%	224	30,4%
>250	40	15,0%	23	11,1%	13	4,9%	76	10,3%
Total	267	100%	207	100%	263	100%	737	100%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Het is ook belangrijk de diversiteit van de dienstenchequeondernemingen op basis van hun grootte te onderzoeken, omdat dit de organisatie van het werk beïnvloedt, alsook de door elke onderneming toegepaste praktijken die op hun beurt een impact hebben op de kwaliteit van het werk. Behalve de rechtsvorm en het oogmerk van de onderneming, heeft de grootte namelijk een impact op de omkadering van de werknemers, op de kwaliteit van de verstrekte opleidingen, alsook op de verschillende toegekende loonvoordelen. Deel 3 van dit verslag gaat hier dieper op in.

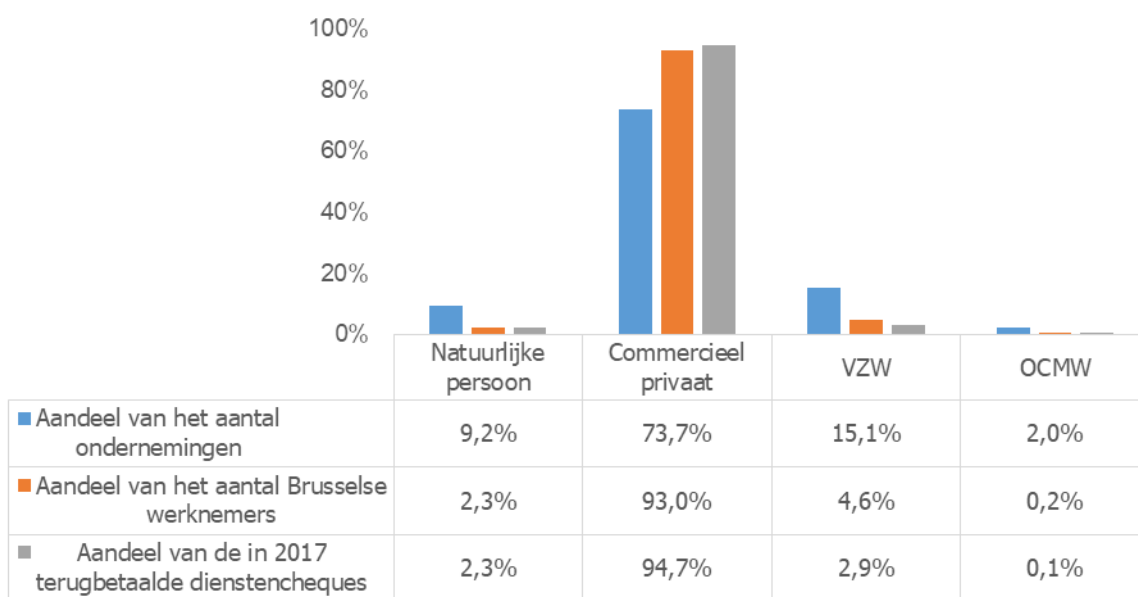
De commercieel private ondernemingen vertegenwoordigen 74% van de ondernemingen die in Brussel actief zijn, terwijl zij 93% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en nagenoeg 95% dienstencheques hebben ingeleverd

De onderstaande figuur geeft het aandeel weer van de ondernemingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn, ingedeeld naar het soort onderneming maar ook naar het aandeel van de tewerkstelling en het aandeel van de terugbetaalde dienstencheques. Het aantal ondernemingen is namelijk geen correcte indicator voor de weging van de verschillende ondernemingen in de sector. De gegevens betreffende het aantal tewerkgestelde werknemers alsook het aantal terugbetaalde dienstencheques laten toe een duidelijker beeld te hebben.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de commercieel private ondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (93%) en het grootste aantal dienstencheques hebben ingeleverd (94,7%), terwijl zij vrijwel 74% van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere soorten ondernemingen. De VZW's vertegenwoordigen 15% van de ondernemingen, terwijl zij 5% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en 3% van de terugbetaalde dienstencheques hebben ingeleverd. Voor de natuurlijke personen en de OCMW's kunnen vergelijkbare vaststellingen worden gedaan.

Uit deze gegevens blijkt dat de commercieel private ondernemingen in termen van productiviteit een aanzienlijke weging hebben in de sector. Deze vaststelling bevestigt de waarnemingen van 2016 die hebben gewezen op een hoge productiviteit van de commercieel private ondernemingen (83,4% van de ondernemingen, 91,5% van de tewerkstelling en 93,8% van de dienstencheques) ten opzichte van een veeleer geringe productiviteit, vooral voor de natuurlijke personen (6,9% van de ondernemingen, maar 5,6% van de werknemers en 1,1% van de terugbetaalde dienstencheques). Bovendien zijn deze afwijkingen dit jaar nog toegenomen.

Figuur 11: Aandeel van de tewerkstelling, aandeel van de ondernemingen en aandeel van het aantal terugbetaalde dienstencheques, ingedeeld naar het soort onderneming

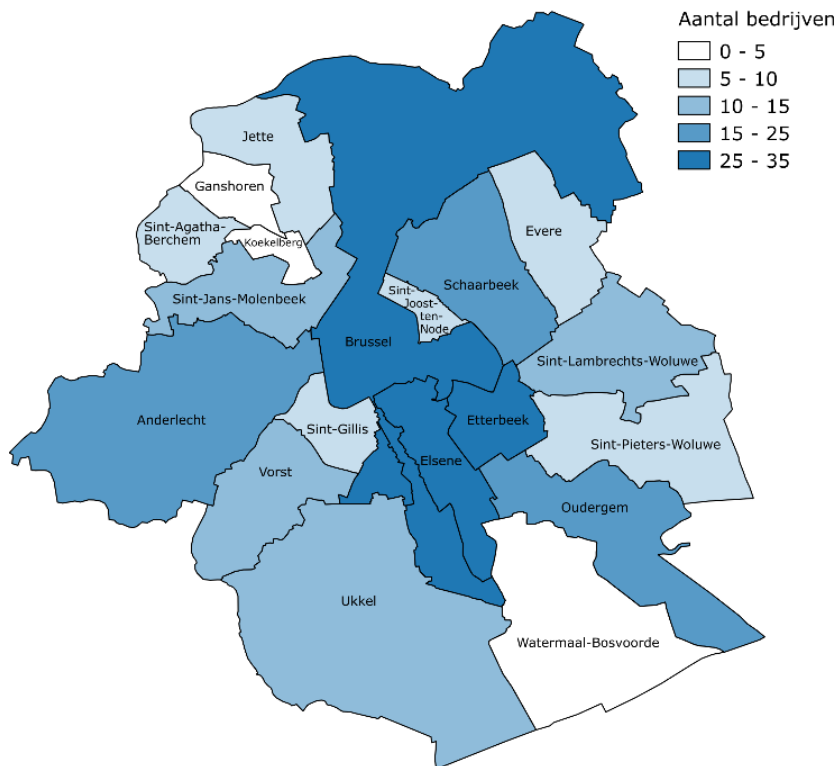


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.2.3 De vestigingsplaats van de ondernemingen

De onderstaande kaart geeft het aantal ondernemingen weer volgens de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met meer dan 25 ondernemingen gevestigd op hun grondgebied concentreren de gemeenten Brussel, Elsene en Etterbeek net als in 2016 het grootste aantal ondernemingen. Met 15 tot 25 ondernemingen gevestigd op hun grondgebied tellen Anderlecht, Schaarbeek en Oudergem eveneens een groot aantal ondernemingen.

Kaart 2: Aantal ondernemingen volgens hun maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

4 / De dienstenchequewerknemers

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal dienstenchequewerknemers, alsook op hun profielkenmerken. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk.

Figuur 12: Aantal en profiel van de dienstenchequewerknemers in 2017



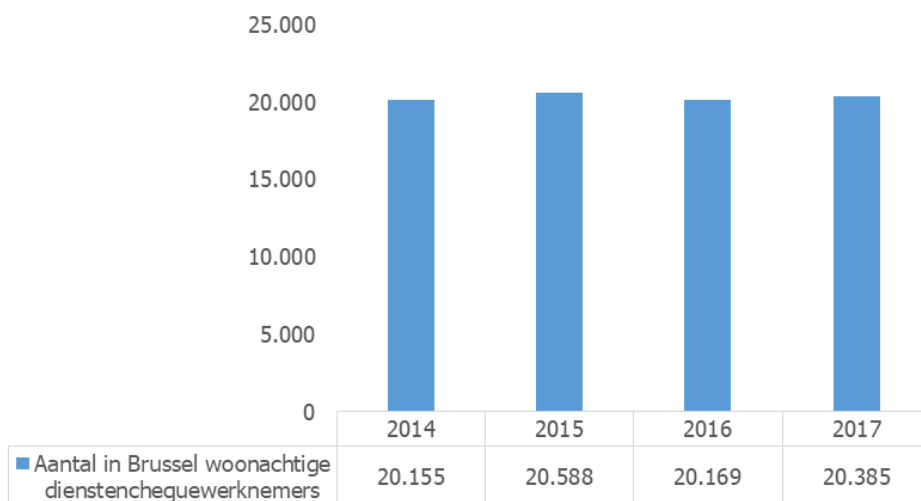
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

Stabilisatie van het aantal dienstenchequewerknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In 2017, op basis van de gegevens van de RSZ en van de RSZPPO, telden wij 20.385 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Sinds 2014 is dit cijfer stabiel gebleven. Ondanks een lichte daling tussen 2015 en 2016 (-2%) tekent het aantal werknemers tussen 2016 en 2017 opnieuw een hausse op (1%).

Figuur 13: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers (2014-2017)



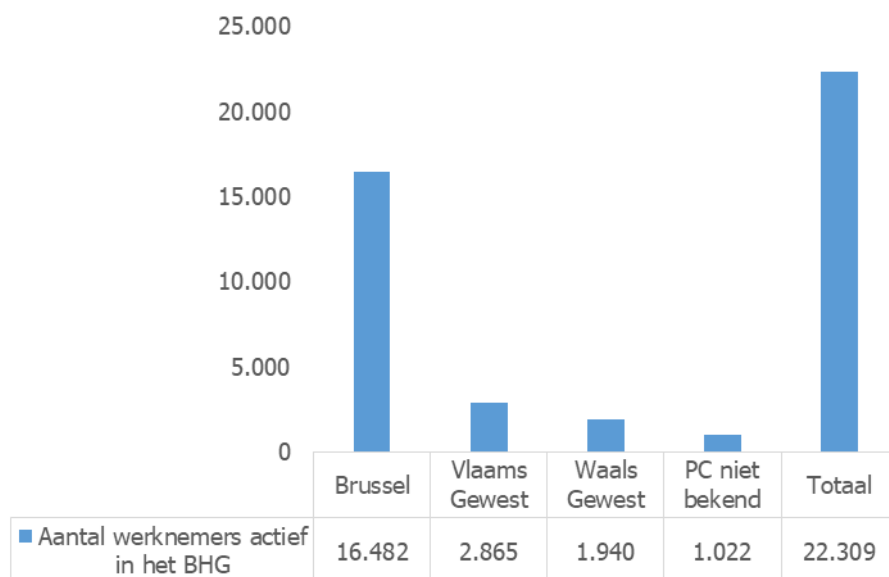
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ en van de RSZPPO

Alle in Brussel woonachtige werknemers zijn niet noodzakelijkerwijs tewerkgesteld in een onderneming met exploitatiezetel in het Brussels Hoofdstedelijk gewest. Zo zijn vrijwel 20% van de Brusselse werknemers namelijk tewerkgesteld door een onderneming met exploitatiezetel in het Vlaams Gewest (16%) of in het Waals Gewest (4%).

In 2017 waren 22.309 dienstenchequewerknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Op basis van de gegevens van Sodexo waren in 2017, 22.309 werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit betekent dat zij in 2017 minstens één Brusselse dienstencheque hebben ingeleverd. Hieronder waren 16.482 werknemers eveneens woonachtig in Brussel en 4.805 buiten het Gewest.

Figuur 14: Aantal dienstenchequewerknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers

Deze sectie gaat dieper in op het profiel van de dienstenchequewerknemers. Hiertoe gebruiken wij de gegevens van Sodexo betreffende het aantal dienstenchequewerknemers dat minstens één Brusselse dienstencheque heeft ingeleverd. Deze werknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen al dan niet in het Gewest woonachtig zijn, maar wij hebben vooral gefocust op de werknemers die woonachtig zijn in het Gewest

Om de gedetailleerde profielkenmerken te identificeren, hebben wij deze gegevens gekruist met die van de KSZ op basis van het rijksregisternummer. In dit hoofdstuk analyseren wij de volgende profielgegevens:

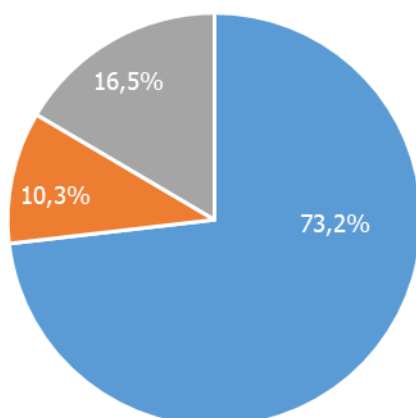
- ▶ Het gewest en de gemeente van woonplaats van de werknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Het geslacht van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De leeftijd van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De nationaliteit van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De herkomst van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ De vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers;

4.2.1 Het gewest en de gemeente van woonplaats van de werknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

27% van de dienstenchequewerknemers actief in Brussel in 2017, zijn woonachtig buiten het Gewest

Op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, geeft deze figuur de woonplaats weer van de werknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die in 2017 minstens één uur in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben gepresteerd. De meerderheid van deze werknemers (73%) zijn eveneens in het Gewest woonachtig. Merk echter wel op dat velen ook in een ander gewest van het land woonachtig zijn. Zo zijn van de werknemers actief in Brussel in 2017, 27% woonachtig buiten het Gewest, waarvan 17% in Vlaanderen en 10% in Wallonië.

Figuur 15: Aandeel van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats



■ Brussels Hoofdstedelijk Gewest ■ Waals Gewest ■ Vlaams Gewest

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

De dienstenchequewerknemers die actief en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn overwegend woonachtig in de armste gemeenten van het Gewest

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

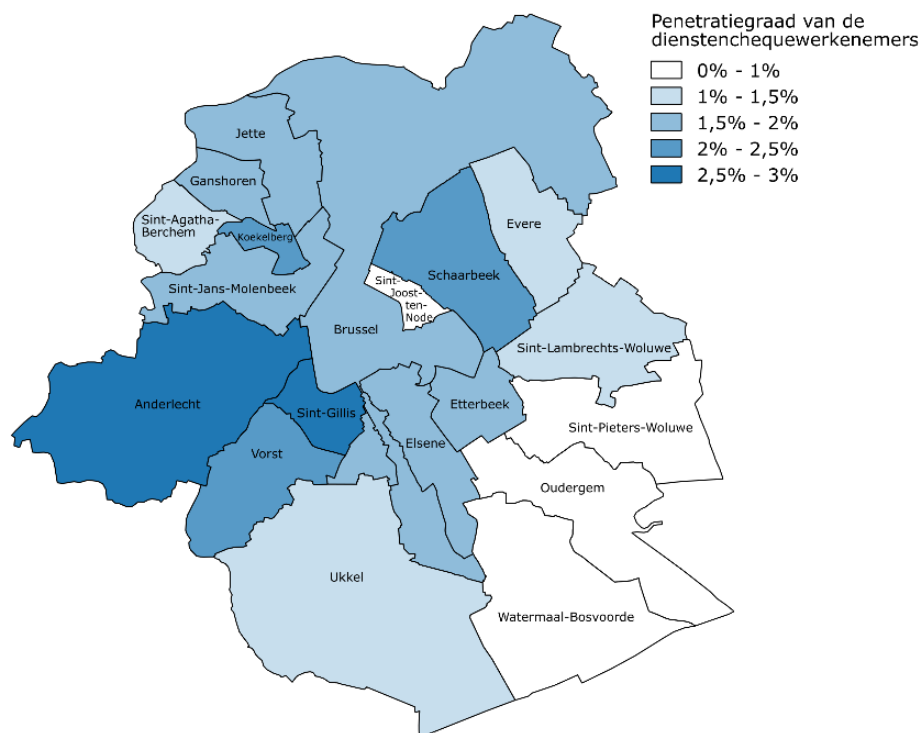
Net als in 2016 blijkt uit deze kaart dat de dienstenchequetewerking effectief ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, te weten:

- ▶ Anderlecht en Sint-Gillis waar een aandeel van meer dan 4% van de bevolking ouder dan 18 jaar in de dienstenchequesector tewerkgesteld is.
- ▶ Koekelberg, Vorst, Sint-Joost-ten-Node en Schaarbeek waar een aandeel van 2% tot 2,5% van de bevolking ouder dan 18 jaar in de dienstenchequesector tewerkgesteld is.

Daarentegen is de bevolking in de meer welgestelde gemeenten van het Gewest minder vaak in de dienstenchequesector tewerkgesteld. Dit betreft meer bepaald de volgende gemeenten:

- ▶ Ukkel, Evere, Sint-Lambrechts-Woluwe en Sint-Agatha-Berchem waar een aandeel van 1% tot 1,5% van de bevolking ouder dan 18 jaar in de dienstenchequesector tewerkgesteld is;
- ▶ In Sint-Pieters-Woluwe, Oudergem en Watermaal-Bosvoorde waar een aandeel van minder dan 1% van de bevolking ouder dan 18 jaar in de dienstenchequesector tewerkgesteld is.

Kaart 3: Penetratiegraad van de dienstenchequewerkmemers in de Brusselse gemeenten



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de werknemers, en de gegevens van de bevolking ouder dan 18 jaar per gemeente, BISA-gegevens

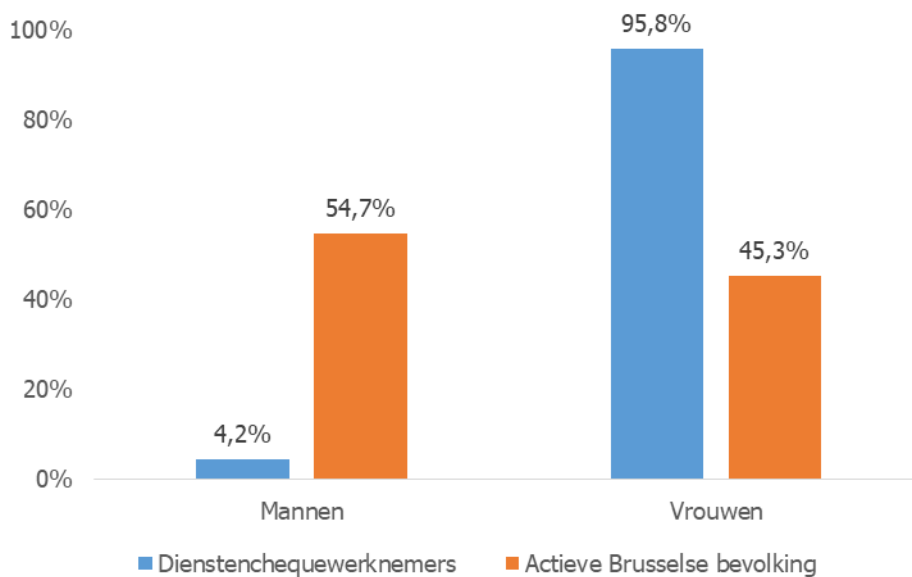
4.2.2 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

96% van de dienstenchequewerknemers die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn vrouwen

Uit de onderstaande figuur stellen wij vast dat de overgrote meerderheid van de dienstenchequewerknemers die in 2017 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief en woonachtig waren, vrouwen zijn (96%). De mannen daarentegen vertegenwoordigen een minderheid in de sector (4%).

Deze sterk contrasterende situatie is een kenmerk van de sector die nog wordt geaccentueerd wanneer wij die vergelijken met het aandeel van de vrouwen en mannen van de actieve Brusselse bevolking. De Brusselse arbeidsmarkt telt namelijk iets meer mannen dan vrouwen.

Figuur 16: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar geslacht



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

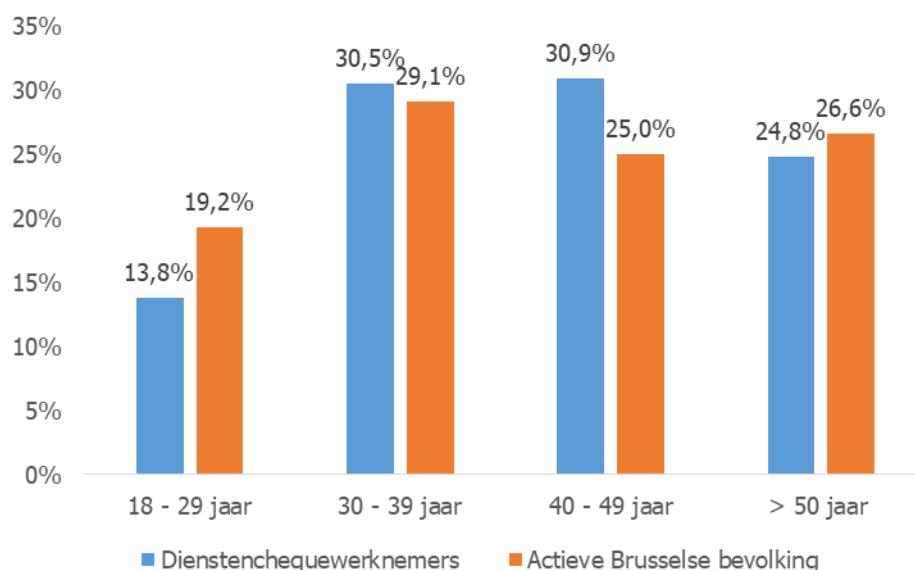
4.2.3 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers

Meer dan 1 op de 4 dienstenchequewerknemers die actief en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is ouder dan 50 jaar

De onderstaande figuur geeft de indeling weer van de Brusselse dienstenchequewerknemers naar leeftijd. 62% van de werknemers zijn tussen 30 tot 49 jaar en vrijwel 25% van de werknemers zijn ouder dan 50 jaar. Dit aandeel is niet onbeduidend, rekening houdend met het zware karakter van het beroep van huishoudhulp³.

Daarentegen vertegenwoordigen de werknemers jonger dan 30 jaar met 14% het kleinste aandeel. In vergelijking met de actieve Brusselse bevolking zijn de jonge werknemers minder vertegenwoordigd in het stelsel van de dienstencheques (14% versus 19%). Wat erop kan wijzen dat de werknemers de arbeidsmarkt van de dienstenchequesector later betreden.

Figuur 17: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar leeftijd



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

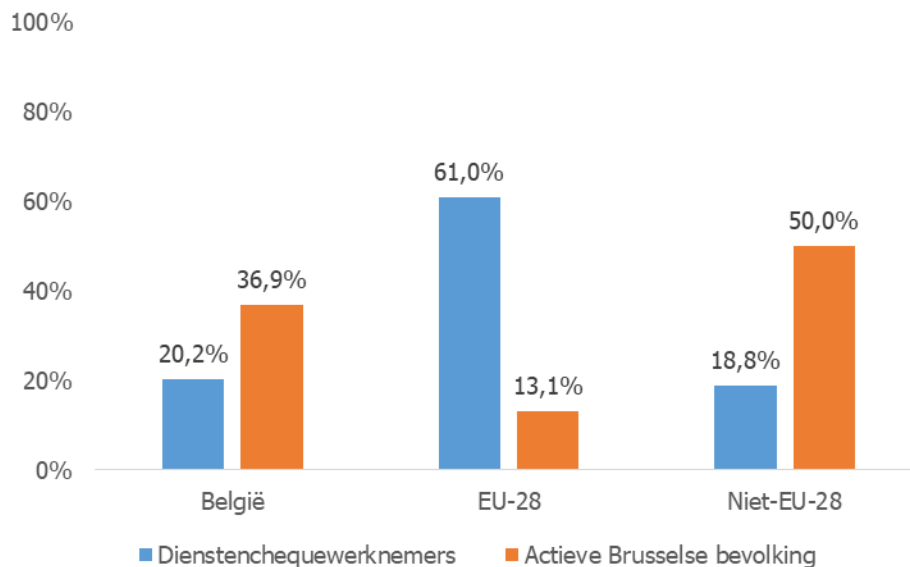
³ Op basis van de gegevens van Sodexo waarmee een fijnere analyse van de leeftijd van de werknemers kan worden uitgevoerd, zijn 27% van de werknemers ouder dan 50 jaar, waaronder 22% tussen 50 en 59 jaar, 4% tussen 60 en 64 en 1% tussen 65 en 69 jaar. Uit deze gegevens blijkt dat boven de 60 jaar weinig dienstenchequewerknemers in staat zijn om in de sector te blijven werken. Het zal interessant zijn om bij de volgende evaluaties de evolutie van deze "oudere werknemers" meer van dichtbij te volgen.

4.2.4 Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers

8 op de 10 dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van buitenlandse nationaliteit

Uit de onderstaande figuur blijkt dat 80% van de dienstenchequewerknemers van buitenlandse nationaliteit zijn. Onder deze werknemers zijn 60% afkomstig van een lidstaat van de Europese Unie en vrijwel 20% van een land buiten de Europese Unie. Wanneer vergeleken met de nationaliteiten van de actieve Brusselse bevolking, blijkt een zeer contrasterende situatie. Zo zijn op de Brusselse arbeidsmarkt 37% van de werknemers van Belgische nationaliteit, 50% van niet-Europese nationaliteit, en 13% van Europese nationaliteit (EU-28).

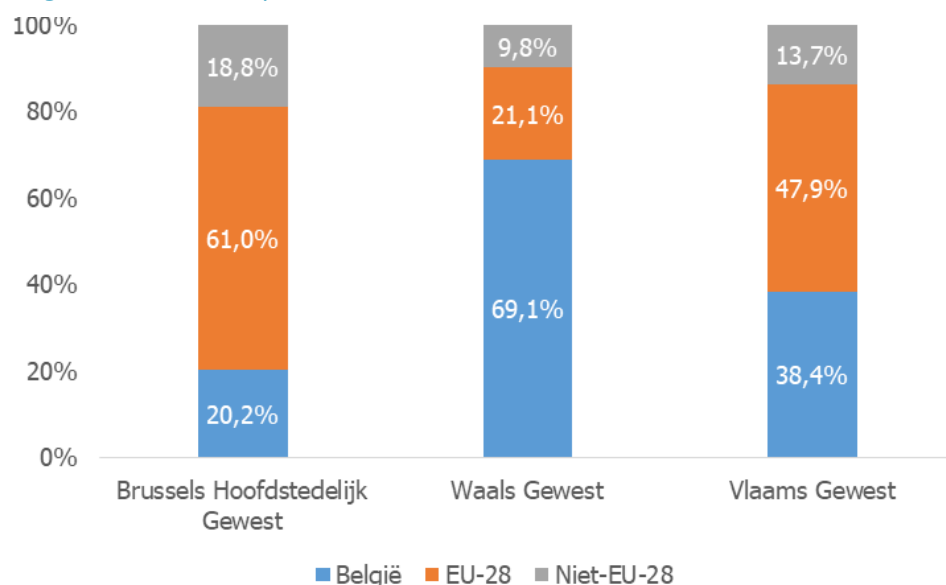
Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit



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

Dit zeer hoog aantal buitenlandse werknemers blijkt bijzonder kenmerkend te zijn voor de Brusselse dienstenchequesector. In vergelijking met de nationaliteit van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar woonachtig in de andere twee gewesten van het land, blijken de verhoudingen zeer verschillend te zijn. In het Waals Gewest is de overgrote meerderheid van de werknemers van Belgische nationaliteit, terwijl in het Vlaams Gewest 48% van de werknemers afkomstig zijn van een lidstaat van de Europese Unie en 39% van Belgische nationaliteit zijn.

Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats



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

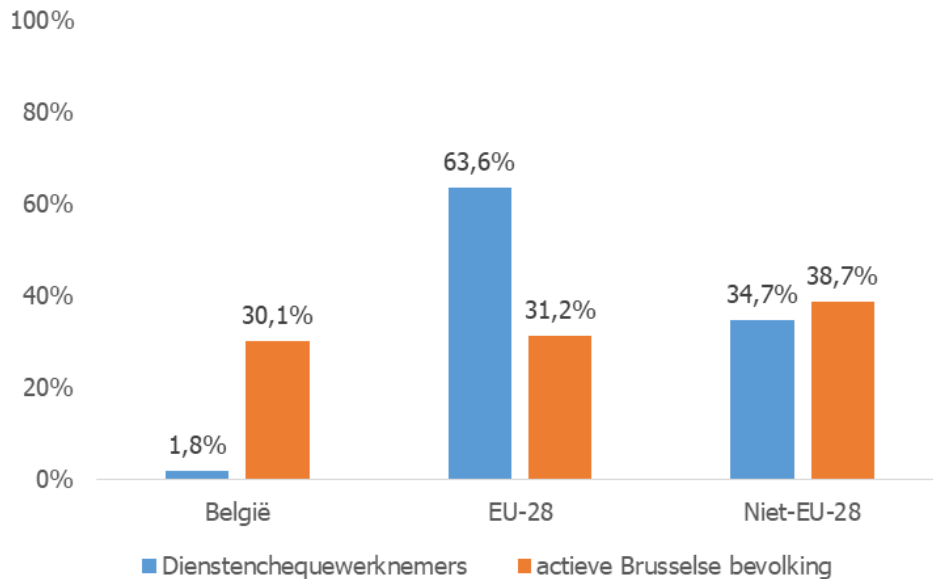
De nationaliteit is echter niet noodzakelijkerwijs een betrouwbare indicator van de diversiteit. Ter aanvulling van deze gegevens identificeren wij hierna de dienstenchequewerknemers volgens hun herkomst.

4.2.5 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

98% van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn van buitenlandse herkomst

Uit de indeling naar herkomst van de werknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, blijkt dat de grote meerderheid van Europese (63,6%) en niet-Europese (35%) herkomst is, terwijl een minderheid van Belgische herkomst (2%) is. In vergelijking blijken de kenmerken van de actieve Brusselse bevolking evenwichtiger te zijn met 30% van Belgische herkomst, 31% van Europese herkomst en 40% van niet-Europese herkomst.

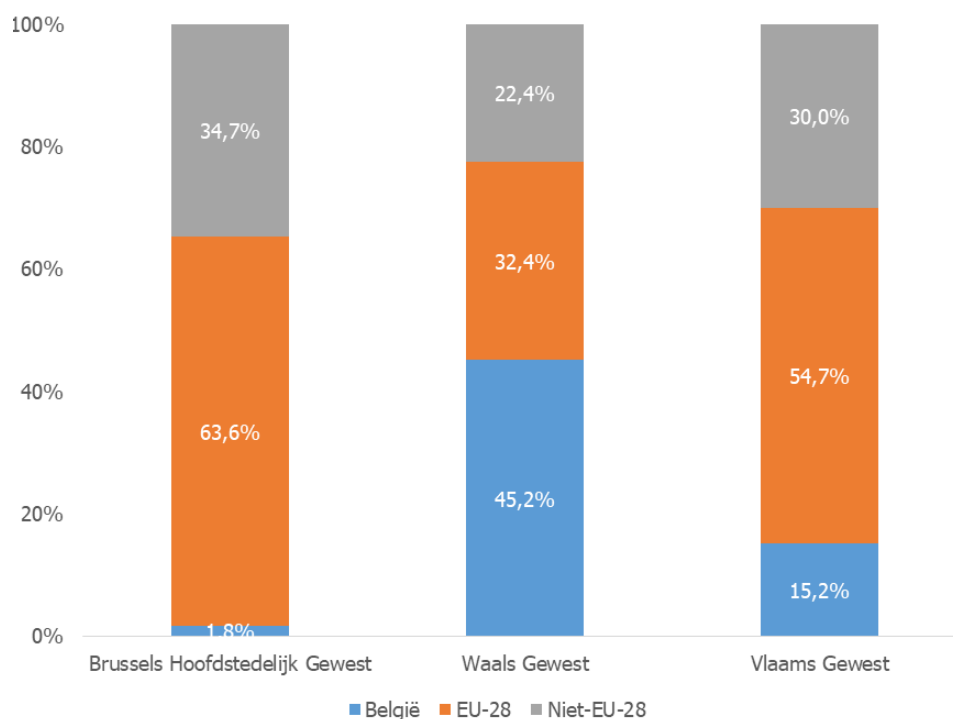
Figuur 20: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



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

Uit de analyse van de herkomst van de werknemers actief in Brussel maar woonachtig in de andere twee gewesten van het land, blijkt de Brusselse situatie des te specifieker te zijn. In Wallonië zijn 45% van de werknemers van Belgische herkomst, terwijl de werknemers van Europese en niet-Europese herkomst respectievelijk 32% en 22% van de werknemers vertegenwoordigen. In Vlaanderen zijn 55% van de werknemers van Europese herkomst, 30% van niet-Europese herkomst en 15% van Belgische herkomst.

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



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

4.2.6 Gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers

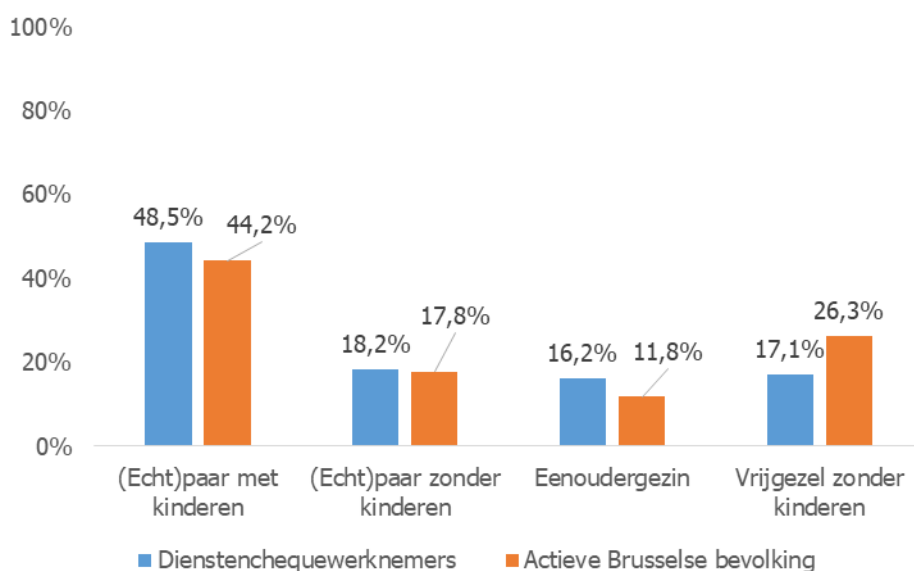
65% van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben kinderen

Uit de onderstaande figuur blijkt dat vrijwel 50% van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (echt)paren zijn met kinderen en 16% alleenstaande ouders met kinderen. Wanneer wij deze percentages vergelijken met die van de totale actieve Brusselse bevolking, blijkt dat de dienstenchequesector verhoudingsgewijs meer vrouwen met kinderen aantrekt dan de andere activiteitensectoren.

Zoals wij dat in deel 3 van dit verslag zullen zien, laten de kenmerken van het stelsel van de dienstencheques toe om werk en gezin beter met elkaar te verenigen, niet alleen voor zijn gebruikers maar ook voor zijn werknemers, klaarblijkelijk vrouwen.

Overigens stemmen deze cijfers veruit overeen met die van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar woonachtig in de andere twee gewesten.

Figuur 22: Aandeel van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar de gezinssituatie



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

4.2.7 Vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

50% van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017, hebben een anciënniteit van meer dan 5 jaar in het stelsel

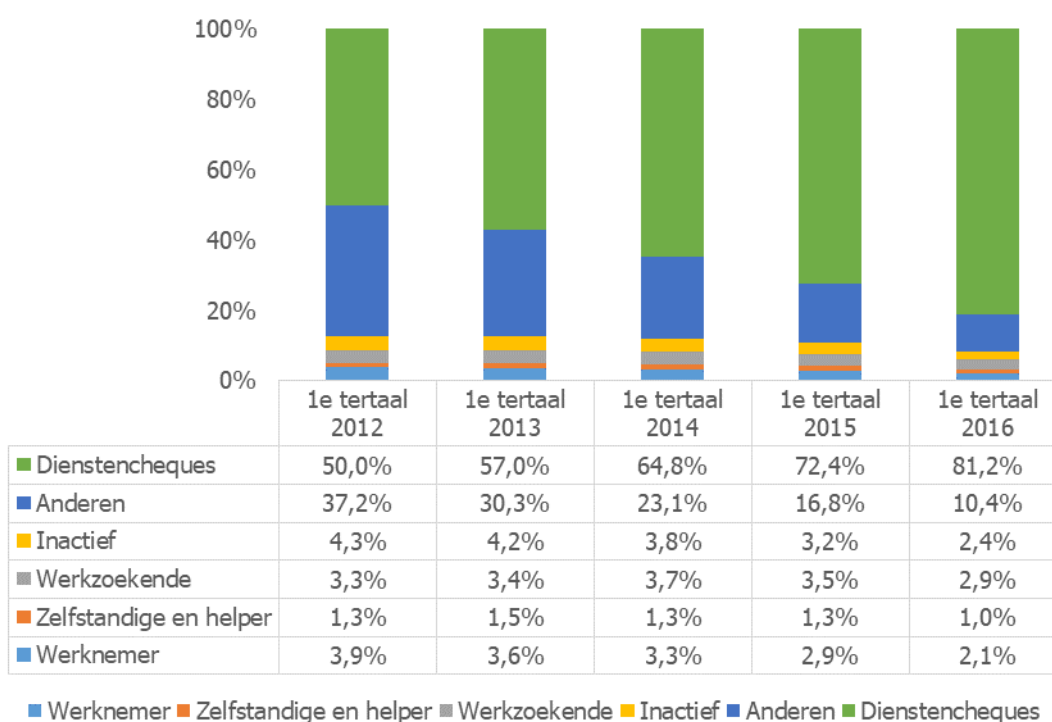
De onderstaande figuur geeft de socio-economische situatie weer van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van vóór 2017. Hieruit blijkt dat 5 jaar eerder, in het 1e tertiaal 2012, 50% van de werknemers al actief waren in de dienstenchequesector terwijl 38% waren ingedeeld in de categorie "andere".

Deze laatste categorie omvat onder meer huisvrouwen/-mannen, huispersoneel dat niet bij de RSZ is aangegeven, geschorste werklozen, alsook personen bekend via het rijksregister maar niet via een betrokken socialezekerheidsinstelling en dus vermoedelijk van buitenlandse herkomst. Ook al laat deze "restcategorie" niet toe om het aandeel van elk statuut te bepalen, is het interessant op te merken dat een groot aantal dienstenchequewerknemers zich vóór de aanwerving in deze situaties bevond.

Uit de analyse van de werknemers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar woonachtig in de andere twee gewesten van het land, blijkt dat het aandeel van de werknemers in de categorie "andere" duidelijk minder bedraagt. Zo bedroeg hun aandeel in het 1e tertiaal 2012, 16% onder de werknemers woonachtig in het Waals Gewest en 26% onder de werknemers woonachtig in het Vlaams Gewest (grafieken in bijlage). Wanneer wij dus onder de in Brussel woonachtige werknemers het groot aandeel van de werknemers van buitenlandse herkomst in aanmerking nemen (figuur 21), zou dit groot aandeel van in Brussel woonachtige werknemers en opgenomen in de categorie "andere" personen van buitenlandse herkomst gedeeltelijk kunnen dekken. Wij moeten hierbij met de nodige omzichtigheid te werk gaan want de categorie "andere" bestrijkt eveneens tal van andere statuten.

Merk overigens op dat 3,3% ervan werkloos en 4,3% inactief waren. Ten slotte blijkt het aandeel van de werknemers in deze categorieën vrij laag te zijn ten aanzien van de door het stelsel gestelde doelen.

Figuur 23: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vóór het 1e kwartaal 2017 (N=19.225)

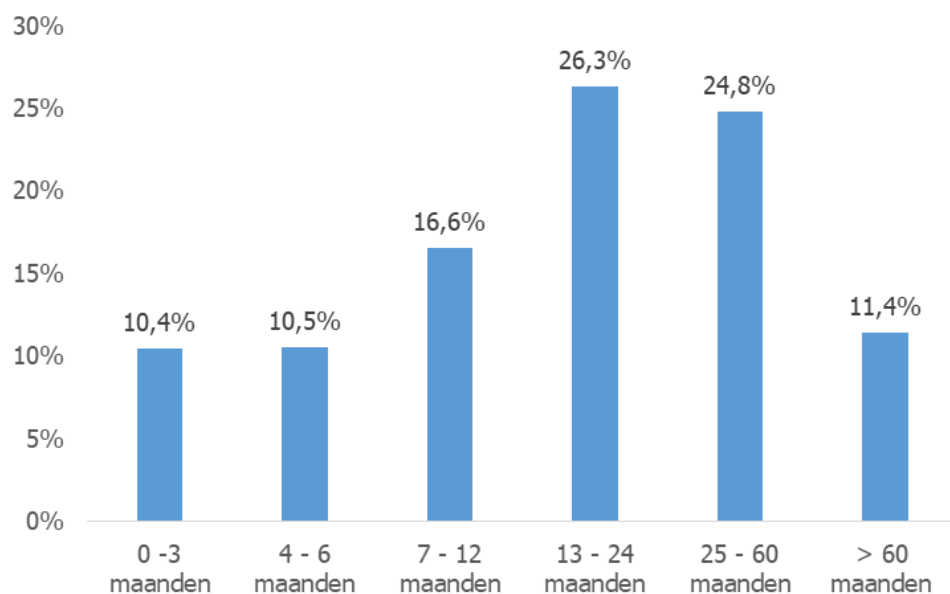


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

60% van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die vóór hun aanwerving werkloos waren, waren dat al meer dan 1 jaar

Hier gaan wij dieper in op de duur van de werkloosheid van de werknemers die vóór hun aanwerving in het stelsel van de dienstencheques werkloos waren. Hieruit blijkt dat de meeste dienstenchequewerknemers die vóór hun aanwerving werkloos waren overwegend werklozen van lange duur waren. 62% ervan waren namelijk al meer dan 1 jaar werkloos. Overigens waren een kwart van de werknemers al sinds 2 tot 5 jaar werkzoekende en meer dan 1 op de 10 al sinds meer dan 5 jaar.

Figuur 24: Gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die vóór hun aanwerving werkloos waren



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

Afhankelijk van het profiel van de dienstenchequewerknemers worden op niveau van de gemiddelde werkloosheidsduur grote afwijkingen vastgesteld (grafieken in bijlage):

- ▶ **Naar geslacht:** de mannen waren gemiddeld langer werkloos dan de vrouwen die onder de werkzoekenden van minder dan 1 jaar talrijker vertegenwoordigd waren;
- ▶ **Naar leeftijd:** de werkloosheidsduur stijgt logischerwijs met de leeftijd van de werkzoekenden. Zo waren 27% van de 50-plussers werkzoekende sinds een periode van 2 tot 5 jaar.
- ▶ **Naar nationaliteit:** afhankelijk van de nationaliteit van de werknemer stellen wij grote verschillen vast: de werknemers van Belgische nationaliteit waren talrijker vertegenwoordigd onder onder de werkzoekenden van lange duur (46% voor de NWWZ van meer dan 2 jaar).
- ▶ **Naar de gezinssituatie:** de alleenstaande werknemers (met of zonder kinderen) waren talrijker vertegenwoordigd onder de werkzoekenden van lange duur (18% van de alleenstaande werknemers met kinderen waren vóór hun aanwerving al langer dan 5 jaar werkloos, 27% al langer dan 2 jaar maar minder dan 5 jaar).

5 / De dienstenchequegebruikers

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal dienstenchequegebruikers, alsook op hun profielkenmerken. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk.

Figuur 25: Aantal en profiel van de dienstenchequegebruikers in 2017



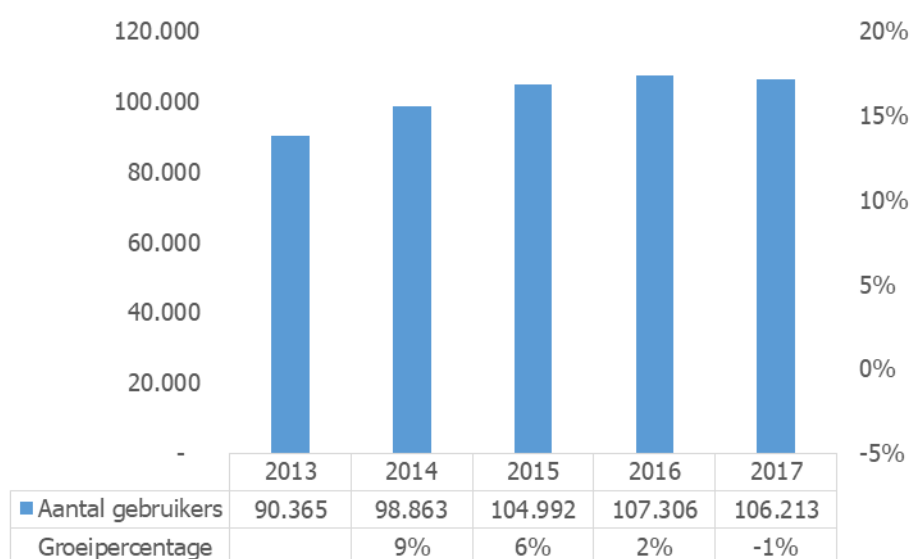
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

In 2017 tekent het aantal gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor de eerste keer een daling op

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2013 en 2017. Tussen 2013 en 2016 tekent het aantal gebruikers een gestage groei op van 19%. Vanaf 2015 kent dit groeipercentage echter een lichte correctie, wat wijst op een consolidatie van de Brusselse markt van de dienstencheques. Zo tekent het aantal gebruikers tussen 2016 en 2017 echter een daling op van 1%.

Figuur 26: Evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2013-2017)



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

Ook al is deze daling zeer gering, moet erop worden gewezen omdat het de eerste keer is dat het aantal dienstenchequegebruikers in het Gewest een daling optekent. Overigens, wegens de groei maar ook wegens de vergrijzing van de bevolking, verwachten wij veeleer een stijging van het aantal gebruikers. Deze daling kan worden verklaard als het, gedeeltelijk, gevolg van de verlaging van de belastingaftrek van 30% tot 15% van toepassing sinds 1 januari 2016. Terwijl de verlaging van de belastingaftrek het aantal gebruikers in 2016 niet heeft beïnvloed, lijkt het erop dat zij wel eens een vertraagd effect kan hebben gehad - namelijk op het moment dat de gebruikers hun belastingaangifte hebben ingevuld en de impact ervan op hun budget hebben beseft.

Het is belangrijk deze evolutie in de komende jaren te blijven volgen, niet alleen in Brussel maar ook in de andere gewesten om een beter inzicht te krijgen in de mogelijke redenen. In het Waals Gewest werd de belastingaftrek op 1 januari 2015 tot 10% verlaagd en in 2016 tekende het aantal gebruikers nog altijd een hausse op. Vrijwel twee jaar na de verlaging heeft dit dus geen impact gehad op het aantal gebruikers in Wallonië.

Overigens moet erop worden gewezen dat de evolutie van het aantal gebruikers kunstmatig kan zijn. Om het maximaal aantal aangekochte dienstencheques of de bovengrens van de belastingaftrek te omzeilen, kan de aankoop van de dienstencheques van een gezin worden verdeeld tussen de gezinsleden die ouder zijn dan 18 jaar. Om een duidelijker inzicht te hebben in de reële evolutie van het aantal gebruikers, zou het dus verstandiger zijn om een analyse uit te voeren van het aantal gebruikers met hetzelfde adres.

In 2017 tekenen alleen de gebruikers jonger dan 35 jaar een stijging op

De onderstaande tabel geeft het aantal dienstenchequegebruikers weer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2016 en 2017, ingedeeld naar leeftijd. Het grootste aandeel van gebruikers is tussen 35 en 54 jaar (45,3% in 2017 en 46,4% in 2016). In 2017 echter tekent alleen in de leeftijdscategorie jonger dan 35 jaar het aantal gebruikers een stijging op (1,9%) terwijl alle andere leeftijdscategorieën een daling optekenen. In 2017 vertegenwoordigt de categorie van de jonge gebruikers 15% van de gebruikers van het Gewest, versus 14,3% in 2016 en 12,4% in 2015.

Dit toont aan dat een deel van de gebruikers van de andere leeftijdscategorieën die al in het stelsel aanwezig waren, de dienstencheques naar aanleiding van de verlaging van de belastingaftrek vermoedelijk niet langer gebruiken. Parallel hieraan telt het stelsel ook nieuwe jonge gebruikers.

Tabel 3: Aantal gebruikers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2016 en 2017⁴, ingedeeld naar leeftijd

	2016		2017		Groeipercantage 2016-2017
	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	15.293	14,3%	15.588	14,7%	1,9%
Tussen 35 en 44 jaar	27.123	25,3%	25.551	24,1%	-5,8%
Tussen 45 en 54 jaar	22.654	21,1%	21.456	20,2%	-5,3%
Tussen 55 en 64 jaar	16.193	15,1%	15.476	14,6%	-4,4%
Tussen 65 en 79 jaar	16.003	14,9%	15.940	15,0%	-0,4%
> 80 jaar	10.003	9,3%	9.762	9,2%	-2,4%
Totaal	107.306	100%	106.213	100%	-1,0%

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

De vergelijking van deze gegevens met de gegevens van de andere twee gewesten voor 2016 wijst erop dat het niet uit te vlakken percentage van gebruikers jonger dan 35 jaar (15%) een specifiek Brussels kenmerk is. In Wallonië is het aandeel van de jonge gebruikers namelijk veel kleiner: 8,8% van de gebruikers zijn er jonger dan 35 jaar⁵. In Vlaanderen zijn de jonge gebruikers eveneens minder talrijk. De vergelijking is echter moeilijker uit te voeren omdat de gekozen leeftijdscategorieën verschillend zijn. Het is echter interessant op te merken dat 3,8% van de Vlaamse gebruikers tussen 18 en 29 jaar zijn⁶.

Wat de 65-plusser betreft, deze categorie is minder vertegenwoordigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (24,2%), in vergelijking met 29,1% in Vlaanderen en 32,2% in Wallonië.

⁴ In 2017 werd de leeftijd van 2.440 gebruikers niet in de database geregistreerd.

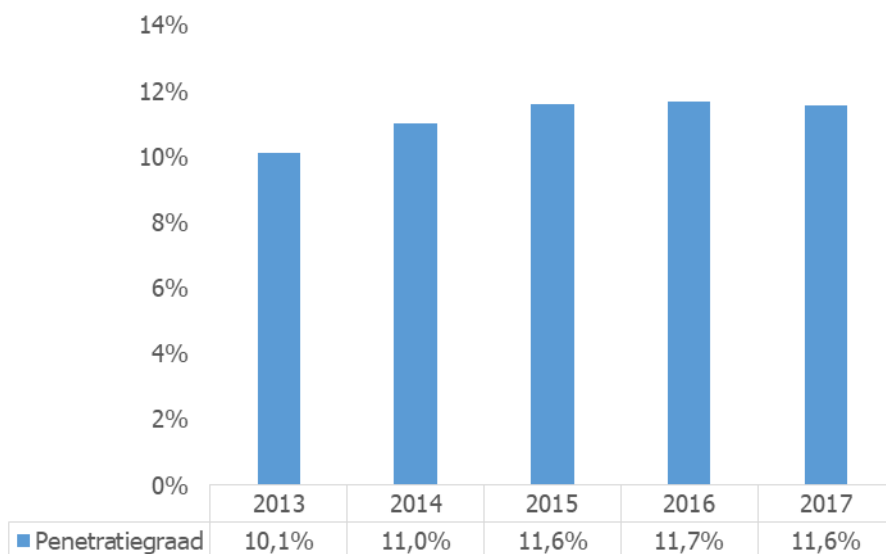
⁵ Evaluatie van het Waalse stelsel van de dienstencheques, 2016, uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van Forem

⁶ Evaluatie van het Vlaamse stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, jaarrapport 2016. Departement Werk & Sociale economie, Vlaamse overheid.

Voor de eerste keer tekent de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een daling op

De onderstaande figuur geeft de penetratiegraad weer van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze indicator vertegenwoordigt het percentage dienstenchequegebruikers ten opzichte van de totale bevolking van ouder dan 18 jaar en woonachtig in het Gewest. In 2017 heeft 11,6% van de Brusselse bevolking dienstencheques gebruikt. Tussen 2013 en 2016 tekent deze penetratiegraad een gestage stijging op met een lichte correctie tussen 2015 en 2016. In 2017 tekent de penetratiegraad voor de eerste keer sinds het stelsel werd ingevoerd een daling op van 0,1% en weerspiegelt zodoende de daling van het aantal gebruikers, terwijl de Brusselse bevolking blijft groeien (0,3% voor de gehele bevolking, BISA-gegevens).

Figuur 27: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers, en van het BISA voor de bevolkingscijfers (2017)

5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers

In dit deel focussen wij op de profielkenmerken van de Brusselse dienstenchequegebruikers. Hiertoe gebruiken wij de gegevens van Sodexo betreffende het aantal dienstenchequegebruikers dat in 2017 minstens één Brusselse dienstencheque heeft aangekocht. Om de gedetailleerde profielkenmerken van deze gebruikers te identificeren, hebben wij deze gegevens gekruist met die van de KSZ op basis van het rijksregisternummer. In dit hoofdstuk analyseren wij de volgende profielgegevens:

- ▶ De gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn;
- ▶ De leeftijd van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De nationaliteit van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De herkomst van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ De beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Het gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers.

Een belangrijk aandachtspunt van dit hoofdstuk betreft het feit dat deze gegevens betrekking hebben op de gebruiker ingeschreven bij Sodexo en niet het gehele gezin. Een gezin kan echter verschillende gebruikers tellen. Deze gegevens cijfers moeten dus met de nodige omzichtigheid worden geïnterpreteerd.

5.2.1 Gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn

De dienstenchequegebruikers zijn voornamelijk woonachtig in de rijkste gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande kaart geeft de penetratiegraad weer van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De kaart bevestigt de vaststelling van 2016, namelijk zeer contrasterende penetratiegraden tussen de gemeenten en de dienstenchequegebruikers die voornamelijk in de rijkste gemeenten van de hoofdstad woonachtig zijn, te weten:

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

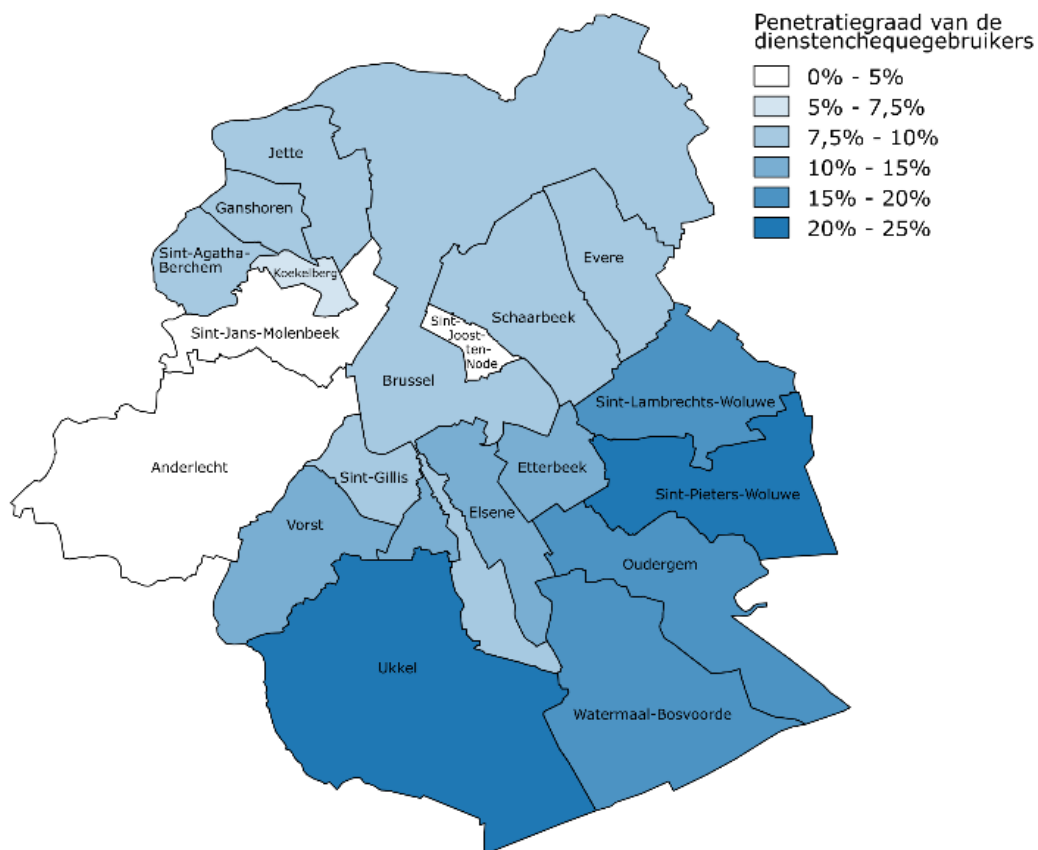
Deze gemeenten overtreffen ruimschoots de gemiddelde penetratiegraad van het Brussels Hoofdstedelijk gewest.

In de armste gemeenten van het Gewest daarentegen bereikt de penetratiegraad amper 5%, te weten in

- ▶ Anderlecht, Sint-Jans-Molenbeek en Sint-Joost-ten-Node waar minder dan 5% van de bevolking dienstencheques gebruikt.



Kaart 4: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de Brusselse gemeenten in 2017



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van het BISA voor de bevolkingscijfers

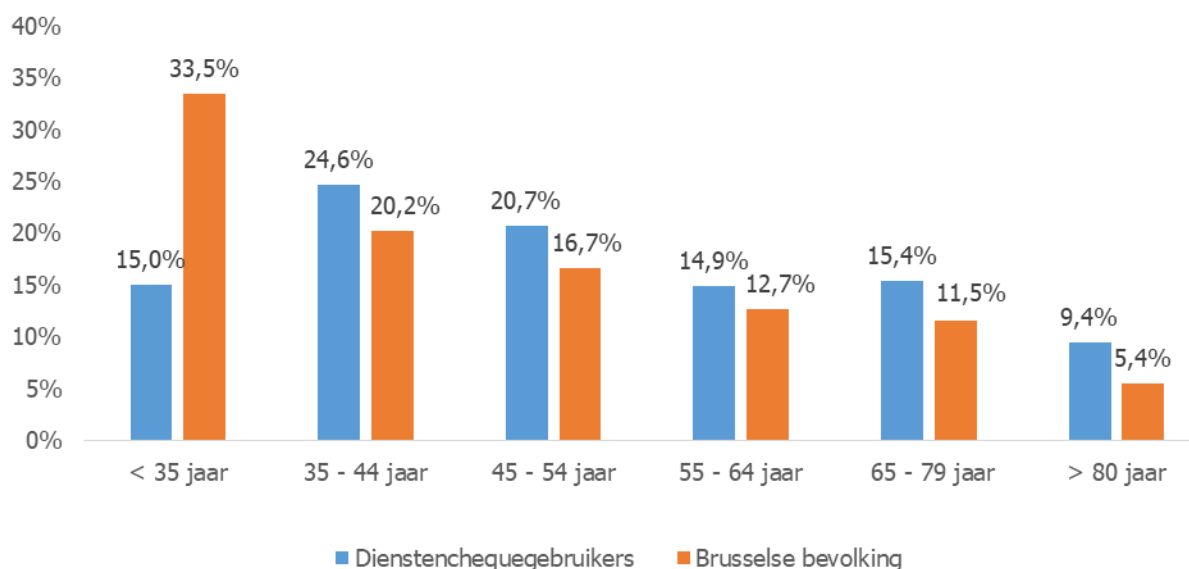
Uit de vergelijking van deze resultaten met kaart 3 die de penetratiegraad weergeeft van de dienstenchequewerknemers, blijkt een vrijwel tegengestelde situatie waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met het minste aantal gebruikers en omgekeerd. Deze geografische spreiding van de dienstenchequewerknemers en dienstenchequegebruikers betekent aanzienlijke verplaatsingen voor de werknemers (zie deel 3, hoofdstuk 3.2.3).

5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van de gebruikers jonger dan 35 jaar

De onderstaande figuur geeft het aandeel weer van de dienstenchequegebruikers in vergelijking met de gehele Brusselse bevolking, ingedeeld naar leeftijd. De jongste gebruikers (jonger dan 35 jaar) zijn ruimschoots ondervertegenwoordigd (15% versus 33% in de Brusselse bevolking) terwijl de gebruikers vanaf 35 jaar oververtegenwoordigd zijn ten opzichte van hun aandeel in de Brusselse bevolking⁷.

Figuur 28: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

⁷ Voor een precieze analyse van de oudste gebruikers, vertegenwoordigen de 75-plussers 13% van de gebruikers en de gebruikers tussen 75 en 80 jaar 4%.

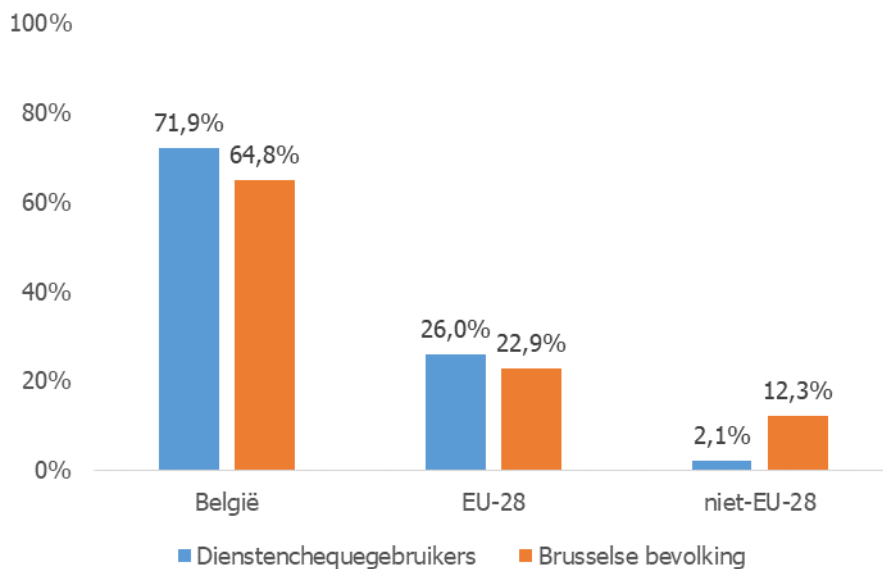
5.2.3 Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese nationaliteit

De onderstaande figuur geeft het aandeel weer van de dienstenchequegebruikers in vergelijking met de gehele Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit. Hieruit blijkt dat 72% van de gebruikers van Belgische nationaliteit zijn, 26% zijn burgers van een EU-lidstaat en slechts 2,1% hebben een niet-Europese nationaliteit (buiten de EU-28). In vergelijking met de Brusselse bevolking zijn de gebruikers van Belgische en Europese nationaliteit oververtegenwoordigd, terwijl niet-Europese gebruikers ondervertegenwoordigd zijn.

Merk ook op dat in termen van nationaliteit de gebruikerskenmerken tegengesteld zijn aan die van de werknemers, waar 20% van de werknemers van Belgische nationaliteit zijn, 60% van Europese nationaliteit en 20% van niet-Europese nationaliteit.

Figuur 29: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit



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

De nationaliteitsindicator is echter niet volledig representatief voor de diversiteit. In de volgende sectie focussen wij meer in het bijzonder op de herkomst van de gebruikers.

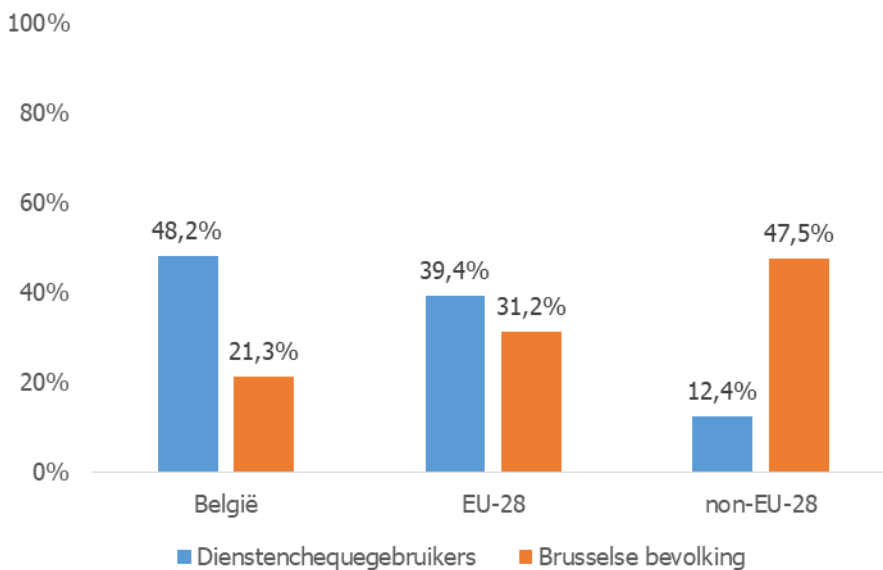
5.2.4 Herkomst van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese herkomst

Uit de analyse van de herkomst van de gebruikers blijkt een grotere diversiteit. 50% van de gebruikers zijn namelijk Belgisch, terwijl 40% afkomstig zijn van een lidstaat van de Europese Unie en 12% van een land buiten de Europese Unie. Ten opzichte van de gehele Brusselse bevolking, blijven de Belgische en Europese gebruikers oververtegenwoordigd, terwijl de niet-Europese gebruikers ruimschoots ondervertegenwoordigd zijn (12% versus 47,5%).

Overigens is de herkomst van de gebruikers zeer verschillend in vergelijking met de herkomst van de werknemers. Zoals eerder toegelicht, vertegenwoordigen de werknemers van Belgische nationaliteit een minderheid (1,8%) terwijl de werknemers van Europese herkomst een grote meerderheid vertegenwoordigen (64%).

Figuur 30: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



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

5.2.5 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

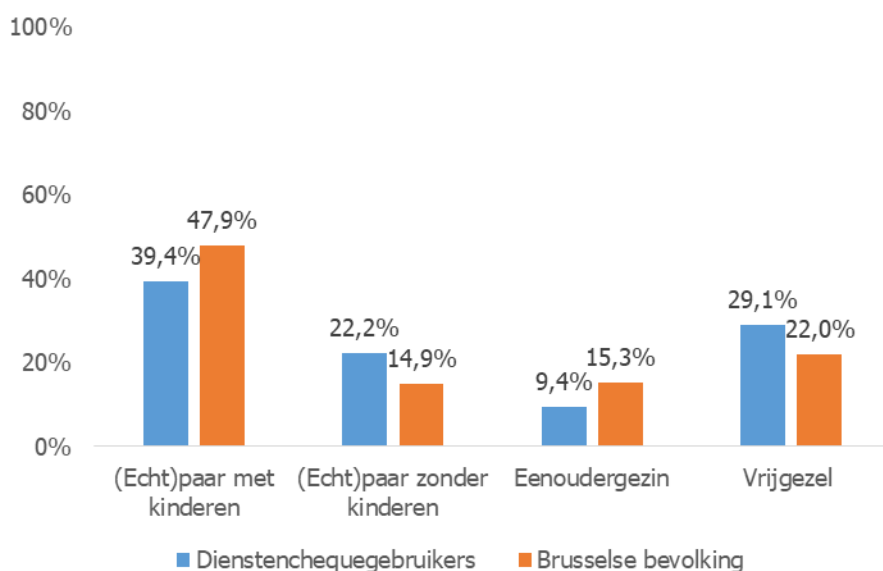
Oververtegenwoordiging van de gebruikers zonder kinderen en van vrijgezellen

In termen van hun gezinssituatie zijn vrijwel 40% van de gebruikers (echt)paren met kinderen, 29% zijn vrijgezellen zonder kinderen, 22% zijn (echt)paren zonder kinderen en 9% zijn eenoudergezinnen.

In vergelijking met de Brusselse bevolking blijkt dat de dienstenchequegebruikers onder de (echt)paren zonder kinderen en onder de vrijgezellen oververtegenwoordigd met respectievelijk 22% versus 15% en 29% versus 22%. Deze laatste dekken, klaarblijkelijk, grotendeels de senioren en de gepensioneerden. Deze vaststellingen zijn opmerkelijk en tonen aan dat het stelsel van de dienstencheques andere doelstellingen beoogt dan een betere overeenstemming tussen werk en privéleven voor (echt)paren met kinderen.

Merk overigens op dat de eenoudergezinnen onder de gebruikers een minderheid vertegenwoordigen, wat erop kan wijzen dat de kosten van de dienstencheques te zwaar wegen op het budget van deze gezinnen met maar één inkomen.

Figuur 31: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



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

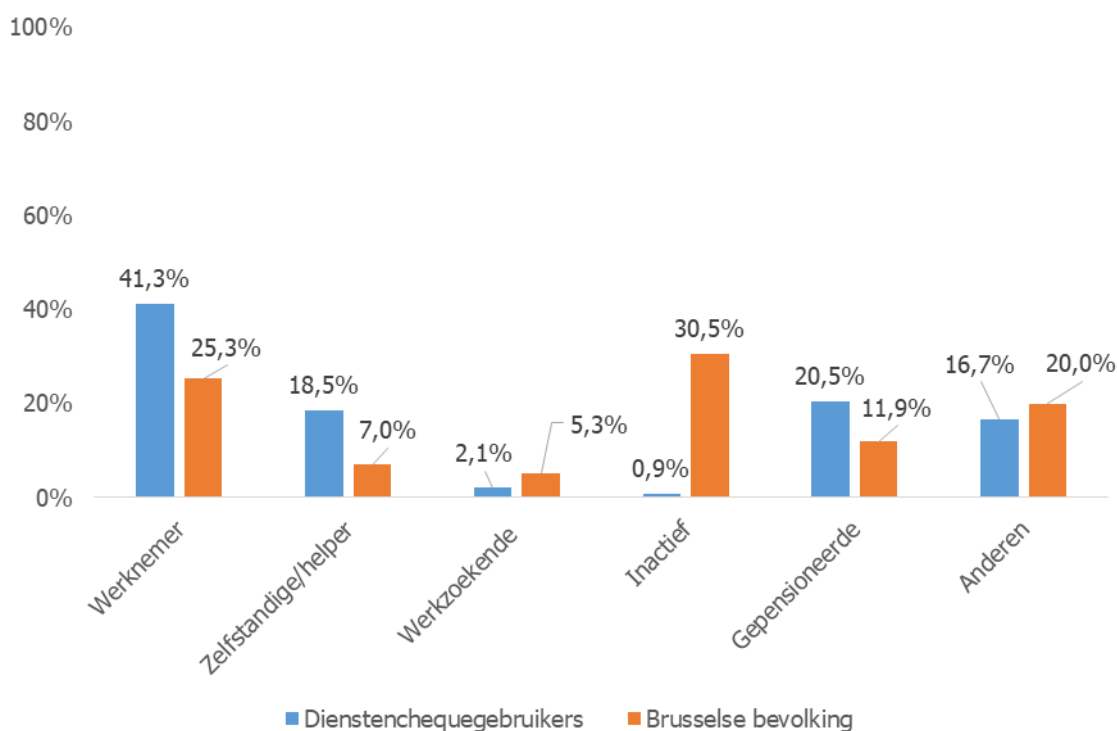
5.2.6 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

Oververtegenwoordiging onder de dienstenchequegebruikers van werknemers en gepensioneerden

De onderstaande figuur geeft het socio-economisch profiel weer van de dienstenchequegebruikers. De meeste gebruikers zijn werknemer (40%), 18,5% zelfstandige en 20% gepensioneerde. Dit bevestigt dat de dienstencheques vooreerst bestemd zijn voor, enerzijds, een publiek van actieve personen die ernaar streven werk en privéleven met elkaar te verenigen en, anderzijds, een publiek van senioren die hulp nodig hebben bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren.

Uit de vergelijking met het socio-economisch profiel van de Brusselaars blijkt dat de werkzoekenden en inactieve personen ondervertegenwoordigd zijn onder de dienstenchequegebruikers.

Figuur 32: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar socio-economische situatie

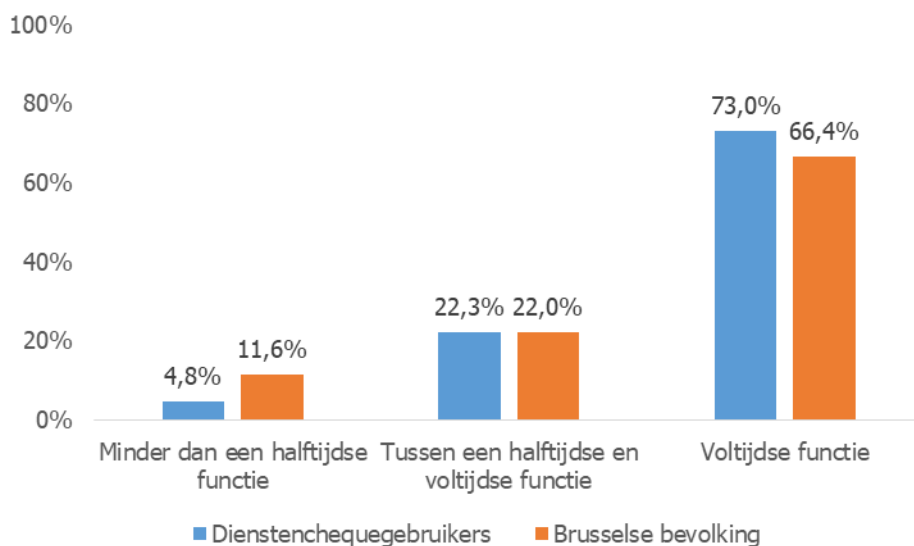


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

De grote meerderheid van de dienstenchequegebruikers werken voltijds

Meer dan 70% dienstenchequegebruikers werken voltijds. Deeltijdse werknemers blijven een minderheid (22% werkt minstens halftijds en 5% werkt minder dan halftijds). Ook uit deze analyse blijkt dat de vereniging van werk en privéleven een belangrijke doelstelling is van het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 33: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar het arbeidsregime



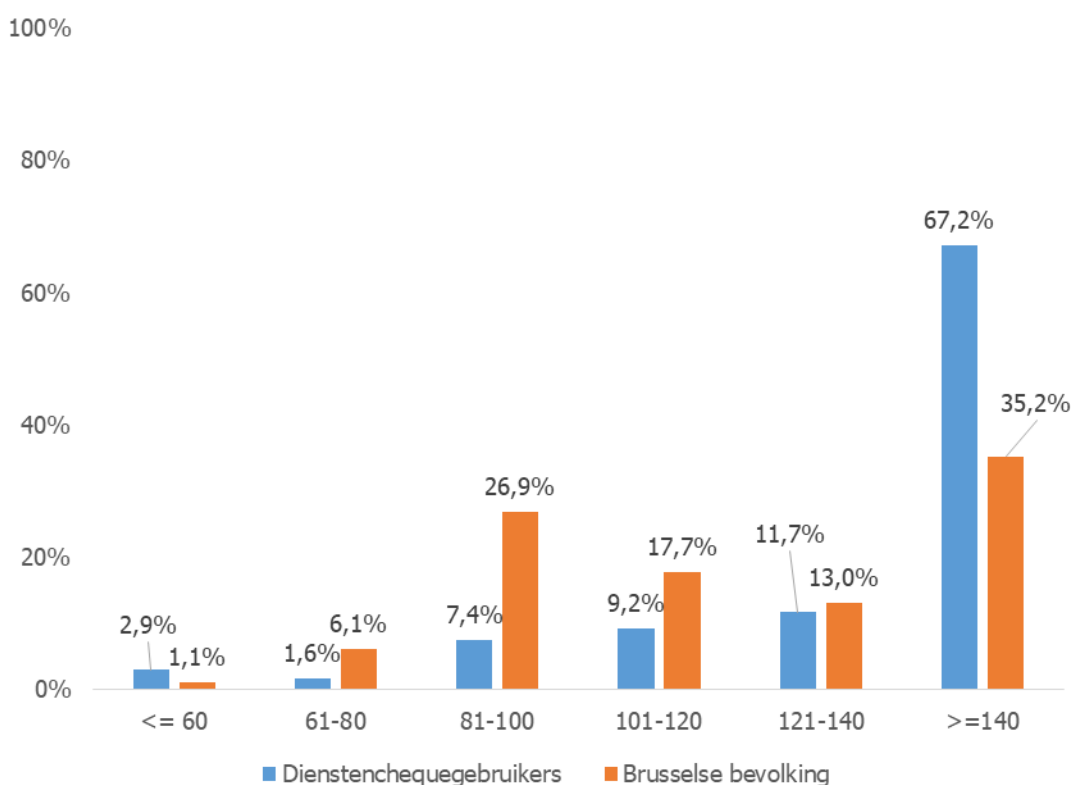
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

5.2.7 Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

De dienstenchequegebruikers hebben gemiddeld een hoger loon

Op basis van de analyse van het gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers kan hun socio-economisch profiel worden uitgediept. Hieruit blijkt dat de grote meerderheid van de dienstenchequegebruikers (67%) een gemiddeld bruto dagloon hebben van meer dan € 140 (of € 3.080 bruto / maand), terwijl slechts 35% van de Brusselse bevolking over een dergelijk loon beschikt. Overigens stellen wij vast dat hoe hoger het loon hoe hoger het aandeel van de gebruikers is. Deze resultaten wijzen erop dat het gezinsbudget een beslissende factor is bij het gebruik van de dienstencheques.

Figuur 34: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers en Brusselse bevolking, ingedeeld naar het gemiddeld dagloon

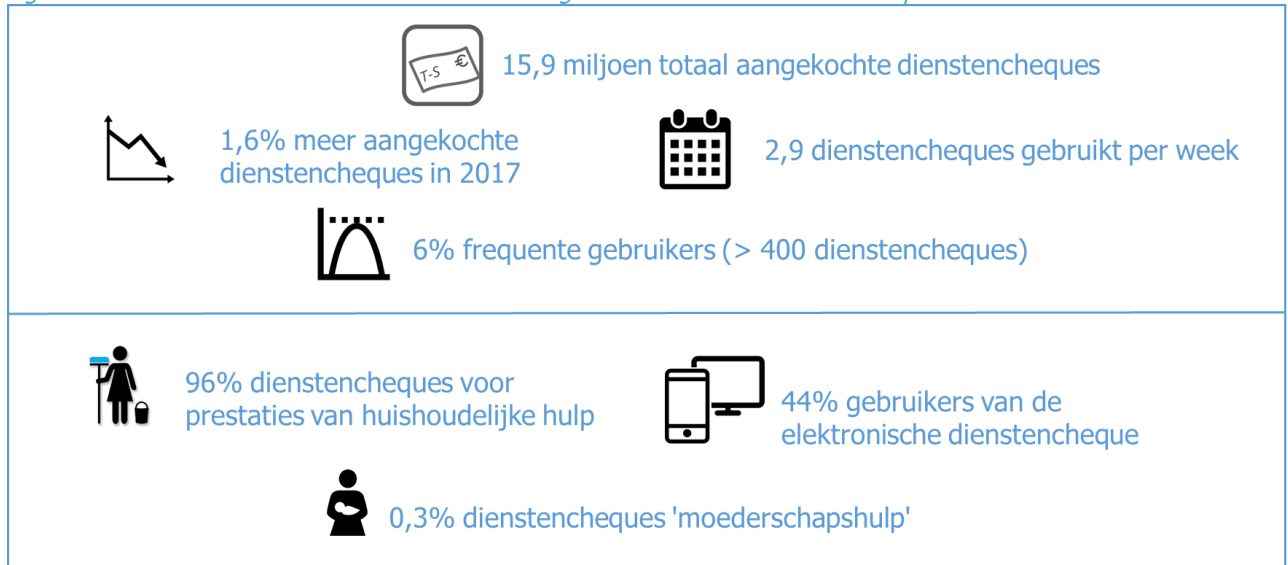


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

6 / Aangekochte dienstencheques

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal aangekochte dienstencheques en de kenmerken ervan. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk.

Figuur 35: Aantal en kenmerken van de in 2017 aangekochte Brusselse dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

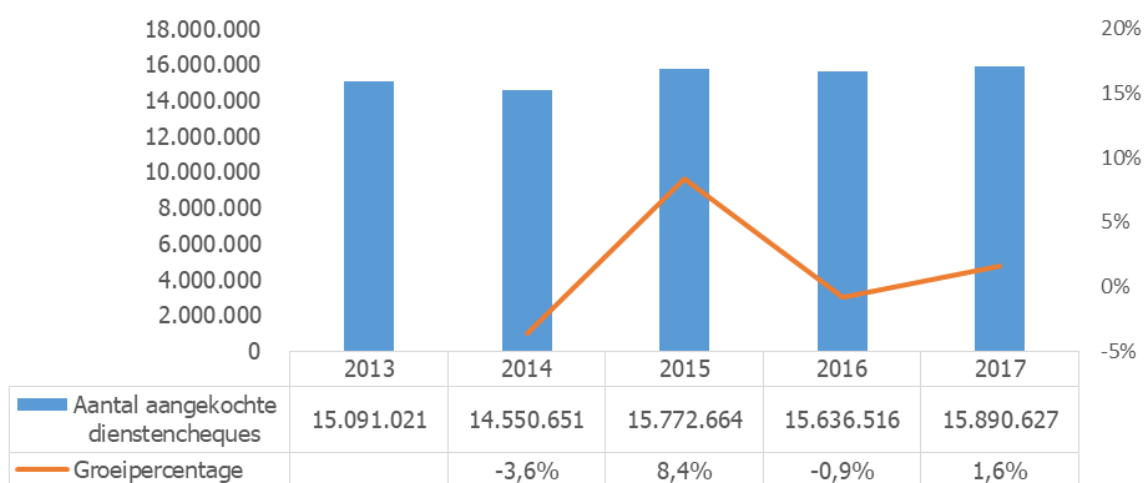
6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

Lichte stijging van het in 2017 aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ondanks de daling van het aantal gebruikers

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2013 en 2017. In 2017, na een lichte daling in 2016 en ondanks de verlaging van de belastingaftrek, tekent de aankoop van de dienstencheques opnieuw een stijging op.

Daarentegen hebben wij eerder ook een daling van het aantal gebruikers vastgesteld. Deze vaststellingen kunnen worden verklaard door het feit dat de verlaging van de belastingaftrek de gebruikers met de laagste inkomens heeft ontmoedigd om nog een beroep te doen op de dienstencheques, terwijl andere gebruikers hun gebruik hebben verhoogd. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens betreffende de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques.

Figuur 36: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques (2013-2017)



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

Lichte stijging van de gebruiksfrequentie van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De in 2017 vastgestelde daling van het aantal gebruikers parallel aan de stijging van het aantal aangekochte dienstencheques kan alleen maar worden verklaard door het feit dat elke gebruiker - die in het stelsel actief is gebleven - meer dienstencheques heeft aangekocht.

Zo stellen wij in de onderstaande tabel in 2017 een stijging vast van de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques. In 2016 bedroeg het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques 144 (wat overeenstemt met 2,8 uur per week) terwijl dit cijfer in 2017 gestegen is tot gemiddeld 148 dienstencheques, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,9 uur per week. Uit deze evolutie blijkt dat, ook al heeft de verlaging van de belastingaftrek een klein aantal gebruikers ertoe aangezet van het gebruik van de dienstencheques af te zien, de gebruikers die het stelsel zijn blijven gebruiken meer dienstencheques gebruiken.

Uit de analyse per leeftijd stellen wij vast dat het de jonge gebruikers (< 35 jaar) zijn, alsook de gebruikers van 35 tot 64 jaar, die in 2017 een groter aantal dienstencheques hebben aangekocht. De gebruikers jonger dan 35 jaar gebruiken per week gemiddeld minder dienstencheques (1,9 uur/week) dan de oudere gebruikers (3,1 uur voor de gebruikers van 35 tot 64 jaar en 2,8 uur voor de 65-plussers).

Tabel 4: Gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques in 2016 en 2017, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruiker⁸

	2016			2017		
	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	aantal uur per week	Aantal gebruikers	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	aantal uur per week	Aantal gebruikers
< 35 jaar	93	1,8	15.293	97	1,9	15.588
35 - 64 jaar	158	3	65.970	162	3,1	62.483
>= 65 jaar	145	2,8	26.006	146	2,8	25.702
Totaal	144	2,8	107.269	148	2,9	103.773

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

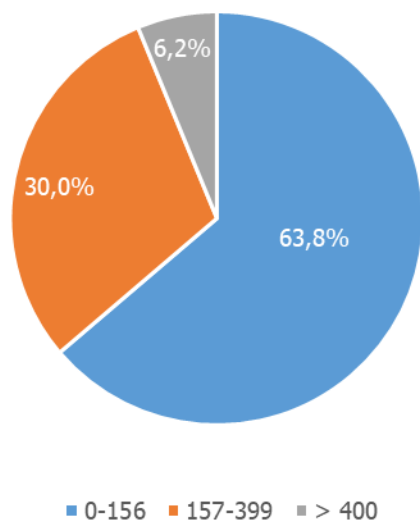
36% van de Brusselse dienstenchequegebruikers hebben in 2017 meer dan 157 dienstencheques gebruikt

De dienstenchequegebruikers kunnen per kalenderjaar maximaal 500 dienstencheques bestellen. De eerste 400 kosten € 9 en de laatste 100 kosten €10. Overigens genieten de Brusselse gebruikers sinds 1 januari 2016 een belastingaftrek van € 1,35 voor de eerste 156 cheques per persoon. Zo kost een dienstencheque van € 9 na de belastingaftrek effectief € 7,65⁹.

In deze sectie focussen wij op de frequente dienstenchequegebruikers, d.w.z. de gebruikers die meer dan 256 dienstencheques gebruiken, alsook de gebruikers die meer dan 400 dienstencheques gebruiken.

De onderstaande figuur geeft de indeling weer van de gebruikers naar het aantal dienstencheques dat zij hebben gebruikt. Vrijwel 64% van de Brusselse dienstenchequegebruikers gebruiken minder dan 157 dienstencheques. Overigens is het interessant op te merken dat vrijwel 36% van de gebruikers frequente gebruikers zijn: 30% van de gebruikers hebben tussen 157 en 399 dienstencheques gebruikt en hebben voor het surplus dus niet de belastingaftrek genoten, en 6,2% van de gebruikers hebben meer dan 400 dienstencheques gebruikt en hebben voor het surplus € 10 betaald.

Figuur 37: Aandeel van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques



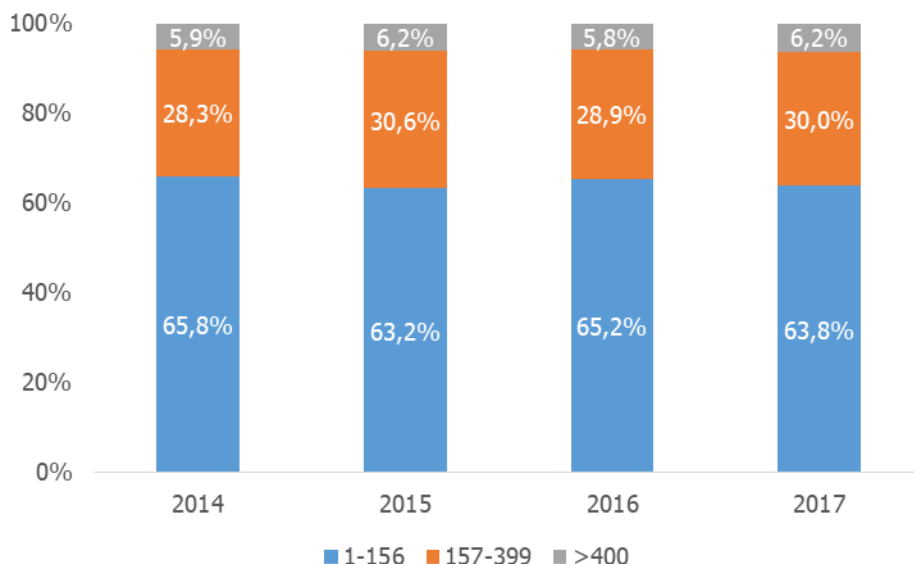
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

⁸ Voor 2.440 gebruikers is de leeftijd niet bekend.

⁹ Het is belangrijk op te merken dat gehuwde of wettelijk samenwonende partners beiden recht hebben op de belastingaftrek voor de dienstencheques die zij in eigen naam aankopen. Zo wijst de term gebruikers op individuen en niet op gezinnen.

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur is het aandeel van frequente gebruikers sinds 2014 stabiel gebleven. De wijzigingen in termen van prijs en belastingaftrek hebben in feite geen impact op de frequente gebruikers die voor het surplus van de bestelde dienstencheques deze voordelen niet genieten.

Figuur 38: Evolutie 2014-2017 van het aandeel van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques

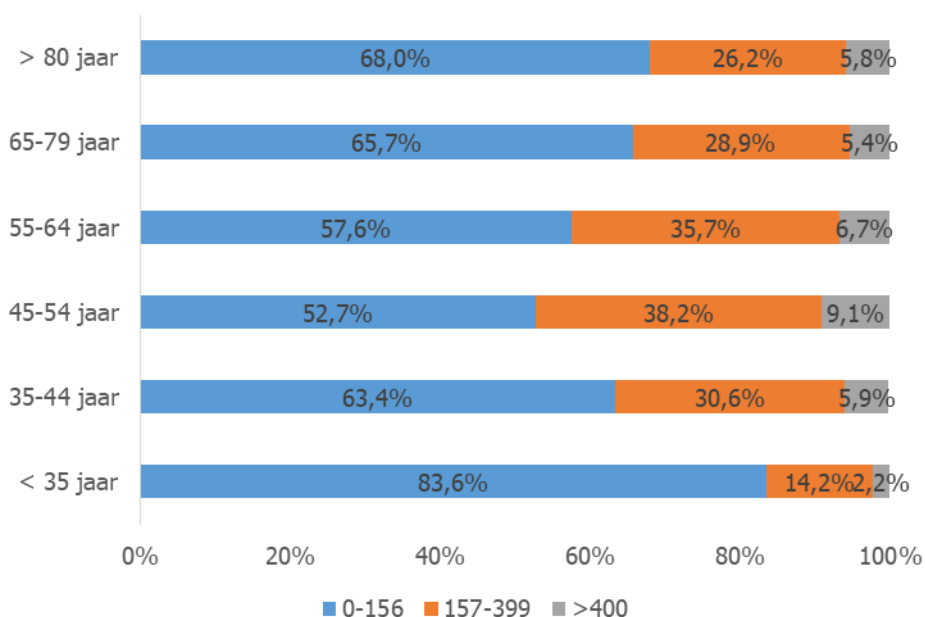


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De frequente gebruikers zijn tussen 45 en 64 jaar

De onderstaande figuur geeft het dienstenchequegebruik weer naar leeftijd. Hieruit blijkt dat de grootste dienstenchequegebruikers zich hoofdzakelijk bevinden in de leeftijdscategorieën van 45 tot 54 jaar (47,3%) en 55 tot 64 jaar (42,4%). De gebruikers jonger dan 35 jaar gebruiken minder vaak meer dan 157 dienstencheques, 16,5% ervan zijn frequente gebruikers.

Figuur 39: Aantal gebruikte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruikers



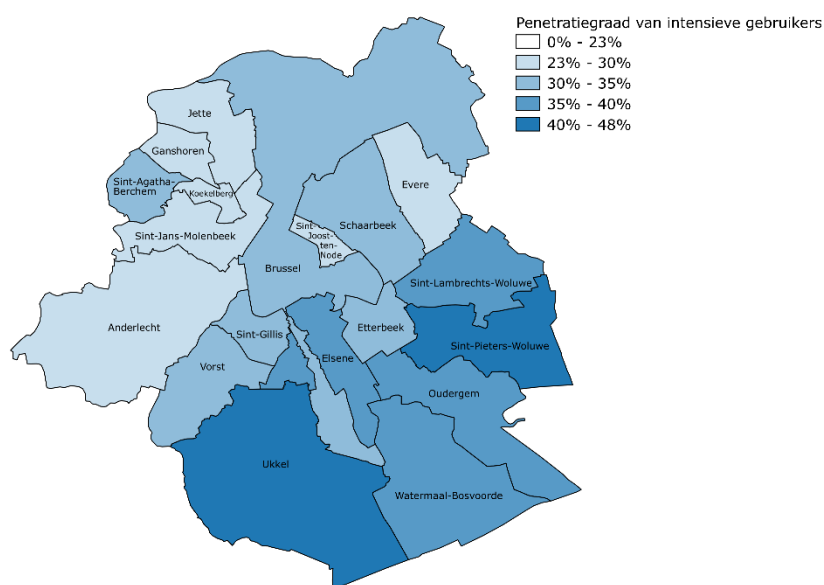
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De frequente gebruikers zijn grotendeels woonachtig in de rijkste gemeenten van het gewest

Uit de onderstaande kaart blijkt dat het aandeel van de frequente gebruikers (die meer dan 157 dienstencheques gebruiken) in de hierna vermelde gemeenten het gemiddelde van 36% overtreft: Brussel (37%), Oudergem (38%), Elsene (39%), Watermaal-Bosvoorde (39%), Sint-Pieters-Woluwe (47%) en Ukkel (48%).

De frequente gebruikers wonen dus in de rijkste gemeenten van het Gewest waar zich ook de grootste woningen bevinden. Deze gemeenten tekenen namelijk een hogere welvaartsindex op dan de andere gemeenten¹⁰.

Kaart 5: Percentages frequente gebruikers, ingedeeld naar de gemeenten van het Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹⁰ Bron: BISA, Welvaartsindex, inkomens 2010-2015.

6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques

Dit hoofdstuk focust op de kenmerken van de aangekochte dienstencheques en meer bepaald:

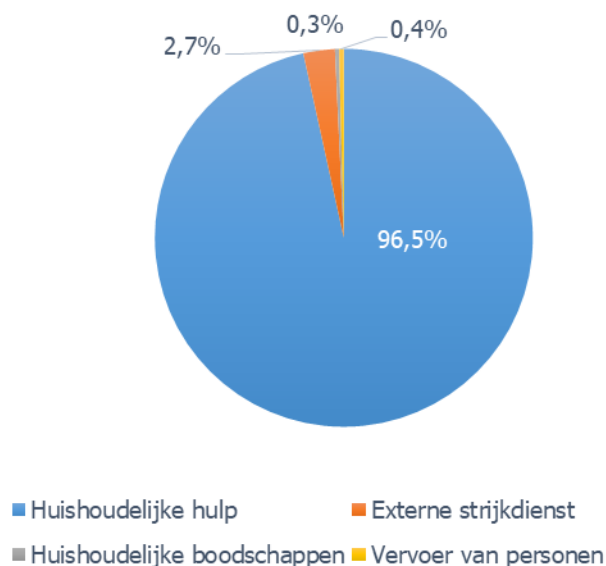
- ▶ Op het soort verrichte prestaties;
- ▶ Op het gebruik van de elektronische dienstencheque;
- ▶ Op het gebruik van dienstencheques 'moederschapshulp'.

6.2.1 Soort van de verrichte prestaties

96,5 % van de dienstencheques worden gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp

Zoals uit de onderstaande figuur blijkt, werden de meeste dienstencheques in 2017 gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp. In de dienstenchequesector vertegenwoordigen de externe strijkdiensten 3% van de dienstenchequeprestaties, terwijl huishoudelijke boodschappen en het vervoer van personen uiteindelijk marginale activiteiten blijken te zijn. Deze gegevens wijzen erop dat huishoudelijke hulp de grootste behoefte vertegenwoordigt van de Brusselse gezinnen bij het gebruik van de dienstencheques.

Figuur 40: Percentage van de gepresteerde dienstencheques, ingedeeld naar het soort activiteit



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

6.2.2 Gebruik van de elektronische dienstencheque

Forse stijging van de elektronische dienstenchequegebruikers: 44% van de Brusselse dienstenchequegebruikers hebben in 2017 beroep gedaan op de elektronische dienstencheque

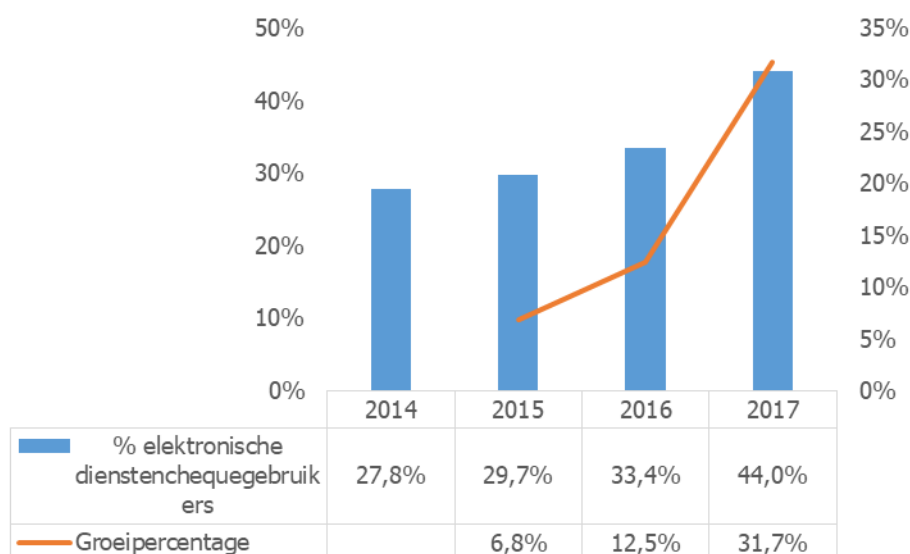
De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal elektronische dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds 2014. Dit percentage is sinds een aantal jaar gestaag toegenomen, met een forse stijging tussen 2016 en 2017. In 2017 hebben 44% van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een beroep gedaan op de elektronische dienstencheque.

Diverse factoren kunnen deze stijging verklaren. Steeds meer dienstenchequeondernemingen sporen hun klanten aan om de elektronische dienstencheque te gebruiken. Dat houdt diverse voordelen in voor de ondernemingen, onder meer in termen van kosten. Het beheer van de papieren dienstencheque houdt in dat het administratief personeel zijn tijd gedeeltelijk moet besteden aan het sorteren en boeken van de cheques en aan het vervoer van de cheques naar Sodexo. Dergelijke situaties verhogen ook het risico van verlies van de cheques.

Daarbij komt nog dat de terugbetalingsvoorwaarden voor de papieren dienstencheque strenger zijn (niet-terugbetaling van verlopen, onvolledige en niet-gecorrigeerde cheques). Bovendien kunnen sinds 1 maart 2017 de ondernemingen in Brussel de betaling van prestaties met papieren dienstencheques weigeren om het gebruik van de elektronische dienstencheque te bevorderen.

Ten slotte heeft het dienstencheque-uitgiftebedrijf Sodexo twee gratis apps ontwikkeld waarmee de gebruikers en de werknemers hun elektronische dienstencheques via hun smartphone kunnen beheren. Dankzij hun gemakkelijk gebruik hebben deze apps klaarblijkelijk veel gebruikers aangemoedigd om de elektronische dienstencheque te gaan gebruiken.

Figuur 41: Evolutie van het percentage elektronische dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2017)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

In termen van het aantal aangekochte dienstencheques, is het aandeel van de elektronische dienstencheque gestegen van 33,50% in 2016 tot 41,6% in 2017, of een groei van 24%.

Terwijl het aandeel van de elektronische dienstencheques in Vlaanderen in 2016 al hoog was (47,97% van de aangekochte cheques en 41% van de gebruikers), is dat in 2017 eveneens opmerkelijk gestegen en bereikt 58,70% of meer dan de helft van de aangekochte dienstencheques¹¹. Deze gegevens bevestigen de opkomst van de elektronische dienstencheque, een gemeenschappelijke trend in beide gewesten.

¹¹ Rapport dienstencheques, update 2017, Werk en Sociaal economie, Vlaamse Overheid.

Stijging van meer dan 30% in het gebruik van de elektronische dienstencheque door de oudste gebruikers

Het gebruik van de elektronische dienstencheque is sterk leeftijdsgebonden. Zo blijkt uit de onderstaande tabel dat 66% van de gebruikers jonger dan 35 jaar de elektronische dienstencheque gebruiken terwijl dit aandeel veel lager ligt bij de gebruikers van 64 tot 79 jaar (24%) en bij de 80-plussers.

In vergelijking met 2016 is het aandeel van de elektronische dienstenchequegebruikers in alle leeftijdscategorieën opmerkelijk gestegen. Het is interessant op te merken dat de oudste gebruikers de grootste groeicijfers optekenen (groei van 34,9% voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar en 33,4% voor de 80-plussers). Omdat deze laatsten de elektronische dienstencheque minder vaak gebruiken, is de stijging die alle leeftijdscategorieën optekenen dus meer uitgesproken in deze categorie.

Tabel 5: Aantal elektronische dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd

	2016		2017		Groeipercantage
	Aantal %		Aantal %		2016-2017
< 35 jaar	8.038	52,6%	10.318	66,2%	28,4%
35 - 44 jaar	12.166	44,9%	14.532	56,9%	19,4%
45 - 54 jaar	8.089	35,7%	9.948	46,4%	23,0%
55 - 64 jaar	4.646	28,7%	5.784	37,4%	24,5%
65 - 79 jaar	2.848	17,8%	3.843	24,1%	34,9%
> 80 jaar	950	9,5%	1.267	13,0%	33,4%
Totaal	36.737	34,2%	45.692	43,0%	24,4%

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

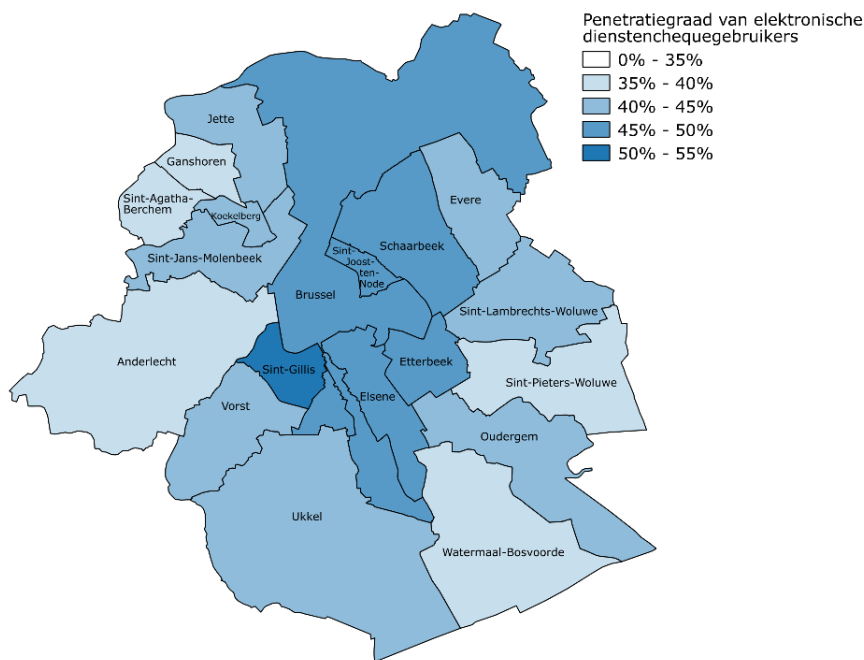


Het gebruik van de elektronische dienstencheque per gemeente weerspiegelt hun demografische structuur

De onderstaande kaart geeft het gebruikpercentage weer van de elektronische dienstencheque per gemeente. Wij kunnen vrij grote verschillen tussen de gemeenten vaststellen waarbij de gebruikpercentages variëren tussen 35% en 50%. De gemeente Sint-Gillis onderscheidt zich met een gebruikpercentage van meer dan 50%, terwijl de gemeenten Anderlecht, Ganshoren, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Pieters-Woluwe en Watermaal-Bosvoorde een gebruikpercentage optekenen van 35% tot 40%.

Deze afwijkingen weerspiegelen hoofdzakelijk de structuur van de verschillende aanwezige leeftijdscategorieën in elk van de gemeenten. Terwijl in Sint-Gillis de categorie van de 65-plussers 8% van de bevolking vertegenwoordigt, ligt dit aandeel veel hoger in Watermaal-Bosvoorde (20% van de bevolking) of nog in Sint-Pieters-Woluwe (19%) waar de elektronische dienstencheque minder wordt gebruikt.

Kaart 6: Gebruik van de elektronische dienstencheque per gemeente (op basis van het totaal aantal gebruikers)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

6.2.3 Gebruik van dienstencheques 'moederschapshulp'

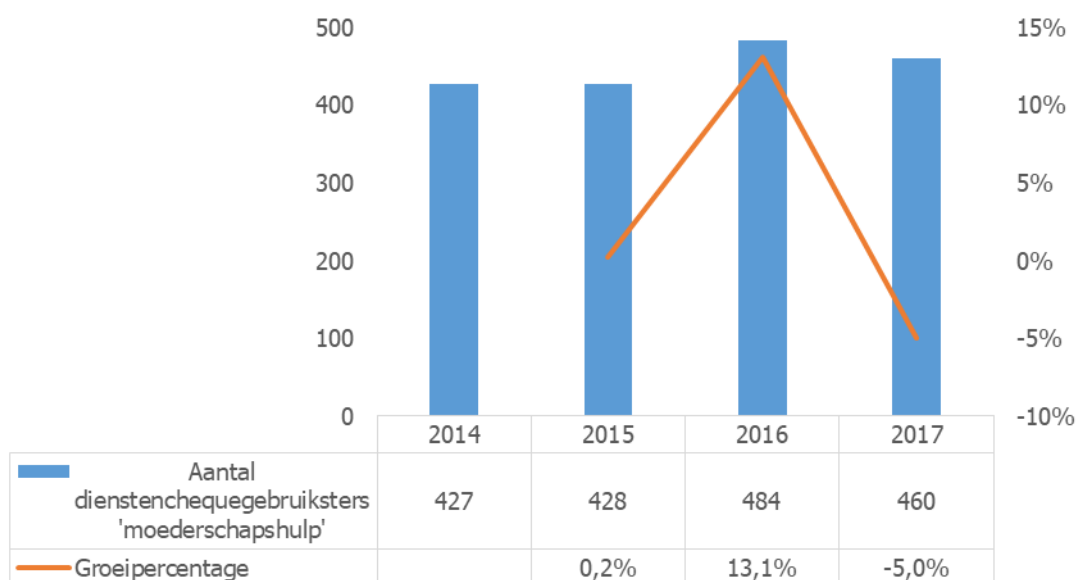
Zeer laag aantal gebruiksters van dienstencheques 'moederschapshulp'

Bij de geboorte van hun baby genieten vrouwelijke zelfstandigen 105 gratis dienstencheques toegekend door hun sociaal verzekeringsfonds om hen na het zwangerschapsverlof te helpen hun beroepsactiviteit te hervatten.

In 2017 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 460 dienstenchequegebruiksters 'moederschapshulp'. Zij vertegenwoordigen een zeer gering aandeel (0,4%) van het totaal aantal Brusselse dienstenchequegebruikers. In de onderstaande figuur kunnen wij vaststellen dat het aantal gebruiksters tussen 2015 en 2016 een stijging optekent van 13% en vervolgens tussen 2016 en 2017 een daling van 5%.

Sinds 1 september 2017 hoeven vrouwelijke zelfstandigen bij hun sociaal verzekeringsfonds niet langer een aanvraag in te dienen, want voortaan is het sociaal verzekeringsfonds verplicht de betrokken zelfstandigen op eigen initiatief te contacteren. Deze verplichting werd ingevoerd om te vermijden dat vrouwelijke zelfstandigen door onwetendheid geen moederschapshulp genieten (Koninklijk besluit van 11 augustus 2017). Deze maatregel zou in de toekomst dus een effect kunnen hebben op de evolutie van het gebruik van de dienstencheques 'moederschapshulp'.

Figuur 42: Evolutie van de dienstenchequegebruiksters 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2017)



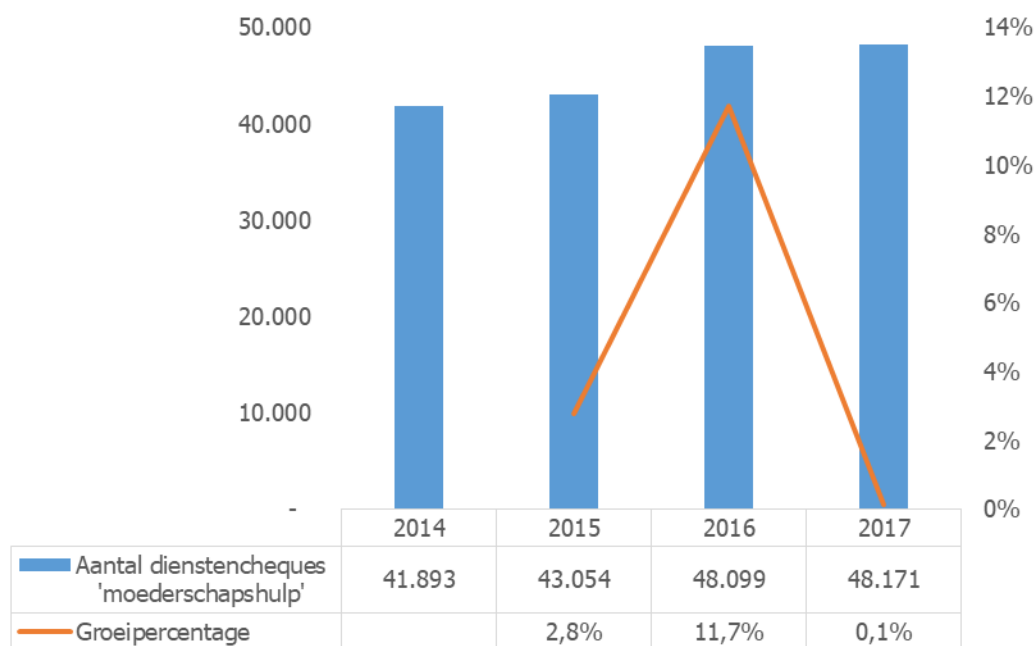
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers

Het aandeel van de dienstencheques 'moederschapshulp' toegekend in 2017 bedraagt 0,3% van het totaal van de aangekochte dienstencheques. Ter vergelijking, in 2016 bedroeg dit aandeel 0,5% in het Waals Gewest en 0,4% in het Vlaams Gewest¹².

De onderstaande figuur geeft de evolutie weer van het aantal toegekende dienstencheques 'moederschapshulp'. Sinds 2014 tekent dit aantal een gestage stijging op. Tussen 2016 en 2017 is deze stijging aanzienlijk vertraagd (groei van 0,1%) wat de eerder vastgestelde daling van het aantal gebruikers weerspiegelt.

¹² Bron: IDEA Consult, Evaluatie van het Waals stelsel van de dienstencheques 2016, januari; Werk en sociale economie voor het Vlaams Gewest.

Figuur 43: Evolutie van het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 2014-2017



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

2,6% van de vrouwelijke zelfstandigen van 18 tot 50 jaar hebben in 2016 een beroep gedaan op de dienstencheques 'moederschapshulp'

De onderstaande tabel geeft de penetratiegraad weer van de dienstencheques 'moederschapshulp' onder het doelpubliek, namelijk vrouwelijke zelfstandigen van 18 tot 50 jaar¹³. Met 2,3% in 2017 is het aandeel van de Brusselse vrouwelijke zelfstandigen die dienstencheques hebben genoten, sinds 2014 stabiel gebleven

Tabel 6: Penetratiegraad van de dienstencheques 'moederschapshulp'

	Aantal gebruikers	Aantal vrouwelijke zelfstandigen van 18 tot 50 jaar	Penetratiegraad
2014	427	18.754	2,3%
2015	428	19.340	2,2%
2016	484	19.602	2,5%
2017	460	20.291	2,3%

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de RSVZ

¹³ Vrouwen die kinderen kunnen verwekken, worden in de statistiek aangemerkt als vrouwen tussen 15 en 50 jaar, wat de gebruikte leeftijdsgrens van 50 jaar verklaart voor de berekening van de penetratiegraad.



DEEL 3

Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector

1 / Inleiding

In dit deel gaan wij dieper in op de kwaliteit van het werk van de dienstenchequewerknemers. Behalve de analyse van de administratieve gegevens, voeren wij voor dit evaluatieverslag 2017 een analyse uit van de kwaliteit van het werk.

De kwaliteit van het werk en de wijze waarop die moet worden benaderd, is een thema waarover wetenschappers en politici veel debatteren. Zo werden tal van indicatoren en meetsystemen ontwikkeld waarvoor echter geen enkele consensus werd bereikt.

De wetenschappelijke literatuur over welzijn op het werk onderscheidt 4 aspecten aangemerkt als de 4 A's waarmee de kwaliteit van het werk als concept kan worden voorgesteld: de arbeidsvoorwaarden, de arbeidscontext, de arbeidsinhoud en de arbeidscontacten. Wij nemen deze 4 A's alsook de dimensies van de kwaliteit van het werk getrokken uit de literatuur als basis om ons eigen analysekader te ontwikkelen.

Deze dimensies zijn de volgende en zijn eveneens in de onderstaande figuur samengevat

- ▶ **Loon en arbeidsvoorwaarden:** deze dimensie betreft enerzijds het bruto uurloon en andere geldelijke voordelen, en anderzijds de verschillende elementen bepaald in de arbeidsovereenkomst zoals het soort arbeidsovereenkomst en het aantal arbeidsuren;
- ▶ **Kenmerken van de tewerkstelling als huishoudhulp:** deze dimensie beschrijft de inhoud van het werk in ruime zin, alsook de omstandigheden waarin het werk wordt uitgevoerd en betreft de fysieke werkomgeving (de werkplek en de gebruikte producten en materieel) maar ook de sociale omgeving (relaties met de collega's, met de klanten);
- ▶ **Omkadering en ontwikkeling van competenties:** deze dimensie betreft de praktische omkadering, alsook de opleidingen aangeboden door de dienstenchequeondernemingen.
- ▶ **Doorgroei mogelijkheden:** deze dimensie betreft de perspectieven van beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers, alsook de houdbaarheid van het werk van huishoudhulp op lange termijn.

Figuur 44: De dimensies van de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector



Bron: IDEA Consult op basis van de Bakker & Demerouti (2007) en Munoz de Bustillo (2009)

Eerst, en alvorens dieper in te gaan op elk van de hiervoor vermelde dimensies, beschrijft de volgende sectie enerzijds het wettelijk kader van de dienstenchequesector en anderzijds de normen bepaald door de collectieve arbeidsovereenkomsten van het paritair subcomité 322.01.

2 / Wettelijk en sectoraal kader

Een specifieke arbeidsovereenkomst en specifiek wettelijk kader betreffende de dienstencheques

Evenals de andere activiteitensectoren is de dienstenchequesector onderworpen aan de normen die het Belgisch arbeidsrecht regelen. Overigens, om de kwaliteit van het werk in de sector te waarborgen, zijn de dienstenchequeondernemingen onderworpen aan een specifieke regelgeving bepaald bij de ontwikkeling van het stelsel van de dienstencheques. Sommige ervan werden gewijzigd naar aanleiding van de overdracht aan de bevoegdheid van de gewesten.

- ▶ In termen van **arbeidsregime** mag de duur van elke werkperiode **niet minder bedragen dan drie opeenvolgende uren**.
- ▶ In de **eerste drie maanden van de tewerkstelling** mag de onderneming **een deeltijdse arbeidsovereenkomst sluiten van minder dan een derde van de toepasselijke wekelijkse arbeidsduur voor een voltijdse werknemer**. Gedurende deze periode leidt de opeenvolging van meerdere arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur niet automatisch tot de sluiting van een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur zoals dat het geval is in de andere activiteitensectoren.
- ▶ Niettemin, **vanaf de eerste dag van de vierde maand van tewerkstelling bij dezelfde werknemer** wordt de werknemer tewerkgesteld in het kader van een **arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur**.
- ▶ De **minimale wekelijkse arbeidsduur** moet **minstens 13 uur** bereiken voor de werknemers die aanvullende uitkeringen genieten, **en minstens 10 uur** voor de andere werknemers.
- ▶ Overeenkomstig de regelgeving betreffende de tewerkstelling, moet de dienstenchequeonderneming met haar werknemers **een schriftelijke arbeidsovereenkomst sluiten**. De arbeidsovereenkomst moet onder meer de arbeidsduur en het werkrooster vermelden. Bij gebrek aan bepalingen in de arbeidsovereenkomst moet de werkgever de werknemer minstens zeven dagen vooraf in kennis stellen van zijn werkrooster. Overigens **wordt het loon uitbetaald overeenkomstig de arbeidsovereenkomst en niet op basis van het aantal ingeleverde dienstencheques**.
- ▶ De werkgever moet voldoen aan de **verplichtingen inzake het welzijn op het werk** en moet de nodige materiële maatregelen nemen om specifieke werkgerelateerde risico's te vermijden.
- ▶ De werkgever moet eveneens voldoen aan de **verplichtingen inzake de informatie en de opleiding** van zijn werknemers. Zo moet de werkgever zijn werknemers informeren over de risico's waaraan zij zijn blootgesteld en over de erop toepasselijke preventiemaatregelen. Dat is des te belangrijker in de dienstenchequesector waar het werk thuis bij de gebruikers wordt uitgevoerd en waar controles door de preventieadviseur moeilijk uitvoerbaar zijn.

Minder gunstige collectieve arbeidsovereenkomsten vergeleken met andere activiteitensectoren voor laaggeschoolde werknemers

Naast deze verplichtingen zijn er ook **de sectorspecifieke collectieve arbeidsovereenkomsten**. De dienstenchequeondernemingen kunnen onder verschillende paritaire comités ressorteren:

- ▶ Indien de onderneming naast de dienstenchequeactiviteit andere activiteiten uitoefent, zal zij ressorteren onder het paritair comité bevoegd voor haar hoofdactiviteit.
- ▶ De ondernemingen die uitsluitend dienstenchequeactiviteiten uitoefenen en de uitzendbedrijven met een sectie "dienstencheques" ressorteren onder de bevoegdheid van het paritair subcomité 322.01.

Hierna stellen wij per thema de verschillende collectieve arbeidsovereenkomsten voor die in het paritair subcomité 322.01 werden onderhandeld.



Minimumloon en de arbeidsduur

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden: de CAO bepaalt de minimumlonen alsook de wekelijkse arbeidsduur op 38 uur;
- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 09 november 2011 betreffende de koppeling van de lonen aan het indexcijfer van de consumptieprijzen: de CAO voorziet in de indexering van de lonen zodra de spilindex wordt overschreden.

Voordelen en aanvullende vergoedingen

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 6 juni 2016 betreffende de rechthebbenden en modaliteiten van toekenning en van uitkering van aanvullende vergoedingen ten laste van het fonds voor bestaanszekerheid voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren;
- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 18 april 2012 betreffende de aanvullende vergoeding bij tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen, technische stoornis en slecht weer: De CAO bepaalt een aanvullende vergoeding bovenop de werkloosheidsuitkering van € 2/werkdag.

Gebruik van economische werkloosheid

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 7 mei 2014 betreffende het gebruik van tijdelijke werkloosheid om economische redenen: de CAO verduidelijkt de situaties waarbij economische werkloosheid niet kan worden ingezet door de werkgever: in geval van ziekte van werknemer en in geval van een onaangekondigde afwezigheid van een klant.

Tussenkost in de vervoerkosten en vergoeding van de verplaatsingstijd tussen twee gebruikers

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende de tussenkost in de transportkosten tussen woonplaats en tewerkstellingsplaats: de CAO voorziet in een hogere verplaatsingsvergoeding voor verplaatsingen tussen woonplaats-klant;
- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende de vergoeding van de verplaatsingstijd en de terugbetaling van de vervoerkosten tussen de woonplaatsen van opeenvolgende gebruikers: tussenkost van de werkgever vanaf de 1e kilometer (openbaar vervoer: 100% van de werkelijke kost, eigen vervoer: € 0,13/km voor minder dan 15 km - € 0,15/km voor meer dan 15 km - € 0,23/km met de fiets). Indien de tijd tussen 2 klanten minder dan 2 uur bedraagt en de afstand tussen beide klanten meer dan 1 km bedraagt, moet de werkgever de verplaatsingstijd vergoeden. Deze vergoeding bedraagt € 0,09/km met een minimum van € 0,57/verplaatsing;
- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende de terugbetaling van de vervoerkosten m.b.t. verplaatsingen gedaan op vraag van de klanten voor boodschappen voor het huishouden: de werkgever is verplicht de vervoerkosten terug te betalen vanaf de 1e kilometer (openbaar vervoer: 100% van de werkelijke kost, € 0,2156/km voor het eigen vervoer en € 0,23/km met de fiets).

Terbeschikkingstelling en onderhoud van de werkkleding

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 6 juni 2016 betreffende de terbeschikkingstelling en onderhoud van de werkkleding: de CAO bepaalt wat onder werkkleding wordt verstaan, de bepalingen betreffende de reiniging en het onderhoud van de werkkleding, en de vergoeding indien de werkgever geen werkkleding ter beschikking stelt en/of niet zorgt voor het onderhoud ervan.

Statuut van de vakbondsafvaardiging en syndicale vorming

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende het statuut van de syndicale afvaardiging: de CAO bepaalt het aantal effectieve en plaatsvervangende leden, de voorwaarden om de functie uit te oefenen en de tussenkost van de vakbondsafvaardigden;
- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 6 juni 2016 betreffende de syndicale vorming: de CAO regelt het CAO regelt het recht van de leden van de OR/het CPBW op deelname aan syndicale vorming tijdens de arbeidsuren.

Tijdskrediet en landingsbanen

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende het tijdskrediet en de landingsbanen: de CAO bepaalt de voorwaarden van het recht op voltijds of halftijds tijdskrediet (verzorging van kinderen, palliatieve zorgen, verzorging van een familie- of gezinslid dat zwaar ziek is).

Onthaal van nieuwkomers in de onderneming

- ▶ Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 augustus 2017 betreffende het onthaal van nieuwe werknemers: de CAO regelt het onthaal van nieuwe werknemers; Dit onthaal duurt 3 maanden en verloopt in 4 aparte fasen. De nieuwe werknemers worden door een ervaren werknemer begeleid.

Bron: IDEA Consult op basis van de CAO's gesloten binnen het paritair subcomité 322.01, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

De onderstaande tabel geeft een analyse van een aantal minimale normen inzake arbeidsvoorwaarden binnen de dienstenchequesector gelet op de toepasselijke bepalingen in de schoonmaak- en de horecasector. Deze twee sectoren kunnen in zekere mate met de dienstenchequesector worden vergeleken omdat zij veel laaggeschoolde personen en vrouwen tewerkstellen.

Tabel 7: Vergelijking van de toepasselijke minimale normen in de diensten-, schoonmaak- en horecasector

	Dienstencheques PC 322.01	Schoonmaak PC 121	Horeca PC 302
Bruto minimumuurloon (1017)	€ 10,82	€12,831	€11,6864
Eindejaarspremie	4,5% van het bruto jaarloon	9% van het bruto jaarloon	Max. loon van 4,33 weken
Max. arbeidsduur per week	38 uur	37 uur	38 uur
Minimale arbeidsduur	Min. 10 uur/week en min. 13 uur/week indien aanvullende uitkeringen	Min. 18 uur/week (min. 3 uur/prestatie)	1/3 van een voltijdse functie en min. 3 uur/prestatie (bij afwijking min. 10 uur en min. 2 uur/prestatie)
Vakbondspremie	€ 105	€ 145	€ 145
Werkkleding	Indien de werkgever geen werkkleding ter beschikking stelt: vergoeding van € 1,46 per gepresteerde werkdag; indien de werkgever de werkkleding niet onderhoudt: vergoeding van € 0,38 per gepresteerde of begonnen werkdag	De werkgever moet de werkkleding ter beschikking stellen, reinigen, herstellen en vervangen	Indien de werkgever geen werkkleding ter beschikking stelt: vergoeding van € 1,70 per werkdag; indien de werkgever de werkkleding niet onderhoudt: vergoeding van € 1,70 per werkdag
Vergoeding voor de tijd/traject tussen twee werkplekken	Indien minder dan 2 uur tussen elke klant en verplaatsing >1 km Werktijdvergoeding van € 0,09/km et min. € 0,57 per verplaatsing Terugbetaling trajectkosten: - 100% kosten openbaar vervoer - indien < 15 km: € 0,13/km - indien >15 km: € 0,15/km	Indien minder dan 3 uur tussen het einde van een werf en het begin van de volgende werf. Werktijdvergoeding van € 0,0830/km et min. € 1,66 per verplaatsing	Niet van toepassing

Bron: IDEA Consult op basis van de gesloten CAO's binnen de drie paritaire comités, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Uit deze vergelijking kunnen de volgende vaststellingen worden getrokken:

- **Een vrij laag loon:** het bruto minimumuurloon van € 10,82 in de dienstenchequesector ligt lager dan in de andere twee sectoren, te weten € 11,68 in de horecasector en € 12,83 in de schoonmaaksector. Overigens is in deze twee sectoren een loonsverhoging van toepassing afhankelijk van de anciënniteit en de categorie van de uitgeoefende functie. In de dienstenchequesector is deze loonsverhoging alleen van toepassing op de anciënniteit aangezien maar één soort functie bestaat. De horeca- en de schoonmaaksector voorzien eveneens in een aantal aanvullende premies voor nachtwerk, prestaties op feestdagen of in een ongezonde omgeving.
- **Een lagere eindejaarspremie:** in de dienstenchequesector bedraagt die 4,5% van het bruto jaarloon, of twee keer minder dan in de schoonmaaksector. In de horecasector stemt de eindejaarspremie voor een voltijdse functie overeen met een 13e maand.
- **Een zeer lage minimale arbeidsduur:** de ondernemingen in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kunnen werknemers aanwerven voor een minimale arbeidsduur van 10 uur/week. Dit minimum is ook van toepassing in de horecasector, maar uitsluitend bij afwijking, want de toepasselijke norm

is 1/3 van een voltijdse functie. In de schoonmaaksector kan een werknemer pas worden aangeworven vanaf 18 uur/week, wat iets minder is dan een halftijdse functie.

- ▶ **Geen verplichting werkkleding ter beschikking te stellen, en een zeer lage vergoeding voor de terbeschikkingstelling en het onderhoud van de werkkleding:** in tegenstelling tot de schoonmaaksector bestaat geen enkele verplichting voor de dienstenchequewerkgever werkkleding ter beschikking te stellen. Indien de werkgever geen werkkleding ter beschikking stelt en/of niet onderhoudt, krijgen de werknemers een vergoeding van € 1,46/werkdag voor de terbeschikkingstelling van werkkleding en € 0,38/werkdag voor het onderhoud ervan. Ter vergelijking, in de horecasector bedraagt die vergoeding € 1,70/werkdag voor de terbeschikkingstelling van werkkleding maar eveneens € 1,70/werkdag voor het onderhoud ervan
- ▶ **Lage vergoeding voor de verplaatsingstijd tussen twee werkplekken:** wanneer zij zich tussen de woonplaats van de ene klant naar de andere verplaatsen, genieten de huishoudhulpen een verplaatsingsvergoeding en een werktijdvergoeding, indien de verplaatsingstijd tussen twee klanten minder dan 2 uur en de afstand meer dan 1 km bedraagt. De werktijdvergoeding bedraagt € 0,09/km met een minimum van € 0,57 per verplaatsing. In de schoonmaaksector, wanneer de werknemers zich van de ene werf naar de andere verplaatsen, genieten zij een vergoeding van € 0,083/km met een minimum van € 1,66€ per verplaatsing, indien de verplaatsingstijd tussen twee werven minder dan 3 uur en de afstand meer dan 1 km bedraagt. De verplaatsing als zodanig wordt vaak door de werkgever ten laste genomen.

Uit de analyse van de onderhandelde arbeidsvoorwaarden binnen de drie paritaire comités blijkt dus dat de werknemers in de dienstenchequesector in vergelijking met de werknemers in de andere sectoren minder gunstige arbeidsvoorwaarden genieten.

De dienstenchequesector biedt echter andere voordelen ten opzichte van deze sectoren. De werknemers verrichten hun prestaties binnen een dagrooster (tussen 8 uur en 18 uur) met een maximum van 8 uur per dag en in een werkomgeving zonder extreem lastige omstandigheden. In onze gesprekken met de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden werd het gepresteerde werkrooster aangemerkt als een meerwaarde voor de huishoudhulpen en des te meer omdat die de overeenstemming bevordert tussen werk en privéleven. Dit punt zal in de volgende hoofdstukken verder worden uitgediept.

Daarentegen worden de prestaties in de schoonmaak- en horecasector vaak geleverd in ploegenarbeid, 's morgens vroeg, 's avonds laat en soms ook 's nachts. De horeca omvat ook prestaties in het weekend en op feestdagen. Schoonmaakwerk moet soms in ongezonde en zelfs giftige omstandigheden worden uitgevoerd waarbij het dragen van een masker is vereist. Deze beperkingen worden echter gecompenseerd door premies of inhaalrust, alsook door de terbeschikkingstelling van werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen door de werkgever.



3 / De verschillende dimensies van de kwaliteit van het werk

In dit hoofdstuk gaan wij uitvoerig in op de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector. In het bijzonder gaan wij dieper in op de volgende dimensies van de kwaliteit van het werk in de sector:

- ▶ Loon- en arbeidsvoorwaarden;
- ▶ Kenmerken van de tewerkstelling als huishoudhulp in de dienstenchequesector;
- ▶ Omkadering en ontwikkeling van competenties;
- ▶ Doorgroeimogelijkheden en houdbaarheid van het beroep.

De analyse van deze dimensies steunt enerzijds op de gegevens van de RSZ en van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, en anderzijds op de kwalitatieve gegevens verzameld tijdens de gesprekken met de permanente afgevaardigden van de drie vakbonden en de twee "focusgroepen" met de gewone vakbondsafgevaardigden.

3.1. Loon- en arbeidsvoorwaarden

Deze sectie gaat dieper in op de volgende loon- en arbeidsvoorwaarden

- ▶ Het bruto uurloon;
- ▶ Het soort arbeidsovereenkomst;
- ▶ Het arbeidsregime;
- ▶ Het aantal arbeidsuren.

Deze gegevens zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de gegevens verstrekt door de RSZ/RSZPPO, Sodexo en de KSZ. De onderstaande figuur geeft een samenvatting van de belangrijkste vaststellingen van dit hoofdstuk:

Figuur 45: Loon- en arbeidsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers in het BHG



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, de RSZ/RSZPPO, en de KSZ.

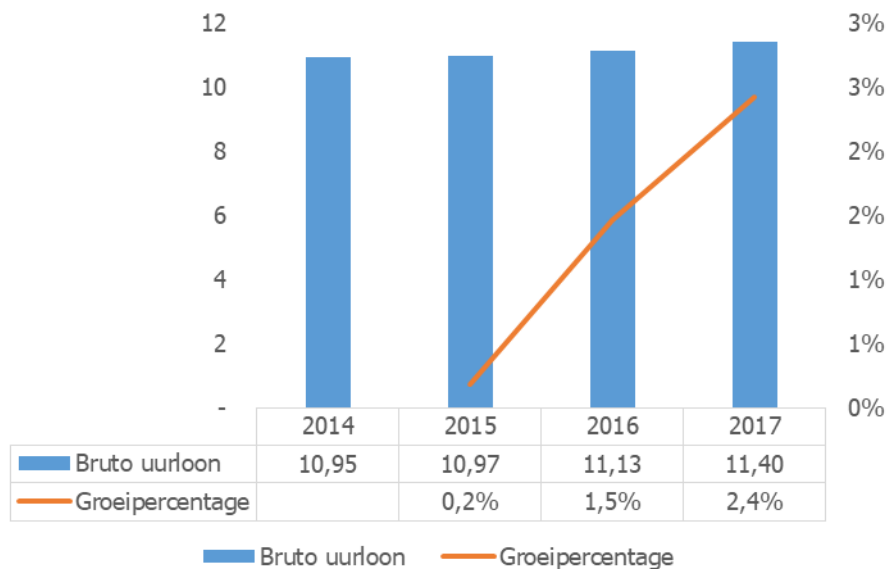
3.1.1 Bruto uurloon

Sinds 2014 tekent het bruto uurloon een gestage stijging op

In 2017 verdiende een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld € 11,40 bruto per uur. Dit uurloon tekent sinds 2014 een gestage stijging op. Tussen 2016 en 2017 bedraagt deze stijging 2,4%

Merk overigens op dat het Paritair comité 322.01 sinds september 2017 het bruto minimumuurloon heeft vastgesteld op € 10,82 (zonder enige anciënniteit).

Figuur 46: Evolutie van het bruto uurloon van de dienstenchequewerknemers



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ en van de RSZPPO

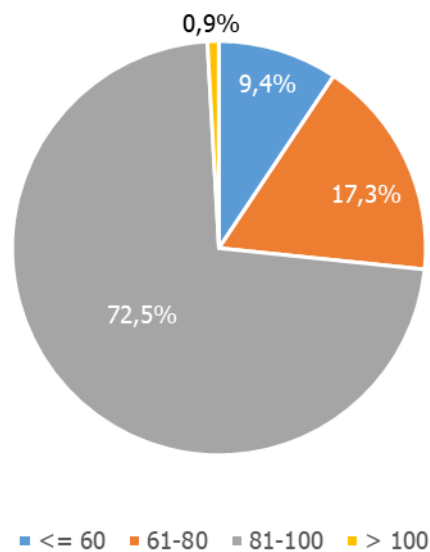
Het gemiddeld bruto uurloon laat toe een eerste beeld te geven van de loonvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers. Dit gemiddeld loon is echter berekend op basis van een gemiddelde, voor elk tertaal, van de totaal uitbetaalde lonen en laat bijgevolg niet toe een onderscheid te maken tussen het arbeidsregime en dus het tewerkstellingsaandeel van elke werknemer, wat uiteraard een invloed heeft op het uitbetaalde loon. Om een beter beeld te hebben waarbij het arbeidsregime eveneens in aanmerking wordt genomen, analyseren wij hierna het gemiddeld dagloon voor een voltijdse functie.

Een dienstenchequewerknemer verdient verhoudingsgewijs minder dan een gemiddelde Brusselse werknemer

De gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid laat een analyse toe van de verdeling van de dienstenchequewerknemers naar hun bruto dagloon (voor een functie in voltijds equivalent in de sector). Zo blijkt dat het dagloon van de grote meerderheid (72,5%) van de werknemers begrepen is tussen € 80 en € 100 en dus kan worden beschouwd als een mediane looncategorie in 2017. Overigens stellen wij vast dat maar zeer weinig werknemers meer verdienen dan € 100.

Ter vergelijking lijkt het ons interessant op te merken dat 30% van de Brusselse bevolking zich in de loonklasse € 80 - € 100 bevindt ten opzichte van 66% Brusselaars die meer verdienen dan € 100/dag. Een dienstenchequewerknemer verdient verhoudingsgewijs dus minder dan een gemiddelde Brusselse werknemer. Het is echter niet mogelijk een vergelijking te trekken met andere laaggeschoolde banen

Figuur 47: Aandeel van de dienstenchequewerknemers, ingedeeld per daglooncategorie

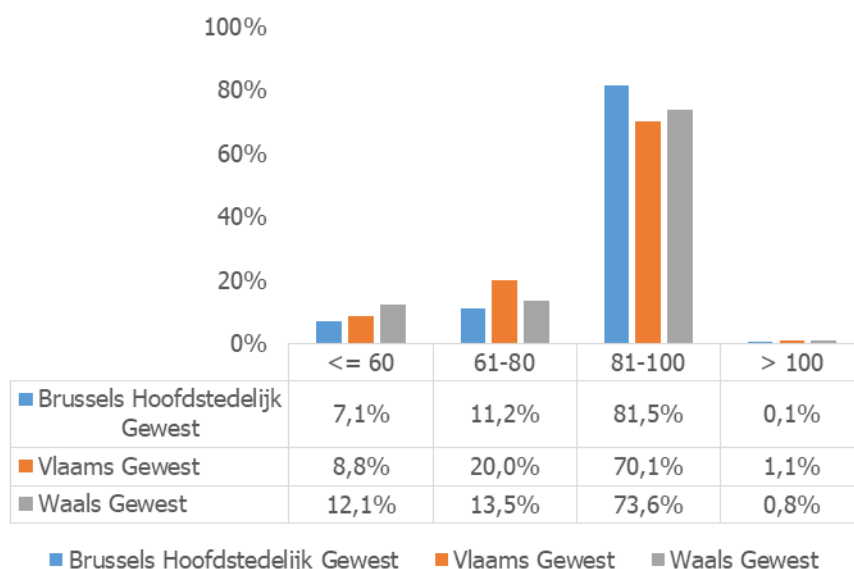


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

De Brusselse dienstenchequewerknemers verdienen gemiddeld meer dan hun Vlaamse of Waalse collega's

Wanneer wij een vergelijking trekken tussen de daglooncategorieën volgens het gewest van de woonplaats, stellen wij vast dat de Brusselse werknemers gemiddeld een hoger loon genieten voor een voltijdse functie. Zij zijn namelijk talrijker vertegenwoordigd in de looncategorie begrepen tussen € 80 en € 100. Algemeen genomen blijken de lonen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hoger te liggen dan in de andere twee gewesten¹⁴. Vermoedelijk werken meer Waalse en Vlaamse werknemers in ondernemingen gevestigd in Vlaanderen of in Wallonië die minder gunstige loonvoorwaarden aanbieden dan de Brusselse ondernemingen.

Figuur 48: Aandeel van de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar de daglooncategorie en het gewest van de woonplaats



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

Een laag loon dat amper evolueert, leidt tot demotivatie bij de dienstenchequewerknemers

De lonen in de dienstenchequesector blijven dus algemeen laag. De huishoudhulpers die wij hebben ontmoet menen dat zij een laag loon trekken in verhouding tot andere vergelijkbare sectoren (bv. de schoonmaaksector).

"Rekening houdend met de druk van de klanten en de werklast zijn wij niet goed betaald..."
(Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Overigens vertegenwoordigen de verplaatsingen tussen twee klanten, de tijd om naar het agentschap te gaan en zijn cheques in te leveren of zijn planning op te halen onproductieve tijd die meestal niet is vergoed. De collectieve arbeidsovereenkomsten voorzien in verplaatsingsvergoedingen (€ 0,09/km en min. 0,57€ per verplaatsing indien > 1 km), maar de vakbondsorganisaties en de werknemers beoordelen die als te laag. Deze vergoedingen dekken niet het verlies aan arbeidsuren want ze zijn berekend op kilometerbasis en niet op basis van de werkelijke verplaatsingstijd. De bevraagde werkneemsters beoordelen dat als problematisch want ook al zijn de afstanden in Brussel kort kunnen de verplaatsingstijden zeer lang zijn.

¹⁴ Statistics Belgium, Analyse van de lonen, september 2017.

"De vergoedingen zijn belachelijk laag en dekken niet het verlies aan effectieve arbeidsuren" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Sommige ondernemingen voorzien echter in aanvullende forfaitaire vergoedingen. Zo voorzien sommige PWA's in een vergoeding van 30 minuten per maand voor de nodige verplaatsingen naar het agentschap en in een extra uur voor personeelsvergaderingen.

De huishoudhulpverleners wijzen ook op de afwezigheid van loonontwikkeling volgens anciënniteit. De collectieve arbeidsovereenkomsten van het PC 322.01 voorzien in een loonsverhoging na de eerste vier jaar bij dezelfde werknemer. Vervolgens is in geen loonsverhoging meer voorzien. De huishoudhulpverleners zien die afwezigheid van een loonontwikkeling als een gebrek aan erkenning voor hun beroep en als een aanzienlijke demotatiefactor.

"Na een bepaalde tijd wordt het loon geblokkeerd, er is geen anciënniteit... dat werkt demotiverend" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

3.1.2 Soort arbeidsovereenkomst

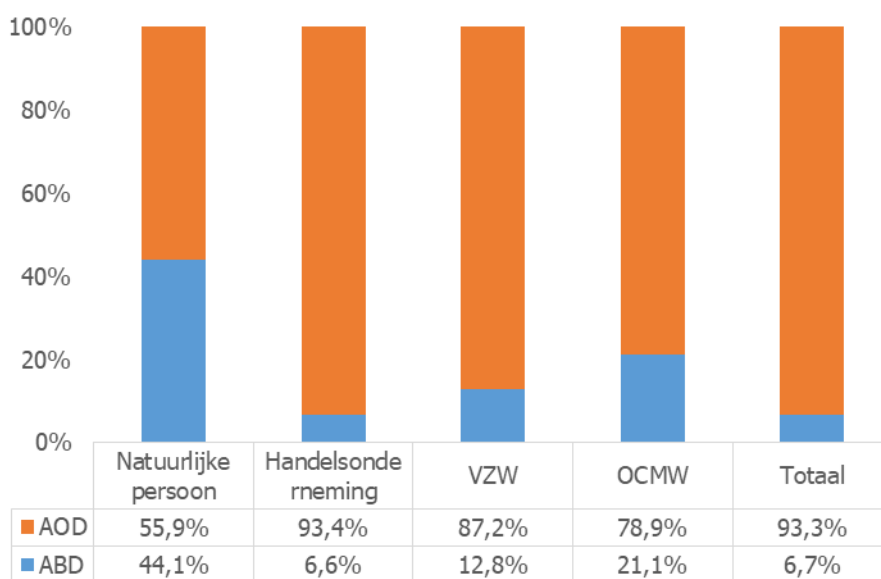
93% van de werknemers tewerkgesteld in 2017 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hadden een AOD

De dienstenchequewerknemers kunnen voor bepaalde of voor onbepaalde duur worden aangeworven. De duur van een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur varieert: dagelijks, wekelijks of maandelijks. Overigens wordt de arbeidsovereenkomst van een werknemer drie maanden na zijn indiensttreding in de onderneming verplicht omgezet in een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur.

De onderstaande figuur geeft het aandeel weer van de arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur en van onbepaalde duur onder de werknemers tewerkgesteld in 2017 in de dienstenchequesector. Overwegende dat de gegevens alle tewerkgestelde werknemers betreffen en niet alleen de nieuwkomers, vertegenwoordigen de AOD's logischerwijs de grote meerderheid (93%) van de gepresteerde arbeidsovereenkomsten. De commercieel private ondernemingen (93,4%) en de VZW's (87,2%) tellen het grootste aandeel AOD's. In de OCMW's bedraagt dit aandeel minder dan 80% terwijl de natuurlijke personen een aandeel tellen van 56% AOD's ten opzichte van 44% ABD's. Deze aandelen kunnen mogelijk wijzen op een groter aantal aanwervingen of nog een groter personeelsverloop in deze twee soorten ondernemingen.



Figuur 49: Aandeel van AOD's en van ABD's onder de werknemers tewerkgesteld in 2017 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het soort onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Op basis van de informatie verzameld gedurende de gesprekken en focusgroepen blijkt dat niettegenstaande het feit dat de arbeidsovereenkomsten van onbepaalde duur de norm zijn in de sector, die niet altijd een garantie zijn van stabiliteit. De werknemers maken namelijk gewag van regelmatige gevallen van beëindiging van de arbeidsovereenkomst of aanhangsels bij de arbeidsovereenkomst om het aantal arbeidsuren te verminderen, bv. bij verlies van klanten.

"Wanneer de onderneming een klant verlies moeten wij de gevolgen daarvan dragen"
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

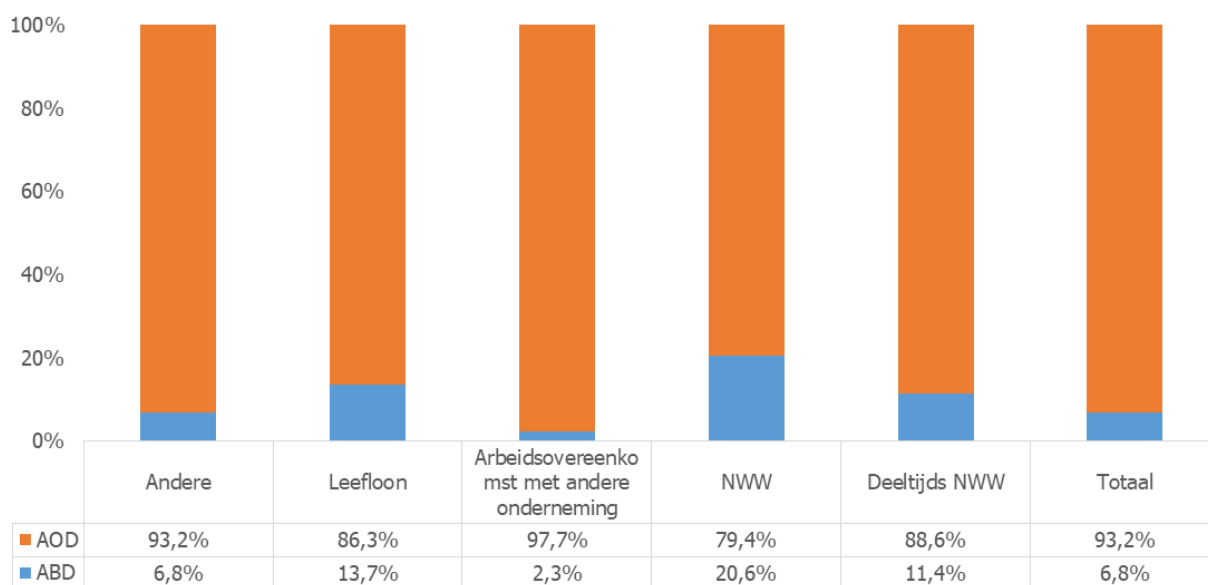
"Het is de taak van de werkgever klanten te vinden en ons tewerk te stellen, wat niet altijd gebeurt" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

De werknemers die vroeger niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden waren, worden verhoudingsgewijs meer aangeworven met een ABD.

Het soort arbeidsovereenkomst van de werknemers kan ook afhankelijk zijn van hun statuut vóór hun aanwerving in het stelsel van de dienstencheques. Uit de onderstaande figuur blijkt dat de werknemers die vóór hun aanwerving niet-werkende werkzoekenden (20,6%), deeltijds niet-werkende werkzoekenden (11,4%) of leefloongerechtigden (13,7%) waren, verhoudingsgewijs meer werden aangeworven met een ABD dan een gewone dienstenchequewerknemer (6,8%).

Daarentegen blijkt dat de werknemers die vóór hun aanwerving door een andere onderneming met arbeidsovereenkomst waren tewerkgesteld (in de dienstenchequesector of in een andere sector), minder vaak met een ABD werden aangeworven (2,3%).

Figuur 50: Aandeel van AOD's en van ABD's onder de werknemers tewerkgesteld in 2017 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar de situatie van de werknemers vóór hun aanwerving

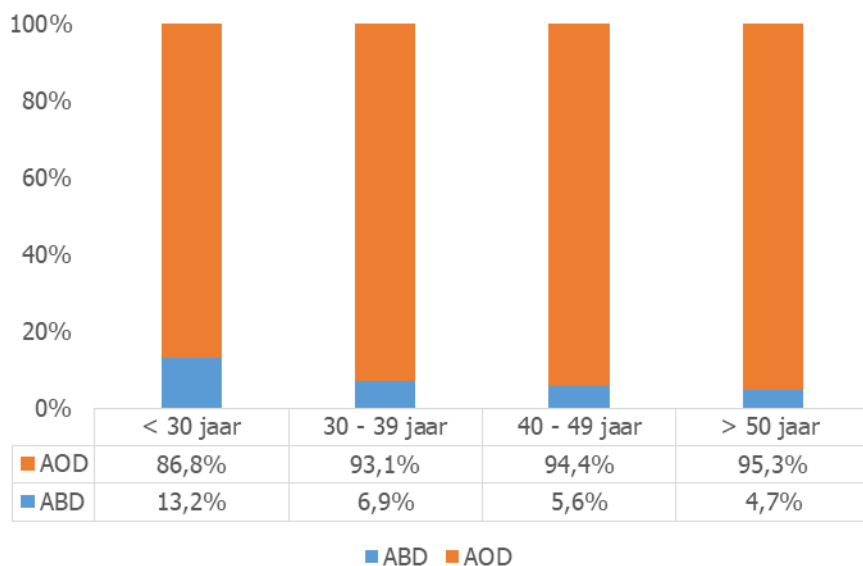


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De werknemers jonger dan 30 jaar worden verhoudingsgewijs minder aangeworven met een AOD dan de werknemers ouder dan 30 jaar.

De onderstaande figuur geeft het aandeel weer van AOD's en van ABD's, ingedeeld naar de leeftijd van de werknemers. Hieruit blijkt dat de jonge werknemers (< 30 jaar) het minst vaak worden aangeworven met een AOD (87%). Het aandeel van de AOD's neigt toe te nemen met de leeftijd waarbij het aandeel van 50-plussers aangeworven met een AOD meer dan 95% bedraagt.

Figuur 51: Aandeel van AOD's en van ABD's onder de werknemers tewerkgesteld in 2017 in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.1.3 Arbeidsregime

De grote meerderheid van de Brusselse dienstenchequegebruikers zijn voltijds tewerkgesteld

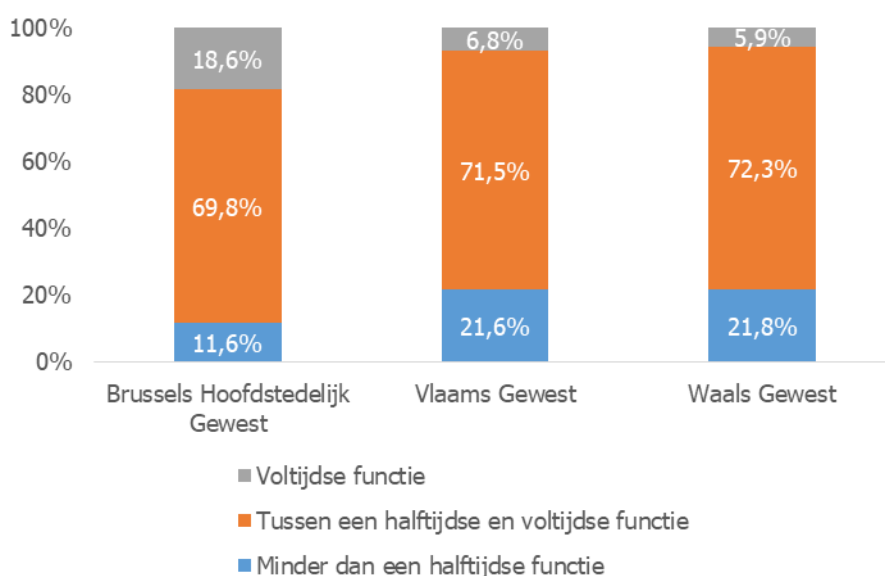
Om het arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers vast te stellen, maken wij hier een onderscheid tussen voltijdse functies, deeltijdse functies tussen een halftijds en een voltijds werkrooster (een tewerkstellingsgraad van 50% tot 99%) en deeltijdse functies van minder dan een halftijds werkrooster (een tewerkstellingsgraad van 0% tot 49%).

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de meest dienstencheque-werknemers binnen een deeltijds arbeidsregime zijn tewerkgesteld. 70% van de Brusselse werknemers zijn deeltijds tewerkgesteld tussen 50% en 99% en 12% hebben minder dan een halftijdse functie.

In vergelijking met de werknemers woonachtig in een ander gewest zijn meer Brusselaars voltijds tewerkgesteld (vrijwel 20% ten opzichte van respectievelijk 7% en 6% in het Vlaams en het Waals Gewest). Dat kan enerzijds worden verklaard door de dichtheid van de Brusselse bevolking waardoor de dienstenchequewerknemers in minder tijd meer klanten kunnen bereiken.

Niettemin maken veel van de bevroagde huishoudhulpverleners gewag van mobiliteitsproblemen en tijdverlies tijdens het vervoer. Anderzijds kan dat ook worden verklaard door de specifieke profielkenmerken van de Brusselse werknemers (meer werknemers van buitenlandse afkomst, enz.) (zie volgende sectie).

Figuur 52: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats.



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

Mannen, 50-plussers, niet-Europeanen en alleenstaanden zonder kinderen werken meer voltijds.

Wij analyseren hier het arbeidsregime op basis van de profielkenmerken van de dienstenchequewerknemers. Uit de grafieken in bijlage hebben wij de volgende vaststellingen kunnen trekken:

- ▶ **Naar het geslacht:** verhoudingsgewijs werken meer mannen (27%) dan vrouwen (18%) voltijds.
- ▶ **Naar leeftijd:** onder de voltijdse werknemers treffen wij het meest 50-plussers aan (25%). Dat kan enerzijds worden verklaard door hun anciënniteit wat hen toelaat in de loop der jaren een trouw klantenbestand op te bouwen. Anderzijds hebben de werknemers jonger dan 44 jaar vaak jonge kinderen en een halftijdse functie laat hen toe werk en privéleven beter op elkaar af te stemmen.
- ▶ **Naar nationaliteit en herkomst:** verhoudingsgewijs werken werknemers van niet-Belgische nationaliteit en herkomst vaker voltijds.
- ▶ **Naar gezinssituatie:** alleenstaande werknemers zonder kinderen werken het vaakst voltijds (27%), terwijl werknemers in (echt)paar met kinderen vaker deeltijds werken begrepen tussen een halftijdse en voltijdse

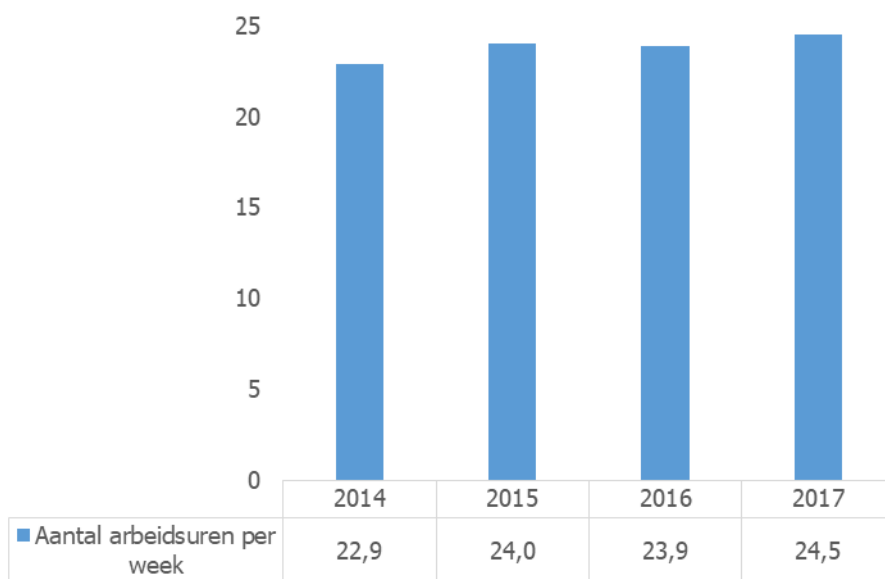
functie (74%). Het is trouwens interessant op te merken dat een groot aandeel van de werknemers in eenoudergezinnen hetzij voltijds werken (vrijwel 20%), hetzij minder dan halftijds werken (14%).

3.1.4 Aantal arbeidsuren

Dienstenchequewerknemers presteren gemiddeld 24,5 uur per week

De onderstaande grafiek geeft de evolutie weer tussen 2014 en 2017 van het gemiddeld aantal gepresteerde arbeidsuren door de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel. In 2017 hebben de dienstenchequewerknemers gemiddeld 24,5 uur per week gepresteerd. Sinds 2016 tekent het aantal gepresteerde uren opnieuw een hausse op. De eerder vastgestelde stijging van het uurloon parallel aan de stijging van het aantal gepresteerde uren heeft zich voor de werknemers bijgevolg vertaald in een stijging van hun maandloon.

Figuur 53: Evolutie van het aantal door de dienstenchequewerknemers gepresteerde arbeidsuren (2014-2017)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ en van de RSZPPO

De door de dienstenchequewerknemers effectief gepresteerde uren kunnen echter vaak variëren en zijn, ten slotte, sterk afhankelijk van de gebruikers (verlies van een klant, een klant met vakantie of afwezig) en van het beleid van de onderneming ter zake. Zo stellen wij vast dat bij de afwezigheid van een klant en de onmogelijkheid voor de onderneming een vervanging te vinden, de dienstenchequeondernemingen verschillende praktijken toepassen. Zo zijn uit de gesprekken met de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden de volgende praktijken gebleken:

- ▶ Wanneer de onderneming over een strijkcentrale beschikt, de terbeschikkingstelling van de werknemer in deze centrale;
- ▶ Gebruik van economische werkloosheid;
- ▶ Verplichting voor de werknemer onbetaald verlof te nemen;
- ▶ Aanhangsel bij de arbeidsovereenkomst om de arbeidsuren te verminderen (in geval van afwezigheid van lange duur van de gebruiker).

Anderzijds passen de dienstenchequewerknemers in onderlinge overeenstemming met hun klant hun werkrooster regelmatig aan, bijvoorbeeld tijdens de vakantieperioden en om op andere momenten overuren te presteren (bv. voor de lenteschoonmaak).

"Wij komen met de klant overeen om extra uren te presteren. Het werkrooster is vrij vaag"
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

3.2. Kenmerken van het beroep van huishoudhulp

In dit deel gaan wij dieper in op de kenmerken van het beroep van huishoudhulp. Zo beschrijven wij meer bepaald de omstandigheden waarin het werk wordt uitgevoerd. Dat dekt de volgende aspecten:

- ▶ De inhoud van het werk;
- ▶ De organisatie van het werk;
- ▶ De werkplek;
- ▶ De gebruikte producten en materieel;
- ▶ De relaties met de klanten;
- ▶ De relaties met de collega's.

De voorgestelde vaststellingen zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de kwalitatieve gegevens verzameld tijdens de diepgaande gesprekken en tijdens de focusgroepen met de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden. Deze gegevens zijn aangevuld met de resultaten van de enquête uitgevoerd voor het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques¹⁵, specifiek voor de Brusselse werkneemsters.

Het volgende kader biedt een overzicht van de belangrijkste pluspunten en minpunten van het beroep van huishoudhulp in de dienstenchequesector waarop de werknemers zelf hebben gewezen.

Figuur 54: Pluspunten en minpunten van het beroep van huishoudhulp

	Autonomie		Fysiek zwaar werk
	Flexibele werktijden		Een particuliere en weinig gecontroleerde werkomgeving
	Werkrooster		Frequente verplaatsingen
	Relaties met de klanten		Door de gebruiker ter beschikking gestelde producten en materieel
	Gevoel van nuttigheid		Niet-realistische verwachtingen van de klanten
			Eenzaamheid

Bron: IDEA Consult

¹⁵ "Werkbaar en wendbaar werk in de dienstenchequesector: studie rond het welzijn van dienstenchequewerknemers", studie uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques.

3.2.1 Inhoud van het werk

Fysiek zwaar werk

Algemeen beschouwd lijken de dienstenchequewerknemers zeer tevreden te zijn over hun werk in de dienstenchequesector. De enquête uitgevoerd voor het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques wijst op een zeer hoge tevredenheidsgraad van de werknemers, ongeacht het gewest: **89% van de huishoudhulpen laten zich positief uit (46% doen hun werk enorm graag, 44% doen hun werk nogal graag) terwijl 12% zich negatief uitlaten.**

Ondanks deze hoge tevredenheid van de werknemers, wordt het beroep van huishoudhulp aangemerkt als een zwaar beroep. Zo blijkt uit de enquête van het Vormingsfonds dat **53% van de Brusselse werknemers hebben verklaard zich aan het einde van hun werkdag meestal uitgeput te voelen.**

Tijdens de gesprekken en focusgroepen hebben de bevroegde werknemers eveneens gewezen op het zware karakter van het beroep. Veel werknemers klagen van rug- en gewrichtsproblemen. Op het moment dat wij met hen hebben gesproken waren sommige werknemers zelfs in ziekteverlof.

"Schoonmaken is uitputtend" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Het werk in de strijkcentrale wordt fysiek als minder zwaar beschouwd omdat er minder bewegingen en verplaatsingen bij te pas komen. Sommige gewonde werknemers of aan het einde van hun loopbaan worden om die reden trouwens in de centrale tewerkgesteld.

3.2.2 Organisatie van het werk

De flexibiliteit van de werktijden is een pluspunt... maar is ook een gevolg van zwaarte van het werk.

Voor de bevroegde werknemers is een deeltijdse functie in de meeste gevallen een keuze van de werknemer. Voor de huismoeders is de flexibiliteit van de werktijden een meerwaarde van het beroep omdat zij werk en privéleven beter op elkaar kunnen afstemmen. Voorts wordt het werk uitgevoerd binnen een traditioneel werkrooster (8 uur - 18 uur van maandag tot vrijdag), wat voor de werknemers ontegensprekelijk een pluspunt is in vergelijking met de werkroosters in de sector van de industriële schoonmaak en de schoonmaak van kantoren. Ten slotte wordt de vrijheid bij de organisatie van de werktijden eveneens benadrukt als een pluspunt.

*"Ik kan mijn klanten en mijn werkrooster kiezen (afhankelijk van mijn gezinsverplichtingen)"
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)*

"In tegenstelling tot de schoonmaak- en horecasector hebben de dienstenchequewerknemers een veel beter werkrooster. Het werk hoeft noch 's morgens vroeg, noch 's avonds laat, noch in het weekend te worden uitgevoerd. Voor de huismoeders is het beroep van huishoudhulp gemakkelijker te verenigen met het gezinsleven" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Wegens gezondheidsproblemen of de zwaarte van het werk is een voltijdse functie voor sommige werknemers niet mogelijk.

"Het werk is te zwaar om voltijds te werken" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Voor anderen kunnen de verplaatsingstijden een reden zijn om hun effectieve arbeidsduur te verminderen.

"Ik werk 35 uur maar dat neemt 45 uur in beslag..." (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Een grote autonomie bij de uitvoering van het werk

De grote autonomie bij de uitvoering van het werk is een van de sterke punten van het beroep van huishoudhulp. Uit de enquête van het Vormingsfonds is gebleken dat in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest **88% van de bevroegde werknemers van mening waren autonoom te kunnen werken en hun werk meestal zelf te kunnen organiseren**. Tijdens de focusgroepen hebben veel werknemers erop gewezen dat de vrijheid hun eigen werkwijze te bepalen een groot pluspunt was bij de dagelijkse uitvoering van hun werk en een bron van tevredenheid.

"Ik heb niet graag dat iemand mij op de vingers kijkt" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

"Wanneer men mij laat doen, doe ik mijn best, maar wanneer men mij zegt wat ik moet doen, doe ik dat niet goed" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

3.2.3 Werkplek

Het werk wordt uitgevoerd in de privéwoning van de klanten

De huishoudhulp werken in de privéwoning van de klanten. Dat heeft diverse gevolgen op niveau van de arbeidsomstandigheden van de dienstenchequewerknemers.

Ten eerste is de werkplek sterk afhankelijk van de levensomstandigheden en van de willekeur van de gebruikers. De permanente vakbondsafgevaardigden hebben erop gewezen dat, in tegenstelling tot andere sectoren zoals de industriële schoonmaaksector, inspecties van de werkplek moeilijk uitvoerbaar zijn en niet de norm zijn. Het is dus moeilijk om een gezonde en veilige werkomgeving te waarborgen.

"Hoe het welzijn van de werknemers controleren wanneer men niet binnen kan?" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

De bevroegde werknemers wijzen erop dat zij soms te maken krijgen met extreme omstandigheden zoals ongezonde woningen aangetast door schimmel en waar zij zich niet altijd veilig voelen. De werknemers kunnen ook blootgesteld zijn aan het tabaksgebruik van hun klanten.

"Voor de klant gaat het om zijn persoonlijke levenssfeer, maar voor mij om mijn werkplek" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"De klant zal zeggen dat het zijn thuis is, je kunt hem dus niet vragen om niet te roken" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

De klanten begrijpen trouwens niet altijd dat hun thuis een werkplek wordt wanneer hun huishoudhulp aanwezig is.



"Ik heb een klant die altijd in zijn onderbroek rondloopt... voor hem de normaalste zaak van de wereld wanneer hij uit de douche komt, maar het gaat om mijn werkplek... zou u op kantoor in onderbroek rondlopen?" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Fremente verplaatsingen en weinig pauze

De dienstenchequewerkmemers werken meestal thuis bij de klanten (met uitzondering van de werkmemers in de strijckentrales) en verplaatsen zich tijdens de dag bij meerdere klanten. Bij de effectieve werktijd komt dus nog de verplaatsingstijd.

Volgens de enquête van het Vormingsfonds hebben **46% van de bevroagde Brusselse dienstenchequewerkmemers verklaard meestal meer dan een half uur nodig te hebben om zich naar een klant te verplaatsen**. Deze verplaatsingstijden zijn trouwens frequenter in Brussel dan in de andere twee gewesten. In Vlaanderen hebben maar 18% van de huishoudhulpen verklaard vaak meer dan een half uur nodig te hebben om zich naar een klant te verplaatsen. In Wallonië bedraagt dit aandeel 19%.

De in het kader van deze evaluatie bevroagde vakbondsafgevaardigden bevestigen deze vaststelling. Volgens hen is voor de dienstenchequewerkmemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de mobiliteit een groot probleem.

Terwijl de nabijheid van de werkplek kan worden aangemerkt als een pluspunt van de sector, kunnen de verplaatsingstijden soms heel lang zijn. Verschillende redenen zijn daar de oorzaak van: enerzijds werken de dienstenchequewerkmemers meestal niet in de gemeente waar zij woonachtig zijn en, anderzijds, ook al zijn de afstanden vrij kort, kunnen de verplaatsingstijden op de weg of in het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest lang zijn wegens de verkeersopstoppen of de talrijke aansluitingen van het openbaar vervoer.

"Voor een prestatie van 3 uur ben ik 1,5 uur onderweg" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

"Ik neem het openbaar vervoer voor mijn verplaatsingen en voor een bepaalde klant moet ik vier aansluitingen nemen... een ware ramp" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

"Aan de basis zijn de dienstencheques bedoeld als een buurtdienst maar dat stemt niet overeen met de realiteit op het terrein. Indien de verplaatsingstijd tussen de klanten als werktijd zou worden beschouwd, kan sprake zijn van een buurtdienst " (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Sommige huishoudhulpen hebben erop gewezen dat hun onderneming de werkroosters organiseert afhankelijk van de nodige verplaatsingstijden en hun werkmemers binnen een straal van maximaal 5 km tracht te plaatsen. De PWA's georganiseerd op basis van een gemeente of de grote ondernemingen die een kantoor hebben in elke gemeente van het Gewest kunnen een dergelijke praktijk gemakkelijker toepassen. Bij een vervanging echter kunnen de verplaatsingstijden langer zijn.

"Wij hebben geen keus, zelfs wanneer ver verwijderd, moeten wij de vervangingen aanvaarden, zo niet wordt het een onbetaalde dag" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

De tijd besteed aan de verplaatsingen tussen de klanten heeft eveneens een impact op het werkritme en de pauzen. Uit de enquête van het Vormingsfonds is gebleken dat **44% van de Brussels huishoudhulpen menen tussen twee klanten niet over een voldoende rusttijd te beschikken**. Dit probleem lijkt ook groter te zijn in Brussel dan in de andere twee gewesten. In Vlaanderen maken 28% van de bevroagde werkmemers gewag van een onvoldoende rusttijd. In Wallonië bedraagt dit aandeel 36%.



Volgens de bevraagde werknemers zijn deze mobiliteitsproblemen en het eraan verbonden tijdverlies een van de grootste knelpunten van het beroep van huishoudhulp.

"Wij zijn in weer en wind op de baan en zonder de mogelijkheid van een middagpauze"
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Ik eet een koekje in de auto" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Wij vragen ons af waar wij kunnen eten want eten en drinken is verboden in de bus"
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

3.2.4 Gebruikte producten en materieel

Door de gebruiker ter beschikking gestelde producten en materieel

De gebruikte producten en materieel worden door de gebruikers ter beschikking gesteld en zijn dus afhankelijk van hun gewoonten. De huishoudhulpen wijzen erop dat veel klanten en zelfs sommige werknemers niet op de hoogte zijn van de wel en niet-toegestane producten. Het komt voor dat zij worden gevraagd om ammoniak of bleekwater te gebruiken. Sommige huishoudhulpen zijn voldoende assertief en vragen hun klant om andere producten te gebruiken of moedigen hen aan ecologische producten te gebruiken.

"De kwaliteit van de producten en materieel zijn afhankelijk van de willekeur van de klanten, van wat zij willen dat wij gebruiken. Dat verschilt van klant tot klant. (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Omdat ik ademhalingsproblemen heb, vraag ik mijn klanten producten te gebruiken die mij schikken en zij stemmen daarmee in" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Anderen, uit vrees hun klant te verliezen, durven echter niet weigeren om de meest schadelijke producten te gebruiken.

"Het gebruik van bleekwater is niet toegestaan, maar als de klant dat gebruikt, moeten wij dat wel gebruiken" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Sommige huishoudhulpen hebben vergiftigingen opgelopen wegens mengsels die de klanten gebruiken" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Sommige huishoudhulpen hebben er ook op gewezen dat sommige klanten zelfs niet het nodige basismaterieel ter beschikking stellen.

"Ik heb een paar schoonmaakhandschoenen, een emmer maar geen reinigingsmiddelen gekregen"



De bevroagde werknemers pleiten ervoor dat de klanten en de werknemers beter worden geïnformeerd over de wel en niet-toegestane producten, dat controles aan het begin van de overeenkomst in de woningen van de gebruikers worden uitgevoerd maar ook gerichte controles wanneer problemen worden gemeld.

De werkkleding wordt echter meestal door de klant ter beschikking gesteld. Zo krijgen de werknemers van hun werkgever werkhandschoenen, -schoenen, schort, pantalon en T-shirt ter beschikking gesteld. Dat is echter geen verplichting en de werknemers die geen werkkleding ter beschikking krijgen gesteld, krijgen een vergoeding voor de terbeschikkingstelling en het onderhoud van hun werkkleding.

In de praktijk, wanneer de werkgever zich belast met het onderhoud van de werkkleding, werd gemeld dat de huishoudhulp hun werkkleding niet altijd voor het onderhoud terugbrengen en verkiezen die zelf te onderhouden. Dat veronderstelt namelijk niet-betaalde verplaatsingen naar het agentschap en soms een lange wachttijd om de gewassen kleding terug te krijgen. De bevroagde huishoudhulp stellen eveneens vast dat de ondernemingen niet altijd over de nodige middelen beschikken om een snel onderhoud van de werkkleding te verzekeren.

"Er is maar één wasmachine voor een onderneming van 1200 werknemers" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

3.2.5 Relaties met de klanten

Een nauwe relatie met de klant

Omdat de dienstenchequewerknemers regelmatig in contact komen met hun klanten, ontwikkelt zich een nauwe relatie. Soms bouwen zij een bestand van trouwe klanten op die hen volgen, ongeacht de dienstenchequeonderneming waarbij zij zijn tewerkgesteld. Sommigen werkten trouwens als vóór de invoering van de dienstencheques op informele basis bij hun klant.

In Brussel blijkt uit de enquête van het Vormingsfonds dat 96% van de bevroagde werknemers meestal een vertrouwensrelatie met hun klanten hebben ontwikkeld. Veel van de huishoudhulp die wij hebben ontmoet, hebben trouwens gewezen op de relatie met de klant en het gevoel van verbondenheid dat zich ontwikkelt, als sterk pluspunten van het beroep.

"Wanneer ik afwezig ben, willen mijn klanten geen vervanging" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Bij senioren en personen met een verminderde autonomie voel ik mij nuttig" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Overigens beschouwen veel huishoudhulp de klant als hun werkgever is en niet de dienstenchequeonderneming. Een vakbondsafgevaardigde doet de volgende vaststelling:

"Wanneer de huishoudhulp afwezig zijn, nemen zij direct contact op met hun klanten en niet met de onderneming. Bij een verandering van hun werkrooster regelen zij dat direct met hun klanten" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Volgens de enquête van het Vormingsfonds, voelen 86% van de Brusselse dienstenchequewerknemers zich door hun klanten gewaardeerd. De werknemers die wij hebben ontmoet, hebben het gevoel dat zij nuttig zijn, dat zij de gezinnen helpen en dat zij er in de loop van de jaren een onmisbaar element van gaan vormen.



"Ik houd van de contacten met de klanten, het gevoel erbij te horen" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Mijn klanten kennen mij niet als de poetsvrouw maar als een vriendin aan huis... Met Kerstmis zet ik de kerstboom" (Passage uit een gesprek mei 2018)

"Ik heb hun kinderen zien opgroeien, trouwen, ..." (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Ik voel mij hier veel nuttiger dan in mijn vorige functie in de schoonmaak toen ik elke dag dezelfde ruimte moest schoonmaken" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

...maar veeleisende klanten met soms niet-realistische verwachtingen

Anderzijds kan de nabijheid van de klant ook problemen stellen. Zo maken de bevroagde werknemers gewag van neerbuigende en veeleisende klanten en van een machtsverhouding ten nadele van de werknemer. Overigens hebben de werknemers vastgesteld dat naar aanleiding van de prijsverhoging van de dienstencheques sommige klanten het aantal uren hebben verminderd maar het geëiste werkvolume is uiteindelijk hetzelfde gebleven.

"Elke woning is een wereld met haar eigen problemen" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Bij sommigen telt alleen maar het werk, er kan zelfs geen glas water af" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Houd je mond en poets" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Je hebt je werk nodig, zij hebben dus de macht in handen" (Passage uit een gesprek mei 2018)

"Er kan van alles gebeuren achter gesloten deuren" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Overigens maken de werknemers gewag van een grijze activiteitenzone, namelijk activiteiten die de sector niet toestaat, maar die zij toch uitvoeren want voor de werknemer is het moeilijk een duidelijke grenslijn te trekken, rekening houdend met de dagelijkse relatie met hun klanten. De bevroagde werknemers vermelden eveneens activiteiten zoals met de hond gaan wandelen, de kattenbak leegmaken, de auto wassen, naar de apotheek gaan, het kabinet van een tandarts schoonmaken, enz.

"De klanten zijn niet op de hoogte van wat wel en niet is toegestaan" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Daarbij komt nog een grote psychologische last wanneer de werknemers te maken krijgen met senioren of met zieke personen die op hulp rekenen die verder reikt dan het kader van de schoonmaak van hun woning.

"Soms heeft onze functie meer weg van maatschappelijk werker dan van huishoudhulp" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

*"Hoe reageren ten opzichte van een bejaarde vrouw aan het einde van haar leven?"
(Passage uit een gesprek, mei 2018)*

3.2.6 Relaties met de collega's

Geïsoleerde werknemers

Huishoudhulp is een eenzaam beroep. De werknemers ontmoeten maar zelden hun collega's (met uitzondering van de strijkcentrales) of hun klanten (meestal afwezig tijdens de dag). Het lijkt erop dat de ondernemingen zeer weinig collectieve vergaderingen of bijeenkomsten organiseren tijdens welke de werknemers met elkaar kennis kunnen maken en ervaringen uitwisselen. Overigens heeft de invoering van de elektronische dienstencheque deze situatie nog verergert omdat de werknemers niet langer naar het agentschap hoeven te gaan om hun dienstencheques in te leveren.

Volgens de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden bemoeilijkt deze afzondering de vakbondsorganisatie van de werknemers en de overdracht van informatie. Voor de nieuwkomers wordt tijdens de onthaalsessie in de onderneming een vakbondsonthaal georganiseerd. Er worden ook vakbondspermanenties georganiseerd en de vakbondsafgevaardigde kunnen affiches of brochures publiceren. De vakbondsafgevaardigden wijzen er echter op dat het moeilijk is om contact op te nemen met de werknemers en meer nog om ze buiten hun werktijd samen te brengen.

"Om met deze afzondering te breken, moeten vergaderingen, ontmoetingsruimten worden georganiseerd... maar voor de werknemers is dat onbetaalde tijd" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Twee keer per jaar organiseren wij een vergadering 's avonds buiten de onderneming en op eigen kosten" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Veel werknemers zijn afkomstig van een immigrantenbevolking en hebben een gebrekkige beheersing van de landstalen. Zij zijn dus niet in staat de bepalingen van hun arbeidsovereenkomst, hun rechten en hun verplichtingen te begrijpen.

De vakbondsafgevaardigden brengen het idee ter sprake om op niveau van het gewest verplichte informatiesessies te organiseren om erop toe te zien dat alle werknemers van bij hun aanwerving op de hoogte zijn van alle essentiële informatie betreffende de arbeidsovereenkomst en de arbeidsvoorwaarden. De huishoudhulpen verzoeken ook meer bijeenkomsten te organiseren zoals personeelsfeesten omdat het momenten betreft waarbij zij zich gewaardeerd voelen door hun werkgever.

3.3. Omkadering en ontwikkeling van competenties

De dienstenchequeondernemingen zijn de schakel tussen de dienstenchequegebruikers en de huishoudhulpen. Dat is een belangrijk aspect van het Belgisch stelsel van de dienstencheques dat zich kenmerkt door een driehoekssysteem. Zo vervullen de dienstenchequeondernemingen een belangrijke rol in de organisatie van de diensten, in het beheer van de problemen tussen de gebruikers en de huishoudhulpen maar ook in de omkadering, de begeleiding en de opleiding van hun werknemers.

In deze sectie gaan wij dieper in op de praktische omkadering alsook op de opleidingen aangeboden door de dienstenchequeondernemingen.

3.3.1 Omkadering van de werknemers

De huishoudhulpen werken op hun eentje in de woning van hun klanten. Bovendien verschillen hun prestaties afhankelijk van de werkplek, van de toegekende taken, van de eisen van de klant en van het ter beschikking gestelde materieel en producten. Deze omstandigheden bieden de werknemers een grote autonomie bij de organisatie van hun werk maar stellen hen ook kwetsbaar op ten opzichte van de klanten. Een goede omkadering en een goed klantenbeheer zijn dus essentieel om problemen te vermijden.

Tijdens de gespreksgroepen hebben de aanwezige werknemers een aantal goed praktijken beschreven inzake de omkadering door de ondernemingen. Zo voeren sommige ondernemingen een plaatsbezoek uit van de woning van de klanten om kennis te nemen van de omgeving, van de uit te voeren taken en van het aantal toegewezen uren. In een aantal PWA's bijvoorbeeld begeleidt een coach de huishoudhulpen bij hun eerste bezoek aan de klant. Hij is ook belast met een gerichte controle van het gepresteerd werk (was de huishoudhulp effectief aanwezig gedurende het overeengekomen werkrooster?).

Het lijkt er echter op dat deze plaatsbezoeken maar zeldzaam worden uitgevoerd. Daardoor berust de verantwoordelijkheid grotendeels bij de werknemers die als enigen in direct contact staan met de klanten. Het is dus moeilijk voor de huishoudhulpen om het bewijs te leveren van een ongepaste omgeving of materieel.

Ten slotte, in termen van gezondheid en bescherming, geven sommige ondernemingen informatiebrochures uit voor hun werknemers maar ook voor hun klanten om hen te informeren over de wel en niet-toegestane activiteiten/producten.

Sommigen menen echter dat hun onderneming uitsluitend optreedt als 'betaalinstelling', het beheer van hun klanten onvoldoende verzekeren (zij zoeken geen nieuwe klanten wanneer een huishoudhulp een klant verliest) en evenmin hun administratie correct beheren.

"Wij moeten vechten om een document of materieel te krijgen, ...)" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Overigens hebben sommige huishoudhulpen benadrukt dat zij van hun werkgever onvoldoende ondersteuning krijgen en het gevoel hebben dat de belangen van de klanten en de noodzaak klanten te houden op hun eigen welzijn primeren.

"Wanneer de klant niet tevreden is, lijkt het altijd alsof jij in fout bent" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"De klant komt altijd eerst, koste wat kost. Zij verkiezen dat de huishoudhulp tijd verliest maar dat de klant blijft" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Wanneer ik een probleem meld met een klant, sturen ze een vervanging en behouden de klant koste wat kost" (Passage uit een gesprek, mei 2018)



Tijdens onze gespreksgroepen is gebleken dat deze praktijken van de ene onderneming tot de andere sterk verschillen afhankelijk van hun grootte, van het aantal werknemers, maar ook van hun oogmerk en rechtsvorm (invoegbedrijf, commercieel private onderneming of overheidsinstelling). Op basis van de kwalitatieve gegevens is het echter niet gemakkelijk om afhankelijk van het soort onderneming duidelijke verschillen vast te stellen. Uiteindelijk blijkt dat de arbeidsvoorwaarden eveneens afhankelijk zijn van de wil van de zaakvoerder.

Ten slotte hebben de huishoudhulpers tijdens onze gesprekken de noodzaak benadrukt het interieur van de woningen regelmatig te controleren om zich ervan te verzekeren dat de omgeving gezond is en dat de ter beschikking gestelde producten en materieel voldoende en aangepast zijn. Het lijkt hun trouwens eveneens noodzakelijk de klanten zo goed mogelijk te informeren over de niet-toegestane activiteiten en producten, want ook al zijn sommige werknemers voldoende assertief om de verzoeken van de klanten te weigeren, zijn anderen dat niet.

3.3.2 Opleiding van de werknemers

Deze sectie analyseert de gegevens betreffende de verstrekte opleidingen aan de dienstenchequewerknemers tewerkgesteld door ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die onder het gewestelijk Opleidingsfonds dienstencheques ressorteren. Enerzijds hebben deze opleidingen tot doel de competenties van de werknemers te verbeteren om hun functie in de sector uit te oefenen.

Anderzijds kunnen de werknemers sinds 2017 ook opleidingen volgen om competenties in andere functies en sectoren te verwerven die tot doel hebben hen te helpen werk te vinden buiten de dienstenchequesector.

Het "opleidingsbudget" van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor 2017 bedroeg € 1.400.000

Hier focussen wij op de opleidingen die onder het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ressorteren en waarvoor de ondernemingen een subsidie kunnen genieten¹⁶. Uiteraard kunnen de dienstenchequeondernemingen buiten het kader van het Opleidingsfonds extra opleidingen organiseren.

De in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkende dienstenchequeondernemingen genieten elk jaar een opleidingsbudget. De opleidingen die een terugbetaling genieten bestaan uit:

- Een opleiding op het terrein waarbij de werknemer voor een klant een prestatie levert en dienstencheques trekt;
- Een traditionele opleiding waarbij de werknemer geen dienstencheques trekt.

In beide gevallen kunnen de opleidingen intern worden verstrekt door een medewerker van de dienstenchequeonderneming of door een externe opleider. Zoals in de onderstaande tabel weergegeven, zijn de terugbetaalde bedragen afhankelijk van het soort verstrekte opleiding. Zo wordt bijvoorbeeld voorzien in de terugbetaling van de factuur van een externe opleider; een forfaitaire terugbetaling van € 40/uur is voorzien voor een interne opleider en het bedrag van € 14,50/uur laat toe de loonkosten te dekken van een dienstenchequewerknemer in opleiding.

Tabel 8: Soorten opleidingen en toegekende terugbetalingen door het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	Interne opleiding	Externe opleiding	Opleiding op het terrein
Loonkost van de dienstenchequewerknemer	€ 14,50/uur	€ 14,50/uur	/
Kosten opleider	€ 40/uur	factuur ¹⁷	Interne: € 40/uur Externe: factuur ¹⁸
Omkaderingskosten	€ 10/halve dag	/	/

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 2017.

¹⁶ Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

¹⁷ Het bedrag van de factuur van de externe opleider is beperkt tot € 100/dag per dienstenchequewerknemer.

¹⁸ Het bedrag van de factuur van de interne opleider is beperkt tot € 40/dag per dienstenchequewerknemer.

Aan het begin van elk jaar deelt het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan elke erkende onderneming het bedrag mee van haar opleidingsbudget. Sinds 1 januari 2017 wordt aan de dienstenchequeondernemingen een budget toegekend op basis van het aantal ingeleverde dienstencheques aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en niet alleen aan de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel.

Voor de ondernemingen die in het voorgaande jaar minstens 2.000 dienstencheques bij het uitgiftebedrijf hebben ingediend, wordt het opleidingsbudget berekend op basis van het aantal door het uitgiftebedrijf in het voorgaande kalenderjaar aan de erkende onderneming terugbetaalde dienstencheques in verhouding tot het totaal aantal betaalde dienstencheques. Voor de ondernemingen die in het loop van het jaar werden erkend, bedraagt de terugbetaling als volgt:

- ▶ € 1.000 indien de erkenning in het 1e kwartaal werd uitgereikt;
- ▶ € 750 indien de erkenning in het 2e kwartaal werd uitgereikt;
- ▶ € 500 indien de erkenning in het 3e kwartaal werd uitgereikt;
- ▶ € 250 indien de erkenning in het 4e kwartaal werd uitgereikt;

In 2017 werd slechts 41% van het aan het Opleidingsfonds toegekend opleidingsbudget gebruikt

Het Opleidingsfonds beschikt voor elke kalenderjaar X over een specifiek budget voor de terugbetaling van de opleidingen. Dit budget dekt de opleidingen waarvoor de terugbetalingsaanvraag werd ingediend tussen 1 juli van het jaar X-1 tot 31 december van het jaar X. Deze dossiers betreffen dus zowel opleidingen die in hetzelfde kalenderjaar als opleidingen die in het voorgaande kalenderjaar werden verstrekt. Voor 2017 beschikte het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over een budget van € 1.400.000. Maar 41% van dit budget werd opgebruikt. In 2016 was dit aandeel groter want 70% van het budget werd toen opgebruikt.

Tabel 9: Evolutie van de terugbetaalde bedragen voor de opleidingen in Brussel, van 2015 tot 2017

Terugbetaald bedrag	2015	2016	2017	2018
Opleidingen 2014	€ 417.635,58 ¹⁹			
Opleidingen 2015	€ 230.459,35	€ 695.109,95		
Opleidingen 2016		€ 279.931,14	€ 317.731,61	
Opleidingen 2017			€ 260.226,05	€ 231.921,86
Totaal bedrag	€ 648.094,93	€ 975.041,09	€ 577.957,66	€ 231.921,86

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

Deze onderbesteding van het budget van het gewestelijk Opleidingsfonds kan hoofdzakelijk worden verklaard door het feit dat een deel van de ondernemingen het budget dat hun werd toegekend niet of maar gedeeltelijk besteden. In aanmerking genomen dat het budget wordt toegekend op basis van het aantal terugbetaalde dienstencheques en niet langer op basis van de maatschappelijke zetel, kan gedeeltelijk verklaren waarom het budgetgebruik van 70% in 2016 gedaald is tot 41% in 2017.

De ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen of in Wallonië doen meestal in de eerste plaats een beroep op het Opleidingsfonds van hun gewest. Ten slotte beschikken alle ondernemingen eveneens over een budget bij het Sectoraal Vormingsfonds dienstencheques.

¹⁹ Het betreft uitsluitend het bedrag terugbetaald door het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de opleidingen 2014. Het Gewest was belast met de terugbetaling van uitsluitend de opleidingen 2014 waarvan het dossier na 1 april 2015 was ingediend. De opleidingen 2014 waarvan het dossier vóór deze datum was ingediend werden terugbetaald door de FOD WASO.

Ondanks de grote behoefte aan opleidingen tekenen het aantal verstrekte opleidingen alsook het aantal opgeleide werknemers een daling op

Uit de onderstaande tabel blijkt dat het aantal opleidingen gefinancierd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en, dankzij deze opleidingen, ook het aantal opgeleide werknemers sinds 2015 gestaag zijn gestegen.

Tabel 10: Evolutie van het aantal opleidingen en van het aantal opgeleide werknemers met het budget van het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2015	2016	2017
Aantal opleidingen per opleidingsjaar	1.128	931	861
Aantal opgeleide werknemers	10.354	6.658	5.938

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

Uit de enquête van het Vormingsfonds is gebleken dat **22% van de bevraagde Brusselse werknemers nooit een opleiding hebben gevolgd**. Overigens zou 73% van de Brusselse werknemers minstens één extra opleiding willen volgen. De gewenste extra opleidingen betreffen opleidingen ergonomie en veiligheid. Deze opleidingen kunnen helpen de lichamelijke en psychologische problemen te voorkomen waarmee huishoudhulpverleners te kampen krijgen. Assertiviteitsopleidingen zijn eveneens nodig om te weten hoe te reageren ten opzichte van te hoge verwachtingen van de klanten.

"Er is een grote behoefte aan opleidingen op dit gebied (ergonomie, gezondheid en veiligheid, klantenbeheer) en in de loop van de loopbaan zijn opfrissessies nodig" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Overigens werd ook op de noodzaak gewezen van taalcursussen voor de werknemers afkomstig van de immigrantenbevolking.

"Hun gebrekkige beheersing van het Frans draagt bij tot een onwetendheid van hun rechten, van de inhoud van hun arbeidsovereenkomst en documenten, maar bemoeilijkt ook hun relatie met de klanten" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Volgens de bevraagde permanente vakbondsafgevaardigden is het absentisme op de opleidingen een probleem in de sector. Voor de werknemers, en vooral de nieuwkomers, is het soms moeilijk om ten aanzien van de klant afwezig te zijn. Daarnaast zijn de werknemers niet altijd op de hoogte van de opleidingsmogelijkheden of zijn zich niet bewust van het belang opleidingen te volgen.

Ten slotte hebben de permanente en gewone vakbondsafgevaardigden ook gewezen op de grote verschillen tussen de opleidingen verstrekt door de dienstenchequeondernemingen en de kwaliteit ervan. In sommige ondernemingen worden de opleidingen door de zaakvoerder of een werknemer verstrekt zonder garantie dat deze persoon hiertoe bevoegd is.

"Het probleem is dat wie dan ook opleider kan zijn, de baas, het personeel van een agentschap, ... (Passage uit de focusgroepen juni 2018)

3.4. Doorgroeimogelijkheden van de dienstenchequewerknemers

In deze sectie focussen wij op de beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers, alsook op de houdbaarheid van het werk van huishoudhulp op lange termijn.

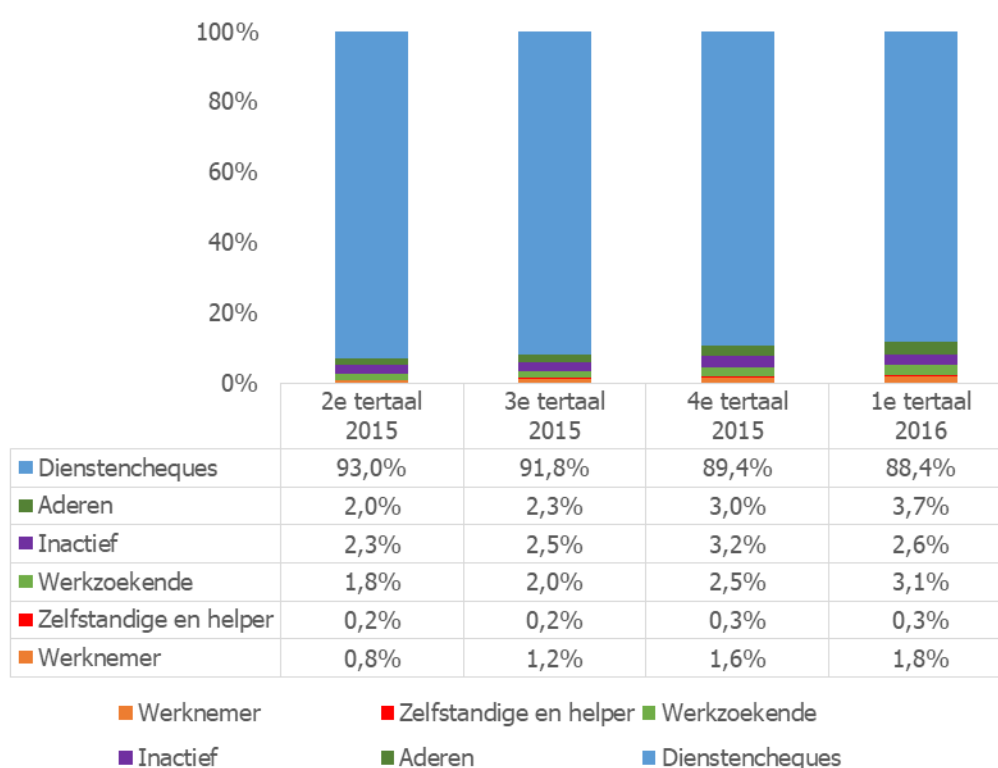
3.4.1 Beroepsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers

Eerst gaan wij dieper in op het beroepstraject van de werknemers en op hun socio-economische situatie na in het stelsel van de dienstencheques tewerkgesteld te zijn geweest. Hiertoe gebruiken wij de gegevens van de KSZ.

Op een jaar tijd zijn slechts 2% van de werknemers voor een andere functie uit het stelsel van de dienstencheques gestapt

De onderstaande figuur geeft de socio-economische situatie weer van de werknemers aangeworven in het stelsel van de dienstencheques in het 1e tertaal 2015 en voor de volgende tertalen tot het 1e tertaal 2016.

Figuur 55: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers na het 1e tertaal 2015 (N= 19.812)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)²⁰

Uit de onderstaande figuur blijkt dat onder de werknemers die begin 2015 in het stelsel van de dienstencheques waren tewerkgesteld, 93% ervan in het volgende tertaal nog actief waren en 88% ervan een jaar later nog actief waren. Over een periode van 1 jaar zijn 12% van de werknemers uit het stelsel van de dienstencheques gestapt waarvan 3,7% in de categorie "anderen" zijn ingedeeld en 3,1% werkzoekende zijn. Slechts 1,8% van de

²⁰ Wij maken een onderscheid tussen "zelfstandige en helper", "inactief", "werknemer", "werkzoekende", "anderen" en "dienstencheques". Wordt in de categorie "zelfstandige en helper" ingedeeld, elke persoon die in hoofdberoep of in bijberoep als zelfstandige of helper werkt (voor de activiteiten in bijberoep worden de werknemers die in hoofdberoep een functie in loondienst uitoefenen niet in aanmerking genomen). Wordt in de categorie "inactief" ingedeeld, elke persoon die vrijgesteld is van een inschrijving als werkzoekende, die financiële steun geniet, die gepensioneerd is en niet werkt, die volledig in brugpensioen is of die arbeidsongeschikt is. Wordt in de categorie "werknemer" ingedeeld, elke persoon die een functie in loondienst uitoefent (waarvan sommigen in volledige loopbaanonderbreking of tijdskrediet zijn). Wordt in de categorie "werkzoekende" ingedeeld, elke persoon die werk zoekt, bv. na vrijwillig deeltijds te hebben gewerkt, na studies, persoon die een begeleidingsuitkering geniet. Wordt in de categorie "anderen" ingedeeld, elke persoon op wie geen enkele nomenclatuur van toepassing is, bv. huisvrouwen/-mannen, opgeschorte werkzoekenden en buitenlanders. Ten slotte, wordt in de categorie "dienstencheques" ingedeeld, elke persoon die in het kader van het stelsel van de dienstencheques werkt.

werknemers werden in een andere sector als werknemer aangeworven en 0,3% hebben een zelfstandige activiteit opgericht.

Slechts een zeer klein aantal werknemers is uit het stelsel gestapt en het aantal dienstenchequewerknemers dat ander werk vindt, blijft miniem. Wij kunnen dus vaststellen dat het "springplankeffect" naar ander werk in feite niet waar blijkt te zijn.

De meeste huishoudhulpen beschouwen de dienstencheques niet als een springplank

Deze gegevens bevestigen de vaststellingen van de bevroegde permanente vakbondsafgevaardigden. Volgens hen bestaat de mobiliteit van de werknemers vooral tussen de ondernemingen binnen de sector en niet naar andere sectoren. Hiervoor worden verschillende redenen aangehaald waaronder de geringe opleidingsmogelijkheden en de onmogelijkheid het werk te stoppen om een opleiding te volgen.

"De huishoudhulpen zoeken betere arbeidsvoorwaarden in andere ondernemingen, maar een mobiliteit naar een andere sector is zeldzaam. Daarom moeten de werknemers opleidingen volgen, maar de tijdskredieten en het educatief verlof zijn beperkt. Er is maar een klein aanbod van opleidingen die een verticale mobiliteit binnen of buiten de sector bevorderen" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Er is geen sprake van springplank want de werknemers blijven. De redenen zijn een gebrekkige kennis van de taal en een beperkte toegang tot de opleidingen. Voorts zijn er ook alleenstaande moeders die geen risico willen nemen hun inkomen te verliezen. Ten slotte zijn velen blij uit het zwartwerk te zijn geraakt en ook al is het beroep van huishoudhulp zwaar, zij kunnen niets anders doen" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

Hebben de huishoudhulpen andere aspiraties? Sommigen denken er niet aan van beroep te veranderen omdat zij gehecht zijn aan hun klanten en deze gehechtheid motiveert hen in de sector te blijven. Anderen denken er wel aan van beroep te veranderen, maar voelen zich beperkt in hun mogelijkheden, want een opleiding volgen is vaak niet compatibel met de zorg van een gezin en de noodzaak een inkomen te hebben. Veel buitenlandse werknemers hebben een diploma, maar dat in België niet is erkend. De getuigenissen hebben ook meermaals gewag gemaakt van een gebrek aan mogelijkheden en van het gevoel vast te zitten.

"Iets anders doen is niet mogelijk, vooral voor de huishoudhulpen tussen 40 en 45 jaar. En cursussen en opleidingen volgen, neemt te veel tijd in beslag" (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"Wij willen allemaal liever iets anders doen, maar wij hebben geen keus en wij trachten ons zo goed mogelijk aan te passen" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

"Ik heb geen keus, ik zit vast met de kinderen" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)



3.4.2 Houdbaarheid van de tewerkstelling in de dienstenchequesector

Een weinig houdbaar werk op lange termijn

Volgens de enquête van het Sectoraal Vormingsfonds, **menen 45% van de Brusselse dienstenchequewerknemers hun werk niet tot aan hun pensioen te kunnen blijven uitoefenen**. De belangrijkste aangehaalde reden is de fysieke zwaarte van het beroep.

"In de sector blijven werken met een dergelijk beroep is niet mogelijk" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Het is een te zwaar beroep" (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

"Ik ga met plezier werken, maar ik denk niet dat ik dit beroep tot aan mijn pensioen kan blijven uitoefenen. Ik heb problemen met mijn heupen, met mijn rug, met mijn knieën, ..."
(Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

Daarentegen verklaren de huishoudhulpers dat de relatie die zij met hun klanten hebben opgebouwd hen motiveert om tot aan hun pensioen te blijven werken.

"Ik zie mezelf werken tot aan mijn pensioen want ik houd van mijn klanten" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

"Voor mijn klanten zou ik zelfs na mijn pensioen blijven werken" (Passage uit de focusgroepen, juli 2018)

Om tegemoet te komen aan de vergrijzing van hun werknemers hebben de ondernemingen de collectieve arbeidsovereenkomst 104 aangenomen (Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers). Sommige bevroegde huishoudhulpers genieten deze CAO en de hun toevertrouwde taken werden aangepast: zij werken in appartementen en niet langer in woningen met trappen en presteren uren in de strijkcentrale. Zij genieten ook extra verlofdagen.

"Het is mogelijk het beroep aan te passen, in een appartement te werken eerder dan in een huis met trappen, maaltijden te bereiden, ..." (Passage uit de focusgroepen, juni 2018)

De permanente vakbondsafgevaardigden menen echter dat weinig ondernemingen de CAO 104 correct toepassen.

"In de dienstenchequesector is dat moeilijk omdat er oorspronkelijk geen risicoanalyse wordt uitgevoerd. De arbeidsomstandigheden aanpassen, betekent een reflectie over de taken uitgevoerd bij elke klant, over de werkomgeving in elke woning, dat vergt een investering in tijd die de ondernemingen niet bereid zijn te doen". (Passage uit een gesprek, mei 2018)

"De toepassing van de CAO 104 heeft zich voor veel ondernemingen vertaald in een vermindering van het aantal uren en dus een inkomensverlies voor het personeel. Sommige



werknemers hebben trouwens niet begrepen dat dat een vermindering van hun loon inhield" Passage uit een gesprek, mei 2018)

Veel van de bevroagde werknemers menen dat strengere opleidingen in ergonomie een oplossing kunnen bieden om van meet af aan de juiste werkhoudingen aan te nemen en zodoende de houdbaarheid van het werk te bevorderen. Sommigen voeren het idee aan van een aangepast werk: opleider, coach of administratief medewerker worden, of nog voor oudere werknemers de voorkeur geven aan woningen zonder trappen, oudere klanten of het werk in de strijkcentrale.



DEEL 4

De kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

1 / Inleiding

Analyse van de directe terugverdieneffecten van de dienstencheques

De constante groei van het stelsel van de dienstencheques heeft geleid tot een stijging van de begrotingskosten voor de overheid. Het stelsel van de dienstencheques genereert echter een aantal terugverdieneffecten zoals blijkt uit de onderstaande figuur. Hier onderscheiden wij:

- ▶ **Directe effecten:** de directe impact van het stelsel, voortvloeiend uit de extra tewerkstelling van dienstenchequewerknemers.
- ▶ **Belangrijke indirecte effecten:** de indirecte impact van het stelsel, voortvloeiend uit de oprichting/lancering van nieuwe ondernemingen of activiteiten en uit de aanwerving van personeel voor de omkadering van de dienstenchequewerknemers.
- ▶ **Bijkomstige indirecte effecten:** de indirecte impact van het stelsel, voortvloeiend uit de vervanging van de werknemers in hun vorige functie, uit de aanpassing van het gedrag van de gebruikers (zowel in termen van deelname aan de arbeidsmarkt als de mogelijkheid om langer thuis te blijven wonen) alsook uit de aanpassing van het consumptiepatroon van de dienstenchequewerknemers en van het omkaderingspersoneel.

Figuur 56: Kosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

De overdracht van het stelsel van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten heeft echter tot gevolg dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen. Overigens heeft de overdracht aan de bevoegdheid van de gewesten de gegevensverzameling bemoeilijkt voor de analyse van de terugverdieneffecten. Voor de analyse van de kosten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben wij dus besloten om, net als voor de jaren 2014 tot 2016, ons te beperken tot de directe terugverdieneffecten, voor ogen houdend dat dit bedrag een onderwaardering is van de nettokosten, maar dat de begrotingsinkomsten op federaal en niet op gewestelijk niveau liggen.

De nettokosten van het stelsel worden berekend op basis van de opgetekende terugverdieneffecten dankzij de besparingen door de overheid op de werkloosheidsuitkeringen met daarbij de extra inkomsten op niveau van de socialezekerheidsbijdragen en de personenbelasting. Wij hebben dit rekenmodel aangepast aan de recente wijzigingen betreffende het bedrag van de werkloosheidsuitkering, alsook betreffende de verlaging van de werkgeversbijdragen voor de ondernemingen in de profit sector in het kader van de tax-shift.

2 / Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

De brutokosten in 2017 van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedroegen € 232,2 miljoen

De onderstaande tabel geeft de brutokosten weer van de dienstenchequeactiviteiten tussen 2015 en 2017. Dit bedrag omvat:

- ▶ **De overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques:** De dienstencheques uitgegeven vóór 1 juni 2017 werden terugbetaald ten belope van € 22,36. Naar aanleiding van de indexering van de terugbetaling werden de dienstencheques uitgegeven vanaf 1 juni 2017 terugbetaald ten belope van € 22,69. Deze tegemoetkoming is gedeeltelijk gefinancierd door de gebruiker: de eerste 400 dienstencheques kosten de gebruiker € 9 en de volgende 100 kosten hem € 10. De overheid betaalt de rest. De bedragen in de onderstaande tabel betreffen de overheidstegemoetkoming. Uit de onderstaande berekening blijkt dat de overheidstegemoetkoming de belangrijkste component is van de brutokosten van het stelsel (91,6% van de brutokosten)
- ▶ **De omkaderingskosten van de maatregel:** Dit bedrag geeft de kosten weer van de uitgever van de dienstencheques en van het overheidsbestuur belast met de omkadering van de maatregel. Sinds 2016 zijn deze kosten fors gestegen, hoofdzakelijk wegens de kosten van de uitgever van de dienstencheques. Gelet op het feit dat de Brussels markt een kleine markt is, liggen de kosten verhoudingsgewijs veel hoger dan in de andere twee gewesten.
- ▶ **De kosten van de belastingaftrek** Tussen 2014 en 2015 bedroeg de belastingaftrek 30% en werd vanaf 2016 verlaagd tot 15%, wat de daling verklaart van deze kosten voor de overheid, ook al zal deze daling zich in feite pas na een zekere tijd laten voelen.

Tabel 11: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

Kosten	2015	2016	2017
Tegemoetkoming ten gunste van de dienstencheques	204.234.481 (86,6%)	213.499.475 (91,9%)	212.682.673 (91,6%)
Totale omkaderingskosten	1.916.261 (0,8%)	3.772.820 (1,6%)	4.211.181 (1,8%)
Kosten van de belastingaftrek	29.752.988 (12,6%)	15.049.920 (6,5%)	15.264.154 (6,6%)
Totale brutokosten	235.903.729 (100%)	232.322.215 (100%)	232.158.008 (100%)

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel

3 / Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

In 2017 bedroegen de directe terugverdieneffecten voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest € 110,6 miljoen, of 48% van de brutokosten

Door nieuwe werkgelegenheid te scheppen, genereert het stelsel van de dienstencheques inkomsten voor de overheid. De directe terugverdieneffecten van het stelsel (te weten het scheppen van dienstenchequebanen) worden voor de federale overheid in drie niveaus opgesplitst:

- ▶ **Terugverdieneffecten op niveau van de werkloosheid:** door de tewerkstelling van werkzoekenden bespaart de overheid op werkloosheidsuitkeringen omdat deze werkzoekenden van werkloosheid overschakelen op een betaalde baan. De schatting van het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen werd berekend op basis van het bedrag van de uitkering van volledig werklozen van lange duur (meer dan 49 maanden werkloos)²¹, rekening houdend met de gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers (alleenstaand, samenwonend, samenwonend met gezinslast). Wij houden ook rekening met het aantal werknemers dat een werkuitkering (Activa) ontvangt, op basis van een extrapolatie van de gegevens van 2013.
- ▶ **Extra inkomsten op niveau van de socialezekerheidsbijdragen:** (RSZ werkgevers- en werknemersbijdragen): de lonen van de dienstenchequewerknemers genereren extra socialezekerheidsinkomsten en vertegenwoordigen zodoende een extra indirect terugverdieneffect. Alle gevraagde verminderingen (structurele verminderingen, doelgroepverminderingen, tewerkstellingsbonus) worden echter als kosten in rekening gebracht. Wij hebben ook rekening gehouden met de effecten van de eerste fase van de tax-shift en de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen voor een deel van de dienstenchequeondernemingen. De ondernemingen in de profit sector genieten namelijk een verlaging van de werkgeversbijdragen van 32,40% tot 30%.
- ▶ **Extra inkomsten op niveau van de personenbelasting:** de lonen van de dienstenchequewerknemers genereren extra inkomsten in termen van personenbelasting en vertegenwoordigen zodoende een extra indirect terugverdieneffect. Hiertoe werd de totale verschuldigde personenbelasting berekend voor drie belastingmodellen (gezinnen met twee inkomens, gezinnen met één inkomen en alleenstaanden). Wij hebben rekening gehouden met verminderingen voor alleenstaanden met kinderen ten laste en met verminderingen voor alleenstaanden.

De onderstaande tabel geeft de berekening weer voor elk van deze terugverdieneffecten voor de jaren 2015 tot 2017. In 2017 zijn de terugverdieneffecten gekrompen, wat hoofdzakelijk toe te schrijven is aan de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen naar aanleiding van de tax-shift. In 2017 zijn de inkomsten van de personenbelasting gestegen in correlatie met de stijging van het aantal werknemers, van het uurloon en van het aantal arbeidsuren. Deze stijging was echter niet toereikend om de daling van de inkomsten verbonden aan de socialezekerheidsbijdragen te compenseren.

Tabel 12: Terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

Terugverdieneffecten	2015	2016	2017
Daling van de werkloosheidsuitkeringen	31.099.263 (26%)	29.997.872 (27%)	28.673.192 (25,9%)
Stijging van de inkomsten verbonden aan de socialezekerheidsbijdragen	60.604.093 (52%)	57.742.319 (51%)	53.082.289 (48%)
Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	26.558.256 (23%)	25.221.035 (22%)	28.896.846 (26,1%)
Totale directe terugverdieneffecten	118.261.612 (100%)	112.961.225 (100%)	110.652.327 (100%)

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel

²¹ Aangezien de werklozen van lange duur een lagere werkloosheidsuitkering trekken, laat dit ons toe de terugverdieneffecten niet te overwaarden.

4 / Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques

De nettokosten in 2017 van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedroegen € 121,5 miljoen

De onderstaande tabel geeft een overzicht weer van de nettokosten van het stelsel, rekening houdend met de brutokosten en met de directe terugverdieneffecten. Uit deze tabel blijkt dat tussen 2016 en 2017 de nettokosten van het stelsel gestegen zijn, wat hoofzakelijk toe te schrijven is aan de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen naar aanleiding van de tax-shift.

Deze nettokosten zijn echter een onderwaardering van de effectieve nettokosten van het stelsel. Zoals uitgelegd in de inleiding wordt bij de analyse geen rekening gehouden met de indirecte terugverdieneffecten. Overigens is het belangrijk erop te wijzen dat, ook al worden in de onderstaande tabel de terugverdieneffecten van de kosten afgetrokken, de overdracht van het stelsel van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten tot gevolg heeft dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen.

Tabel 13: Kosten Terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2015	2016	2017
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	206.150.741	217.272.295	216.893.854
	Kosten van de belastingaftrek t	31.404.788	14.256.621	15.264.154
Totale brutokosten		237.555.529	231.528.916	232.158.008
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	31.099.263	29.997.872	28.673.192
	Stijging van de inkomsten verbonden aan de socialezekerheidsbijdragen	60.604.093	57.742.319	53.082.289
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	26.558.256	25.221.035	28.896.846
Totale directe terugverdieneffecten		118.261.612	112.961.225	110.652.327
Nettokosten		119.293.917	118.567.691	121.505.682

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



DEEL 5

Conclusies en aanbevelingen



1 / Belangrijkste conclusies betreffende de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017

Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk: stabilisatie van de werkgelegenheid maar daling van het aantal gebruikers en ondernemingen

In 2017 telde het Brussels stelsel van de dienstencheques 267 ondernemingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn en er hun maatschappelijke zetel hebben, 20.385 werknemers woonachtig in Brussel (of 4,6% van de werkende actieve bevolking) en 106.213 gebruikers (of 19% van de Brusselse gezinnen). Terwijl het aantal werknemers stabiel is gebleven, blijft het aantal ondernemingen dalen en tekent het aantal gebruikers voor de eerste keer een daling op.

Zo tekent het aantal ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, tussen 2016 en 2017 een daling op van 7,6%. Het lijkt erop dat het stelsel van de dienstencheques minder ondernemingen aantrekt, terwijl het aantal intrekkingen van de erkenningen hoog blijft. Deze intrekkingen, grotendeels vrijwillig of wegens een faillissement, bevestigen de eerder vastgestelde trend naar professionalisering van de sector. De Brusselse markt van de dienstencheques wordt trouwens hoofdzakelijk gedragen door ondernemingen die er hun maatschappelijke zetel hebben. In 2017 waren namelijk 87% van de terugbetaalde dienstencheques ten gunste van een Brusselse onderneming. In termen van tewerkstelling stelt de dienstenchequessector overwegend Brusselaars tewerk, namelijk 73% van de werknemers actief in het Gewest zijn er woonachtig. Alle in Brussel woonachtige werknemers zijn echter niet noodzakelijkerwijs tewerkgesteld in een onderneming met exploitatiezetel in het Brussels Hoofdstedelijk gewest: vrijwel 20% van de Brusselse werknemers zijn namelijk tewerkgesteld door een onderneming met exploitatiezetel in het Vlaams Gewest (16%) of in het Waals Gewest (4%). Een belangrijk evolutie ten slotte betreft het aantal gebruikers dat voor de eerste keer een daling optekent (1%). Ook al is deze daling gering is het belangrijk erop te wijzen, want die kan gedeeltelijk het gevolg van de verlaging van de belastingaftrek van 30% tot 15% van toepassing sinds 1 januari 2016.

De dienstenchequeondernemingen: overwegend gedragen door grote commercieel private ondernemingen

Van de ondernemingen actief en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017 waren 83,5% commercieel private ondernemingen, terwijl 7,9% natuurlijke personen, 8,2% VZW's en een kleine minderheid OCMW's (0,4%) waren. In vergelijking met 2016 zijn deze cijfers stabiel gebleven. De commercieel private ondernemingen stellen ook het grootste aantal Brusselse werknemers tewerk (93%) en hebben het grootste aantal dienstencheques ingeleverd (94,7%). Uit deze gegevens blijkt dat de commercieel private ondernemingen in termen van productiviteit een aanzienlijke weging behouden in de sector.

Overigens zijn nagenoeg 60% van de dienstenchequeondernemingen actief in Brussel kleine en zelfs zeer kleine ondernemingen die minder dan 50 werknemers tewerkstellen. De dienstenchequeondernemingen zijn gemiddeld groter dan de andere ondernemingen van het Gewest: maar 1,6 % van de ondernemingen van het Gewest zijn aangemerkt als grote ondernemingen, versus 10% voor de dienstenchequeondernemingen, terwijl 80% van de ondernemingen van het Gewest zeer kleine ondernemingen zijn, versus 21% voor de dienstenchequeondernemingen.

De dienstenchequewerknemers: overwegend vrouwen, van niet-Belgische herkomst, woonachtig in de armste gemeenten van het Gewest en met een anciënniteit van meer dan 5 jaar

In 2017 waren 20.385 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 22.309 werknemers waren actief in het Gewest. Sinds 2014 is dit cijfer stabiel gebleven. Ondanks een lichte daling tussen 2015 en 2016 (-2%) tekent het aantal werknemers tussen 2016 en 2017 opnieuw een hausse op (1%).

De meerderheid van de dienstenchequewerknemers zijn vrouwen (96%), tussen 30 en 49 jaar (61%), (echt)paar met kinderen of eenoudergezin (64,7%) en van niet-Belgische nationaliteit (98%). Overigens blijkt dat de dienstenchequetewerkstelling verhoudingsgewijs overwegend ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, namelijk in Anderlecht en Sint-Gillis. Dit profiel bevestigt de inschakelingsrol van het stelsel van de dienstencheques voor de meest kwetsbare werknemers en die het verst van de arbeidsmarkt verwijderd zijn. Het betreft een beroep voor laaggeschoolden dat, in tegenstelling tot andere soorten beroepen voor dit doelpubliek,



een flexibiliteit toelaat van de arbeidsduur en een aangepast werkrooster aan de gezinsverplichtingen van dit kwetsbaar publiek.

Ten slotte blijkt de situatie van de dienstenchequewerknemers zich in de loop van de tijd te stabiliseren en het aandeel van nieuwkomers in het stelsel van de dienstencheques te verminderen. 50% van de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben een anciënniteit van meer dan 5 jaar in het stelsel. Dit wijst er dus op dat de tewerkstelling in de dienstenchequesector op lange termijn een inschakelingsrol op de arbeidsmarkt vervult.

De dienstenchequegebruikers: een gediversifieerd profiel en verschillende motiveringen voor het gebruik van de dienstencheques

In 2017 tekent het aantal Brusselse gebruikers een lichte daling op van 1%. Deze daling kan worden verklaard als het, gedeeltelijk, gevolg van de verlaging van de belastingaftrek van 30% tot 15% van toepassing sinds 1 januari 2016. Terwijl de verlaging van de belastingaftrek het aantal gebruikers in 2016 niet heeft beïnvloed, lijkt het erop dat zij wel eens een vertraagd effect kan hebben gehad - namelijk op het moment dat de gebruikers hun belastingaangifte hebben ingevuld en de impact ervan op hun budget hebben beseft. Terwijl de daling zich in alle leeftijdscategorieën van gebruikers bevestigt, tekent de categorie van de jongere gebruikers (< 35 jaar) een stijging op, wat de in 2016 vastgestelde trend bevestigt. Zo blijft het stelsel nieuwe jonge gebruikers aantrekken. In 2017 tekent de penetratiegraad dus een daling op van 0,1% en weerspiegelt zodoende de daling van het aantal gebruikers, terwijl de Brusselse bevolking blijft groeien (0,3%).

De dienstenchequegebruikers zijn overwegend in de rijkste gemeenten van het Gewest woonachtig, de meesten zijn van Belgische nationaliteit, tussen 35 en 54 jaar, in (echt)paar zonder kinderen of vrijgezel, actief in een voltijdse functie en met een gemiddeld loon dat hoger ligt dan het Brussels gemiddelde. Overigens trekt het stelsel verhoudingsgewijs meer oudere personen en gepensioneerden aan. Dit bevestigt dat de dienstencheques vooreerst bestemd zijn voor, enerzijds, een publiek van actieve personen die ernaar streven werk en privéleven met elkaar te verenigen en, anderzijds, een publiek van senioren die hulp nodig hebben bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren.

Aankoop van dienstencheques: stijging van de gebruiksfrequentie en van het beroep op de elektronische dienstencheque

Ondanks de daling van het aantal gebruikers tekent het aantal in 2017 aangekochte dienstencheques een stijging op van 1,6%. Bijgevolg is de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques gestegen: in 2016 bedroeg het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques 144 (wat overeenstemt met 2,8 uur per week) terwijl dit cijfer in 2017 gestegen is tot gemiddeld 148 dienstencheques, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,9 uur per week. Uit deze evolutie blijkt dat, ook al heeft de verlaging van de belastingaftrek een klein aantal gebruikers ertoe aangezet van het gebruik van de dienstencheques af te zien, de gebruikers die het stelsel zijn blijven gebruiken meer dienstencheques gebruiken.

Overigens is het interessant op te merken dat vrijwel 36% van de gebruikers frequente gebruikers zijn: 30% van de gebruikers hebben tussen 157 en 399 dienstencheques gebruikt en hebben voor het surplus dus niet de belastingaftrek genoten, en 6,2% van de gebruikers hebben meer dan 400 dienstencheques gebruikt en hebben voor het surplus € 10 betaald. Wij stellen eveneens een forse stijging vast van het gebruik van de elektronische dienstencheque (+32%). En 2017 hebben 44% van de gebruikers een beroep gedaan op de elektronische dienstencheque. De oudste gebruikers in het bijzonder tekenen de grootste groeicijfers op (groei van 34,9% voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar en 33,4% voor de 80-plussers). Ten slotte heeft een zeer gering aandeel van vrouwelijke zelfstandigen, ongeveer 2,6% vrouwelijke zelfstandigen van 18 tot 50 jaar, dienstencheques 'moederschapshulp' genoten.



2 / Belangrijkste vaststellingen betreffende de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017

Een laag loon dat amper evolueert en deeltijdse arbeidsovereenkomsten

In 2017 verdiende een Brusselse dienstenchequewerknemer gemiddeld € 11,40 bruto/uur met een gemiddelde arbeidsduur van 24,5 uur/week. Sinds 2014 tekenen zowel het bruto uurloon als het gemiddeld aantal gepresteerde uren een stijging op. De stijging van het aantal gepresteerde uren parallel aan de stijging van het bruto uurloon, vertaalt zich voor de Brusselse dienstenchequewerknemer in 2017 dus in hoger bruto maandloon. Het loon van de dienstenchequewerknemers ligt echter nog altijd lager in vergelijking met andere laaggeschoolde functies (bv. schoonmaak, horeca). De werknemers in de dienstenchequesector maken vooral gewag van de lage verplaatsingsvergoedingen in verhouding tot de tijd zij doorbrengen in het vervoer en van de afwezigheid van loonontwikkeling, beide aangemerkt als demotatiefactoren.

Overigens blijven de deeltijdse functies de norm in de sector, ook al zijn de voltijdse functies verhoudingsgewijs meer vertegenwoordigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dan in de andere twee gewesten van het land. Zo zijn 20% van de Brusselse dienstenchequewerknemers voltijds tewerkgesteld, versus respectievelijk 7% en 6% in het Vlaams Gewest en in het Waals Gewest. Wij stellen echter grote afwijkingen vast afhankelijk van het profiel van de dienstenchequewerknemers: zo werken mannen, 50-plussers, niet-Europeanen en alleenstaanden zonder kinderen vaker voltijds.

Ten slotte, ook al hebben de werknemers overwegend een arbeidsovereenkomst van bepaalde duur, blijkt dat die niet altijd een waarborg is voor stabiliteit. De werknemers maken gewag van regelmatige gevallen van beëindiging van de arbeidsovereenkomst of aanhangsels bij de arbeidsovereenkomst om de arbeidsuren te verminderen afhankelijk van de klanten.

De autonomie, de werkroosters en de relatie met de klanten zijn troeven van het beroep van huishoudhulp

In het algemeen blijken de dienstenchequewerknemers tevreden te zijn over hun werk in de dienstenchequesector, rekening houdend met een aantal sectorspecifieke kenmerken die zij beschouwen als een meerwaarde ten opzichte van andere sectoren met een laaggeschoolde tewerkstelling.

Voor de bevroegde werknemers is een deeltijdse functie in de meeste gevallen een keuze van de werknemer. Voor de huismoeders bevordert de [flexibiliteit van de werkroosters](#) alsook de [vrijheid bij de organisatie van de werktijden](#) een betere afstemming tussen werk en privéleven. Voorts wordt het werk uitgevoerd binnen een traditioneel werkrooster (8 uur - 18 uur van maandag tot vrijdag), wat voor de werknemers ontegensprekelijk een pluspunt is in vergelijking met de werkroosters in de sector van de industriële schoonmaak en de schoonmaak van kantoren.

Omdat de dienstenchequewerknemers regelmatig in contact komen met hun klanten, ontwikkelt zich een [nauwe relatie](#). Veel huishoudhulpverleners die wij hebben ontmoet, zien de relatie met de klant en het gevoel van verbondenheid dat zich ontwikkelt, als sterke pluspunten van het beroep. Zo hebben zij het gevoel dat zij nuttig zijn, dat zij de gezinnen helpen en dat zij er in de loop van de jaren een onmisbaar element van gaan vormen.

Een aantal uitdagingen verbonden aan de specifieke kenmerken van het beroep van huishoudhulp

Een aantal beroepsspecifieke kenmerken is echter een bron van ontevredenheid voor de dienstenchequewerknemers die menen dat die bijdragen tot de zwaarte van het beroep. Ten eerste leiden de door het beroep vereiste houdingen op de lange termijn tot tal van gezondheidsproblemen. De ondervraagde huishoudhulpverleners menen trouwens dat deze [gezondheidsproblemen](#) de voltijdse uitoefening van het beroep kunnen hinderen. De dienstenchequewerknemers werken eveneens in de [privéwoning](#) van hun klanten, wat een aantal directe gevolgen heeft op hun arbeidsomstandigheden. Enerzijds is de werkplek sterk afhankelijk van de levensomstandigheden en van de willekeur van de gebruikers. In tegenstelling tot andere sectoren zoals de industriële schoonmaaksector, zijn inspecties van de werkplek moeilijk uitvoerbaar. Het is dus moeilijk om een gezonde en veilige werkomgeving zonder risico's te waarborgen. De gebruikte [producten en materieel](#) worden door de gebruikers ter beschikking gesteld en zijn dus afhankelijk van hun gewoonten. Veel klanten en zelfs sommige werknemers zijn niet op de hoogte van de giftige stoffen en niet-toegestane producten, wat nefaste gevolgen kan hebben op de gezondheid van de werknemers. De huishoudhulpverleners zijn ook aangewezen op de [eisen van hun](#)

klanten en op de soms niet-realistische verwachtingen. Naar aanleiding van de prijsverhoging van de dienstencheques hebben sommige klanten het aantal uren verminderd zonder echter het werkvolume aan te passen. Anderzijds hebben de huishoudhulpverleners verschillende klanten per dag en de verplaatsingen komen dus bovenop de effectieve werktijden. De dienstenchequewerknemers wonen trouwens zelden in dezelfde wijken als hun klanten, wat lange en moeilijke verplaatsingen met zich kan meebrengen, rekening houdend met de aansluitingen van het openbaar vervoer en het autoverkeer, alsook weinig pauze tussen twee klanten. Ten slotte is het werk van huishoudhulp eenzaam werk wat zwaar kan wegen op de moreel van de werknemers.

Een gediversifieerde omkadering en een daling van het aantal opgeleide werknemers

Wegens de afzondering van de werknemers en de autonomie die zij genieten bij de organisatie van hun werk, zijn een goede omkadering en beheer door de dienstenchequeondernemingen essentieel. Wij hebben een aantal goede praktijken vastgesteld dat de ondernemingen intern hebben ontwikkeld, zoals plaatsbezoeken van de woning van de klanten, coachingprogramma's voor de werknemers, of nog informatiebrochures over kwesties inzake gezondheid en veiligheid. Het is echter gebleken dat deze praktijken van de ene onderneming tot de andere sterk verschillen afhankelijk van hun grootte, van het aantal werknemers, maar ook van hun oogmerk. Uiteindelijk blijkt ook dat de arbeidsvoorwaarden afhankelijk zijn van de wil van de zaakvoerder.

In termen van opleiding bedroeg het budget 2017 van het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest € 1.400.000. De ondernemingen hebben echter maar 41% van dit budget gebruikt. Deze onderbesteding van het budget van het gewestelijk Opleidingsfonds kan hoofdzakelijk worden verklaard door het feit dat een deel van de ondernemingen het budget dat hun werd toegekend niet of maar gedeeltelijk besteden. Overigens zijn andere fondsen beschikbaar zoals het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques en de fondsen van de andere gewesten voor ondernemingen gevestigd buiten het Gewest. Overigens is het belangrijk op te merken dat sinds 2015 het aantal door het gewestelijk Opleidingsfonds gefinancierde opleidingen en het aantal opgeleide werknemers een dalende trend optekenen. Nochtans is er onder de huishoudhulpverleners vraag naar extra opleidingen, overwegend in ergonomie, veiligheid, assertiviteit of nog taalcursussen. Bij de organisatie van opleidingen wordt in de praktijk echter een hoog absentisme vastgesteld bij de huishoudhulpverleners die zich weinig bewust zijn van het belang opleidingen te volgen. Overigens worden op niveau van de kwaliteit van de opleidingen grote afwijkingen vastgesteld tussen de ondernemingen.

De paradox van de tewerkstelling in de dienstenchequesector: tewerkstelling die geen springplank biedt, maar weinig houdbaar is op lange termijn

Door de evolutie te bekijken van de dienstenchequewerknemers tewerkgesteld in de sector van het 1e tertaal 2015 tot het 1e tertaal 2016, stellen wij vast dat 88% van de werknemers een jaar later nog actief waren in de sector en slechts 2% de sector hebben verlaten voor een andere functie. Zo is slechts een zeer klein aantal werknemers uit het stelsel gestapt en het aantal dienstenchequewerknemers dat ander werk vindt, blijft miniem. Het "springplankeffect" naar ander werk blijkt in feite dus niet waar te zijn. De permanente vakbondsafgevaardigden halen hiervoor een aantal redenen aan waaronder de geringe opleidingsmogelijkheden en de onmogelijkheid het werk te stoppen om een opleiding te volgen. Nochtans menen veel dienstenchequewerknemers dat hun functie niet houdbaar is op lange termijn. Ook al trachten sommige ondernemingen het werk van hun oudere werknemers aan te passen door een "Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers" in te voeren, blijkt in de praktijk dat die oplossingen zich in de sector moeilijk laten omzetten en dat de verticale doorgroeimogelijkheden beperkt blijven.



3 / Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017

De nettokosten in 2017 van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bedroegen € 121,5 miljoen

De onderstaande tabel geeft een overzicht weer van de nettokosten van het stelsel, rekening houdend met de brutokosten en met de directe terugverdieneffecten. Uit deze tabel blijkt dat tussen 2016 en 2017 de nettokosten van het stelsel gestegen zijn, wat hoofdzakelijk toe te schrijven is aan de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen naar aanleiding van de tax-shift.

In 2017 bedroegen de directe terugverdieneffecten voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest € 111 miljoen, of 48% van de brutokosten, wat minder is dan in 2016. In 2017 zijn de terugverdieneffecten gekrompen, wat hoofdzakelijk toe te schrijven is aan de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen naar aanleiding van de tax-shift. In 2017 zijn de inkomsten van de personenbelasting gestegen in correlatie met de stijging van het aantal werknemers, van het uurloon en van het aantal arbeidsuren. Deze stijging was echter niet toereikend om de daling van de inkomsten verbonden aan de socialezekerheidsbijdragen te compenseren.

Deze nettokosten zijn echter een onderwaardering van de effectieve nettokosten van het stelsel. Zoals uitgelegd in de inleiding wordt bij de analyse geen rekening gehouden met de indirecte terugverdieneffecten. Overigens is het belangrijk erop te wijzen dat, ook al worden in de onderstaande tabel de terugverdieneffecten van de kosten afgetrokken, de overdracht van het stelsel van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten tot gevolg heeft dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen.

Tabel 14: Kosten Terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2015	2016	2017
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	206.150.741	217.272.295	216.893.854
	Kosten van de belastingaftrek t	31.404.788	14.256.621	15.264.154
Totale brutokosten		237.555.529	231.528.916	232.158.008
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	31.099.263	29.997.872	28.673.192
	Stijging van de inkomsten verbonden aan de socialezekerheidsbijdragen	60.604.093	57.742.319	53.082.289
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	26.558.256	25.221.035	28.896.846
Totale directe terugverdieneffecten		118.261.612	112.961.225	110.652.327
Nettokosten		119.293.917	118.567.691	121.505.682

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel

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

Een stelsel dat aan een aantal behoeften tegemoetkomt, maar dat ook met een aantal uitdagingen te kampen krijgt

Deze evaluatie heeft het belang van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest duidelijk voor het voetlicht gebracht, zowel in termen van tewerkstelling als van economische activiteit voor de ondernemingen en van gebruik voor zijn bevolking en zijn gezinnen. Het Brussels stelsel heeft de oorspronkelijke doelstellingen van de maatregel duidelijk bereikt, namelijk:

- ▶ De bevordering van de tewerkstellingsgraad van (laaggeschoolde) doelgroepen die het verst van de arbeidsmarkt verwijderd zijn;
- ▶ De beperking van zwart- of grijswerk (informele economie);
- ▶ De bevordering van het evenwicht tussen werk en privéleven voor de gezinnen.

Overigens stellen wij vast dat het stelsel van de dienstencheques naast de oorspronkelijke doelstellingen ook andere doelstellingen bereikt:

- ▶ Oudere personen helpen bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren;
- ▶ Laaggeschoolden een baan aanbieden die hen toelaat werk en privéleven op elkaar af te stemmen;
- ▶ Stabiele werkgelegenheid aanbieden aan een publiek dat ver van de arbeidsmarkt verwijderd is;

Het succes van dit stelsel gaat echter gepaard met begrotingskosten voor de gewestelijke overheid. Ook al genereert het stelsel diverse terugverdienmogelijkheden, blijft de door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toegewezen begrotingsenveloppe aanzienlijk.

Overigens, behalve deze [begrotingsuitdaging voor de overheid](#), heeft dit evaluatieverslag dat een bijzondere focus bevat op de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector, een grote uitdaging van de sector in de kijker gezet, namelijk [de aantrekkelijkheid en de houdbaarheid van de tewerkstelling in de dienstenchequesector](#). Ook al biedt de tewerkstelling in de dienstenchequesector tal van voordelen, wordt deze tewerkstelling beschouwd als weinig aantrekkelijk en niet-houdbaar op de lange termijn. Zo menen veel dienstenchequewerknemers dat zij dit soort werk tot aan hun pensioen niet wensen of kunnen volhouden.

Met het oog op het voortbestaan van de dienstenchequesector formuleren wij hierna drie algemene aanbevelingen waarvoor een aantal specifieke maatregelen kan worden ontwikkeld. Deze aanbevelingen zijn gericht tot de [Brusselse overheid en meer bepaald tot het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest](#). Voor een aantal aanbevelingen dat betrekking heeft op de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector, bevelen wij trouwens een samenwerking aan met het Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques.

De onderstaande tabel biedt een samenvatting van al deze aanbevelingen die hierna verder worden beschreven.

Algemene aanbeveling:	Specifieke aanbeveling
De kosten van het stelsel beperken en de terugverdieneffecten maximaliseren.	Fraude beperken door meer sociale controles uit te voeren
	De administratieve kosten beperken verbonden aan het beheer van de papieren dienstencheque, door het gebruik van de elektronische dienstencheque verder te promoten
	Voor nieuwe dienstenchequewerknemers het quotum handhaven van 60% niet-werkende (of deeltijdse) werklozen en leefloongerechtigden
De houdbaarheid verbeteren van de tewerkstelling in de dienstenchequesector	De klant beter informeren over wat al dan niet in de sector is toegestaan en over wat al dan niet is aanbevolen
	De huishoudhulpverleners beter informeren over wat al dan niet in de sector is toegestaan en over wat al dan niet is aanbevolen

De aantrekkelijkheid bevorderen van de tewerkstelling in de dienstenchequesector	De basisinformatie aan de dienstenchequewerknemers versterken en de kwaliteit van de opleidingen verzekeren
	Goede praktijken in de dienstenchequeondernemingen stimuleren
	Op niveau van de praktijken van de ondernemingen verduidelijken wat wel en niet is toegestaan inzake arbeidsovereenkomsten en niet-gepresteerde arbeidsuren
	Overwegen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten bij de arbeidsuren te rekenen

Algemene aanbeveling 1: De kosten van het stelsel beperken en de terugverdieneffecten maximaliseren.

Gelet op de moeilijkheid de financieringsbronnen van het stelsel te verhogen zonder het succes ervan en dus het bereiken van de doelstellingen in gevaar te brengen, is het belangrijk de kosten van het stelsel trachten te beperken. Hierna vermelden wij een aantal **kostenbesparende mogelijkheden**:

- Fraude beperken, door **meer sociale controles uit te voeren**. De efficiëntie van deze controles kan eveneens worden verbeterd, door meer gebruik te maken van gekruiste gegevens (big data).
- De administratieve kosten beperken verbonden aan het beheer van de papieren dienstencheque, door **het gebruik van de elektronische dienstencheque** verder te promoten. Op termijn kan zelfs worden overwogen om het gebruik van de papieren dienstencheque volledig af te schaffen en ondersteuning te bieden aan de gebruikers die geen toegang hebben tot internet.
- Voor nieuwe dienstenchequewerknemers **het quotum handhaven van 60%** niet-werkende (of deeltijdse) werklozen en leefloongerechtigden om de terugverdieneffecten van het stelsel te maximaliseren. Rekening houdend met de kenmerken van de Brusselse arbeidsmarkt zouden de ondernemingen geen problemen moeten hebben om dit quotum in acht te nemen.

Algemene aanbeveling 2: De houdbaarheid verbeteren van de tewerkstelling in de dienstenchequesector

De houdbaarheid van de tewerkstelling in de dienstenchequesector is verbonden aan een aantal specifieke kenmerken van het beroep van huishoudhulp. Om (gedeeltelijk) aan deze uitdaging tegemoet te komen, kunnen praktische oplossingen worden voorgesteld. Deze oplossingen moeten overwegend door de ondernemingen worden ontwikkeld en toegepast, maar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan hierbij ook een rol vervullen.

Hierna doen wij een aantal specifieke aanbevelingen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- **De klant beter informeren over wat al dan niet in de sector is toegestaan en over wat al dan niet is aanbevolen**: In deze sector vervullen de klanten een essentiële rol. Het zijn namelijk de klanten die de huishoudhulpen de werkplek, de gebruikte producten en het materieel leveren en die de inhoud en de arbeidsduur bepalen. Vaak zijn de klanten echter niet op de hoogte van deze essentiële rol. Daarom zijn een betere bewustmaking en begeleiding nodig. Dat kan de vorm aannemen van een brochure die de klant ontvangt bij de aanvraag van de diensten en waarin de taken worden toegelicht die de huishoudhulp wel en niet mag verrichten, de bepalingen inzake het aantal uren en de pauzes, de aanbevolen (en niet-toegestane) producten en materieel, de verplichte en aanbevolen bepalingen inzake de werkplek, enz.
- **De huishoudhulpen beter informeren over wat al dan niet in de sector is toegestaan en over wat al dan niet is aanbevolen**: Evenals voor de klant is het ook belangrijk de huishoudhulpen te informeren over wat al dan niet in de sector is toegestaan en over wat al dan niet is aanbevolen. De huishoudhulpen moeten ook goed de redenen begrijpen waarom dat zo in zijn werk gaat en dat het vooral een kwestie is van welzijn, efficiëntie en bescherming op het werk, ook op lange termijn. Dat kan eveneens de vorm aannemen van een informatiebrochure of nog van een informatie-/opleidings sessie voor de nieuwkomer in de sector.
- **De basisinformatie aan de dienstenchequewerknemers versterken en de kwaliteit van de opleidingen verzekeren**: Eerst zal het belangrijk zijn de redenen te begrijpen waarom het budget van het gewestelijk Opleidingsfonds niet volledig werd opgebruikt en de ondernemingen te stimuleren er meer gebruik van te maken. Vervolgens kan het gewestelijk Opleidingsfonds in samenwerking met het Sectoraal Vormingsfonds overwegen om informatietools voor de werknemers te ontwikkelen met onder meer informatiesessies, brochures en video's. Het doel zou erin bestaan de nieuwe dienstenchequewerknemers kwaliteitsvolle

basisinformatie te verstrekken: informatie over het werk in de dienstenchequesector, schoonmaaktechnieken, producten en materieel, goede houdingen, enz. Overigens kan worden overwogen om het niet-gebruikte budget van het Opleidingsfonds te besteden aan de ontwikkeling van deze tools en die ter beschikking te stellen van de ondernemingen van het Gewest. Ten slotte, met het oog op de kwaliteit van de door het Opleidingsfonds gefinancierde opleidingen, kan bij de goedkeuring van de opleidingen een extra criterium worden toegevoegd dat de onderneming verplicht het bewijs te leveren dat de opleider effectief over de nodige competentie en vakbekwaamheid beschikt om de opleidingen te verstrekken (CV, diploma's, enz.).

- **Goede praktijken in de dienstenchequeondernemingen stimuleren:** Dit verslag heeft gewezen op de behoeften van de dienstenchequewerknemers van meer sociale controles van de werkplek, van de toegewezen taken en van de arbeidsuren via het bezoek van een lid van het omkaderingspersoneel (een coach bijvoorbeeld) bij nieuwe klanten. Overigens beschouwen de werknemers het voorstel van coaching of sponsorsystemen van nieuwkomers eveneens als goede praktijken. Ten slotte wordt in het kader het "Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers" (CAO 104) een aantal praktijken voorgesteld voor de aanpassing van het werk van oudere werknemers: bv. opleider, coach of administratief medewerker worden, of nog voor oudere werknemers de voorkeur geven aan woningen zonder trappen, oudere klanten of het werk in de strijkcentrale. Uiteraard bewaren de ondernemingen inzake omkadering hun eigen autonomie, maar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zou kunnen overwegen om dit soort goede praktijken te stimuleren, door die aan de ondernemingen mee te delen, bv. via informatiesessies voor nieuwe ondernemingen in de sector.

Algemene aanbeveling 3: De aantrekkelijkheid bevorderen van de tewerkstelling in de dienstenchequesector

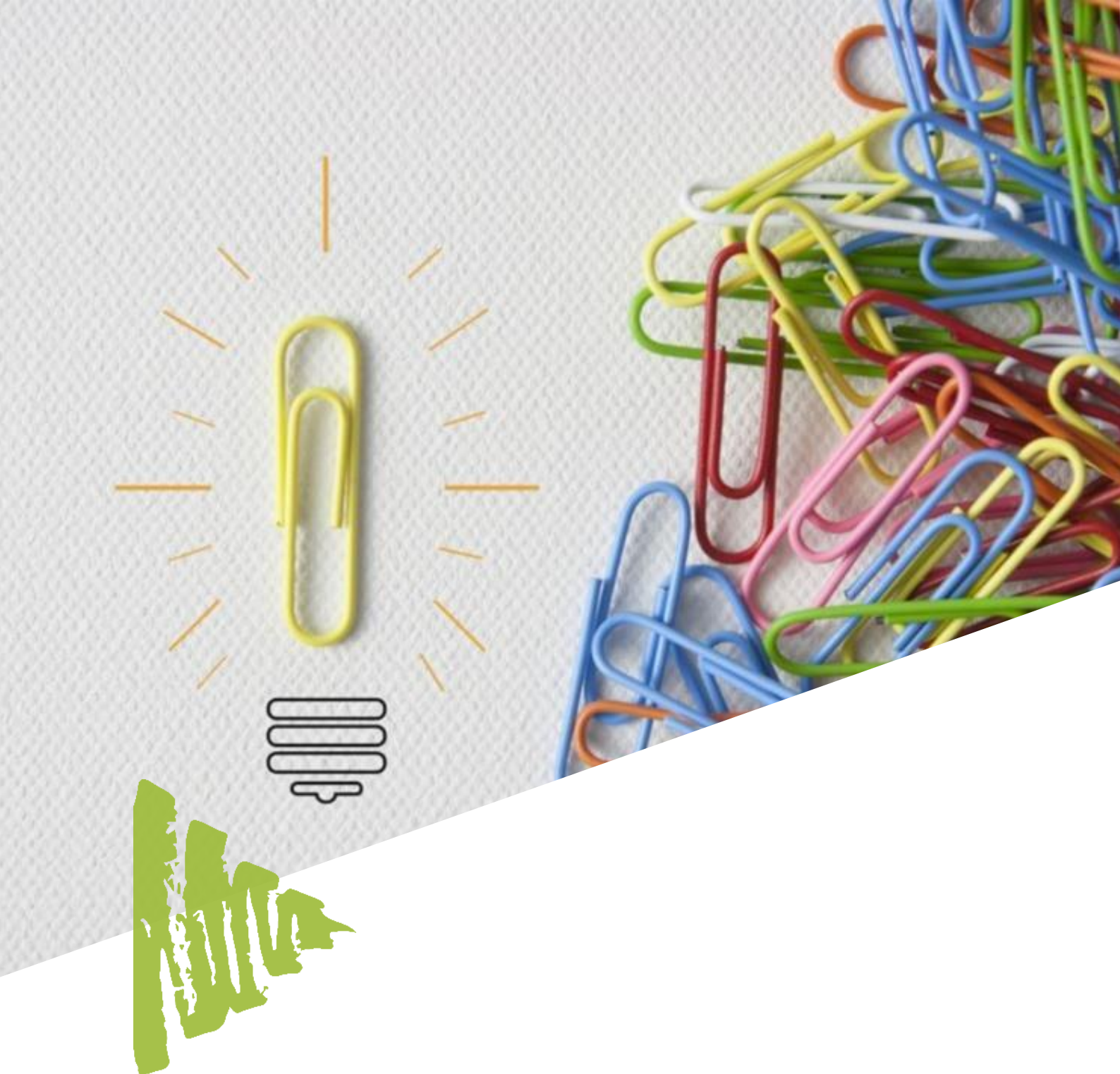
De verschillende aanbevelingen in verband met de houdbaarheid van de tewerkstelling in de dienstenchequesector laten toe de zwaarte van het werk in de dienstenchequesector te beperken en uiteindelijk dus de aantrekkelijkheid ervan te verhogen. Behalve de zwaarte van het werk zijn de kwesties in verband met het loon en de effectieve arbeidsuren eveneens zwakke punten van het beroep die de tewerkstelling in de dienstenchequesector weinig aantrekkelijk maken. Hier kunnen twee specifieke aanbevelingen worden geformuleerd:

- **Op niveau van de praktijken van de ondernemingen verduidelijken wat wel en wat niet is toegestaan inzake arbeidsovereenkomsten en niet-gepresteerde arbeidsuren:** In dit verslag hebben wij een aantal praktijken van de ondernemingen toegelicht bij afwezigheid van klanten of bij het verlies van arbeidsuren: de arbeidsuren van de werknemers worden aangepast via een aanhangsel bij de arbeidsovereenkomst, de ondernemingen doen een beroep op tijdelijke werkloosheid, de werknemers moeten hun verlof nemen of een dag onbetaald verlof, enz. Uiteindelijk leidt dit tot een loonsvermindering voor de werknemers. Het is belangrijk om ter zake de praktijken te verduidelijken die al dan niet zijn toegestaan en de ondernemingen erover te informeren om te vermijden dat zij een beroep doen op onwettige praktijken. Aangescherpte sociale controles zullen eveneens toelaten het beroep op onwettige praktijken te vermijden.
- **Overwegen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten bij de effectief gepresteerde arbeidsuren te rekenen:** Zoals eerder in dit verslag vermeld, is de verplaatsingstijd tussen twee klanten in de dienstenchequesector aanzienlijk en vooral in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De verplaatsingen tussen de klanten zijn vergoed maar worden niet aangerekend als effectieve werktijd. Om ervoor te zorgen dat de ondernemingen een klantenplanning opstellen waarbij de verplaatsingen zoveel mogelijk beperkt zijn, kan worden overwogen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten op te nemen in de effectieve arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers.

Deze aanbevelingen moeten een grotere houdbaarheid en aantrekkelijkheid van de tewerkstelling in de dienstenchequesector bevorderen. Dit is essentieel om het dienstenaanbod in deze sector en dus het voortbestaan van het stelsel te verzekeren.

Het volgende evaluatieverslag (2019) zal focussen op de dienstenchequeondernemingen en het verslag 2020 op de dienstenchequegebruikers. Deze verslagen zullen met betrekking tot deze stakeholders dus specifieke aanbevelingen opnemen die eveneens essentieel zijn voor de goede werking en het voortbestaan van het stelsel.

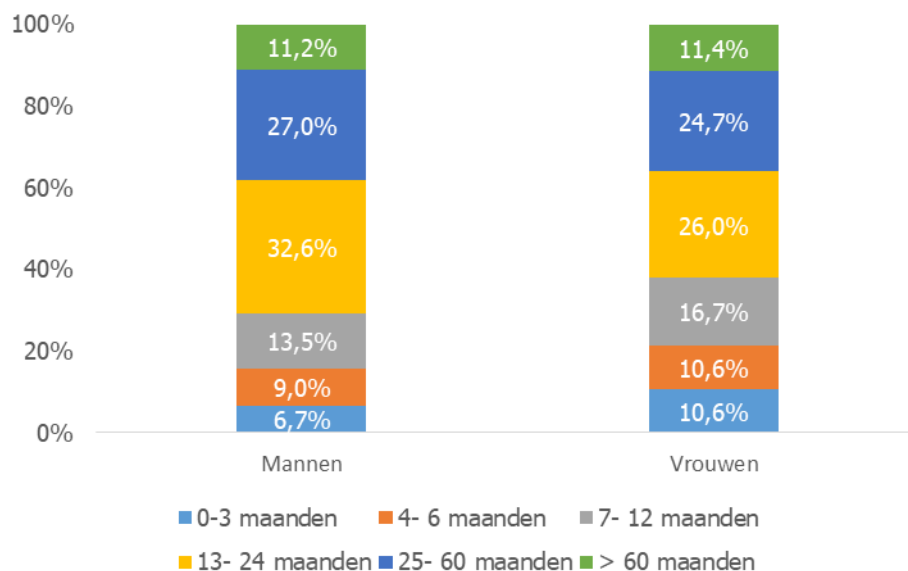




BIJLAGEN

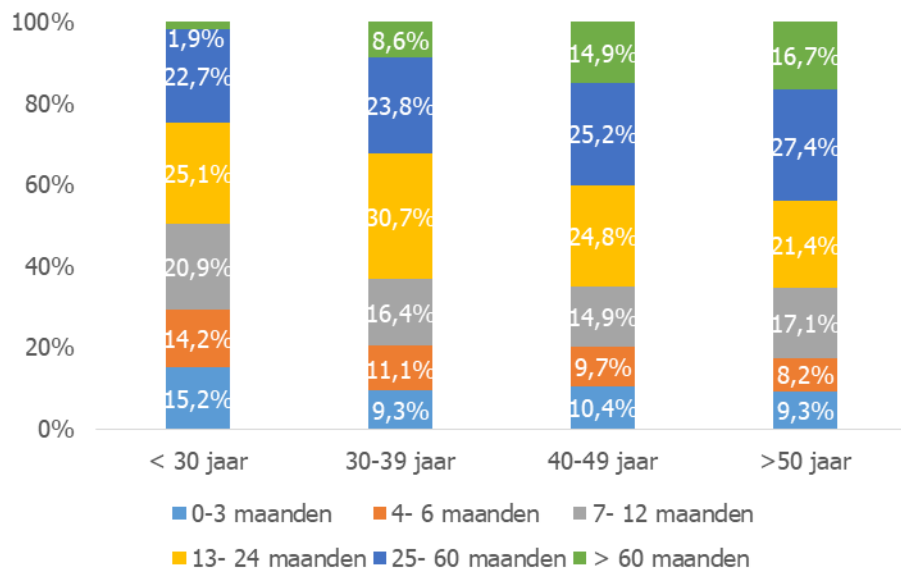
Bijlage 1 / Extra tabellen en figuren

Figuur 57: Gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar geslacht



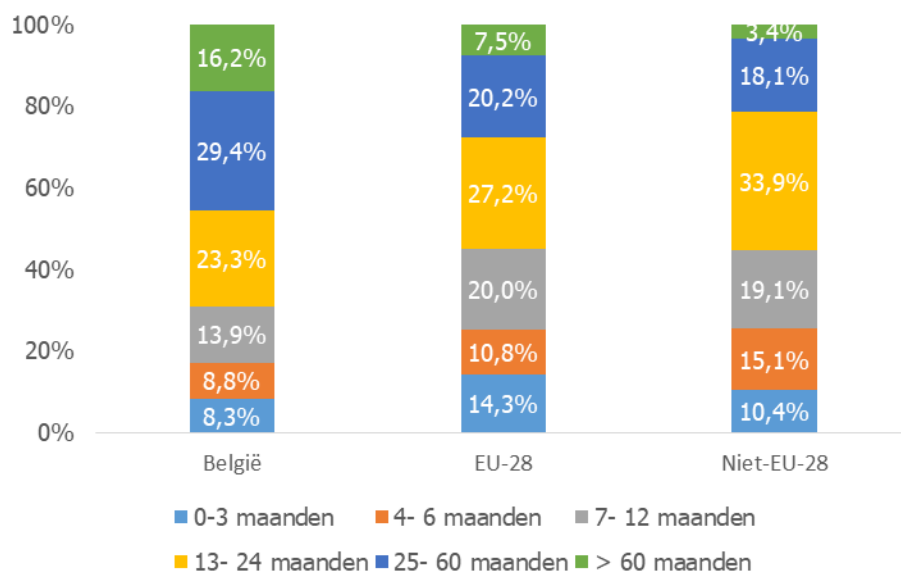
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 58: Gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar leeftijd



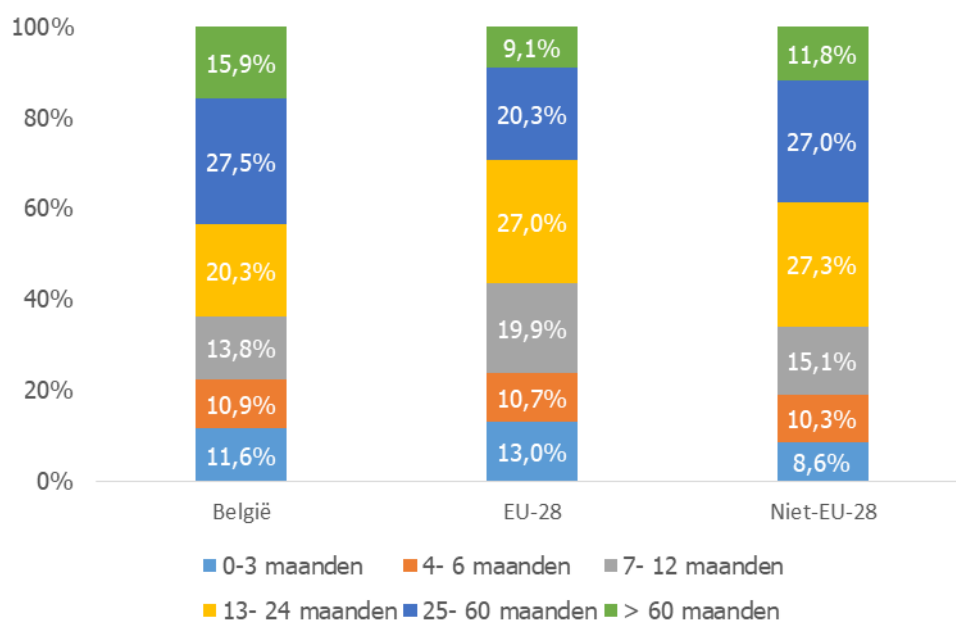
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 59: Gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar nationaliteit



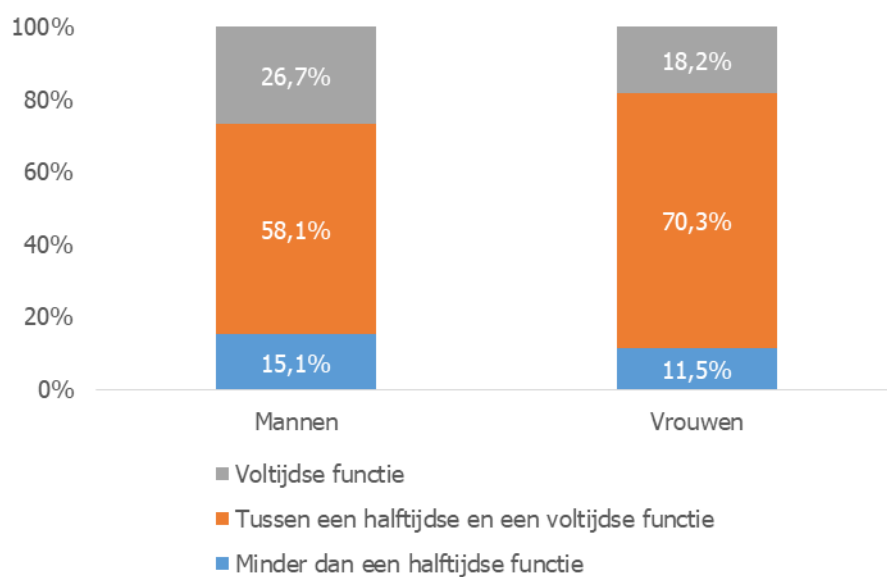
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 60: Gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar herkomst



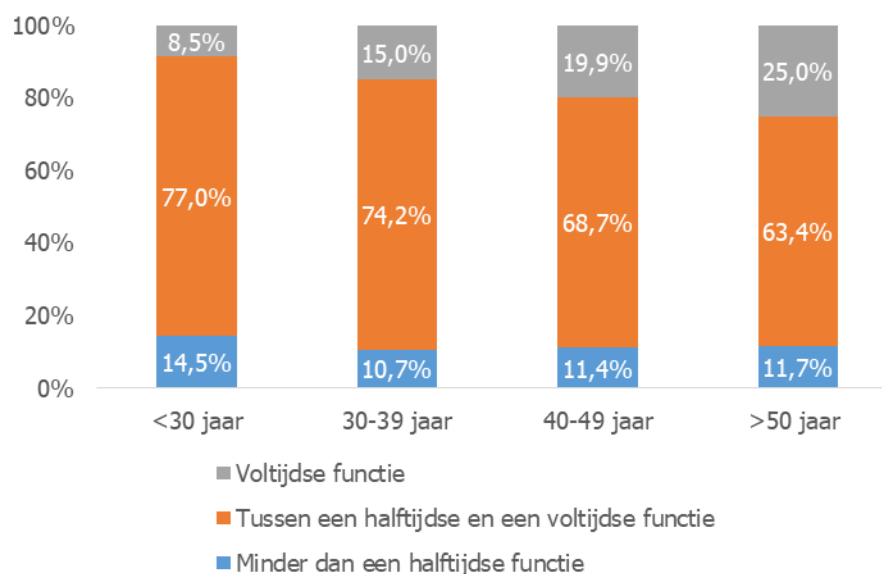
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 61: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar geslacht



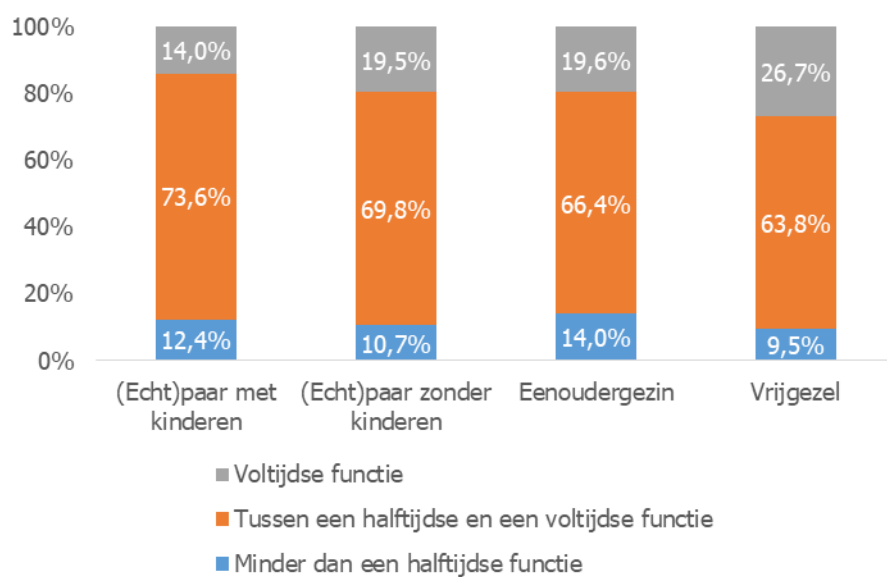
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 62: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar leeftijd



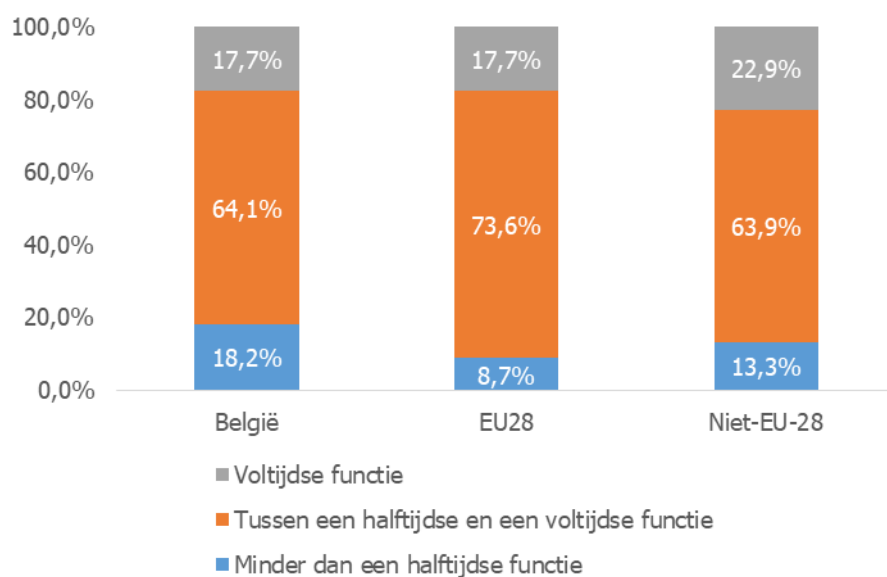
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 63: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar gezinssituatie



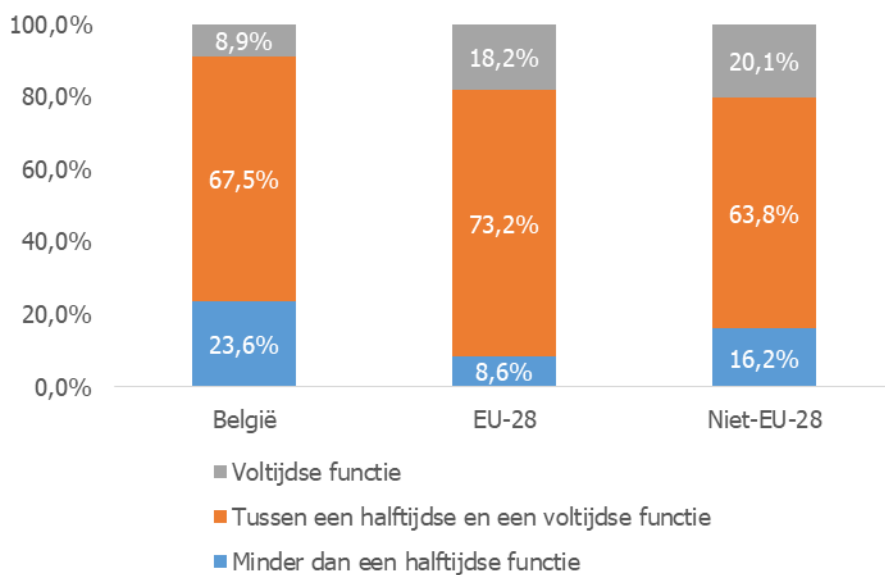
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 64: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar nationaliteit



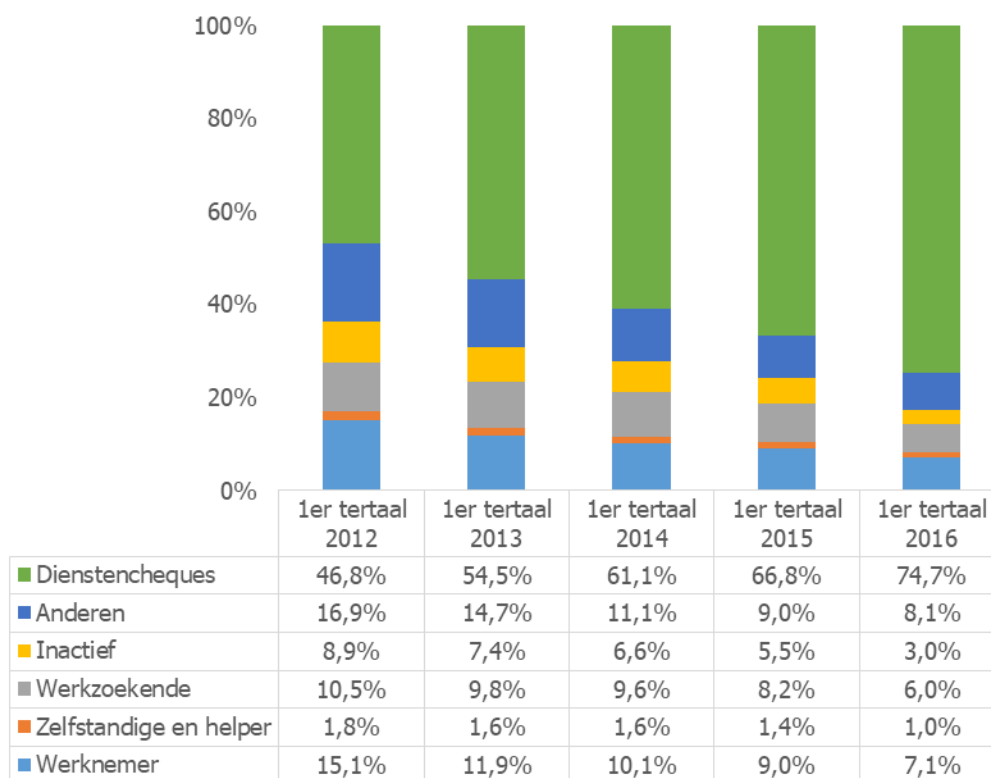
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 65: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers actief en woonachtig in het BHG, ingedeeld naar herkomst



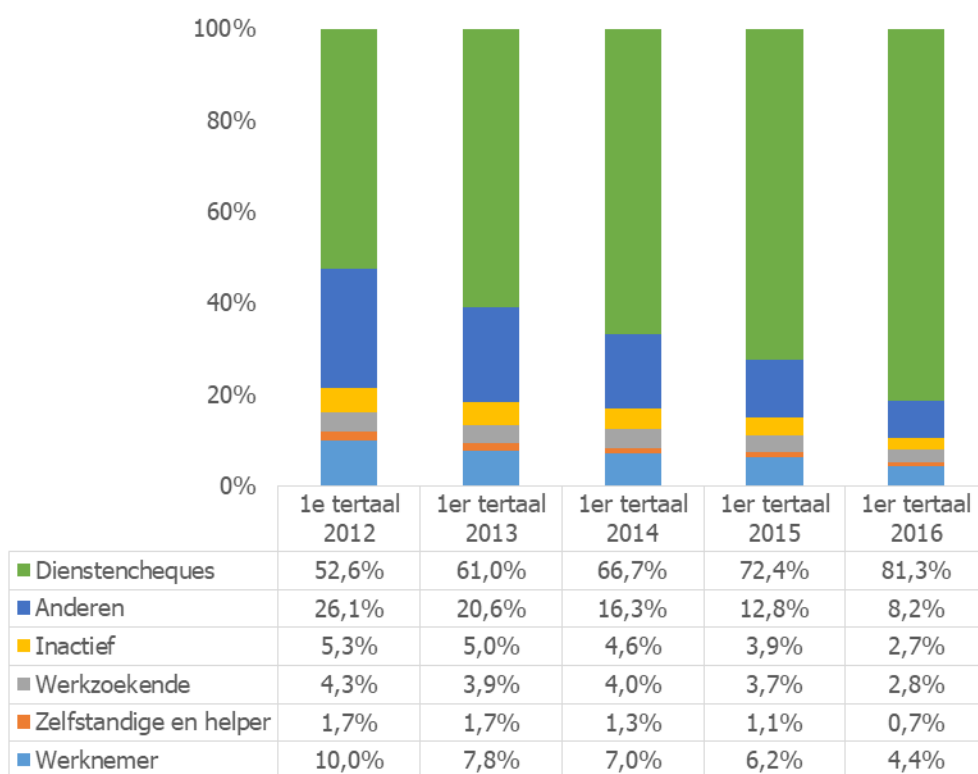
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)

Figuur 66: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers actief in het BHG en woonachtig in het Waals Gewest vóór het 1e kwartaal 2017



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

Figuur 67: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers actief in het BHG en woonachtig in het Vlaams Gewest vóór het 1e kwartaal 2017



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

IDEA Consult
Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel
België

Contact

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

