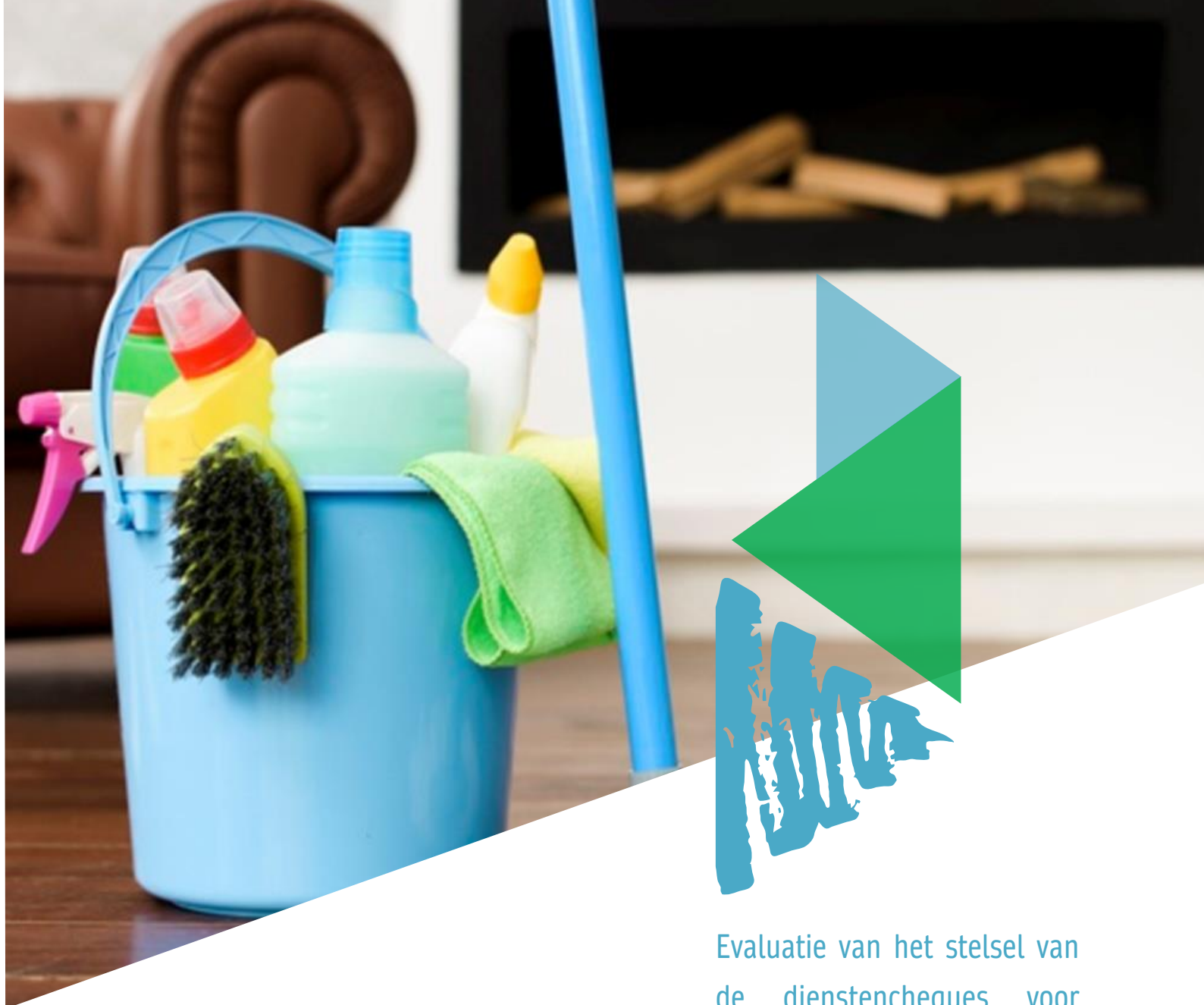




Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019

Eindrapport | 15 oktober 2020

Deze studie werd verricht door :

Daphné Valsamis
Olivier Brolis
Kathy Goffin

Jozef II straat 40 B1
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be

In opdracht van:

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel
Brussel Economie en Werkgelegenheid
Dienst werkgelegenheid

IDEA 
CONSULT **thinking ahead**

member of

IDEAGROUP



Inhoudsopgave

DEEL 1 Inleiding	5
1 / Context en inhoud van de evaluatie	6
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	7
3 / Methodologie van de evaluatie	11
DEEL 2 Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019	14
1 / Inleiding	15
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019	16
3 / De dienstenchequeondernemingen	17
3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen	18
3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen	22
4 / De dienstenchequewerknemers	27
4.1. Aantal dienstenchequewerknemers	28
4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers	31
5 / De dienstenchequegebruikers	42
5.1. Aantal dienstenchequegebruikers	43
5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers	46
6 / Aangekochte dienstencheques	59

6.1.	Aantal aangekochte dienstencheques	60
6.2.	Kenmerken van de aangekochte dienstencheques	66

DEEL 3 Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector 74

1 /	Inleiding	75
2 /	Aantal arbeidsuren	76
3 /	Loon	79
4 /	Soorten arbeidsovereenkomsten	82
5 /	Arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers	84
5.1.	Vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers	84
5.2.	De latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers	86
6 /	De opleiding van de dienstenchequewerknemers	87

DEEL 4 Focus op de dienstenchequegebruikers 90

1 /	Inleiding	91
2 /	Tevredenheidsgraad van de dienstenchequegebruikers	92
3 /	Redenen voor het gebruik van de dienstencheques	99
4 /	Impact van het gebruik van de dienstencheques op de Brusselse gezinnen	104
5 /	Mening van de gebruikers over de mogelijke wijzigingen van de regelgeving inzake dienstencheques	106
5.1.	Prijsverhoging van de dienstencheques	107
5.2.	Afschaffing van de belastingaftrek	115
5.3.	Afschaffing van de papieren dienstencheques en overschakeling naar een volledig elektronisch systeem	119
5.4.	Wijzigingen in het betaalsysteem	124

DEEL 5 Kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019 126

1 /	Inleiding	127
2 /	Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques	128

3 /	Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques	129
4 /	Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques	131
DEEL 6 Conclusies en aanbevelingen		132
1 /	Inleiding	133
2 /	Belangrijkste conclusies betreffende de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	134
3 /	Belangrijkste bevindingen betreffende de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	137
4 /	Belangrijkste bevindingen betreffende de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	139
5 /	Belangrijkste bevindingen betreffende de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	143
6 /	Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019	144
7 /	Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	145
BIJLAGEN		150
A.1 /	Extra tabellen en figuren	151



Inleiding

Inleiding

1 / Context en inhoud van de evaluatie

Laatste van een reeks van 3 evaluatieverslagen

In dit verslag, uitgevoerd in opdracht van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (Brussel Economie en Werkgelegenheid), stellen wij de resultaten voor van de evaluatie 2019 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het is het laatste van een reeks van drie evaluatieverslagen voor de jaren 2017, 2018 en 2019. Elk verslag spitst zich toe op een bijzondere focus, namelijk:

- ▶ Voor 2017: kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector;
- ▶ Voor 2018: rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen;
- ▶ Voor 2019: de gebruikers van de dienstencheques.

Naast deze jaarlijkse focus, behandelen alle verslagen, overeenkomstig artikel 10 van de wet van 20 juli 2001, minstens de volgende aspecten:

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

In het onderhavige verslag presenteren wij de resultaten van de evaluatie 2019 van het Brussels stelsel van de dienstencheques. De volgende aspecten worden onderzocht:

- ▶ In deel 2 analyseren we het [Brussels stelsel van de dienstencheques](#) op basis van indicatoren betreffende het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, van de werknemers en van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ In deel 3 gaan we nader in op de [kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector](#) op basis van de beschikbare administratieve gegevens;
- ▶ In deel 4 wordt de [focus gelegd op de dienstenchequegebruikers](#), op basis van enquêtegegevens;
- ▶ Deel 5 bevat een raming van de [totale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten](#), gemaakt op basis van ons in 2017 ontwikkeld model.
- ▶ In deel 6 ten slotte, presenteren we de [conclusies en aanbevelingen](#). In dat hoofdstuk komen we ook terug op de conclusies en aanbevelingen van de vorige evaluatieverslagen.

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.

Belangrijke opmerking: De evaluatie werd uitgevoerd in 2020 maar heeft betrekking op het jaar 2019. Bijgevolg komt de Coronacrisis, die de sector zwaar heeft getroffen, niet aan bod in dit verslag. De impact van de Coronacrisis op de sector zal geanalyseerd worden in het evaluatieverslag 2020, dat eind 2021 zal worden opgesteld.



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

Deze sectie geeft een korte beschrijving van het stelsel van de dienstencheques en van de 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".

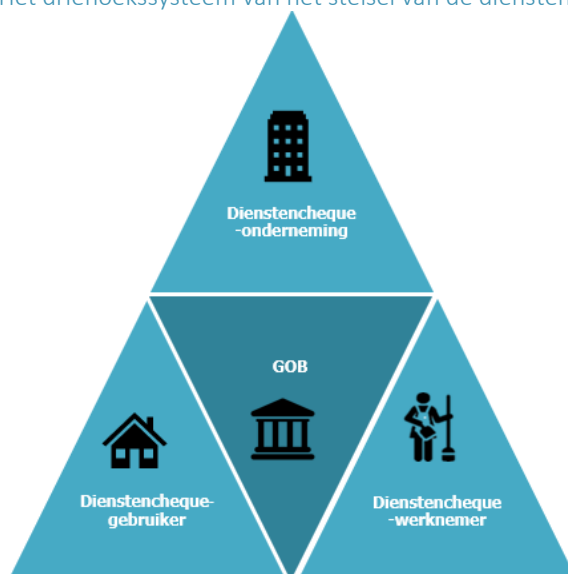
Oorspronkelijk werd het stelsel opgevat als een werkgelegenheidsmaatregel met een driedelig doel:

- ▶ 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) bij een erkende onderneming van hun keuze een beroep kunnen doen op prestaties 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 blijkt uit de onderstaande figuur, kenmerkt het stelsel van de dienstencheques zich door een driehoekssysteem waarvan de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) de spil is en bevoegd is voor deze maatregel.

Figuur 1: Het driehoekssysteem van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

De [gewestregering](#) 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 andere drie actoren 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. Ze zijn ook belast 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, maaltijden bereiden;
- ▶ [Prestaties verricht buiten de woning van de gebruiker](#):
 - Boodschappen 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 levensvatbaarheid van het stelsel te waarborgen, genieten de erkende ondernemingen eveneens overheidssteun voor de dienstencheques die de kosten van de verrichte prestaties gedeeltelijk dekt. De dienstencheques uitgegeven en terugbetaald tussen 1 januari 2018 en 30 juni 2018 werden terugbetaald tegen € 22,69. Naar aanleiding van de indexatie betaalt Sodexo (de private dienstverlener belast met de uitgifte en het afdrukken van de dienstencheques) voortaan € 23,14 terug per uitgegeven en terugbetaalde dienstencheque. Per kalenderjaar kan een gebruiker 500 dienstencheques bestellen, de eerste 400 tegen €9 en de laatste 100 tegen €10¹.

Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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 de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB).

Meer bepaald is het Brussels 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;

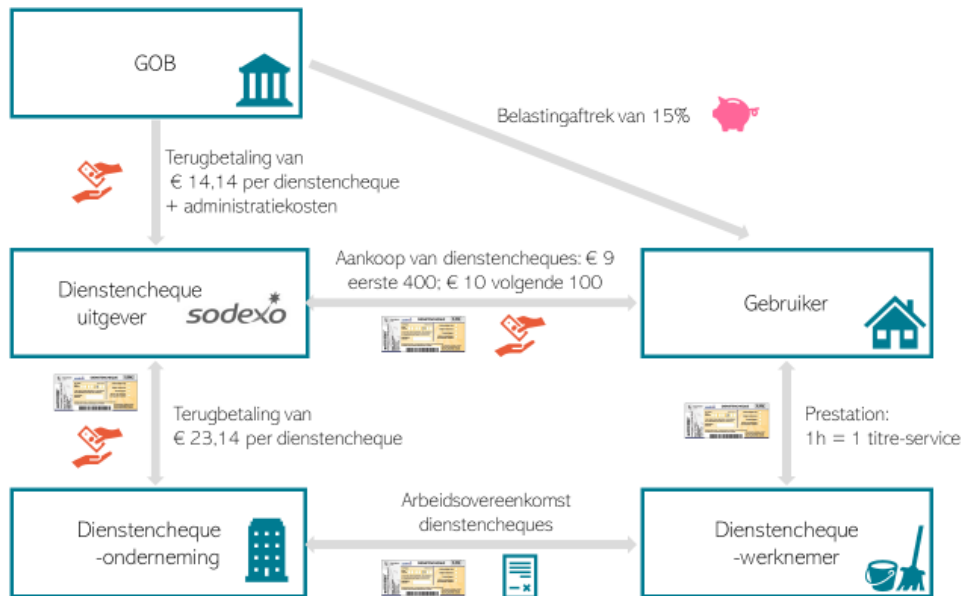
¹ In bepaalde gevallen kan een gebruiker tot 2000 dienstencheques per jaar kopen tegen een prijs van € 9,00 per dienstencheque. Dat geldt voor een gebruiker met een handicap; voor een gebruiker die een kind met een handicap ten laste heeft of voor alleenstaande ouders met minstens één kind ten laste.



- ▶ De [vaststelling 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.

De onderstaande figuur toont de organisatie 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 2019



Bron: IDEA Consult

Sinds de regionalisering, voerde de Brusselse Regering haar eigen regelgeving in:

- ▶ Zo 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 handhaafde de belastingaftrek op 30%.
- ▶ De [verplichting voor de 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](#) 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 eveneens 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 indexatie zullen de ondernemingen [een hogere terugbetaling kunnen genieten](#) van de dienstencheques mits zij de volgende drie voorwaarden vervullen:
 - in verhouding tot de in de loop van het jaar aangeworven "dienstenchequewerknemers" stelde de vestigingseenheid van de erkende onderneming 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden tewerk.
 - de onderneming ondertekende een exemplaar van het "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector" en verzond dit naar de Brusselse administratie;
 - indien de onderneming minstens 2.000 dienstencheques bij Sodexo inleverde, moet zij voor haar "dienstenchequewerknemers" over een opleidingsplan beschikken, goedgekeurd door de commissie van het Opleidingsfonds dienstencheques.
- ▶ 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;
 - Op niveau van de bestuurders van de onderneming werden 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 de erkende onderneming onder bepaalde voorwaarden [de borgsom na 5 jaar 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 2019, passen we drie onderscheiden onderzoeksmethoden toe, met name: de analyse van de administratieve gegevens, de (kwantitatieve en kwalitatieve) analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen, alsook de analyse van de kosten en van de terugverdieneffecten van de maatregel van de dienstencheques.

► Analyse van 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, de gegevens van de dienstenchequewerknemers en de kwaliteit van het werk, alsook de gebruikers en hun profielkenmerken. Wanneer de gegevens vergelijkbaar zijn, trekken we vergelijkingen in de tijd. Vergelijkingen tussen de gewesten zijn daarentegen beperkt omdat de gegevens in de drie gewesten maar tot 2017 beschikbaar zijn.

Meer specifiek zijn onze belangrijkste bronnen voor de analyse van de administratieve gegevens:

- **Sodexo:** deze gegevensbron verschaft informatie over de dienstenchequegebruikers die woonachtig zijn in Brussel, over de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel (die minstens één dienstencheque kregen terugbetaald) en over de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in Brussel (die minstens één dienstencheque kregen terugbetaald).
- **RSZ:** deze gegevensbron verschaft informatie over de werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Overigens verschaft deze bron ook gegevens over de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector in termen van loon en arbeidsuren.
- **De kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ):** door gegevens te kruisen van de KSZ en van Sodexo voor de dienstenchequewerknemers en -gebruikers die in 2018 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, kunnen gedetailleerde gegevens worden getrokken betreffende het profiel van de dienstenchequewerknemers en -gebruikers.
- **Belfirst:** we doen ook een beroep op Belfirst om financiële gegevens in te zamelen (bedrijfsresultaten, bedrijfsopbrengsten en diverse kosten) over de dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of die hun dienstencheque-activiteiten hoofdzakelijk in Het Brussels Gewest ontwikkelen. Bovendien kunnen we op basis van deze gegevens de winstmarges van de dienstenchequeondernemingen berekenen. Deze analyse wordt voor meerdere jaren uitgevoerd (vanaf 2010 om rekening te houden met de mogelijke impact van de regionalisering).

Enquête bij de Brusselse dienstenchequegebruikers

Om informatie te verzamelen die niet beschikbaar is via administratieve gegevens, hebben we een online enquête georganiseerd bij de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019. We kregen 2.000 antwoorden. De verkregen steekproef van dienstenchequegebruikers is representatief voor de volledige populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 wat betreft het type dienstencheques dat ze gebruiken (elektronisch of papier) en de gemeente van hun woonplaats (zie tabel in bijlage). We moeten evenwel wijzen op een kleine discrepantie tussen de leeftijd van de deelnemers aan de enquête en de leeftijd van de populatie van Brusselse gebruikers. Mensen boven 65 jaar zijn immers oververtegenwoordigd in de steekproef, terwijl gebruikers onder de 35 jaar ondervertegenwoordigd zijn (allicht doordat de oudere gebruikers meer tijd beschikbaar hebben dan de jongere gebruikers). We moeten de verkregen enquêteresultaten dus onderscheiden volgens de leeftijd van de respondenten om te vermijden dat dit probleem met de representativiteit tot verkeerde interpretaties leidt.



Om de nettokosten van de maatregel te berekenen, moeten verschillende parameters in aanmerking worden genomen die een invloed hebben op 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. Voor de berekening van de terugverdieneffecten baseren we ons op het model dat in 2017 werd ontwikkeld voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en dat werd gebruikt in de vorige evaluatieverslagen.

Zoals aangegeven in onderstaande figuur, onderscheiden we volgende terugverdieneffecten in dit model:

- ▶ **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 3: Kosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

Voor de vergelijking met de vorige jaren, concentreert de kostenanalyse voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich dus op de directe terugverdieneffecten. Het is echter het laatste jaar dat dit model zal worden gebruikt. Voor volgende evaluatieverslagen zal namelijk een completer model worden gebruikt, dat ook rekening houdt met de indirecte terugverdieneffecten. IDEA Consult werd via een overheidsopdracht aangeduid om de evaluatieverslagen voor 2020 en 2021 uit te voeren.





DEEL 2

Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019



1 / Inleiding

Dit deel van het verslag analyseert de verschillende kerncijfers betreffende de ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019. Hiervoor baseren wij ons hoofdzakelijk op de gegevens van de verschillende administratieve bronnen die systematisch in het verslag worden vermeld en, in mindere mate, op de enquête die werd uitgevoerd bij de Brusselse dienstenchequegebruikers.

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

- ▶ **De Brusselse ondernemingen:** gebaseerd op de lijst van ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque inleverden en terugbetaald kregen voor een prestatie verricht in 2019 en dit ongeacht waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is (Sodexo-gegevens). De ondernemingen worden aangemerkt als Brusselse onderneming als ze actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en er hun maatschappelijke zetel hebben.
- ▶ **De Brusselse werknemers:** om het aantal dienstenchequewerknemers te kwantificeren worden twee verschillende bronnen gebruikt:
 - **Sodexo:** deze bron levert ons gegevens op over de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie hebben verricht) ongeacht of ze woonachtig zijn in Brussel of elders. We focussen echter hoofdzakelijk op de werknemers die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkzaam en woonachtig zijn. Deze gegevens zijn maar op uniforme wijze beschikbaar voor de jaren 2017 tot 2019. Door de gegevens van de KSZ en Sodexo te kruisen, konden we overigens gedetailleerde informatie krijgen over het profiel van deze werknemers.
 - **RSZ:** deze bron levert informatie op over de werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Deze gegevens zijn sinds 2014 op uniforme wijze beschikbaar en kunnen dus in de tijd worden geanalyseerd.
- ▶ **De Brusselse gebruikers:** worden geïdentificeerd volgens hun woonplaats op basis van het adres dat zij aan Sodexo meedeelden. Deze indicator werd niet gewijzigd en kan dus in de tijd worden vergeleken.

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



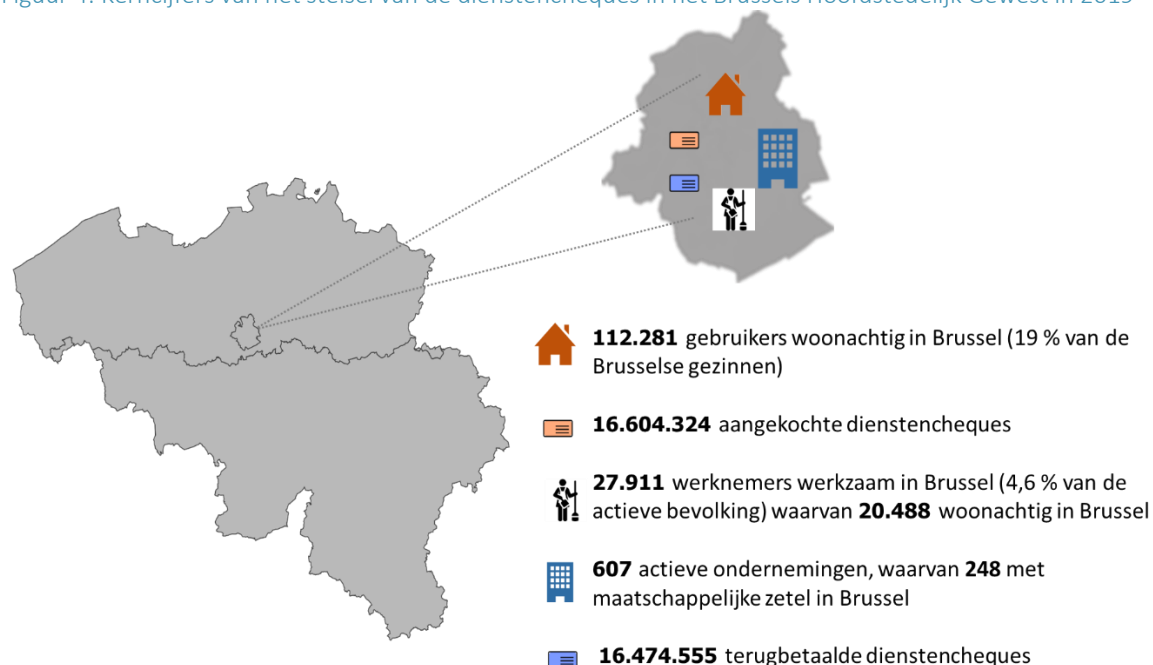
2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019

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 2019. 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 2019 weergeven in termen van het aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

Figuur 4: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

In 2019 telde het Brussels stelsel van de dienstencheques 607 actieve ondernemingen, waarvan 248 met maatschappelijke zetel in Brussel. Op basis van de gegevens van Sodexo, tellen we 27.911 werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, waarvan 20.488 woonachtig zijn in Brussel, wat 4,4% vertegenwoordigt van de actieve bevolking in het Gewest.

In 2019 trok het stelsel van de dienstencheques 112.281 gebruikers aan die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woonachtig waren. Ten slotte werden 16,6 miljoen dienstencheques aangekocht, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur prestaties per week, terwijl 16,5 miljoen dienstencheques aan de ondernemingen werden terugbetaald.

3 / De dienstenchequeondernemingen

In dit hoofdstuk bekijken we het aantal dienstenchequeondernemingen dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk. De profielgegevens in deze figuur betreffen alleen de ondernemingen die actief zijn in Brussel én er hun maatschappelijke zetel hebben.

Figuur 5: Aantal en profiel van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019



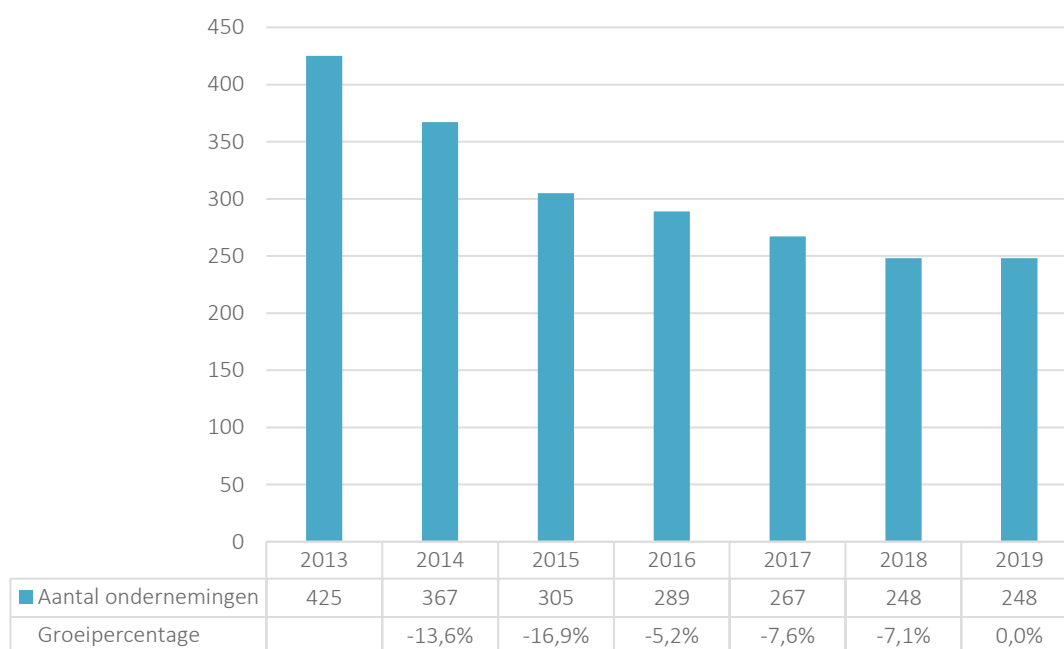
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

Voor het eerst sinds 2013 is het aantal ondernemingen dat actief is en haar maatschappelijke zetel heeft in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest constant gebleven

De onderstaande figuur toont het aantal dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat in 2019 actief was in het Brusselse stelsel en op 31 december 2019 nog altijd haar erkenning had. Dezelfde informatie wordt gegeven voor de jaren 2013 tot 2018. Uit deze figuur blijkt dat in 2019, 248 erkende ondernemingen die actief waren in Brussel, hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hadden. Hun aantal was vergelijkbaar in 2018, terwijl het aantal Brusselse ondernemingen dat beantwoordt aan deze criteria constant achteruitging sinds 2013², jaar waarin maar liefst 425 Brusselse ondernemingen actief waren in het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 6: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen dat actief is in het Brussels stelsel van de dienstencheques en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RVA voor de periode 2013-2015 en op basis van de gegevens van Sodexo voor de periode 2016-2019, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming

In ons vorige verslag legden we de vastgestelde daling van het aantal actieve ondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2013 en 2018 uit door de toename van de concurrentiedruk en een zekere professionalisering van de sector, die heeft geleid tot een concentratie van ondernemingen in grotere structuren. Het feit dat het aantal Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019 constant is gebleven, is een teken dat de markt zich stabiliseert. Met andere woorden, de meeste ondernemingen die weinig efficiënt en dus kwetsbaar waren, hebben hun activiteiten stopgezet, terwijl de resterende ondernemingen hun aanwezigheid op de markt van de dienstencheques hebben kunnen bestendigen.

² Opgemerkt wordt dat de daling van het aantal ondernemingen tussen 2017 en 2018 niet kan worden toegeschreven aan de automatische intrekking van erkenningen die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds 2017 toepast ten aanzien van ondernemingen die het voorgaande jaar niet actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Figuur 6 betreft namelijk alleen de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en dus niet alle erkende ondernemingen in dat stelsel.

Deze stabilisatie van de markt voor de overblijvende ondernemingen kan ook in verband worden gebracht met de resultaten van de rentabiliteitsanalyse in het vorige evaluatieverslag. In die analyse hadden we immers aangetoond dat de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel de hoogste bedrijfsresultaten boeken, met een bedrag van bijna € 0,65 per dienstencheque. Overigens gingen die bedrijfsresultaten sinds 2015 in stijgende lijn.

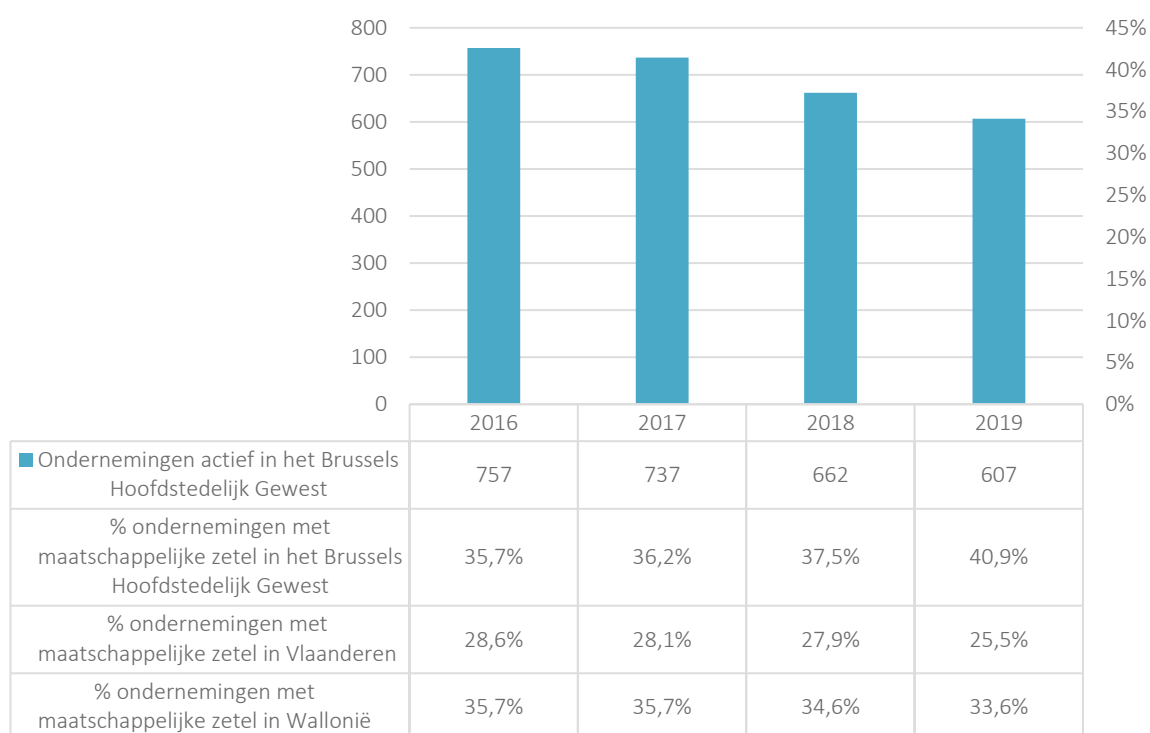
Verdere daling van het aantal Waalse en Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques

De volgende figuur toont dat in 2019, 607 ondernemingen actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Terwijl 40,9 % daarvan Brusselse ondernemingen zijn, dus ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, trekt de Brusselse markt van de dienstencheques eveneens een groot aantal ondernemingen aan die hun maatschappelijke zetel hebben buiten het Gewest. Zo blijkt uit de onderstaande figuur dat van de 607 dienstenchequeondernemingen die actief zijn op het Brussels grondgebied, er 25,5% in Vlaanderen en 33,6% in Wallonië gevestigd zijn. Dit betekent dat meer dan de helft (59,1%) van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hun maatschappelijke zetel buiten het Gewest hebben.

Het aandeel van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques maar die buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigd zijn, gaat echter gestaag achteruit. In 2016 vertegenwoordigden deze ondernemingen namelijk 64,3% van alle ondernemingen die actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl dat in 2019 maar 59,1% meer is.

Deze resultaten wijzen erop dat, terwijl het aantal Brusselse ondernemingen dat actief is in het Brussels stelsel van de dienstencheques constant is gebleven, het aantal Waalse en Vlaamse bedrijven blijft afnemen. Het lijkt er dus op dat een deel van die ondernemingen hebben beslist om hun activiteiten in het Brussels Gewest stop te zetten en te reoriënteren naar het Gewest waar ze een sterkere marktpositie hebben.

Figuur 7: Aantal en percentage van ondernemingen die van 2016 tot 2019 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel



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

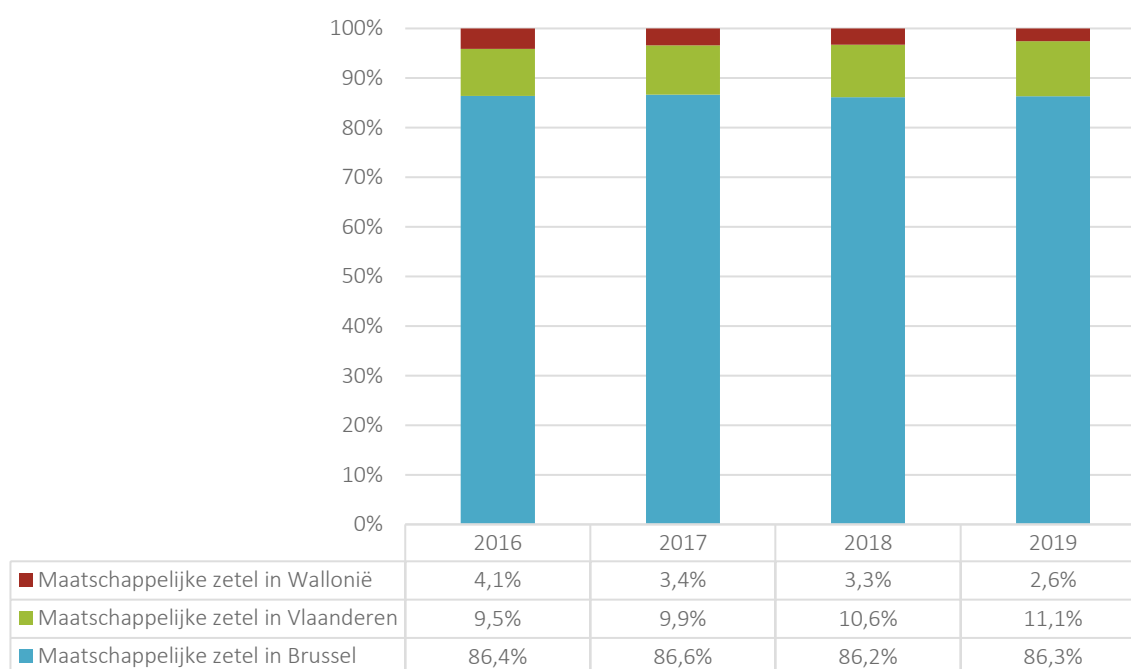


86,3% van de Brusselse dienstencheques werd terugbetaald aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ook al is een aanzienlijk aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en Wallonië actief in Brussel, blijkt uit de onderstaande figuur dat hun prestaties in het Brussels Gewest toch vrij beperkt zijn. Zo is de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques bestemd voor ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel (86,3%), versus 10,6% voor Vlaamse ondernemingen en 3,3% voor Waalse ondernemingen.

Ook al tekent het aandeel van de Brusselse ondernemingen een gestage stijging op, stellen we echter vast dat het percentage van de terugbetaalde dienstencheques aan Brusselse ondernemingen licht is gedaald (86,4% in 2016 versus 86,3% in 2019), voornamelijk ten voordele van ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen (van 9,5% in 2016 naar 11,1% in 2019).

Figuur 8: Aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques aan de ondernemingen voor prestaties verricht tussen 2016 en 2019, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel

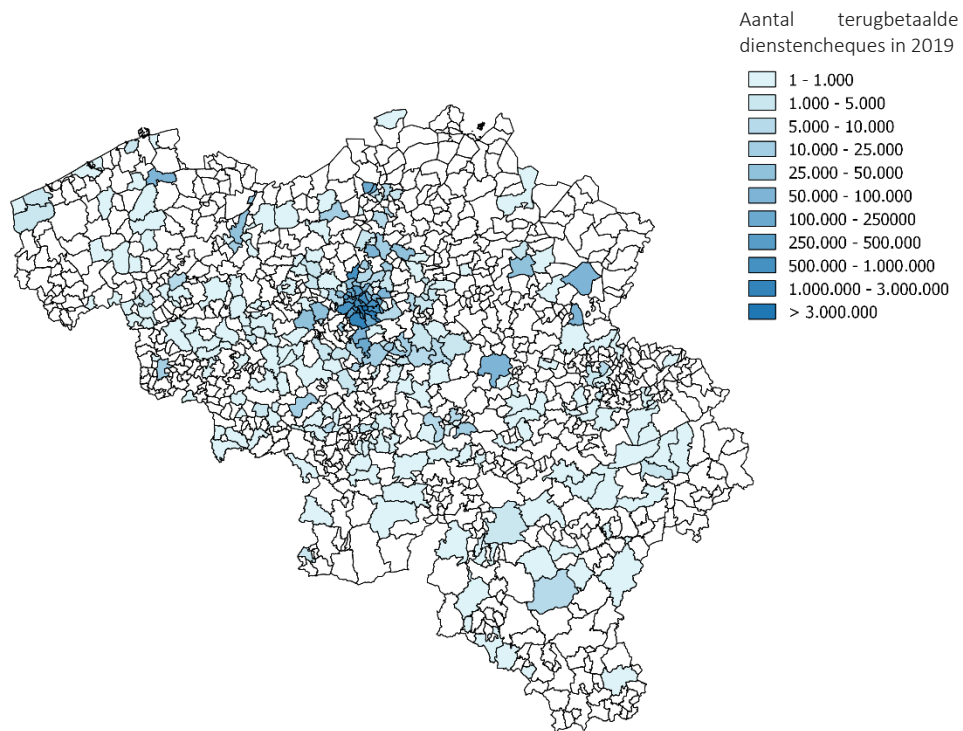


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming



Uit de onderstaande kaart die het aantal Brusselse dienstencheques toont, terugbetaald aan de ondernemingen en ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel, blijkt inderdaad dat de Brusselse dienstencheques grotendeels werden terugbetaald aan ondernemingen gevestigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en zijn rand (Meise, Waterloo, Kraainem, Dilbeek, Nossegem, Sint-Genesius-Rode) en aan grote ondernemingen met maatschappelijke zetel in bepaalde steden in Vlaanderen (Antwerpen, Mechelen, Genk, Hasselt) aan de kust (Knokke-Heist) en in Wallonië (Tognée, Gerpennes) die vermoedelijk in verschillende geografische zones een aantal bijkantoren hebben.

Kaart 1: Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2019, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

In dit hoofdstuk bekijken we het profiel van de dienstenchequeondernemingen en meer bepaald:

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

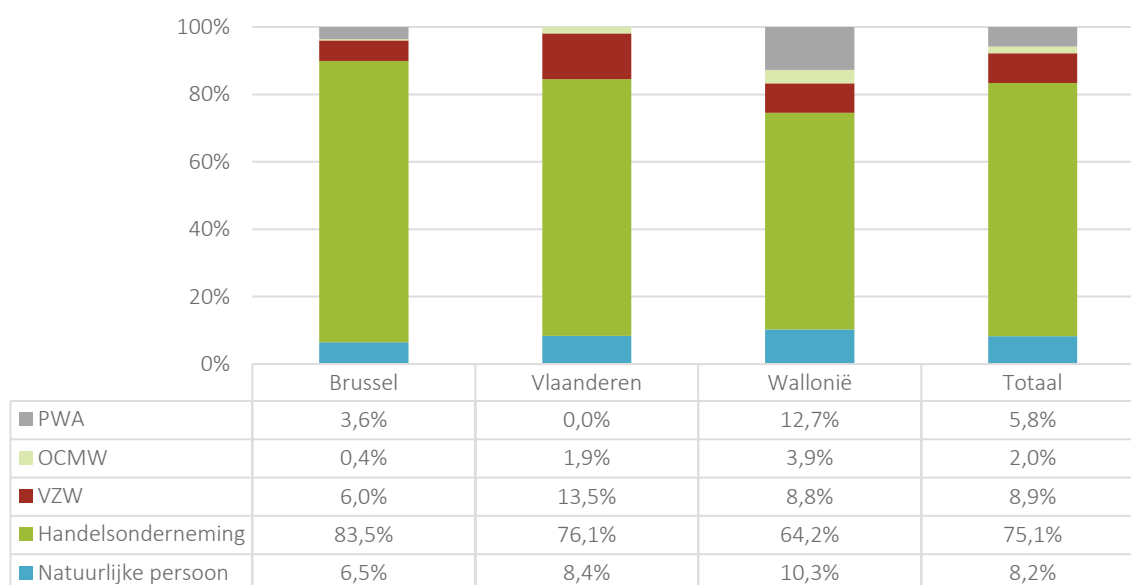
3.2.1 Het soort onderneming

83,5% van de Brusselse ondernemingen in 2019 waren particuliere handelsondernemingen

De onderstaande figuur toont het percentage van de dienstenchequeondernemingen volgens hun rechtsvorm. Deze wordt vastgesteld bij de aanvraag van de erkenning. In 2019 waren 83,5% van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, particuliere handelsondernemingen. Deze omvatten ook de uitzendbureaus en de invoegbedrijven. Slechts 6,0% van de ondernemingen waren particuliere non-profitondernemingen (VZW's), 4,0 % waren openbare instellingen (PWA's of OCMW's) en 6,5% natuurlijke personen. Deze percentages zijn stabiel sinds 2016.

Als we kijken naar de ondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die hun maatschappelijke zetel in Vlaanderen of Wallonië hebben, zien we een iets ander profiel, in die zin dat de handelsondernemingen er minder vertegenwoordigd zijn. Zo treffen we onder de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen een kleiner aandeel handelsondernemingen aan (-7,4 procentpunten), meer VZW's (+7,5 procentpunten), en in mindere mate meer natuurlijke personen (+1,9 procentpunten) en OCMW's (+1,5 procentpunten). Voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel maar hun maatschappelijke zetel hebben in het Waals Gewest, zijn de verschillen nog groter: Minder handelsondernemingen (-19,3 procentpunten), maar meer PWA's (+9,1 procentpunten), OCMW's (+3,5 procentpunten), VZW's (+2,8 procentpunten) en natuurlijke personen (+3,8 procentpunten).

Figuur 9: Percentage van ondernemingen die in 2019 minstens één Brusselse dienstencheque inleverden, ingedeeld naar hun rechtsvorm en maatschappelijke zetel



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

3.2.2 Grootte van de ondernemingen

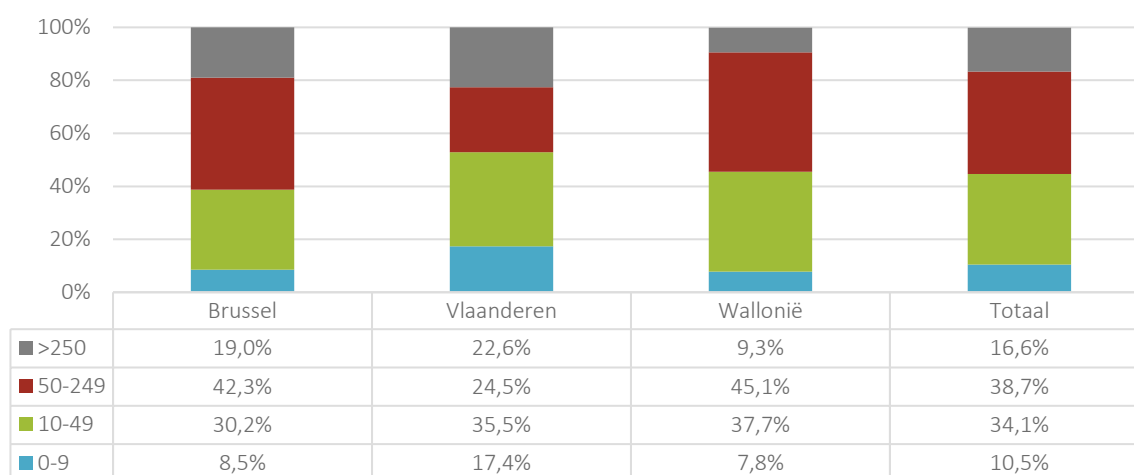
61,3% van de Brusselse ondernemingen stelt meer dan 50 werknemers tewerk

Gemiddeld stelden de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019 300 werknemers tewerk. Door de aanwezigheid van zeer grote ondernemingen wordt dit gemiddelde omhoog getrokken. Het is dus interessanter om te kijken naar de mediane onderneming, die 64 werknemers telt, of naar het percentage ondernemingen in elke grootteklasse.

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

- ▶ < 10 werknemers: zeer kleine onderneming (ZKO)
- ▶ Tussen 10 en 49 werknemers: kleine onderneming (KO)
- ▶ Tussen 50 en 249 werknemers: middelgrote onderneming (MO)
- ▶ 250 werknemers en meer: grote onderneming (GO)

Figuur 10: Aandeel van de ondernemingen die in 2019 actief waren in Brussel, ingedeeld naar het aantal werknemers en het gewest waar ze hun zetel hebben



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Deze analyse toont aan dat meer dan 44,6% van de dienstenchequeondernemingen die in 2019 actief waren in Brussel, kleine of zelfs zeer kleine ondernemingen zijn. 38,7% van de ondernemingen worden als middelgroot aangemerkt, terwijl 16,6% grote ondernemingen zijn. Overigens is het interessant om deze percentages te vergelijken met de gemiddelde grootte van de ondernemingen in Brussel die minstens één werknemer tellen. Uit deze vergelijking blijkt dat het stelsel van de dienstencheques meer grote ondernemingen telt dan de andere sectoren in Brussel. Terwijl slechts 1,6% van de Brusselse ondernemingen meer dan 249 werknemers tellen, vallen 19% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen in die categorie. Daartegenover staat dat 79,9% van de ondernemingen in Brussel minder dan 10 werknemers tellen, terwijl slechts 8,5% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen tot die grootteklasse behoren.

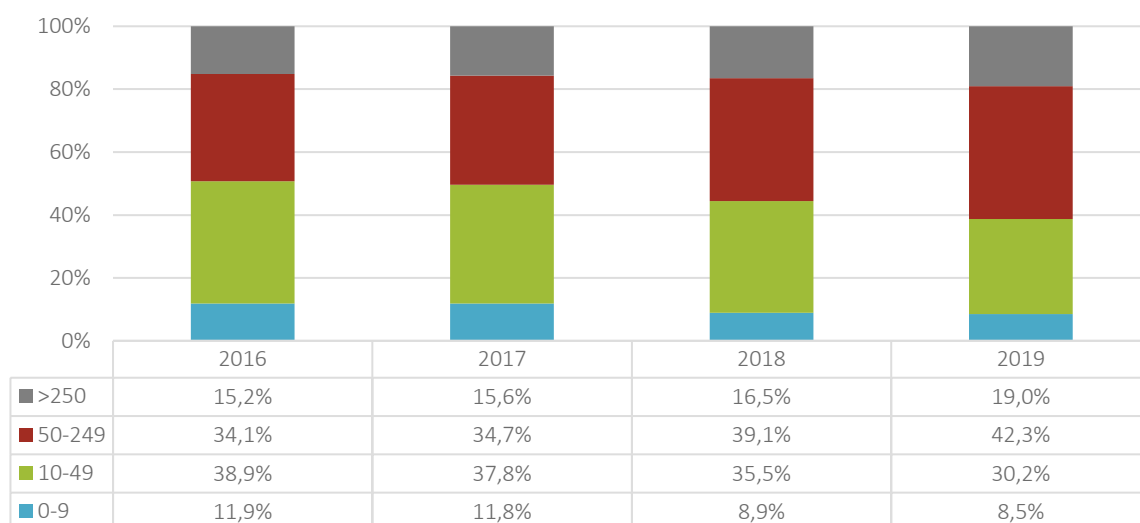
De situatie is evenwel niet gelijk voor de Brusselse, Vlaamse en Waalse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Zo zijn de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gemiddeld groter dan de ondernemingen die in Vlaanderen of Wallonië gevestigd zijn maar actief zijn in Brussel. 61,3% van de Brusselse ondernemingen stellen meer dan 50 werknemers tewerk, tegenover slechts 47,1% van de in Vlaanderen en 56,4% van de in Wallonië gevestigde ondernemingen.

Deze regionale verschillen in ondernemingsgrootte worden mede verklaard door de regionale verschillen in soorten ondernemingen. Uit de analyse van de grootte van de ondernemingen volgens hun rechtsvorm (zie tabel Tabel 12 in bijlage), blijkt dat de handelsvennootschappen - die sterker vertegenwoordigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - groter zijn, terwijl de OCMW's en de natuurlijke personen - die sterker vertegenwoordigd zijn in Vlaanderen en Wallonië - de kleinste structuren vormen.

Het aandeel van (zeer) kleine dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel tekent een forse daling op

Een interessante vaststelling is dat het aandeel (zeer) kleine ondernemingen sinds 2016 sterk is achteruitgegaan. In 2017 vertegenwoordigden deze ondernemingen meer dan 50% van de dienstenchequeondernemingen, terwijl dit aandeel in 2019 maar 38,7% meer bedraagt. Deze evolutie bevestigt het fenomeen van concentratie van dienstenchequeondernemingen waarop we in ons vorig verslag wezen. Enerzijds waren de meeste ondernemingen die hun activiteit in het Brussels stelsel van de dienstencheques hebben stopgezet (of werden overgenomen) (zeer) kleine ondernemingen. Anderzijds, is een niet te verwaarlozen aantal (zeer) kleine ondernemingen erin geslaagd hun activiteitenvolume op te voeren om concurrerend te blijven. Uit de rentabiliteitsanalyse in het vorige evaluatieverslag bleek inderdaad dat grotere ondernemingen over het algemeen efficiënter en daardoor concurrerender zijn. Ten eerste zijn de schaalvoordelen van de grote ondernemingen de belangrijkste verklaring hiervoor: vaste kosten zoals de huur, elektriciteit of de verzekeringen zijn gespreid over een groter aantal dienstencheques. Ten tweede beschikken de grote ondernemingen over een veel groter omkaderingsteam, waardoor ze mensen kunnen inzetten voor specifieke taken en ze dus veel efficiënter kunnen werken. Daarbij komt nog dat ze zich kunnen veroorloven om te investeren in middelen, zoals planningsoftware, om de arbeidstijd van hun omkaderingspersoneel te optimaliseren. Ten slotte is er ook nog het feit dat de grote ondernemingen over een groter personeelsbestand beschikken en de afwezigheid van een dienstenchequewerknemer dus gemakkelijker kunnen opvangen om ervoor te zorgen dat de prestaties volgens de planning worden uitgevoerd.

Figuur 11: Aandeel van de ondernemingen die tussen 2016 en 2019 actief waren in Brussel en er hun maatschappelijke zetel hadden, ingedeeld naar het aantal werknemers



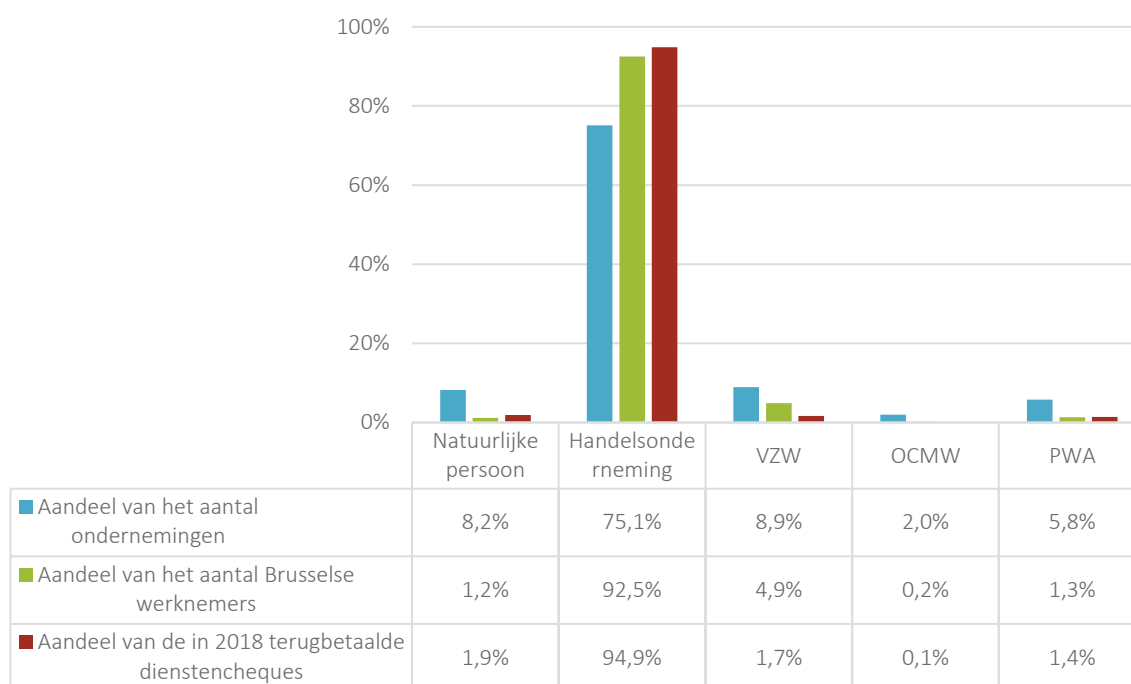
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

De particuliere handelsondernemingen vertegenwoordigen 75,1% van de ondernemingen die in Brussel actief zijn, terwijl ze 92,5% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en nagenoeg 95% van de dienstencheques inleverden

De onderstaande figuur toont het aandeel 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 werknemers en het aantal terugbetaalde dienstencheques laten toe een duidelijker beeld te hebben.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de particuliere handelsondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (92,5%) en het grootste aantal dienstencheques inleverden (94,9%), terwijl ze maar 75,1% van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere soorten ondernemingen. De VZW's vertegenwoordigen 8,9% van de ondernemingen, terwijl ze maar 4,9% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en maar 1,7% van de terugbetaalde dienstencheques inleverden. Voor de natuurlijke personen, de OCMW's en de PWA's kunnen vergelijkbare vaststellingen worden gedaan. Uit deze gegevens blijkt dat de particuliere handelsondernemingen een aanzienlijke weging hebben in de sector. Deze vaststelling bevestigt de bevindingen van 2016 en 2018.

Figuur 12: Aandeel in 2019 van de tewerkstelling, van de ondernemingen en van het aantal terugbetaalde dienstencheques, ingedeeld naar het soort onderneming



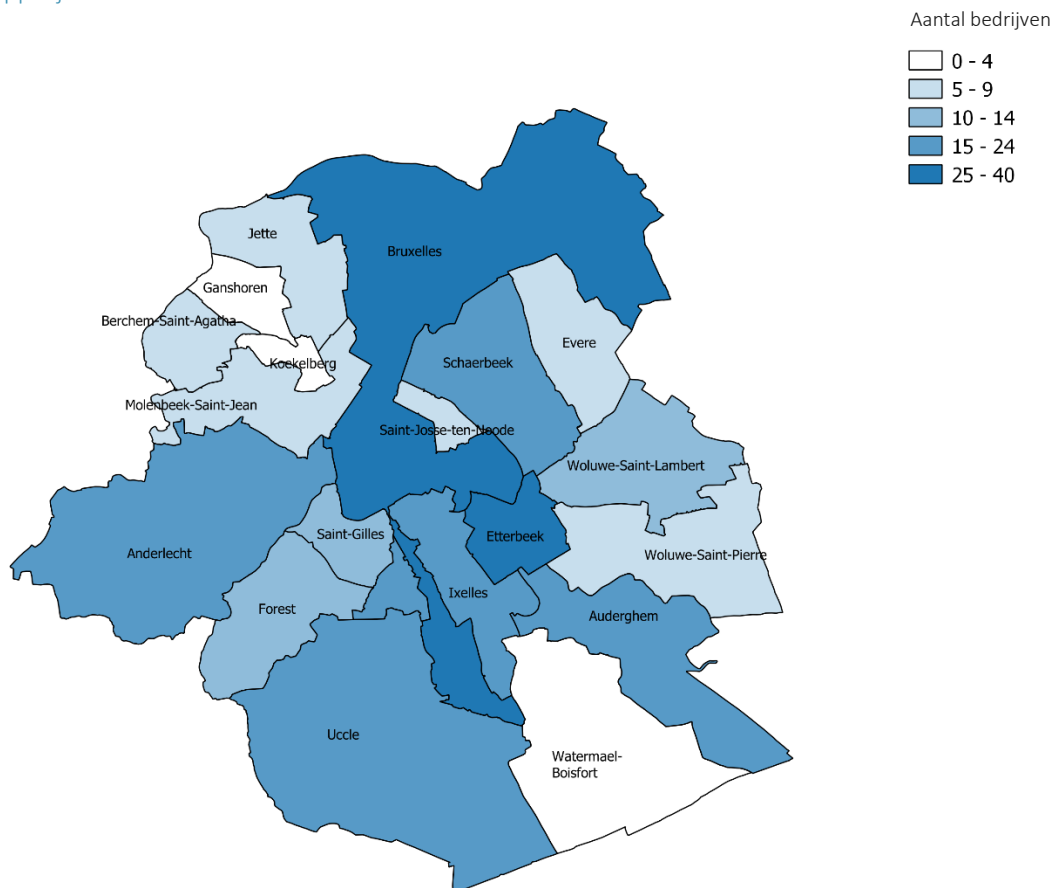
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



3.2.3 De vestigingsplaats van de ondernemingen

De onderstaande kaart toont het aantal ondernemingen volgens de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met niet minder dan 25 ondernemingen gevestigd op hun grondgebied concentreren de gemeenten Elsene en Etterbeek net als in vorige jaren het grootste aantal ondernemingen. Met 15 tot 24 ondernemingen gevestigd op hun grondgebied, tellen de gemeenten Brussel, Anderlecht, Schaerbeek en Oudergem eveneens een groot aantal ondernemingen. De gemeenten Koekelberg, Ganshoren en, sedert 2019, Watermaal-Bosvoorde daarentegen, tellen amper 4 dienstenchequeondernemingen op hun grondgebied.

Kaart 2: Aantal ondernemingen dat in 2019 actief was in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



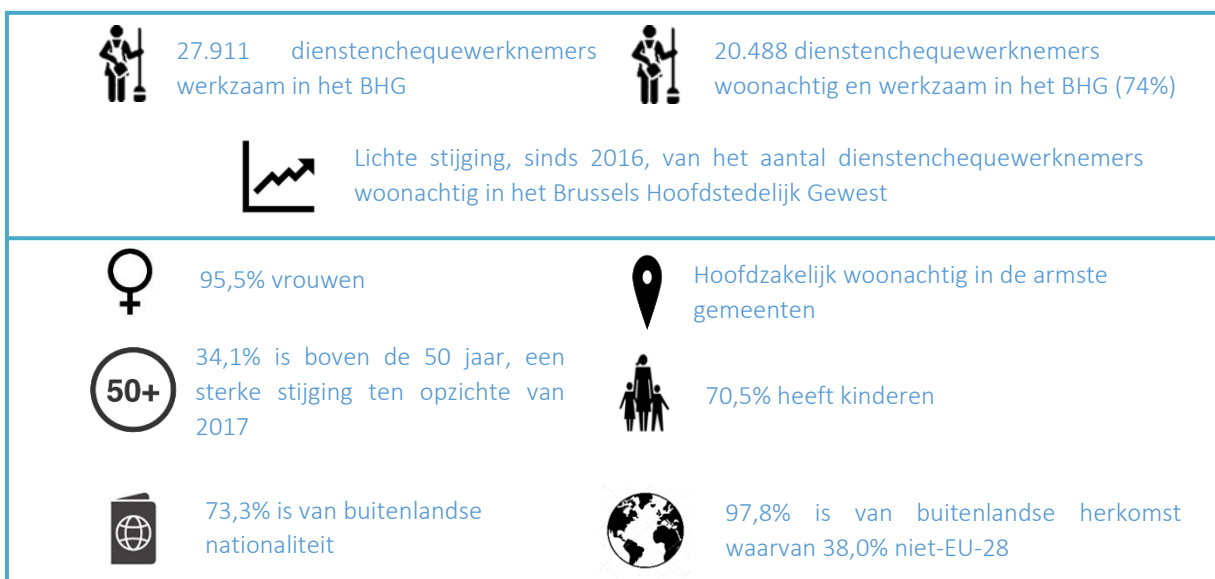
4 / De dienstenchequewerknemers

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal dienstenchequewerknemers, alsook op hun profielkenmerken. Zoals eerder vermeld, doen we voor deze gegevens een beroep op twee bronnen:

- **Sodexo:** deze bron levert ons gegevens op over de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie hebben verricht) ongeacht of ze woonachtig zijn in Brussel of elders. We focussen echter hoofdzakelijk op de werknemers die in het Brussels Hoofdstedelijk gewest werkzaam en woonachtig zijn. Deze gegevens zijn maar op uniforme wijze beschikbaar voor de jaren 2017 tot 2019. Door de gegevens van de KSZ en Sodexo te kruisen, konden we overigens gedetailleerde informatie krijgen over het profiel van deze werknemers.
- **RSZ:** deze bron levert informatie op over de werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Deze gegevens zijn sinds 2014 op uniforme wijze beschikbaar en kunnen dus in de tijd worden geanalyseerd.

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk. Deze figuur toont alleen de profielgegevens van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en die woonachtig zijn in Brussel.

Figuur 13: Aantal en profiel van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam en woonachtig waren in het BHG



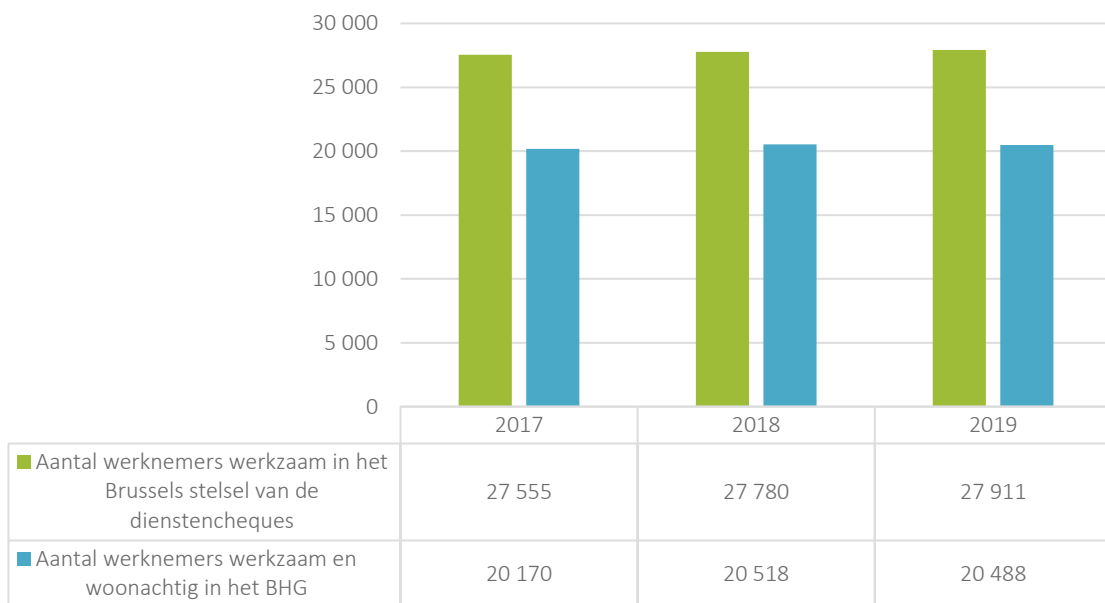
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, de RSZ en de KSZ

4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

Lichte stijging (+0,8%) van het aantal werknemers dat van 2017 tot 2019 werkzaam was in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Volgens de gegevens van Sodexo betreffende de dienstenchequewerknemers die in 2019 voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie verrichtten, waren 27.911 werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De lichte jaarlijkse stijging van het aantal werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques die werd vastgesteld in 2018 (+0,8%), wordt in 2019 dus bevestigd met een jaarlijkse groei van 0,5%. Maar niet alle werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, zijn noodzakelijkerwijs woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van de 27.911 dienstenchequewerknemers in het Brussels stelsel, zijn 20.488 er ook woonachtig.

Figuur 14: Evolutie van het aantal werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques (2017-2019)

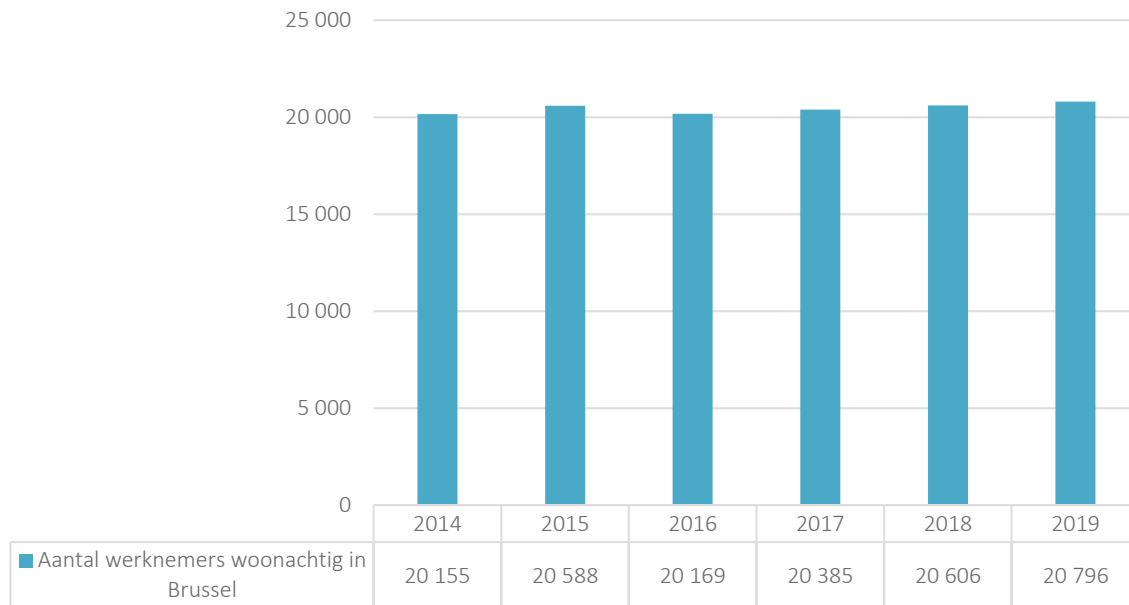


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Stijging, sinds 2016, van het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Om de evolutie van het aantal dienstenchequewerknemers over een min of meer langere periode weer te geven, toont de onderstaande figuur, op basis van de kwartaalgegevens van de RSZ, de evolutie van 2014 tot 2019 van het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2019 waren 20.796 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ondanks een daling tussen 2015 en 2016 (-2%), tekende het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Gewest sinds 2016 opnieuw een stijging op en bedroeg in 2019 iets meer dan het niveau van 2015.

Figuur 15: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers (2014-2019)



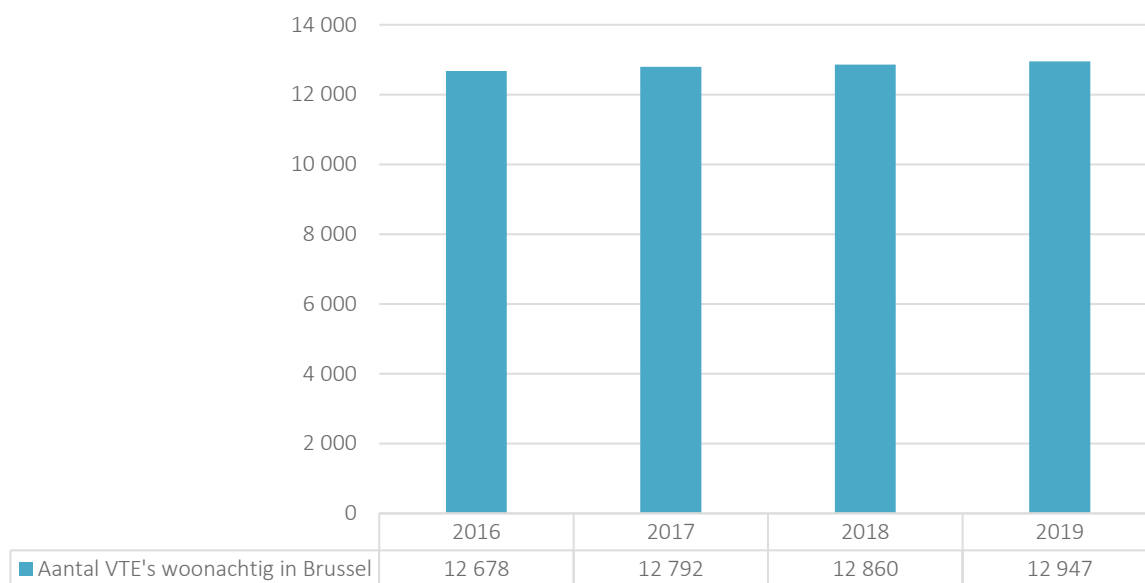
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ



12.947 dienstenchequewerknemers in voltijdse equivalenten in 2019

Uitgedrukt in voltijdse equivalenten (VTE) blijkt uit de onderstaande figuur eveneens dat het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds de invoering in 2016 van het Brussels stelsel van de dienstencheques een constante stijging optekent. Het aantal arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt in 2019 een totaal van 12.947 voltijdse equivalenten.

Figuur 16: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers uitgedrukt in voltijdse equivalenten (2016-2019)



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



4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers

Deze sectie gaat dieper in op het profiel van de werknemers die werkzaam zijn in het stelsel van de Brusselse dienstencheques. Hiertoe gebruiken we de gegevens van Sodexo betreffende het aantal dienstenchequewerknemers dat minstens één Brusselse dienstencheque inleverde.

Om de gedetailleerde profielkenmerken te identificeren, werden deze gegevens gekruist met die van de KSZ op basis van het rijksregisternummer van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel.

In dit hoofdstuk analyseren we de volgende profielgegevens:

- ▶ Gewest en gemeente van woonplaats van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Leeftijd van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ Geslacht van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ Herkomst van de dienstenchequewerknemers;
- ▶ Gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers.

Voorts wordt – wanneer mogelijk – een vergelijking getrokken tussen deze gegevens met die van het voorgaande jaar, alsook met de gegevens van de gehele actieve Brusselse bevolking van het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens).

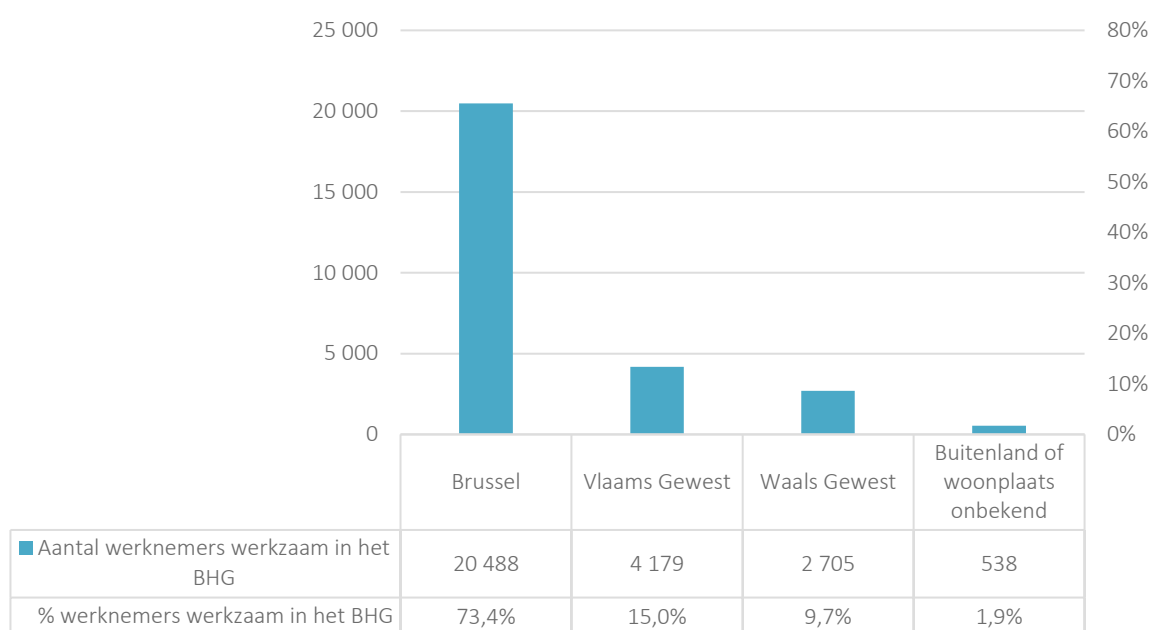


4.2.1 Gewest en gemeente van de woonplaats van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Meer dan 25% van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam waren in Brussel, was woonachtig buiten het Gewest

De onderstaande figuur betreft de woonplaats van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De meerderheid van deze werknemers zijn woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (73,4%), ook al zijn ze minder talrijk dan in 2018, toen ze 75,1% van het aantal werknemers dat werkzaam was in het Brussels stelsel van de dienstencheques vertegenwoordigden. De andere werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn woonachtig in het Vlaams Gewest (15,0%), het Waals Gewest (9,7%) of hun woonplaats is onbekend of in het buitenland (1,9%).

Figuur 17: Aantal dienstenchequewerknemers dat in 2019 werkzaam was in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

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

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

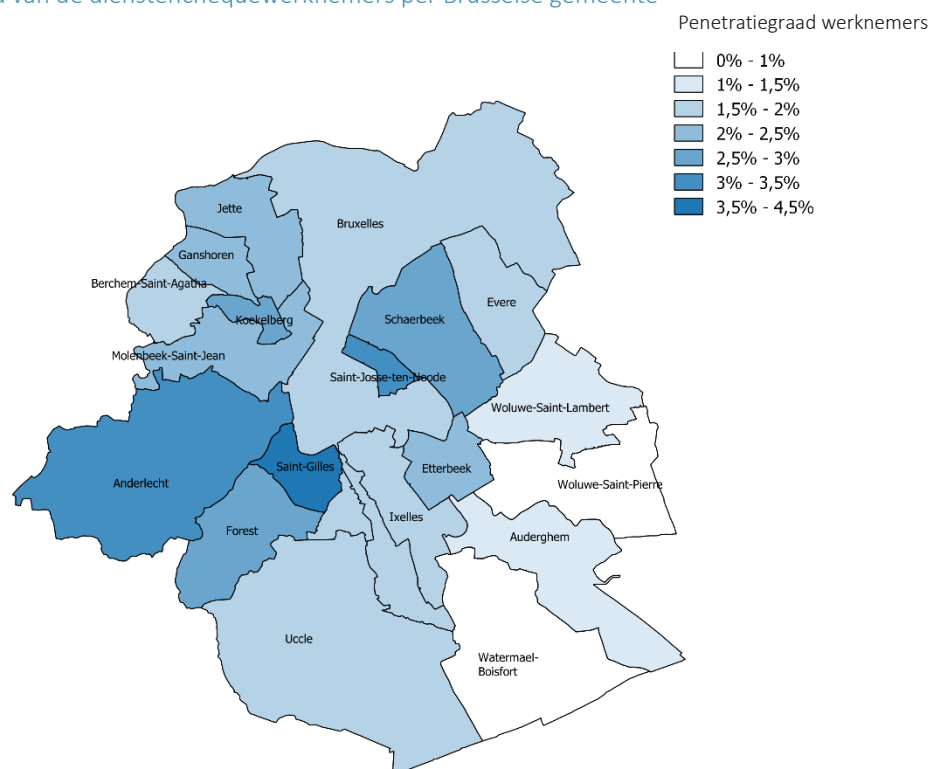
Net als in voorgaande jaren, blijkt uit deze kaart dat de dienstenchequetewerkingstelling goed ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, te weten:

- ▶ Sint-Gillis, Anderlecht en Sint-Joost-ten-Node waar een aandeel van meer dan 3% van de bevolking ouder dan 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector;
- ▶ Koekelberg, Vorst en Schaarbeek waar een aandeel van 2,5% tot 3% van de bevolking ouder dan 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

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

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

Kaart 3: Penetratiegraad van de dienstenchequewerknemers per Brusselse gemeente



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

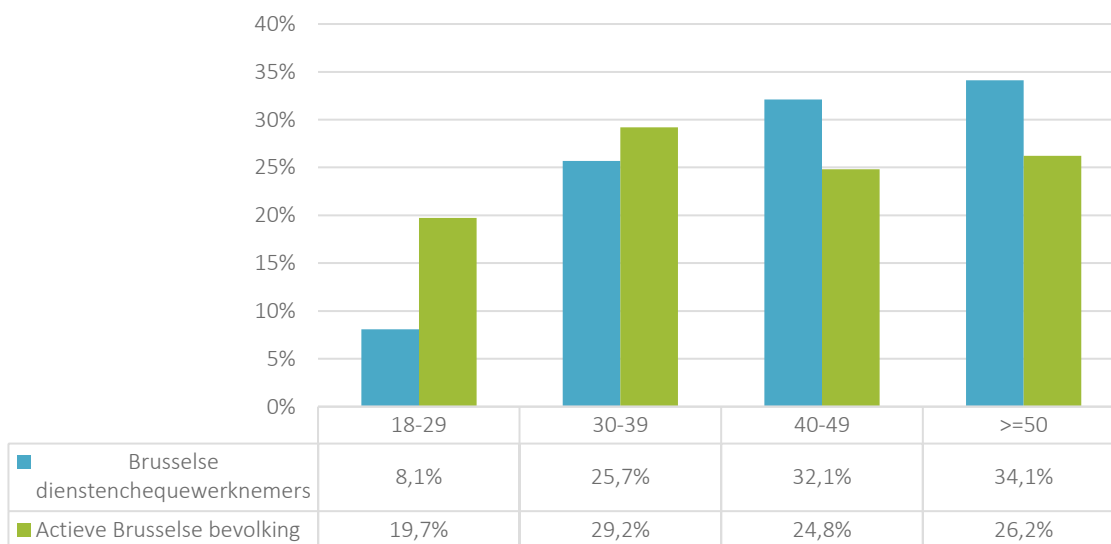
4.2.2 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers

Het Brussels stelsel van de dienstencheques trekt jongeren minder aan dan oudere personen

De onderstaande figuur toont de verdeling van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest volgens hun leeftijd. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de werknemers (57,8%) 30 tot 49 jaar is. Overigens is meer dan 34,1% van de werknemers 50 jaar of ouder, terwijl de werknemers onder de 30 jaar het kleinste aandeel van de Brusselse werknemers vertegenwoordigen (8,1%).

Wanneer we deze cijfers vergelijken met die van de actieve Brusselse bevolking, blijkt dat de leeftijdsgroep 18-29 jaar ondervertegenwoordigd is in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Omgekeerd, zijn de personen boven de 40 jaar er oververtegenwoordigd. Het blijkt dus dat het stelsel van de dienstencheques minder jongeren aantrekt dan oudere rijpere personen.

Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar leeftijd

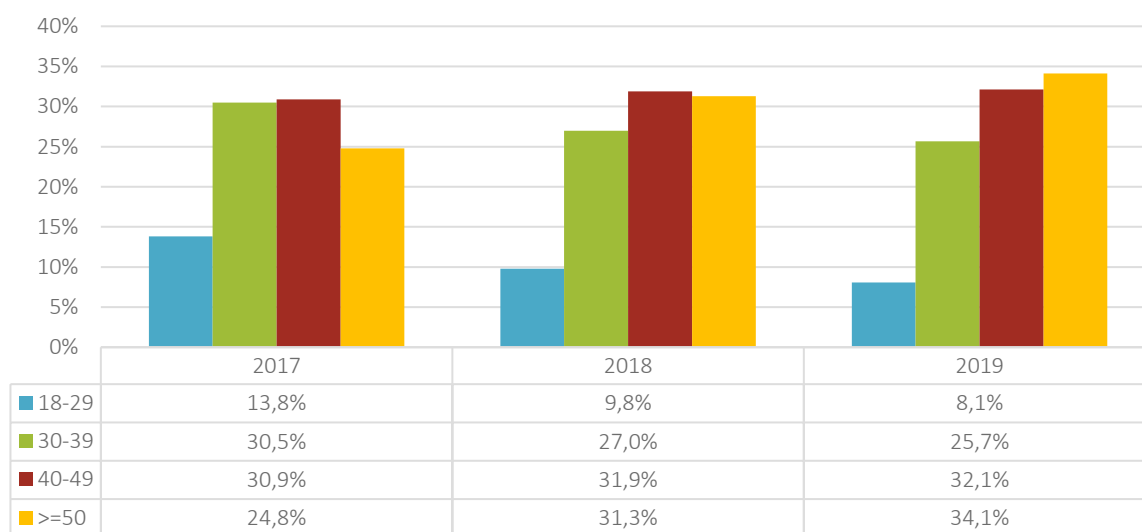


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de actieve Brusselse bevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

Populatie van dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergrijst

Behalve deze vrij hoge gemiddelde leeftijd, stellen we vast dat de populatie van de Brusselse dienstenchequewerknemers vergrijst. Zo was in 2017 maar 24,8% van de Brusselse dienstenchequewerknemers ouder dan 50 jaar, tegenover 31,3% in 2018 en 34,1% in 2019. Deze vergrijzing van de dienstenchequewerknemers kan problematisch zijn gezien het zware werk in de dienstenchequesector. Aangezien voor de andere twee gewesten alleen de gegevens voor 2017 beschikbaar zijn, kan niet worden nagegaan of de verandering in de demografische structuur van de dienstenchequewerknemers zich ook in die andere gewesten voordoet. In 2017 werden in Vlaanderen wel meer werknemers boven 50 jaar geregistreerd dan in Brussel voor datzelfde jaar, namelijk 30,1% 50-plussers, tegenover 24,8% in Brussel. Ook in Wallonië (26,6%) lag dit percentage iets hoger dan in Brussel.

Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die tussen 2017 en 2019 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



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

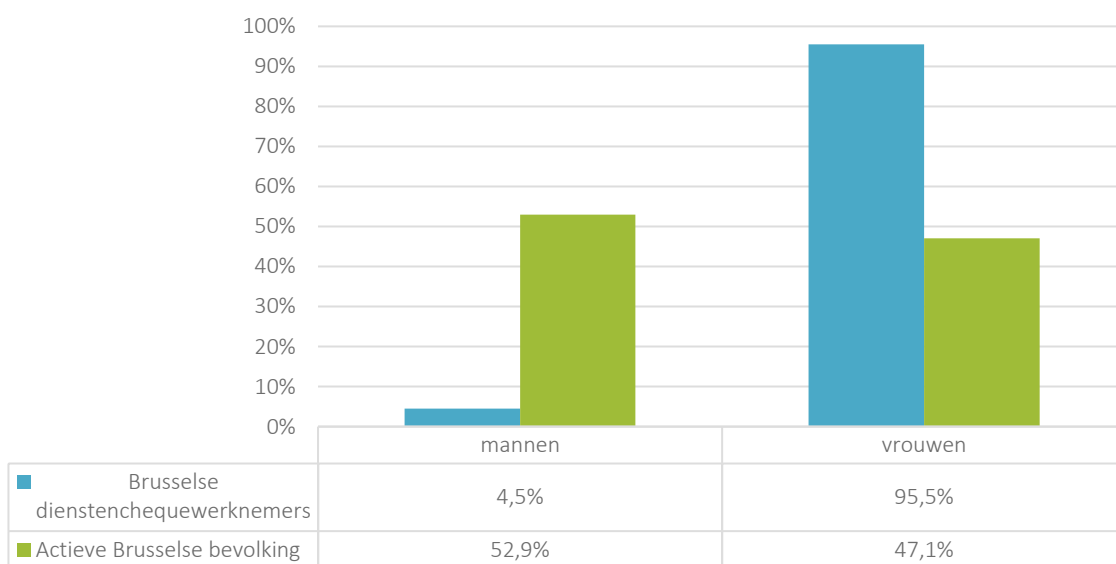
4.2.3 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

95,5% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn vrouwen

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de overgrote meerderheid van de werknemers die in 2019 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vrouwen zijn (95,5%). Het aandeel mannen vertoont evenwel een lichte stijging, want terwijl ze in 2018 4,3% van de werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques vertegenwoordigden, is dit in 2019 4,5% geworden.

Deze zeer ongelijke situatie is kenmerkend voor de sector en wordt nog geaccentueerd wanneer we vergelijken met het aandeel vrouwen en mannen in de actieve Brusselse bevolking. De Brusselse arbeidsmarkt telt namelijk iets meer mannen dan vrouwen.

Figuur 20: Dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar geslacht



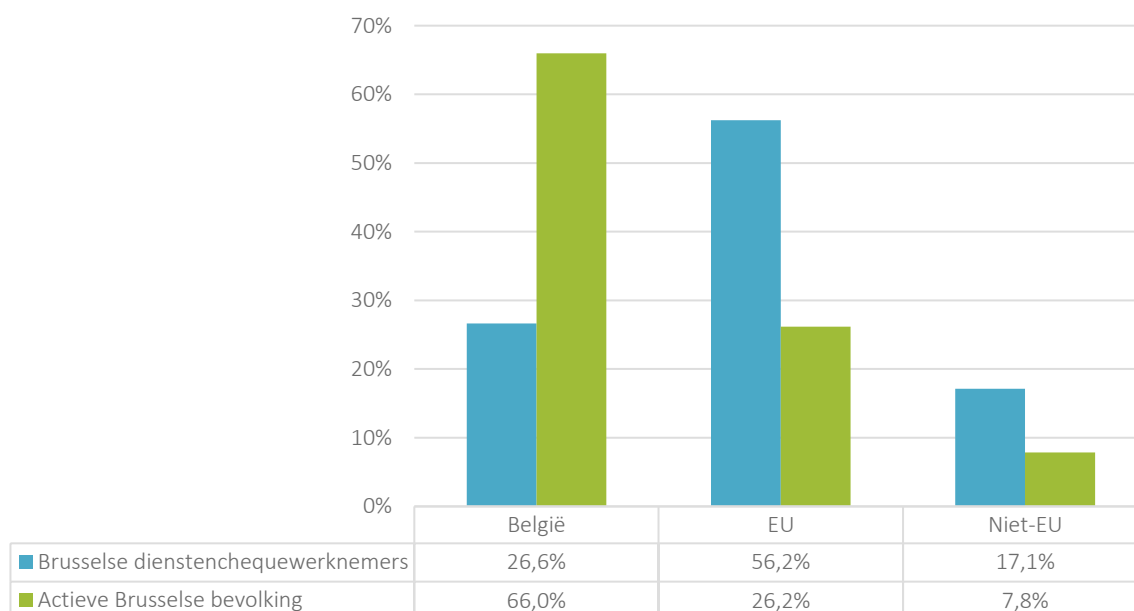
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de actieve Brusselse bevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

4.2.4 Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers

73,3% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is van buitenlandse nationaliteit

Uit de onderstaande figuur blijkt dat 73,3% van de Brusselse dienstenchequewerknemers van buitenlandse nationaliteit is. Daarvan is 56,2% afkomstig uit een lidstaat van de Europese Unie en 17,1% uit een land buiten de Europese Unie³. Wanneer vergeleken met de nationaliteiten van de actieve Brusselse bevolking, blijkt een zeer contrasterende situatie. Zo is op de Brusselse arbeidsmarkt 66% van de werknemers van Belgische nationaliteit, 7,8% van niet-Europese nationaliteit, en 26,2% van Europese nationaliteit (EU28). Opgemerkt wordt dat het relatieve belang van de werknemers van Belgische nationaliteit toeneemt, aangezien zij in 2018 maar 23,9% van de werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques vertegenwoordigden, tegenover 26,6% in 2019. Deze percentages liggen vrij dicht bij de percentages die vorige jaren werden waargenomen.

Figuur 21: Dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit

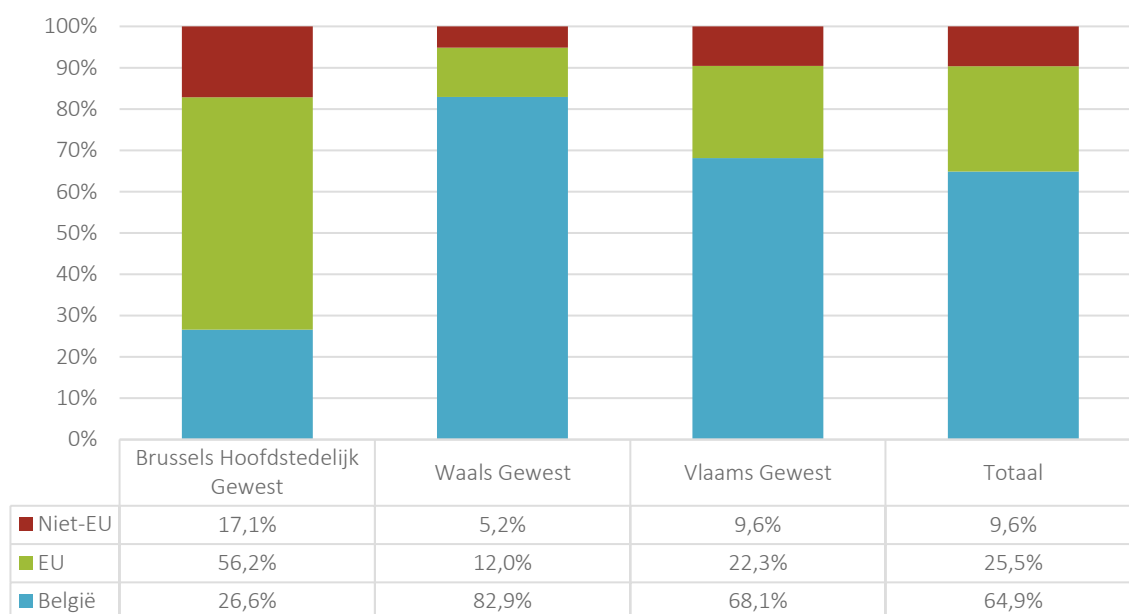


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de actieve Brusselse bevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

³ Op basis van de gegevens van de KSZ kan niet precies worden vastgesteld om welke nationaliteiten het gaat.

Dit zeer hoog aantal buitenlandse werknemers blijkt bijzonder kenmerkend te zijn voor de Brusselse dienstenchequesector. In vergelijking met de nationaliteit van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar woonachtig zijn 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 maar 22,3% van de werknemers afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 9,6% van niet-Europese nationaliteit is.

Figuur 22: Dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019, ingedeeld naar nationaliteit en gewest van de woonplaats



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

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.

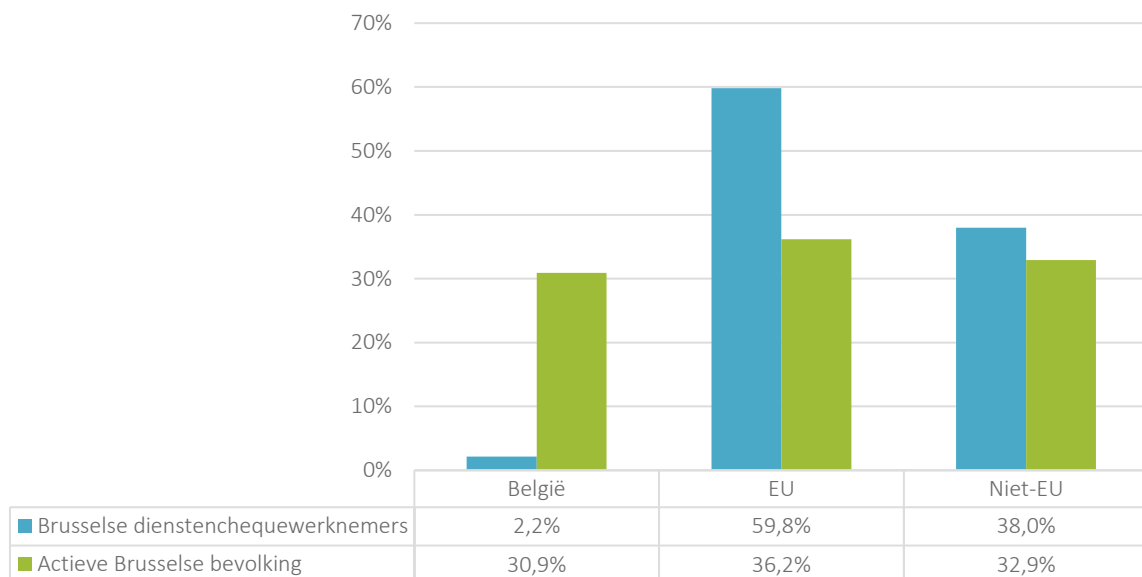


4.2.5 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

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

Uit de analyse volgens herkomst van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, stellen we vast dat de grote meerderheid van buitenlandse herkomst is, zowel van Europese (59,8%) als niet-Europese herkomst (38,0%). De werknemers van Belgische herkomst vertegenwoordigen maar 2,2% van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In vergelijking blijken de kenmerken van de actieve Brusselse bevolking evenwichtiger te zijn, met 30,9% van Belgische herkomst, 36,2% van Europese herkomst en 32,9% van niet-Europese herkomst. Deze percentages liggen vrij dicht bij de percentages die vorige jaren werden waargenomen.

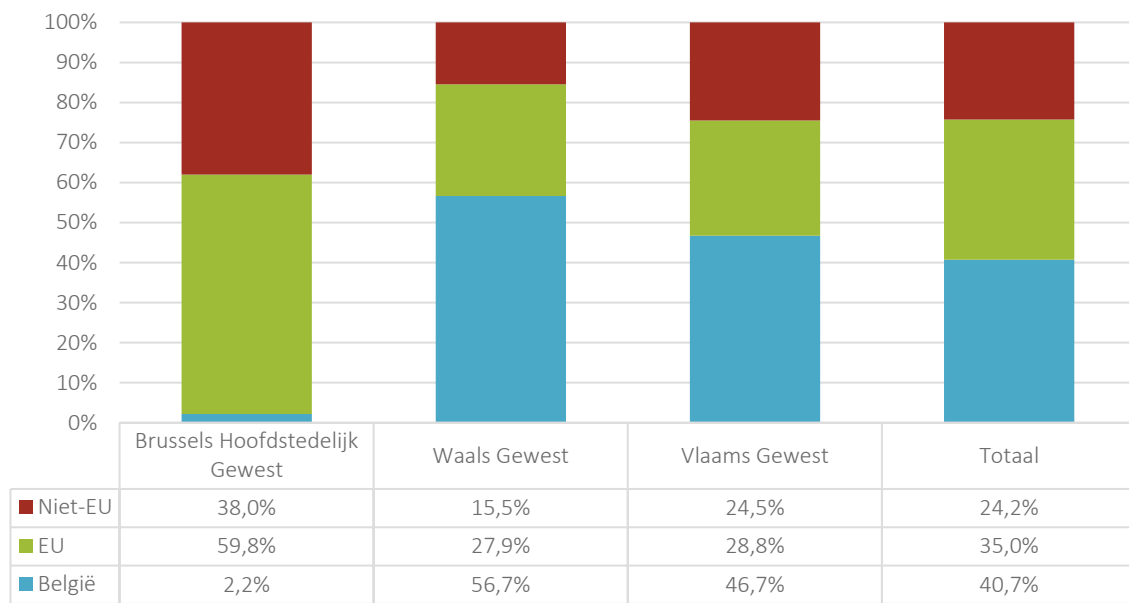
Figuur 23: Dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de actieve Brusselse bevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

Uit de analyse van de herkomst van de werknemers die in Brussel werkzaam zijn maar woonachtig zijn in de andere twee gewesten van het land, blijkt de Brusselse situatie des te specifiek te zijn. In Wallonië is 56,7% van de werknemers van Belgische herkomst, terwijl de werknemers van niet-Europese herkomst maar 15,5% van de werknemers vertegenwoordigen. We stellen een vrij vergelijkbare situatie vast voor de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Vlaanderen met 46,7% van Belgische herkomst en 24,5% van niet-Europese herkomst.

Figuur 24: Dienstenchequewerknemers werkzaam in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar herkomst en gewest van de woonplaats in 2019



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



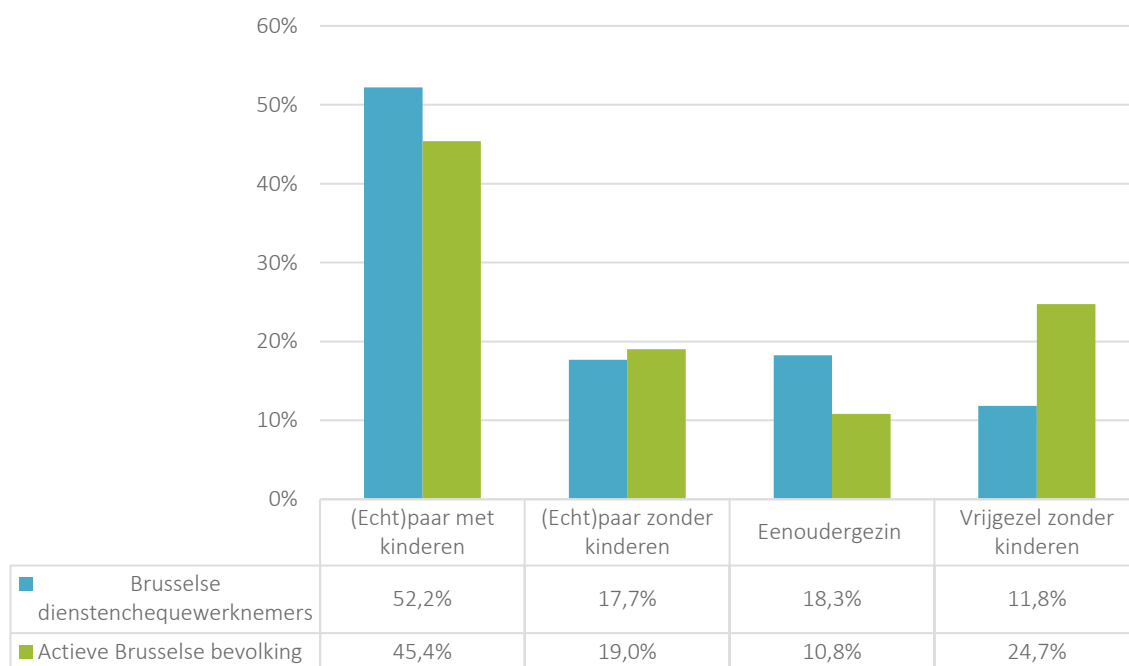
4.2.6 Gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers

70,5% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft kinderen

Uit de onderstaande figuur blijkt dat 52,2% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (echt)paren met kinderen zijn (tegenover slechts 49,5% in 2018), terwijl 18,3% alleenstaande ouders met kinderen zijn. Enerzijds, als we deze resultaten vergelijken met die van de actieve Brusselse bevolking, blijkt dat het stelsel van de dienstencheques verhoudingsgewijs meer (echt)paren met kinderen en eenoudergezinnen aantrekt. Anderzijds zijn deze cijfers gestegen aangezien in 2018, slechts 65,9% van de werknemers actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques kinderen had, tegenover 70,5% in 2019.

Deze bevinding wordt verklaard door de mogelijkheid om in de dienstenchequesector een aangepaste werkplanning te krijgen (werkrooster en aantal uren), wat de organisatie van het gezinsleven kan vergemakkelijken. Met andere woorden laten de kenmerken van het stelsel van de dienstencheques toe om werk en gezin beter met elkaar te verenigen, niet alleen voor zijn gebruikers maar ook voor zijn werknemers, die hoofdzakelijk vrouwen zijn.

Figuur 25: Dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



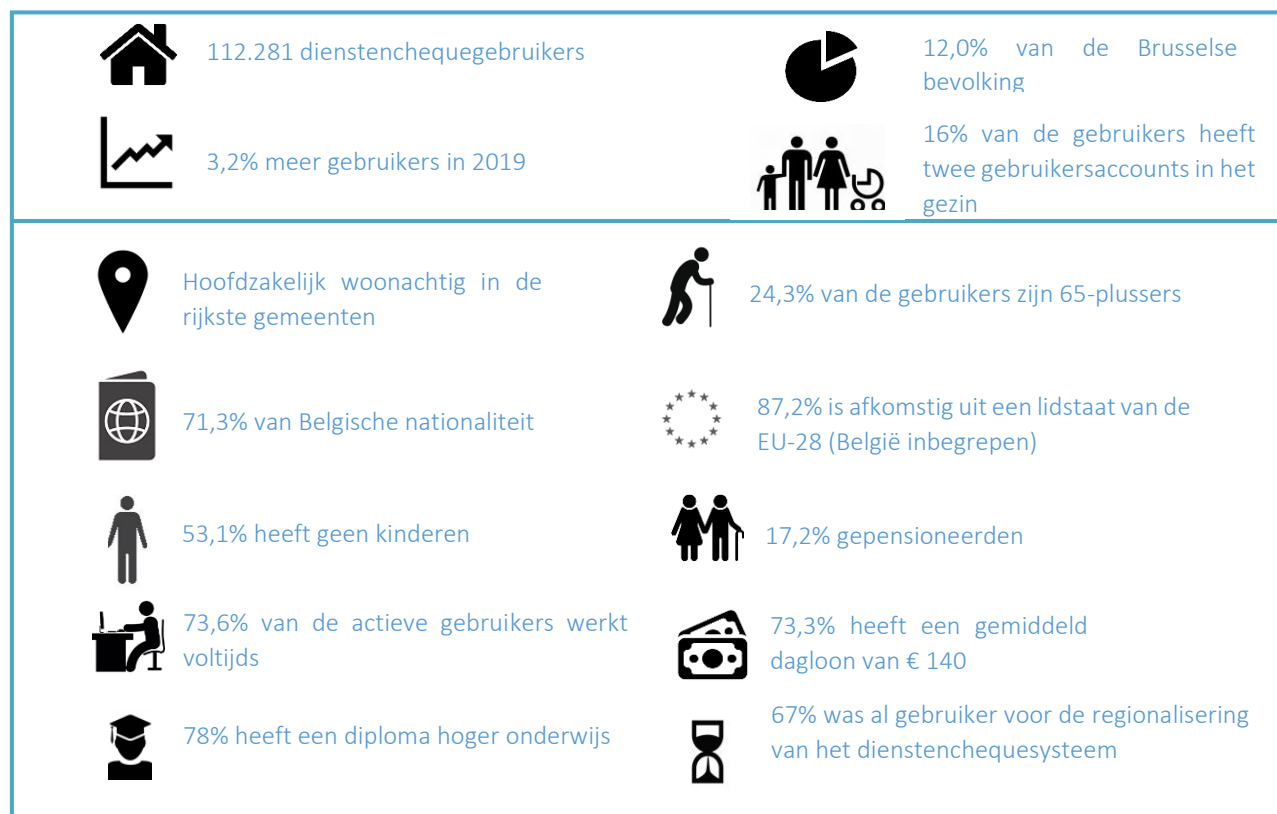
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de actieve Brusselse bevolking hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

5 / De dienstenchequegebruikers

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal dienstenchequegebruikers, alsook op hun profielkenmerken. Hiertoe baseren we ons op de gegevens van Sodexo betreffende de gebruikers, gekruist met de gegevens van de KSZ op basis van het rijksregisternummer. Verder werden bijkomende profielgegevens, die administratief niet beschikbaar waren, verzameld via een enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers. De bronnen van onze gegevens worden duidelijk vermeld.

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

Figuur 26: Aantal en profiel van de dienstenchequegebruikers in 2019



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming) en de enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers

5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

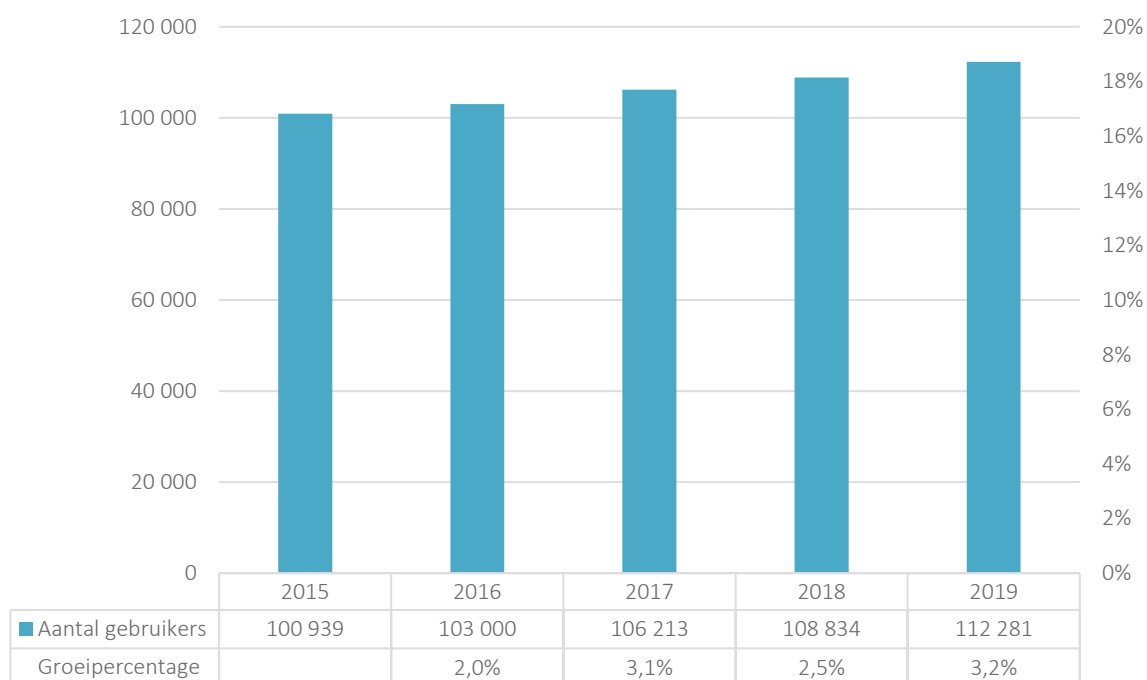
Het aantal gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques neemt gestaag toe

De onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2015 en 2019.

In 2019 gebruikten 112.281 Brusselaars minstens één Brusselse dienstencheque, wat overeenstemt met een jaarlijkse groei van de populatie gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques met 3,2% (+3.547 gebruikers). Als we er rekening mee houden dat 13.971 van deze Brusselaars de dienstencheques in 2019 voor het eerst gebruikten, kunnen we daaruit afleiden dat 10.524 gebruikers het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019 hebben verlaten.

In het algemeen, zien we al jarenlang een gestage groei van het aantal gebruikers (2% tot 3% per jaar). Zo steeg het aantal gebruikers op 4 jaar tijd met 11,2%. Deze stijging kan worden verklaard door de toename van de Brusselse bevolking (+2,8% tussen 2015 en 2019), maar ook door de toenemende penetratiegraad van de dienstencheques bij de bevolking, vooral bij de mensen onder de 35 jaar zoals we verder zullen zien).

Figuur 27: Evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2015-2019)

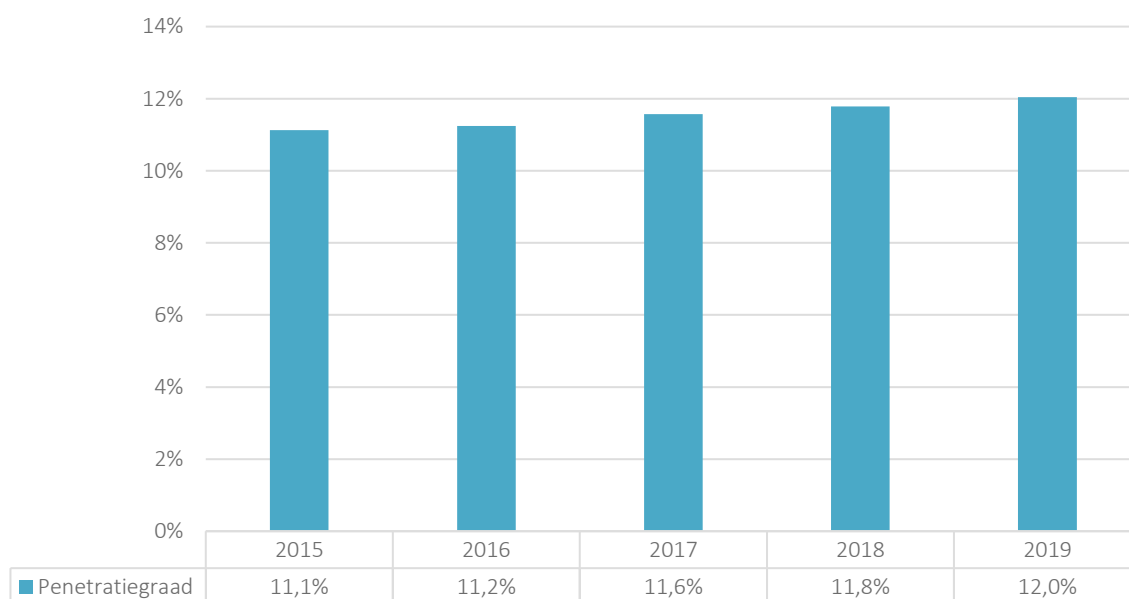


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers

De penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest neemt gestaag toe

De onderstaande figuur toont de penetratiegraad van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze indicator vertegenwoordigt het percentage dienstenchequegebruikers in verhouding tot de totale bevolking ouder dan 18 jaar woonachtig in het Gewest. In 2019 werden de dienstencheques gebruikt door 12,0% van de Brusselse bevolking. Sinds 2016 tekent deze penetratiegraad een jaarlijkse groei op van 0,2 tot 0,4 procentpunten.

Figuur 28: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2015-2019)



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers, en van het BISA voor de bevolkingscijfers (2019)

16% van de Brusselse gezinnen die dienstencheques gebruiken heeft twee gebruikersaccounts

Wel dient erop gewezen dat de positieve evolutie van het aantal gebruikers en van de penetratiegraad van het Brussels stelsel van de dienstencheques die de voorbije jaren wordt vastgesteld, voor een deel kunstmatig is. Om het maximum aantal dienstencheques dat ze kunnen aankopen of de bovengrens voor de belastingaftrek te maximaliseren⁴, hebben sommige Brusselse gezinnen met minstens twee personen van 18 jaar of ouder ervoor gekozen een tweede gebruikersaccount voor het Brussels stelsel van de dienstencheques te openen. Daardoor worden ze als nieuwe gebruikers beschouwd, terwijl ze de Brusselse dienstencheques in werkelijkheid al jaren gebruiken. Voor frequente gebruikers (meer dan 156 dienstencheques) kan het inderdaad financieel interessant zijn om twee accounts te gebruiken om te kunnen profiteren van de fiscale aftrekbaarheid voor alle dienstencheques die ze aankopen. Hetzelfde geldt voor zeer frequente gebruikers (tussen 400 en 500 dienstencheques), die er alle belang bij hebben om twee accounts te gebruiken om recht te hebben op meer dienstencheques, al hun dienstencheques te kopen aan € 9 en te profiteren van de belastingvermindering op een groter aantal cheques.

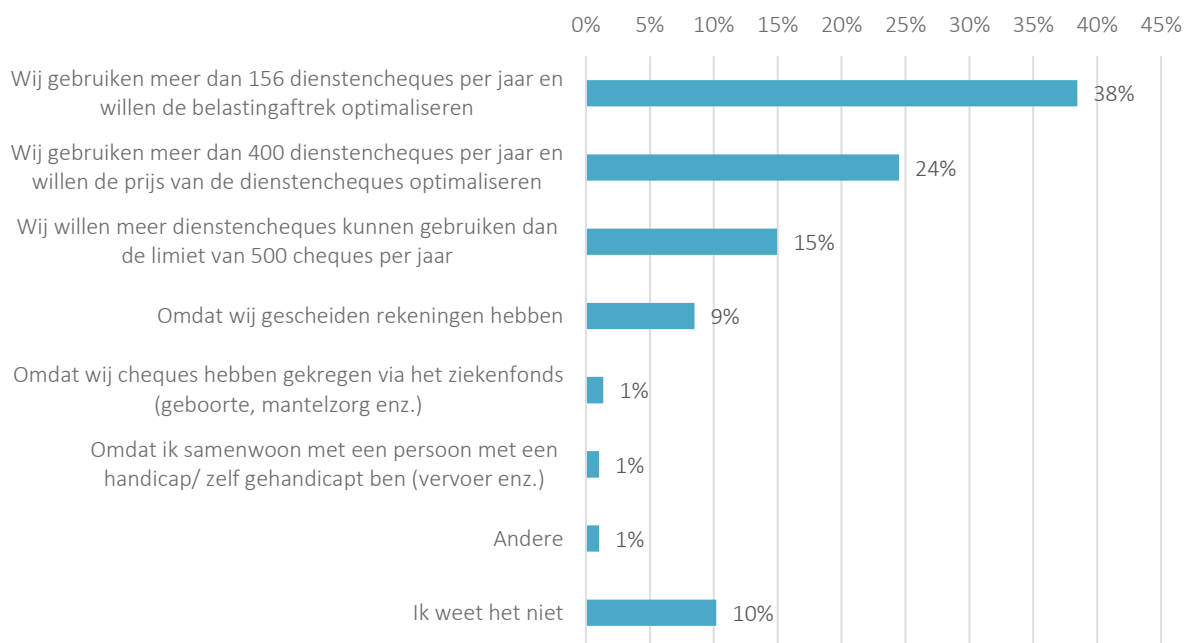
⁴ De dienstenchequegebruikers kunnen per kalenderjaar maximaal 500 dienstencheques bestellen, de eerste 400 voor € 9 en de laatste 100 voor € 10 per stuk. Bovendien genieten de Brusselse gebruikers sinds 1 januari 2016 van een belastingvermindering van € 1,35 per stuk voor de eerste 156 aangekochte dienstencheques. Zo kost een dienstencheque van € 9 na fiscale aftrek in werkelijkheid nog € 7,65.

In onze enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers, verklaarde meer dan 16% van de gebruikers twee accounts te hebben binnen hun gezin.

Met andere woorden zou het aantal Brusselse gezinnen dat de dienstencheques gebruikt, lager zijn dan het aantal gebruikers dat wordt geteld voor het Brussels stelsel van de dienstencheques

De onderstaande figuur onderzoekt, op basis van de antwoorden van de respondenten van de gebruikersenquête, de redenen die er de Brusselse gezinnen toe aanzetten om meerdere dienstencheque-accounts te gebruiken. Het zal niet verwonderen dat de meeste betrokken gezinnen verklaren een beroep te doen op twee gebruikersaccounts om de limiet van hetzij 156 dienstencheques (3%), hetzij 400 dienstencheques (24%) of 500 dienstencheques (15%) niet te overschrijden. Opgemerkt wordt dat 10% van deze gezinnen verklaart niet meer te weten wat hen ertoe heeft aangezet meer dan één account te gebruiken en dat 9% verklaart gescheiden rekeningen te hebben in het gezin. Tot slot is slechts 1% van de Brusselse gezinnen met twee gebruikersaccounts in die situatie beland doordat ze dienstencheques ‘moederschapshulp’ hebben ontvangen en nog eens 1% verantwoordt het feit dat ze twee accounts hebben door de aanwezigheid van een gezinslid met een handicap waardoor ze meer dienstencheques nodig hebben.

Figuur 29: Redenen voor gebruik van twee dienstencheque-accounts per gezin



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 294)



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 die in 2019 minstens één Brusselse dienstencheque aankochten alsook, voor sommige bijkomende profielgegevens, de gegevens verzameld via een enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers. De bronnen van onze gegevens worden duidelijk vermeld.

In dit hoofdstuk analyseren we de volgende profielgegevens:

- ▶ Gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn;
- ▶ Leeftijd van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Herkomst van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Opleidingsniveau van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Anciënniteit van de gebruikers in het stelsel van de dienstencheques.

Een belangrijk aandachtspunt van dit hoofdstuk betreft het feit dat deze gegevens betrekking hebben op de gebruiker die bij Sodexo is ingeschreven en niet op het gehele gezin. Een gezin kan echter verschillende gebruikers tellen. Deze gegevens 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 toont de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

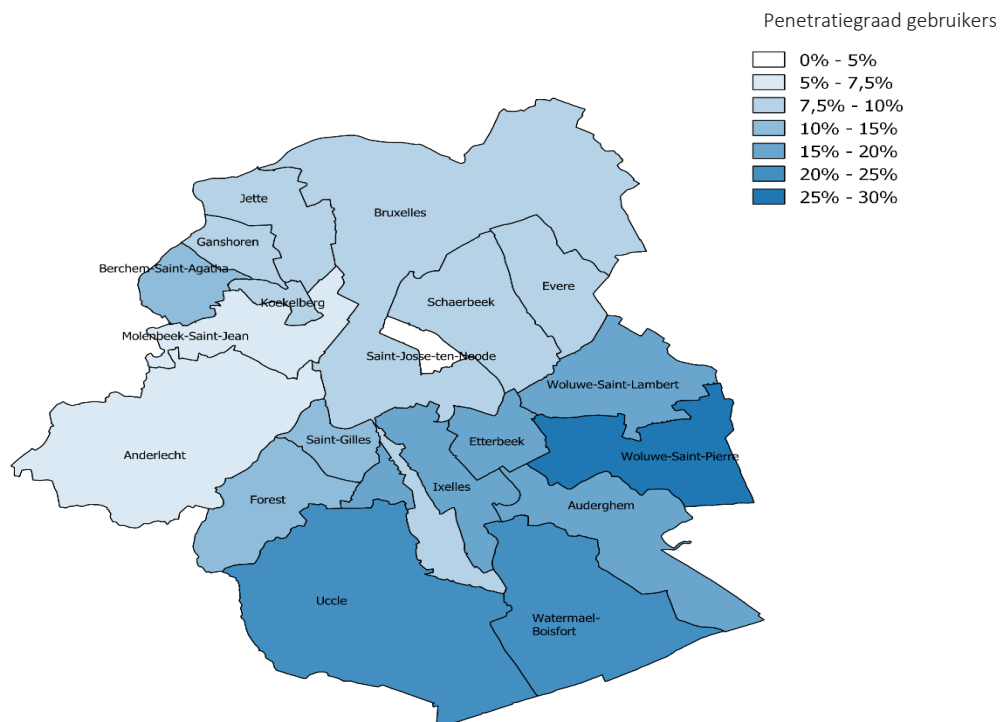
Ze bevestigt de bevindingen van de vorige jaren, namelijk zeer contrasterende penetratiegraden tussen de gemeenten. Zo zijn de dienstenchequegebruikers voornamelijk woonachtig in de rijkste gemeenten van de hoofdstad, te weten:

- ▶ Sint-Pieters-Woluwe waar meer dan 25% van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Ukkel en Watermaal-Bosvoorde waar 20% tot 25% van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Oudergem, Sint-Lambrechts-Woluwe, Elsene, Etterbeek en Sint-Agatha-Berchem waar 18% tot 19% van de bevolking ouder dan 18 jaar dienstencheques gebruikt.

Deze gemeenten overtreffen ruimschoots de gemiddelde penetratiegraad van het Brussels Hoofdstedelijk gewest, die 12% bedraagt.

Logischerwijs tekenen de armste gemeenten van het Gewest (Sint-Joost-ten-Node, Sint-Jans-Molenbeek en Anderlecht) de laagste penetratiegraden op met minder dan 7,5% van de bevolking dat dienstencheques gebruikt.

Kaart 4: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Gewest in 2019



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

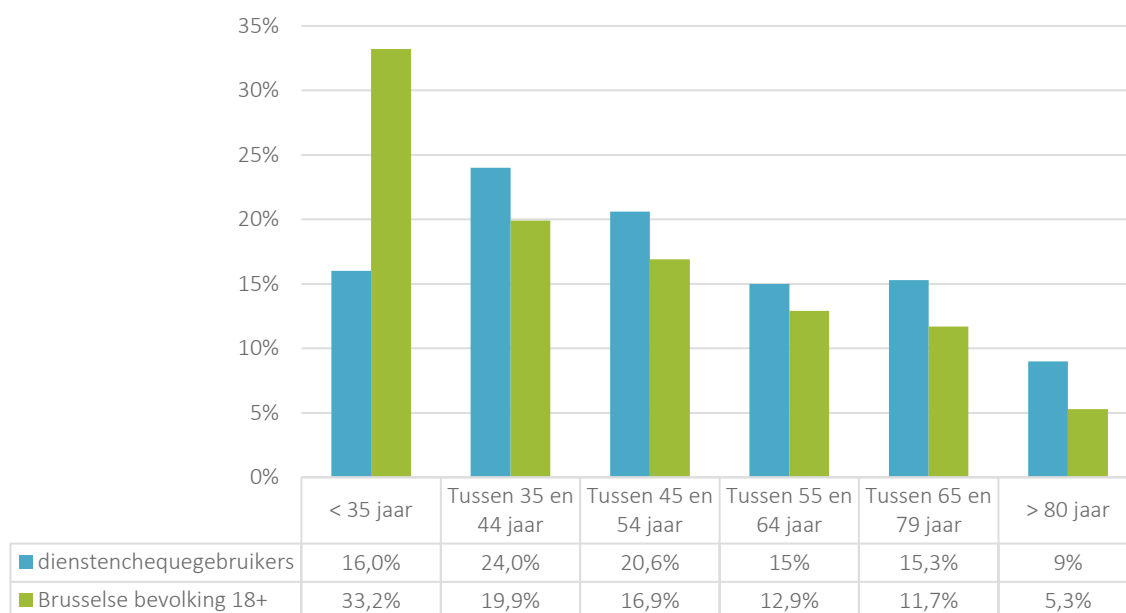
Uit de vergelijking van deze resultaten met de kaart die de penetratiegraad weergeeft van de dienstenchequewerknemers, blijkt een vrijwel tegengestelde situatie waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met het minste aantal gebruikers en omgekeerd.

5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

De jongste gebruikers (< 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd in het stelsel van de dienstencheques, in tegenstelling tot de oudere gebruikers (65 jaar en meer)

De onderstaande figuur toont het aandeel in 2019 van de dienstenchequegebruikers naar leeftijd in vergelijking met de volledige Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder. De jongste gebruikers (onder de 35 jaar) zijn sterk ondervertegenwoordigd (16,0% versus 33,2% in de Brusselse bevolking) terwijl de gebruikers vanaf 35 jaar oververtegenwoordigd zijn in verhouding tot hun aandeel in de Brusselse bevolking. Deze oververtegenwoordiging doet zich overigens vooral voor bij de gebruikers boven 65 jaar (24,3% tegenover 17% in de totale bevolking). Deze vaststelling, die ook naar voren kwam bij vorige evaluaties, toont duidelijk dat het stelsel van de dienstencheques zijn doelstelling van betere afstemming van werk en gezinsleven ruimschoots overschrijdt.

Figuur 30: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo voor de dienstenchequegebruikers, en van het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse voor de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder.



Brusselaars onder de 35 jaar doen steeds vaker een beroep op de dienstencheques

De onderstaande tabel toont het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 2017 tot 2019, ingedeeld naar leeftijd. Uit deze tabel blijkt dat het aantal gebruikers stijgt in alle leeftijdscategorieën maar in zeer verschillende verhoudingen. Zo wordt in 2019, net als in voorgaande jaren, de grootste stijging waargenomen bij de gebruikers jonger dan 35 jaar (groei van 6,1%) en de zwakste stijging bij de oudste gebruikers (groeipercentage van 2,2% bij 65-79-jarigen en van 1,1% bij de 80-plussers). De gebruikers onder de 35 jaar hebben hun relatief belang in het Brussels stelsel van de dienstencheques dus zien toenemen, van 14,6% in 2017 naar 15,6% in 2018 tot 16,0% in 2019.

Tabel 1: Aantal actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017 en 2019, ingedeeld naar leeftijd

	2017		2018		2019		Groeipercentage
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	2018-2019
< 35 jaar	15 588	14,6%	16 603	15,6%	17 615	16,0%	6,1%
35-44 jaar	25 551	24,0%	25 878	24,3%	26 375	24,0%	1,9%
45-54 jaar	21 456	20,1%	22 008	20,6%	22 658	20,6%	3,0%
55-64 jaar	15 476	14,5%	15 941	14,9%	16 469	15,0%	3,3%
65-79 jaar	15 940	14,9%	16 419	15,4%	16 776	15,3%	2,2%
> 80 jaar	9 762	9,2%	9 814	9,2%	9 919	9,0%	1,1%
Totaal	106 213	100%	106 663	100%	109 812	100%	3,0%

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 2017 wijst erop dat het niet te verwaarlozen percentage van gebruikers onder de 35 jaar een specifiek Brussels kenmerk is. In Wallonië is het aandeel van de jonge gebruikers namelijk veel kleiner dan in Brussel: 10% van de gebruikers is 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 4,1% van de Vlaamse gebruikers tussen 18 en 29 jaar is⁶. Wat de 65-plusser betreft, deze categorie is minder vertegenwoordigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (24,6%), in vergelijking met 30,6% in Vlaanderen en 33% in Wallonië.

⁵ Evaluatie van het Waals stelsel van de dienstencheques, 2017, uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van de Waalse overheidsdienst Forem

⁶ Dienstencheques jaarrapport 2017-2019, departement WSE



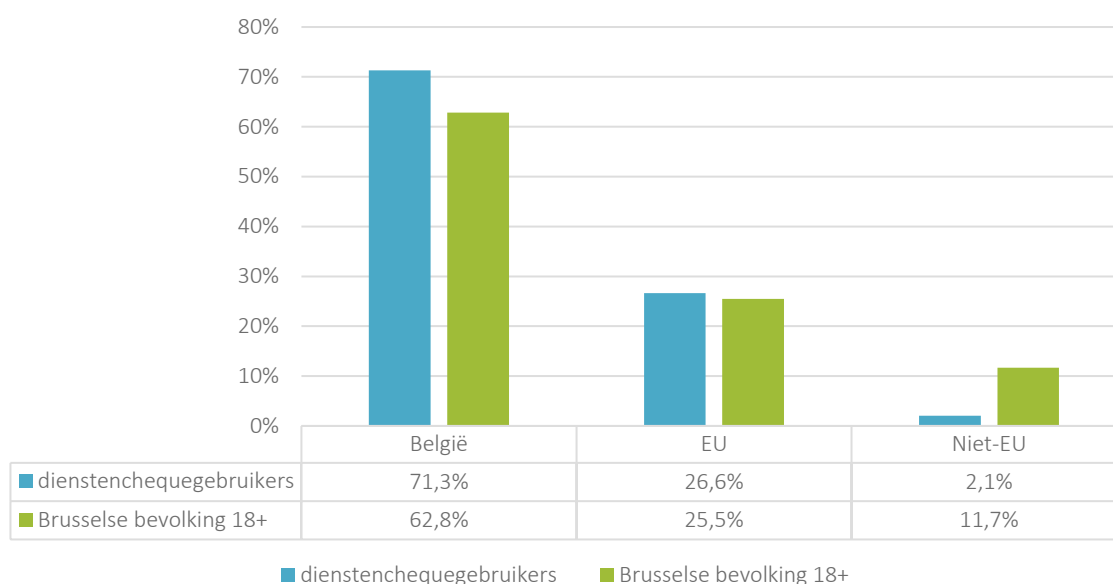
5.2.3 Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese nationaliteit

De onderstaande figuur bekijkt de nationaliteit van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met de gehele Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder in het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens). Hieruit blijkt dat 71,3% van de gebruikers van Belgische nationaliteit is, 26,6% zijn burgers van een EU-lidstaat en slechts 2,1% is van 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 kenmerken van de gebruikers tegengesteld zijn aan die van de werknemers, waar 26,6% van de werknemers van Belgische nationaliteit, 56,2% van Europese nationaliteit en 17,1% van niet-Europese nationaliteit is (zie Figuur 21).

Figuur 31: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar nationaliteit



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens). De nationaliteitsindicator is echter niet helemaal representatief voor de diversiteit. In de volgende sectie focussen we meer in het bijzonder op de herkomst van de gebruikers.

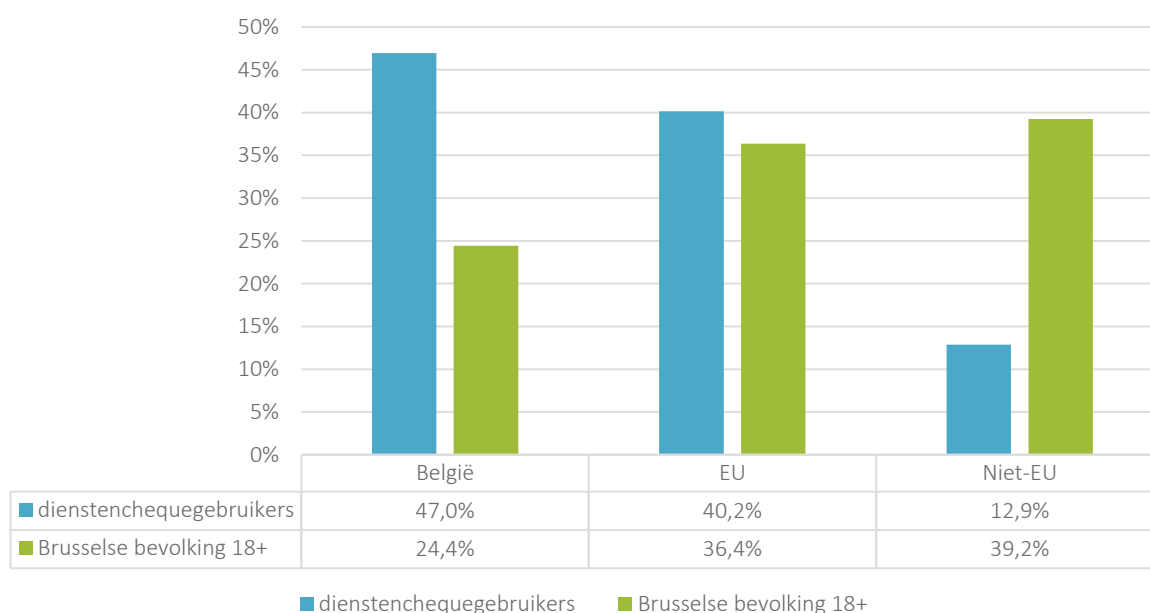
5.2.4 Herkomst van de dienstenchequegebruikers

Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese herkomst

Uit de analyse van de herkomst van de Brusselse gebruikers blijkt een grotere diversiteit. Vrijwel de helft (47,0%) van de gebruikers zijn namelijk Belgen, terwijl 40,2% afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 12,9% uit een land buiten de Europese Unie. Ten opzichte van de gehele Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder, blijven de Belgische gebruikers oververtegenwoordigd (47,0% versus 24,4%), terwijl de niet-Europese gebruikers sterk ondervertegenwoordigd zijn (12,9% versus 39,2%).

Net als voor de nationaliteit, is de herkomst van de gebruikers overigens zeer verschillend in verhouding tot de herkomst van de werknemers. Zoals boven gezegd in Figuur 23, vertegenwoordigen de werknemers van Belgische herkomst een minderheid (2,2%), terwijl de werknemers van Europese herkomst een grote meerderheid vertegenwoordigen (59,8%).

Figuur 32: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar herkomst



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.5 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

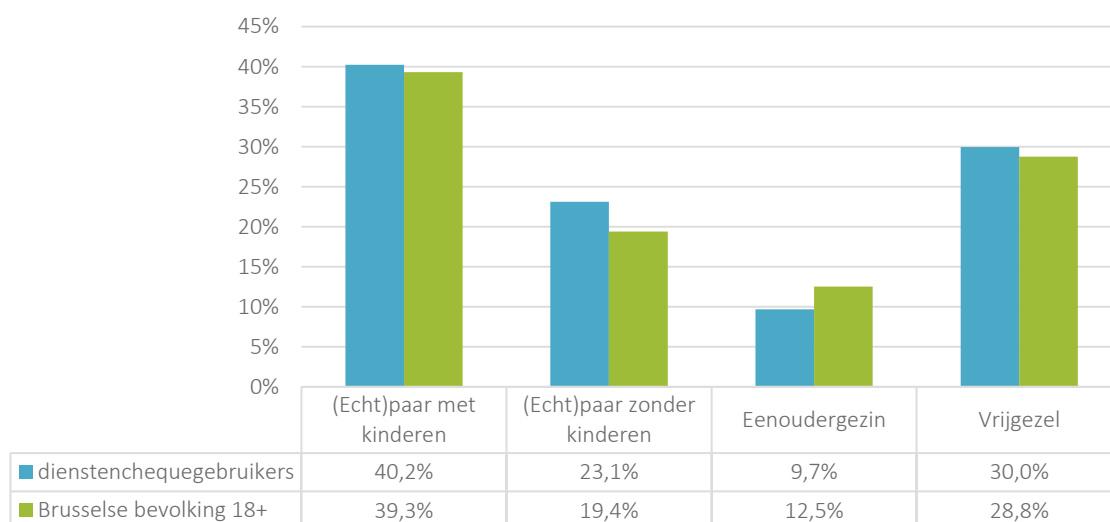
Oververtegenwoordiging van gebruikers zonder kinderen

In termen van hun gezinssituatie zijn meer dan 40% van de Brusselse gebruikers (echt)paren met kinderen, 30% zijn vrijgezellen zonder kinderen, 23,1% zijn (echt)paren zonder kinderen en 9,7% zijn eenoudergezinnen.

In vergelijking met de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder, blijken de dienstenchequegebruikers oververtegenwoordigd te zijn onder de (echt)paren zonder kinderen (23,1% versus 19,4%) en de vrijgezellen zonder kinderen (30,0% versus 28,8%), terwijl het aandeel dienstenchequegebruikers onder de (echt)paren met kinderen bijna gelijk is aan hun aandeel in de bevolking. Deze resultaten bevestigen ook dat het stelsel van de dienstencheques aan andere doelen tegemoetkomt dan een betere overeenstemming tussen werk en privéleven voor de (echt)paren met kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Merk overigens op dat de eenoudergezinnen ondervertegenwoordigd zijn onder de Brusselse dienstenchequegebruikers (9,7% versus 12,5%), wat erop kan wijzen dat de kosten van de dienstencheques te zwaar wegen op het budget van deze gezinnen met maar één inkomen.

Figuur 33: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar gezinssituatie



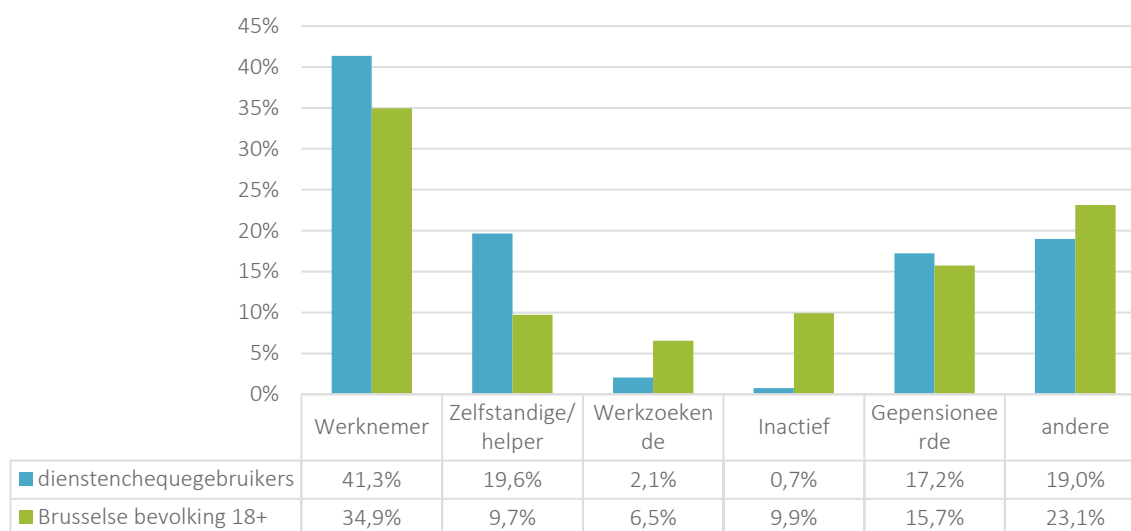
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.6 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

Oververtegenwoordiging van werkenden op zoek naar een oplossing om werk en privéleven beter op elkaar af te stemmen

De onderstaande figuur toont het socio-economisch profiel van de Brusselse dienstenchequegebruikers. De meeste gebruikers zijn werknemers (41,3%), 19,6% zijn zelfstandigen en 17,2% zijn gepensioneerden. Dit bevestigt in de eerste plaats dat de dienstencheques zich vooral maar niet alleen richten tot een publiek van werkenden op zoek naar een oplossing om hun werk en privéleven beter op elkaar af te stemmen. In vergelijking met het socio-economisch profiel van de Brusselaars van 18 jaar of ouder, wordt bevestigd dat de werknemers en de zelfstandigen inderdaad oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl de werkzoekenden en de categorie "andere"⁷ er ondervertegenwoordigd zijn. Ten tweede, ook al richten de Brusselse dienstencheques zich nog altijd tot een publiek van bejaarden die hulp nodig hebben om taken te verrichten die ze niet meer zelf aankunnen, dient evenwel opgemerkt dat het relatief belang van de gepensioneerden onder de dienstenchequegebruikers is afgenomen (17,2% in 2019 versus 20,1% in 2018), zeker na de massale instroom van jonge gebruikers in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Figuur 34: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar socio-economische situatie



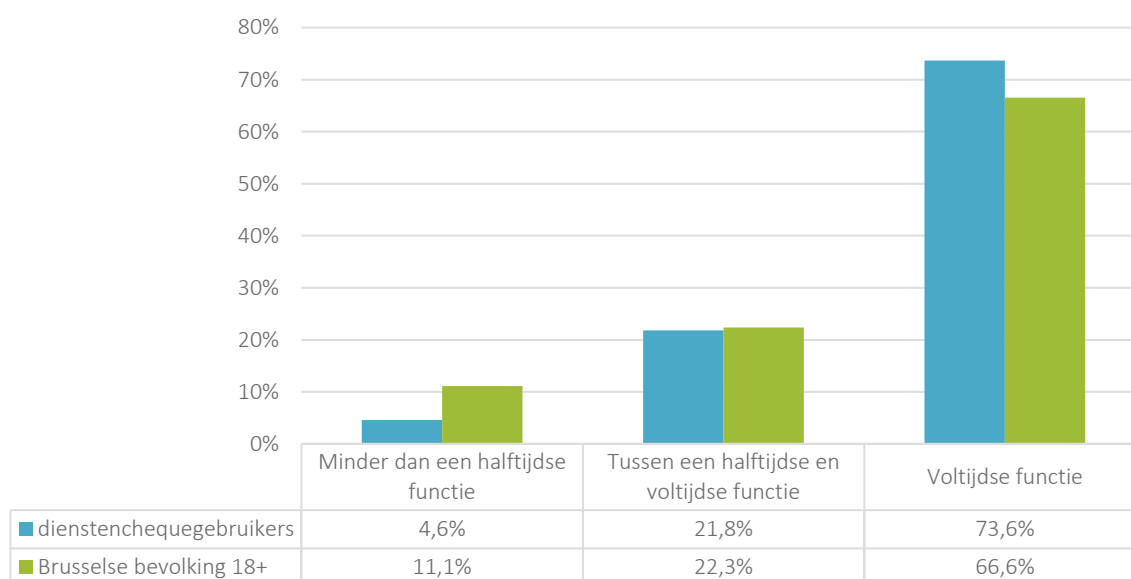
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

⁷ De volgende categorieën zijn hier inbegrepen: uitgaande grensarbeiders, personen die in België werken voor een organisatie die niet-bijdrageplichtig is aan de Belgische sociale zekerheid, internationale ambtenaren en diplomaten, geschorste werkzoekenden, senioren wier partner een gezinspensioen ontvangt, enz.

De grote meerderheid van de Brusselse dienstenchequegebruikers werkt voltijds

Onder de werkende dienstenchequegebruikers, werkt 73,6% voltijds. De deeltijds werkende dienstenchequegebruikers blijven een minderheid (21,8% werkt minstens halftijds en 4,6% werkt minder dan halftijds). Bovendien, vergeleken met de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder, zijn de voltijds werkende dienstenchequegebruikers oververtegenwoordigd (73,6% versus 66,6%) en de minder dan halftijds werkende dienstenchequegebruikers ondervertegenwoordigd (4,6% versus 11,1%). Uit deze analyse blijkt dus duidelijk dat de vereniging van werk en privéleven een belangrijke doelstelling is van het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 35: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en actieve Brusselse bevolking, ingedeeld naar het arbeidsregime



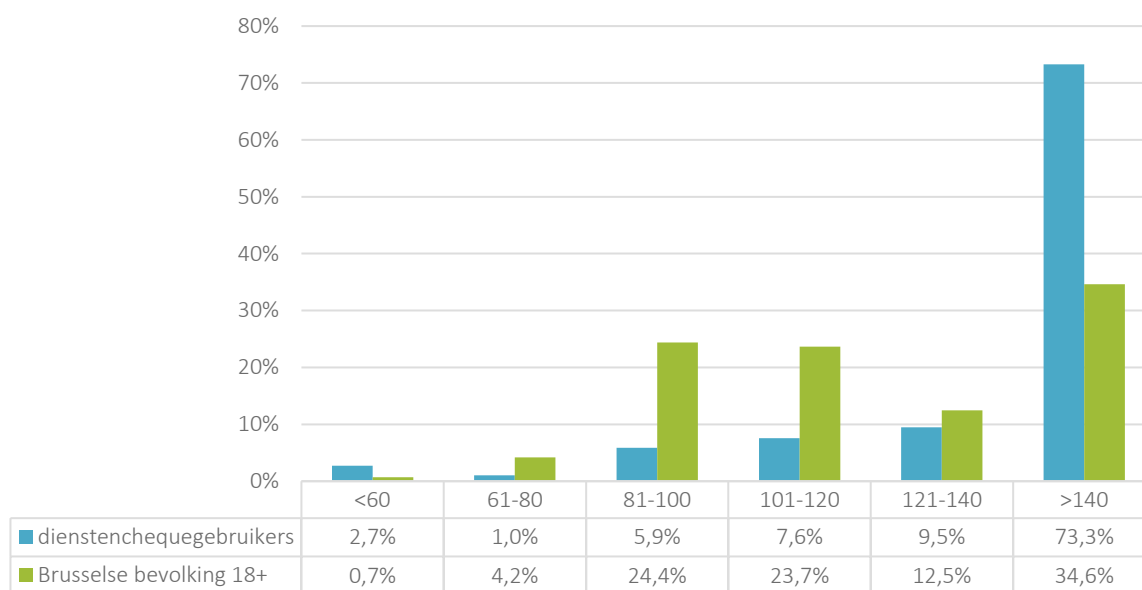
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.7 Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

De dienstenchequegebruikers hebben gemiddeld een hoger loon dan de Brusselse bevolking

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 (73,3%) een gemiddeld bruto dagloon heeft van meer dan € 140 (of € 3.080 bruto/maand), terwijl maar 34,6% van de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder 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 belangrijke factor is bij de beslissing om dienstencheques te gebruiken.

Figuur 36: Brusselse dienstenchequegebruikers in 2019 en Brusselse bevolking, ingedeeld naar het gemiddeld dagloon



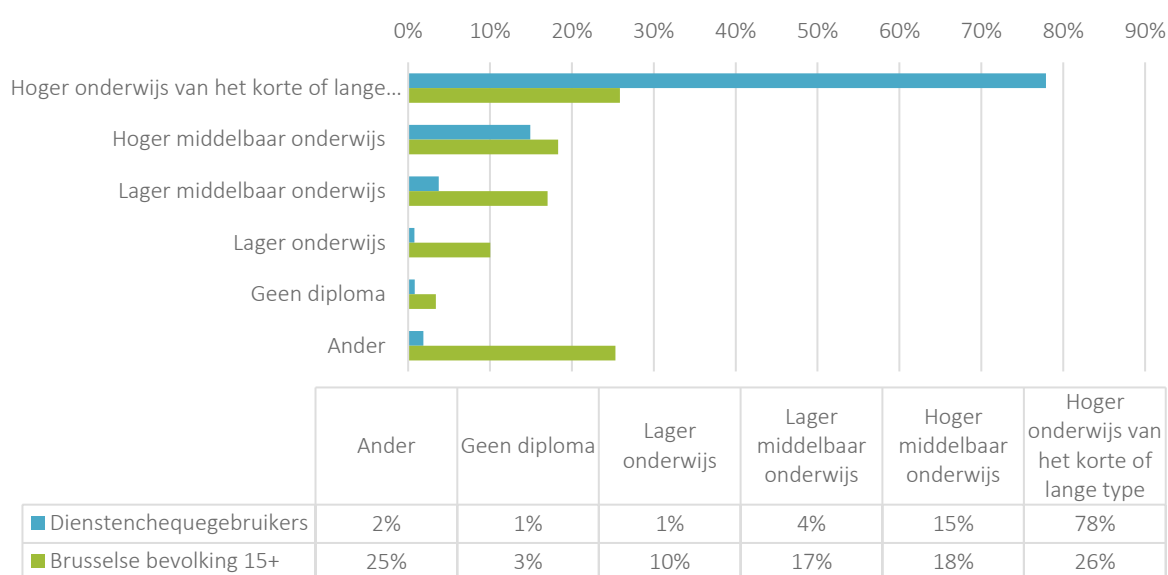
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2017 (laatste beschikbare gegevens)

5.2.8 Opleidingsniveau van de dienstenchequegebruikers

Het gemiddelde opleidingsniveau van de dienstenchequegebruikers is verhoudingsgewijs hoger dan dat van de Brusselse bevolking

Volgens de onderstaande figuur en de bij de dienstenchequegebruikers gevoerde enquête, ligt het opleidingsniveau van de Brusselse gebruikers gemiddeld een stuk hoger dan dat van de Brusselse bevolking op 1 januari 2019. 78% van de Brusselse gebruikers heeft namelijk een universitair diploma of diploma hoger onderwijs behaald, tegenover slechts 22% van de Brusselse bevolking. Omgekeerd, heeft maar 6% van de dienstenchequegebruikers geen diploma hoger secundair onderwijs, terwijl maar liefst 30% van de Brusselse bevolking zich in die situatie bevindt. Opgemerkt wordt dat het opleidingsniveau van de partners van de dienstenchequegebruikers min of meer identiek is.

Figuur 37: Niveau van het diploma van dienstenchequegebruikers



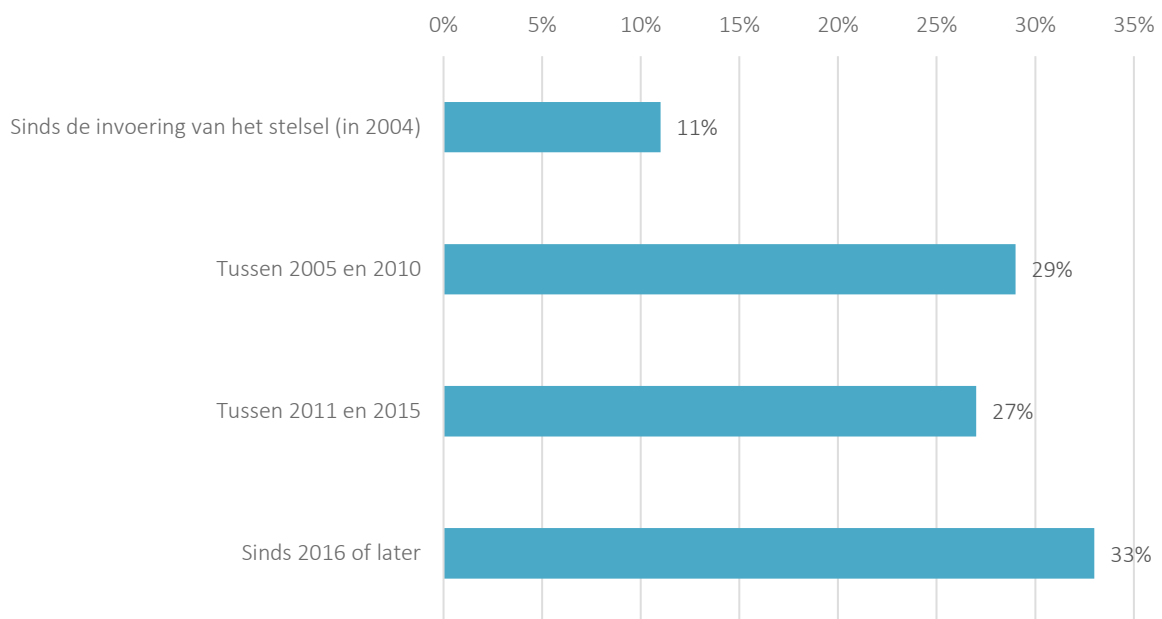
Bron: IDEA Consult op basis van de enquête bij de gebruikers (n= 2.000) en Statbel (2019)

5.2.9 Anciënniteit van de gebruikers in het Brussels stelsel van de dienstencheques

33% van de Brusselse gebruikers is pas na de regionalisering van het stelsel dienstencheques beginnen kopen

De onderstaande figuur bekijkt hoe lang de Brusselse gebruikers het stelsel van de dienstencheques al gebruiken, hun zogenaamde 'anciënniteit', op basis van de gegevens van de gebruikersenquête. Uit deze gegevens blijkt dat 33% van de gebruikers pas tot het stelsel is toegetreden na de regionalisering. Dit toont duidelijk dat het Brussels stelsel van de dienstencheques aantrekkelijk blijft. 11% gebruikt de dienstencheques sinds het stelsel werd ingevoerd in 2004 en nog eens 29% kan als oudgediende worden beschouwd, gezien ze al minstens sinds 2010 en sommigen al vanaf 2005 dienstencheques gebruiken.

Figuur 38: Anciënniteit van de Brusselse gebruikers in het stelsel van de dienstencheques



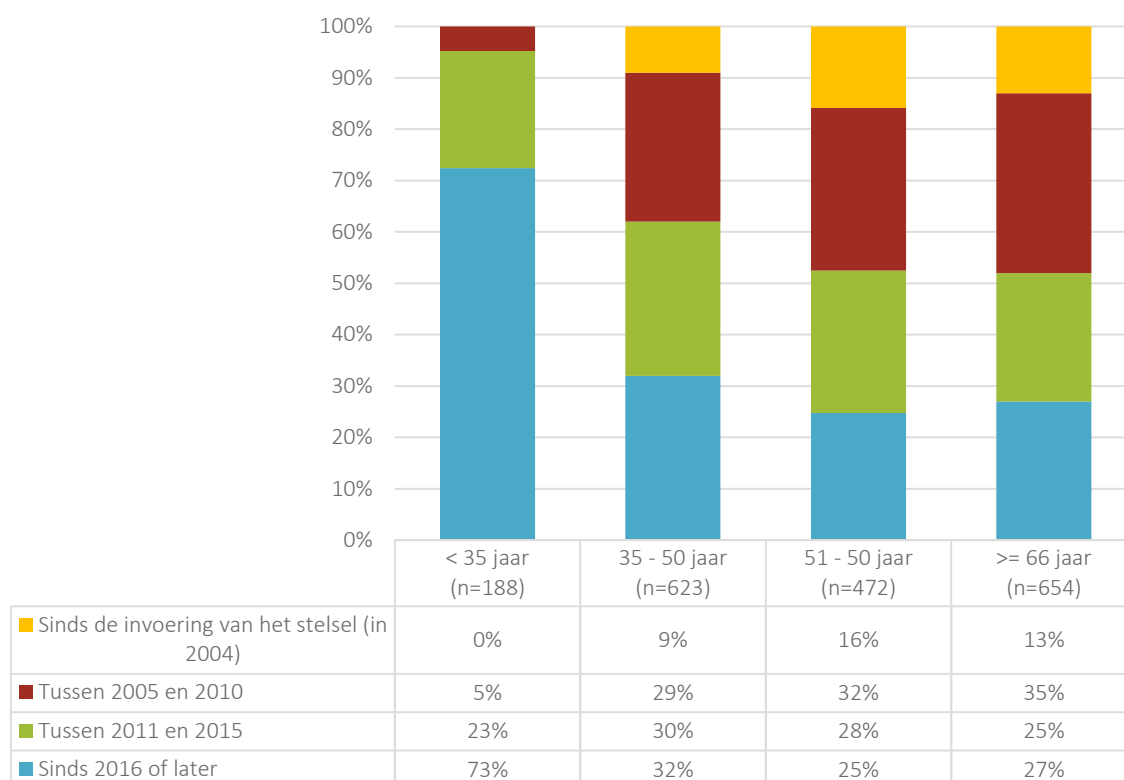
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,807)



73% van de gebruikers jonger dan 35 jaar gebruikt de dienstencheques pas sinds 2016

De anciënniteit van de Brusselse gebruikers in het stelsel van de dienstencheques verschilt logischerwijze volgens de leeftijd van de gebruikers. De onderstaande figuur toont een duidelijke kloof tussen de gebruikers jonger dan 35 jaar en de anderen in termen van anciënniteit. Zo gebruikte slechts 5% van de groep jonger dan 35 jaar al dienstencheques voor 2011, terwijl dit in de groep tussen 35 en 50 jaar 37% en bij de gebruikers boven 50 jaar 48% is. Bovendien gebruikt de overgrote meerderheid van de gebruikers onder de 35 jaar (73%) de dienstencheques pas sinds de regionalisering van het stelsel in 2016, wat helemaal niet het geval is voor de oudere gebruikers.

Figuur 39: Anciënniteit in het stelsel van de dienstencheques, volgens leeftijd van de gebruikers



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,744)

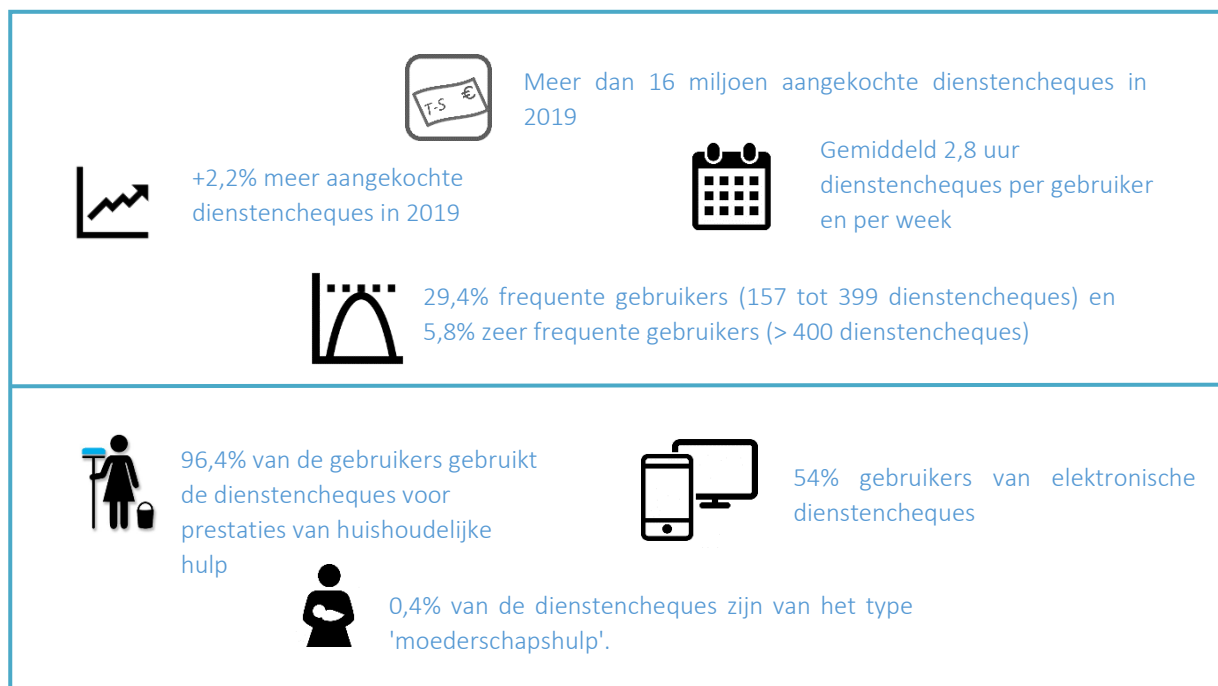
Op basis van deze laatste vaststelling en rekening houdend met de ondervertegenwoordiging van gebruikers jonger dan 35 jaar in ons onderzoek van de Brusselse dienstenchequegebruikers, valt te vermoeden dat de gemiddelde anciënniteit van de Brusselse gebruikers in het stelsel van de dienstencheques zoals voorgesteld in Figuur 38, lichtjes overschat is.



6 / Aangekochte dienstencheques

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal aangekochte dienstencheques en de kenmerken ervan, op basis van de gegevens van Sodexo en bepaalde bijkomende profielgegevens, verzameld via een enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers. De bronnen van onze gegevens worden duidelijk vermeld. De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste informatie en gegevens van dit hoofdstuk.

Figuur 40: Aantal en kenmerken van de in 2019 aangekochte Brusselse dienstencheques



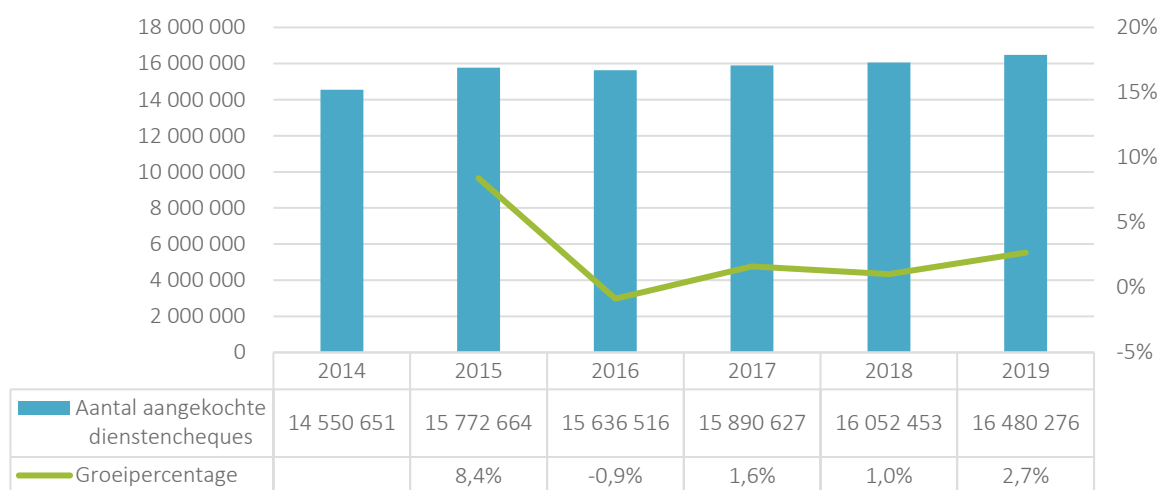
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en de enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers

6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

Stijging van het aantal in 2019 aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2014 en 2019. De jaarlijkse stijging van het aantal aangekochte dienstencheques vastgesteld in 2017 (+1,6%) en 2018 (+2,2%) wordt in 2019 bevestigd (+2,2%). Gelet op de stijging van het aantal gebruikers in 2017 (+3,1%), 2018 (+2,5%) en 2019 (+3,2%), hadden we echter een grotere stijging van het aantal aangekochte dienstencheques verwacht. Het is dus belangrijk hierna te focussen op de evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker.

Figuur 41: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2019)



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

Lichte daling van de gebruiksfrequentie van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds 2017

In de onderstaande tabel stellen we een lichte daling vast van de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques sinds 2017, wat kan verklaren waarom het aantal aangekochte dienstencheques minder gestegen is dan het aantal gebruikers. Terwijl in 2017 gemiddeld 150 dienstencheques per gebruiker werden aangekocht (wat overeenstemt met 2,9 uur per week), is dit cijfer in 2019 147 dienstencheques per gebruiker (wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur per week).

Tabel 2: Gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruiker

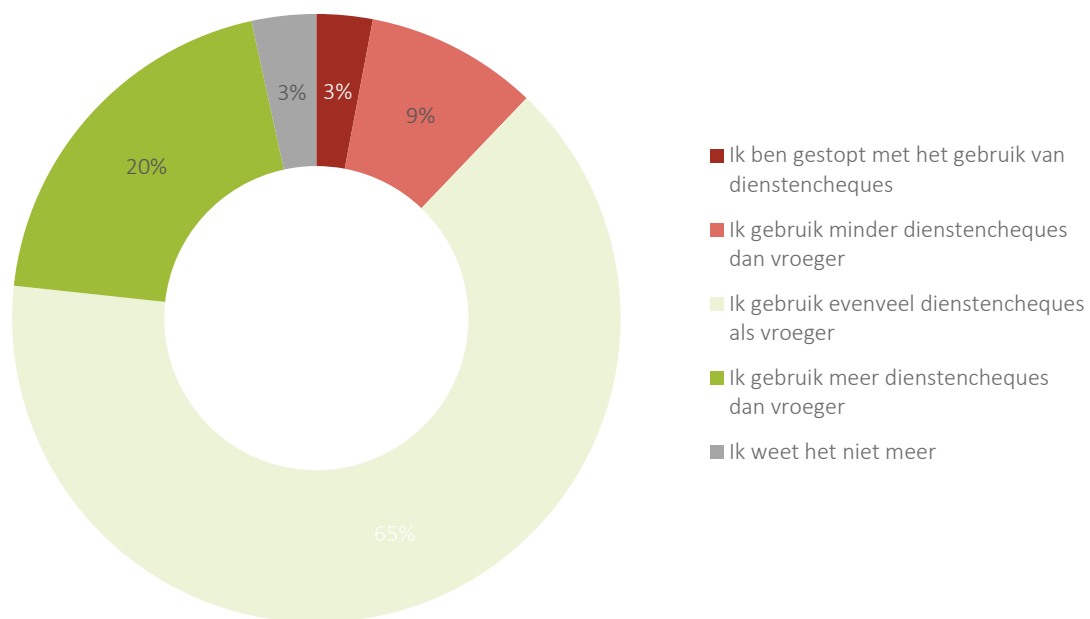
	2017		2018		2019	
	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uur per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uur per week	Gemiddeld aantal aangekochte cheques	Aantal uur per week
<35	97	1,9	95	1,8	97	1,9
35-64	162	3,1	161	3,1	160	3,1
>= 65 jaar	146	2,8	144	2,8	144	2,8
Totaal	150	2,9	147	2,8	147	2,8

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

20% van de gebruikers verklaart zijn gebruik van dienstencheques in de voorbije 3 jaar te hebben verhoogd

Als we kijken naar de gegevens van de enquête bij de dienstenchequegebruikers in de onderstaande figuur, zien we dat slechts 12% zijn aankopen van dienstencheques tussen 2017 en 2019 heeft verminderd, waarvan 3% zijn gebruik van dienstencheques volledig heeft stopgezet om zijn huishoudelijke taken zelf uit te voeren, terwijl 65% verklaart zijn dienstenchequegebruik niet te hebben gewijzigd, en 20% zijn gebruik zelfs heeft verhoogd.

Figuur 42: Evolutie van het dienstenchequegebruik tussen 2017 en 2019 volgens de gebruikersenquête



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 2,000)

De gebruikers halen drie hoofdredenen aan voor hun verminderd dienstenchequegebruik (zie figuur in bijlage):

- ▶ 42% heeft minder of helemaal geen hulp meer nodig om bepaalde taken uit te voeren;
- ▶ 33% verklaart dat zijn persoonlijke situatie is veranderd (verhuizing, echtscheiding, meer tijd beschikbaar, enz.);
- ▶ 23% wil of kan niet meer zoveel geld uitgeven aan de aankoop van dienstencheques.

De andere redenen die worden genoemd zijn de te hoge aankoopprijs (9%), de te lage belastingvermindering (12%) en, in mindere mate, de kwaliteit van de dienstverlening (3%) en de extra kosten aangerekend door de dienstenchequeonderneming (2%). 6% van de respondenten heeft het antwoord "Andere" aangekruist om meer specifieke redenen aan te geven, zoals de te lange of te regelmatige afwezigheid van hun dienstenchequehuishoudhulp, het te beperkt aantal dienstencheques dat ze kunnen kopen, de te korte geldigheidsduur van de dienstencheques⁸ of de administratieve rompslomp van het stelsel.

Ten slotte hebben verschillende gebruikers in het vrije opmerkingenvak gewezen op nog twee bijkomende factoren: sommigen werden geconfronteerd met de onmogelijkheid om de aangekochte dienstencheques te

⁸Ter informatie: 1% van de aangekochte dienstencheques is in 2019 vervallen.

gebruiken (of terugbetaling te verkrijgen), ondanks de bestaande procedures, en anderen vermelden het feit dat ze graag tussenkomsten van kortere duur zouden willen.

“Driemaal zijn mijn dienstencheques verloren gegaan en heb ik ze dus niet ontvangen (+ € 300) en ik heb nooit antwoord gekregen op mijn vragen om onderzoek/klacht.”

“Ik vind het niet kunnen dat niet-gebruikte dienstencheques na 6 maanden vervallen.”

“Als bewoner van een tweepersoons appartement, vind ik 3 uur om de 2 weken veel, 2 uur lijkt me meer geschikt.”

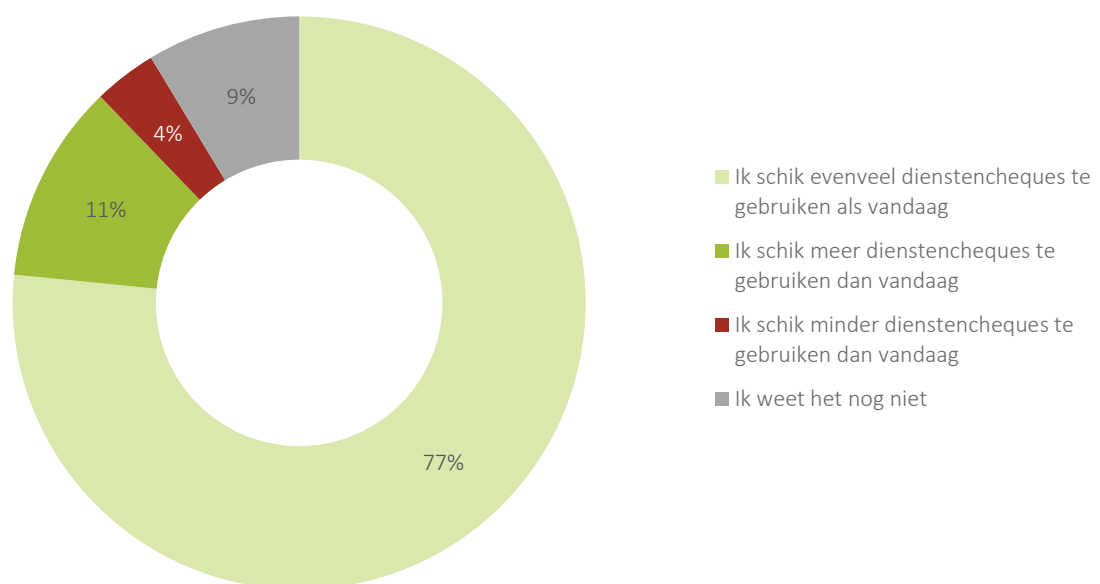
“Ik heb iemand nodig gedurende 2 uur per week, niet minimaal 3 uur.”

Verklaringen uit de gebruikersenquête

88% van de gebruikers schikt in de komende 3 jaar meer of evenveel dienstencheques te gebruiken als vandaag

De enquête bij de Brusselse dienstenchequegebruikers geeft een zicht op het voorgenomen dienstenchequegebruik in de komende drie jaar. Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, verklaart slechts 4% van de gebruikers zijn dienstenchequegebruik in de toekomst te willen verminderen. Het is echter mogelijk dat dit percentage later naar boven toe wordt bijgesteld, aangezien toch 9% van de respondenten nog niet weet hoe zijn dienstenchequegebruik zal evolueren. 11% is vast van plan om zijn gebruik in de komende jaren op te voeren. Het betreft vooral de gebruikers jonger dan 35 jaar, aangezien 30% van hen verklaart zijn dienstenchequegebruik te willen verhogen (zie figuur in bijlage).

Figuur 43: Verwachte evolutie van het dienstenchequegebruik in de komende 3 jaar



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,942)

35% van de Brusselse dienstenchequegebruikers gebruikten in 2019 meer dan 156 dienstencheques

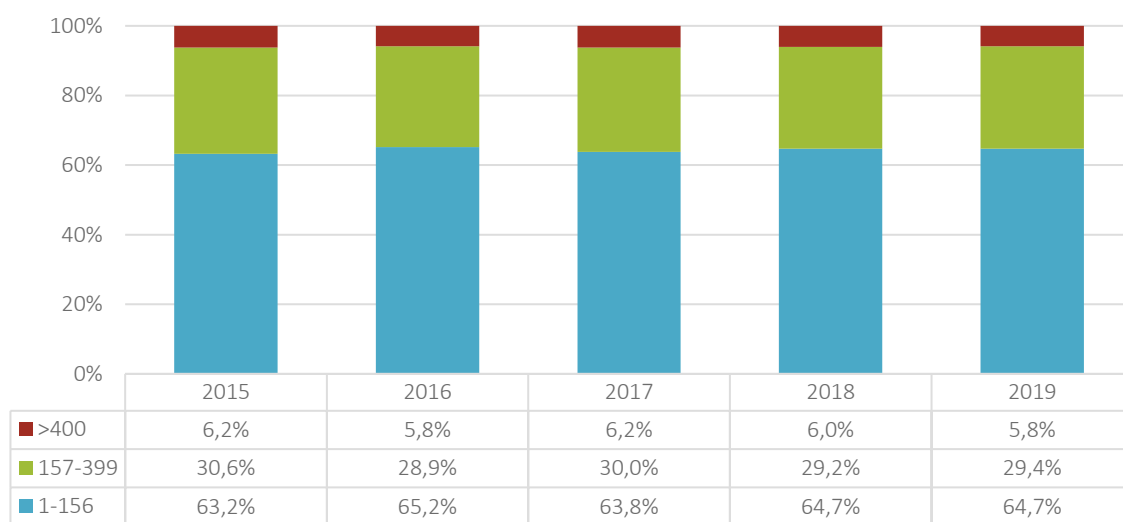
De dienstenchequegebruikers kunnen per kalenderjaar maximaal 500 dienstencheques bestellen. De eerste 400 kosten € 9 en de laatste 100 kosten € 10⁹. Bovendien genieten de Brusselse gebruikers sinds 1 januari 2016 van een belastingvermindering van € 1,35 per stuk voor de eerste 156 aangekochte dienstencheques. Zo kost een dienstencheque van € 9 na de belastingaftrek effectief € 7,65¹⁰. In deze sectie focussen we op de frequente en zeer frequente dienstenchequegebruikers, d.w.z. de gebruikers die respectievelijk meer dan 156 en 400 dienstencheques gebruiken.

De onderstaande figuur toont de indeling van de gebruikers naar het aantal gebruikte dienstencheques. In 2019 gebruikt bijna 65% van de Brusselse dienstenchequegebruikers minder dan 157 dienstencheques. Overigens is het interessant op te merken dat meer dan een derde van de gebruikers frequente gebruikers zijn: 29,4% van de gebruikers kocht tussen 157 en 399 dienstencheques aan en genoot voor het surplus dus niet de belastingaftrek. 5,8% van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques aan en betaalde voor het surplus € 10 per dienstencheque.

Zoals blijkt uit de volgende figuur, blijft het aandeel frequente gebruikers vrij stabiel in de tijd, hoewel het de voorbije twee jaar enigszins is gedaald om terug te keren naar het niveau van 2016. De veranderingen inzake belastingaftrek hebben dus a priori geen aanzienlijke impact gehad op de frequente gebruikers die voor het surplus van de bestelde dienstencheques deze voordelen niet genieten.

Er moet evenwel rekening worden gehouden met het feit dat, zoals eerder gezegd, sommige frequente gebruikers misschien twee gebruikersaccounts binnen hun gezin hebben geopend om de hen opgelegde limieten inzake aantal dienstencheques dat ze mogen gebruiken, te omzeilen. Dit zou betekenen dat het aantal gezinnen dat als frequente of zeer frequente gebruiker kan worden aangemerkt, hoger is dan de hier genoemde cijfers.

Figuur 44: Evolutie 2015-2019 van het aandeel van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

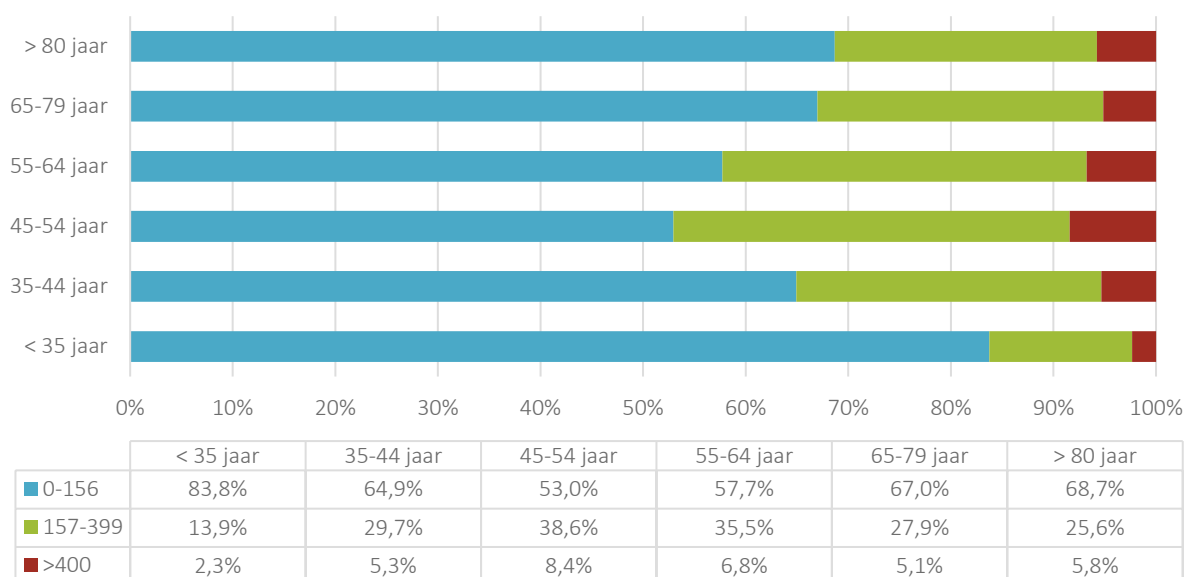
⁹ In bepaalde gevallen kan een gebruiker tot 2000 dienstencheques per jaar kopen tegen een prijs van € 9,00 per dienstencheque. Dat geldt voor: gebruikers met een handicap; gebruikers die een kind met een handicap ten laste hebben of alleenstaande ouders met minstens een kind ten laste.

¹⁰ Het is belangrijk op te merken dat de gehuwde of de wettelijk samenwonende partners beiden recht hebben op de belastingaftrek voor de dienstencheques die ze in eigen naam aankopen. Zo wijst de term gebruikers op individuen en niet op gezinnen.

De frequente gebruikers zijn tussen 45 en 64 jaar

De onderstaande figuur geeft het dienstenchequegebruik weer volgens leeftijd. Hieruit blijkt dat de frequente dienstenchequegebruikers zich hoofdzakelijk bevinden in de leeftijdscategorieën van 45 tot 54 jaar (47,0%) en 55 tot 64 jaar (42,3%). In de groep jonger dan 35 jaar zien we het minst gebruikers van meer dan 157 dienstencheques en is slechts 16,2% een frequente gebruiker. Deze bevindingen bevestigen de verschillende behoeften van de gebruikers, onder meer afhankelijk van hun leeftijd, hun gezinssituatie en hun gezondheidstoestand.

Figuur 45: Aantal in 2019 gebruikte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de Brusselse gebruikers

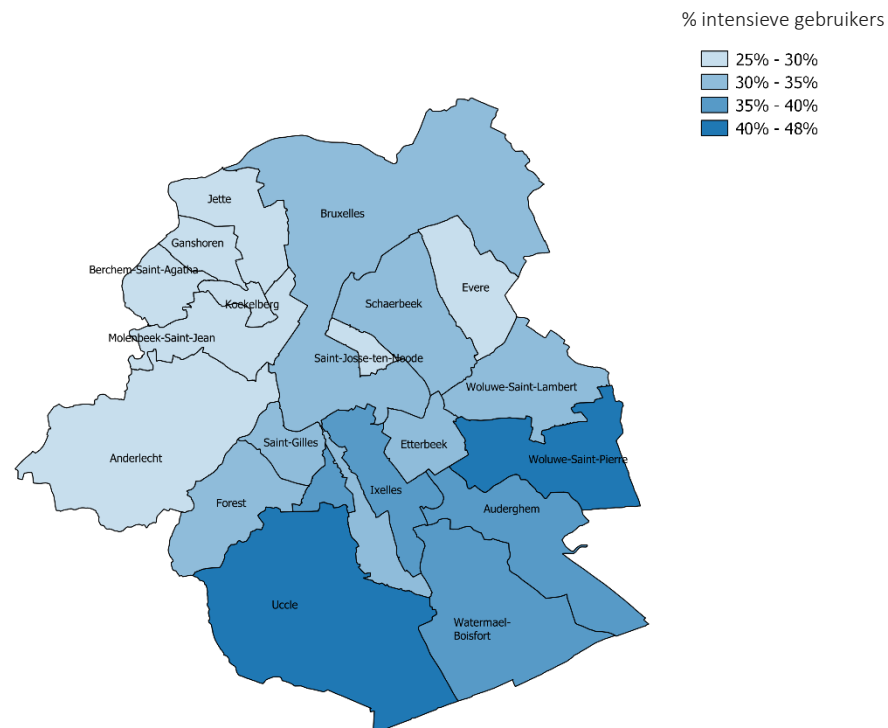


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

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) het gemiddelde van 40% overschrijdt in de gemeenten Ukkel en Sint-Pieters-Woluwe en het gemiddelde van 35% in de gemeenten Elsene, Watermaal-Bosvoorde en Oudergem. De frequente gebruikers wonen dus vaker in de rijkste gemeenten van het Gewest waar zich ook de grootste woningen bevinden. De hiervoor vermelde gemeenten tekenen namelijk een hogere welvaartsindex op dan de andere gemeenten¹¹.

Kaart 5: Percentages frequente gebruikers in 2019, ingedeeld naar de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹¹ Bron: BISA, Welvaartsindex, inkomens 2000-2017.

6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques

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

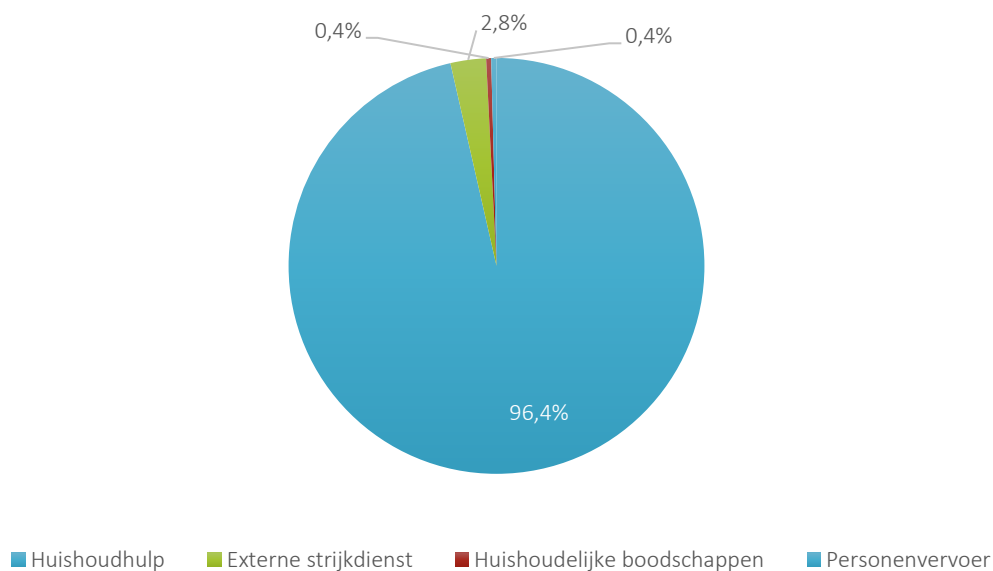
- ▶ Op het soort verrichte prestaties;
- ▶ Op het gebruik van elektronische dienstencheques;
- ▶ Op het gebruik van dienstencheques moederschapshulp.

6.2.1 Soort van de verrichte prestaties

96,4 % van de dienstencheques wordt gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, werden de meeste dienstencheques in 2019 gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp. In de dienstenchequesector vertegenwoordigen de externe strijkdiensten 2,8% 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 46: Percentage dienstenchequeprestaties in het BHG in 2019, ingedeeld naar het soort activiteit



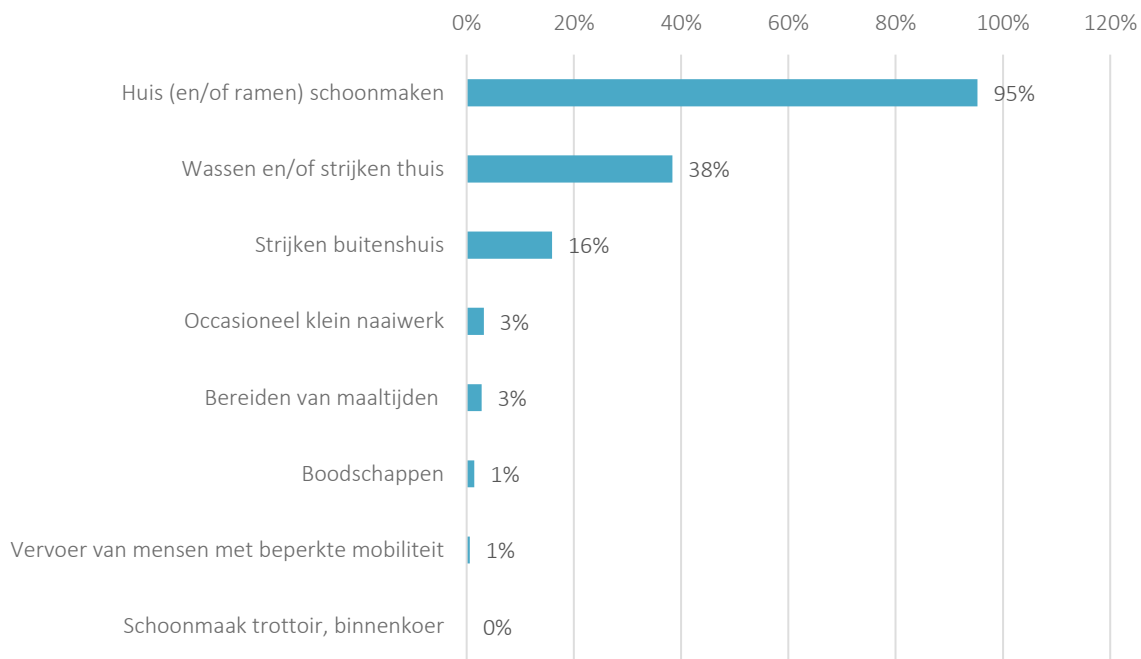
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Strijken, thuis of in een strijkcentrale, blijft populair bij de Brusselse gebruikers

Een belangrijke bedenking is echter dat de gebruikers de dienstencheques voor verschillende soorten diensten kunnen gebruiken, terwijl de beschikbare administratieve gegevens maar één soort dienst per gebruiker vermelden. Om aan dit probleem te verhelpen, hebben we in de enquête aan de gebruikers gevraagd om alle soorten diensten op te noemen waarop ze een beroep doen via het Brussels stelsel van de dienstencheques. De verkregen resultaten zijn te zien in de onderstaande figuur.

De resultaten bevestigen, wat niet verrassend is, dat 95% van de respondenten-gebruikers huishoudelijke hulp krijgen. Daarnaast blijkt wassen en strijken van kleding thuis een dienst die door veel gebruikers (38%) wordt gevraagd, een activiteit die dus een niet te verwaarlozen dienst vertegenwoordigt. De derde activiteit waar een aanzienlijk aantal gebruikers om vraagt (16%) is het strijken buitenshuis.

Figuur 47: % gebruikers per toegestane soort activiteit in het Brussels stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1.942)

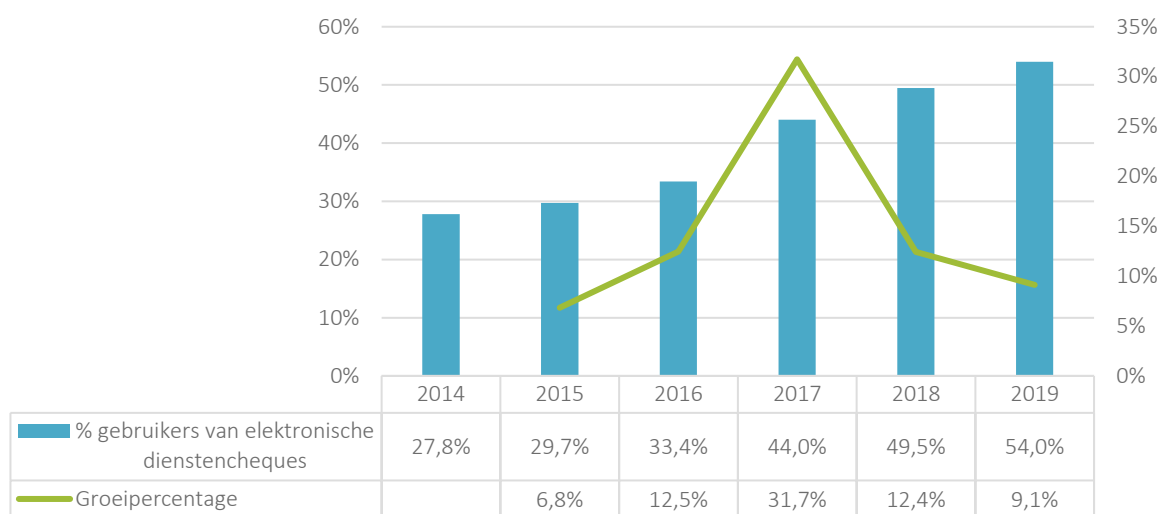


6.2.2 Gebruik van de elektronische dienstencheques

Forse stijging van de gebruikers van elektronische dienstencheques: 54% van de Brusselse dienstenchequegebruikers deed in 2019 een beroep op elektronische dienstencheques

De onderstaande figuur toont het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun evolutie sinds 2014, toen slechts 27,8% van de dienstenchequegebruikers elektronische cheques gebruikte. Dit percentage gaat al jaren in stijgende lijn en vertoonde een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (groei van 31,7%). In 2019 doet meer dan de helft (54%) van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een beroep op elektronische dienstencheques.

Figuur 48: Evolutie van het percentage elektronische dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest



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

In termen van het aantal aangekochte dienstencheques, is het aandeel van de elektronische dienstencheques opmerkelijk gestegen, van 41,6% in 2017 tot 52,0% in 2019, of een groei van 25%.

Twee factoren zijn bepalend voor deze opwaartse trend. Enerzijds sporen steeds meer dienstenchequeondernemingen hun klanten aan om elektronische dienstencheques te gebruiken omdat er minder kosten aan verbonden zijn dan aan de papieren dienstencheque: het beheer van de papieren dienstencheque betekent een grotere administratieve werklast voor het sorteren en boeken van de dienstencheques alsook meer kosten voor het vervoer van de cheques naar Sodexo (wat een groter risico inhoudt van verlies van de dienstencheques). Anderzijds heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, sinds de regionalisering van het stelsel van de dienstencheques, naar het voorbeeld van zijn Vlaamse tegenhanger, beslist om het gebruik van elektronische dienstencheques actief te stimuleren (bijvoorbeeld door het elektronisch systeem te promoten bij de lancering van de nieuwe overheidsopdracht in 2019), met name om de kosten van het stelsel voor de overheid te drukken. Terwijl het aandeel van de elektronische dienstencheques in Vlaanderen in 2016 al hoog was (48% van de aangekochte dienstencheques en 41% van de gebruikers), is dat in 2017 nog opmerkelijk gestegen tot 49,9% van de gebruikers en 53,3% van de aangekochte Vlaamse dienstencheques¹². Deze gegevens bevestigen een gemeenschappelijke trend in de twee gewesten, namelijk een groeiend beroep op elektronische dienstencheques; in het Waals Gewest bleef het aandeel gebruikers van elektronische dienstencheques in 2017 lager (36,9%).

¹² Volgens het jaarrapport dienstencheques 2017-2019.

De jongste gebruikers gebruiken vaker elektronische dienstencheques

Het gebruik van elektronische dienstencheques is sterk gebonden aan de leeftijd van de gebruikers. Zo blijkt uit de onderstaande tabel dat 77,2% van de gebruikers onder de 35 jaar elektronische dienstencheques gebruikt, terwijl dit aandeel veel lager ligt bij de gebruikers van 65 tot 79 jaar (31,9%) en bij de 80-plussers (18,6%).

In vergelijking met 2017 en 2018 is het aandeel van de gebruikers van elektronische dienstencheques in alle leeftijdscategorieën opmerkelijk gestegen. Het is interessant op te merken dat de oudste gebruikers de grootste groeicijfers optekenen (groei van 14,8% voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar en 19,8% voor de 80-plussers). Omdat deze laatsten minder vaak elektronische dienstencheques gebruiken, is de stijging die alle leeftijdscategorieën optekenen, dus meer uitgesproken in deze twee categorieën.

Tabel 3: Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd

	2016		2017		2018		2019		Groeipercentage 2018-2019
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	8 038	52,6%	10 318	66,2%	11 972	72,1%	13 602	77,2%	13,6%
Tussen 35 en 44 jaar	12 166	44,9%	14 532	56,9%	16 389	63,3%	18 002	68,3%	9,8%
Tussen 45 en 54 jaar	8 089	35,7%	9 948	46,4%	11 519	52,3%	12 911	57,0%	12,1%
Tussen 55 en 64 jaar	4 646	28,7%	5 784	37,4%	6 686	41,9%	7 566	45,9%	13,2%
Tussen 65 en 79 jaar	2 848	17,8%	3 843	24,1%	4 665	28,4%	5 356	31,9%	14,8%
> 80 jaar	950	9,5%	1 267	13,0%	1 542	15,7%	1 848	18,6%	19,8%
Totaal	36 737	34,2%	45 692	43,0%	52 773	49,5%	59 285	54,0%	12,3%

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

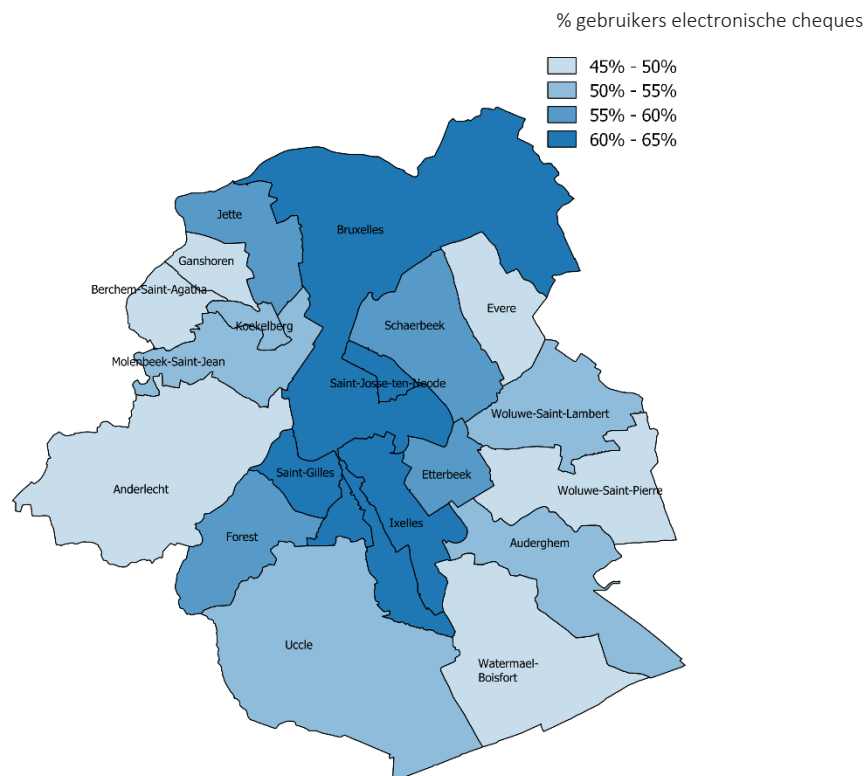


Het gebruik van elektronische dienstencheques per gemeente weerspiegelt hun demografische structuur

De onderstaande kaart toont het gebruikpercentage van de elektronische dienstencheques per gemeente. We stellen vrij grote verschillen tussen de gemeenten vast, met gebruikpercentages die variëren tussen 45% en 65%. De gemeenten Sint-Gillis, Sint-Joost-ten-Node, Brussel en Elsene onderscheiden zich met een gebruikpercentage van elektronische dienstencheque van meer dan 60%, terwijl de gemeenten Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Sint-Pieters-Woluwe, Evere en Watermaal-Bosvoorde een gebruikpercentage optekenen tussen 45% en 50%.

Deze verschillen weerspiegelen echter vooral de structuur van de verschillende leeftijdscategorieën in elke gemeente. Terwijl er heel weinig 65-plussers aanwezig zijn in de gemeenten Sint-Gillis (13%), Sint-Joost-ten-Node (13%), Brussel (16%) en Elsene (15%), is hun aandeel veel groter in de gemeenten waar de elektronische dienstencheques minder worden gebruikt zoals Sint-Agatha-Berchem (23%), Ganshoren (25%), Sint-Pieters-Woluwe (27%), Evere (23%) en Watermaal-Bosvoorde (29%)¹³.

Kaart 6: Gebruik van elektronische dienstencheques per gemeente (op basis van het totaal aantal gebruikers) in het BHG in 2019



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

¹³ BISA op 18 juli 2019.

Bijna 6 op 10 gebruikers van papieren dienstencheques stappen niet over op elektronische dienstencheques omdat ze tevreden zijn over de papieren versie

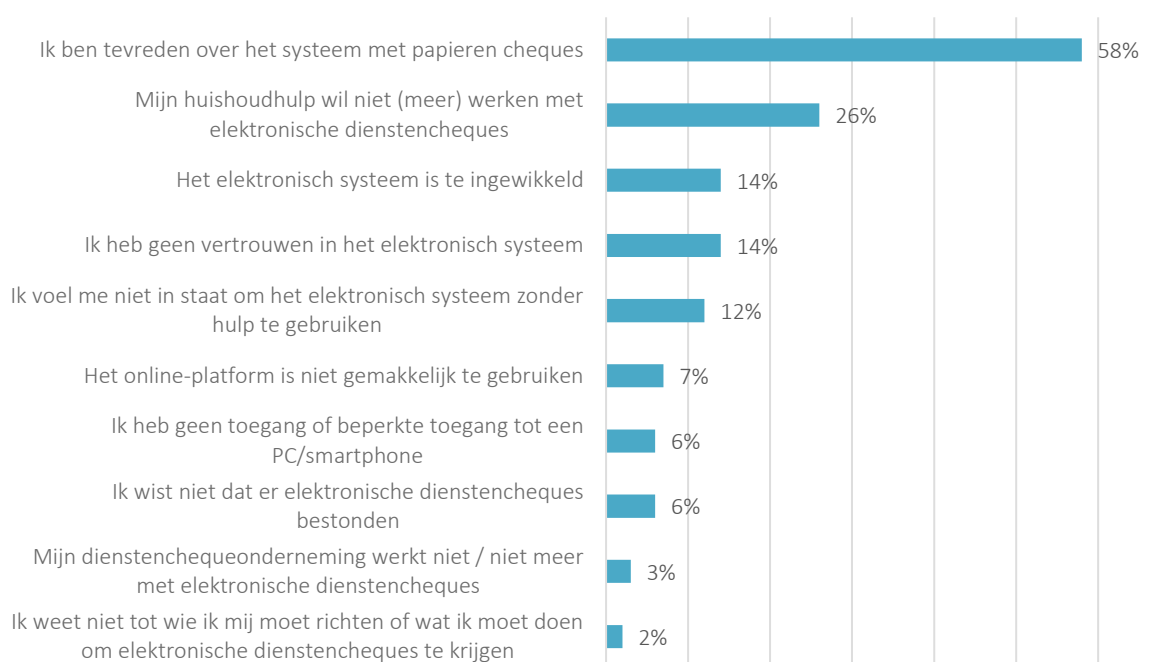
In de gebruikersenquête hebben wij de gebruikers van papieren dienstencheques gevraagd naar de redenen waarom ze geen elektronische dienstencheques gebruiken. Uit de onderstaande figuur blijkt dat de grote meerderheid van de gebruikers van papieren dienstencheques geen elektronische cheques gebruikt omdat ze tevreden zijn over de papieren versie. Verder gebruikt 26% van de gebruikers van de papieren dienstencheques, de papieren versie omdat hun huishoudhulp niet met het elektronisch systeem wil werken, 14% vindt het elektronisch systeem te ingewikkeld, terwijl nog eens 14% het elektronisch systeem niet vertrouwt en 12% zich niet in staat acht om elektronische dienstencheques te gebruiken. Deze twee redenen worden goed geïllustreerd in de onderstaande verklaringen, afkomstig uit het vrije opmerkingenvak van de enquête.

"Ik zou liever elektronische dienstencheques gebruiken maar mijn huishoudhulp verkiest de papieren versie."

"Niet iedereen (ik denk met name aan ouderen) beschikt over een computer/tablet/smartphone om de elektronische dienstencheques te kunnen gebruiken."

- Commentaren uit de gebruikersenquête

Figuur 49: Redenen waarom de gebruikers van papieren dienstencheques niet overstappen op elektronische dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1.047)

6.2.3 Gebruik van de dienstencheques 'moederschapshulp'.

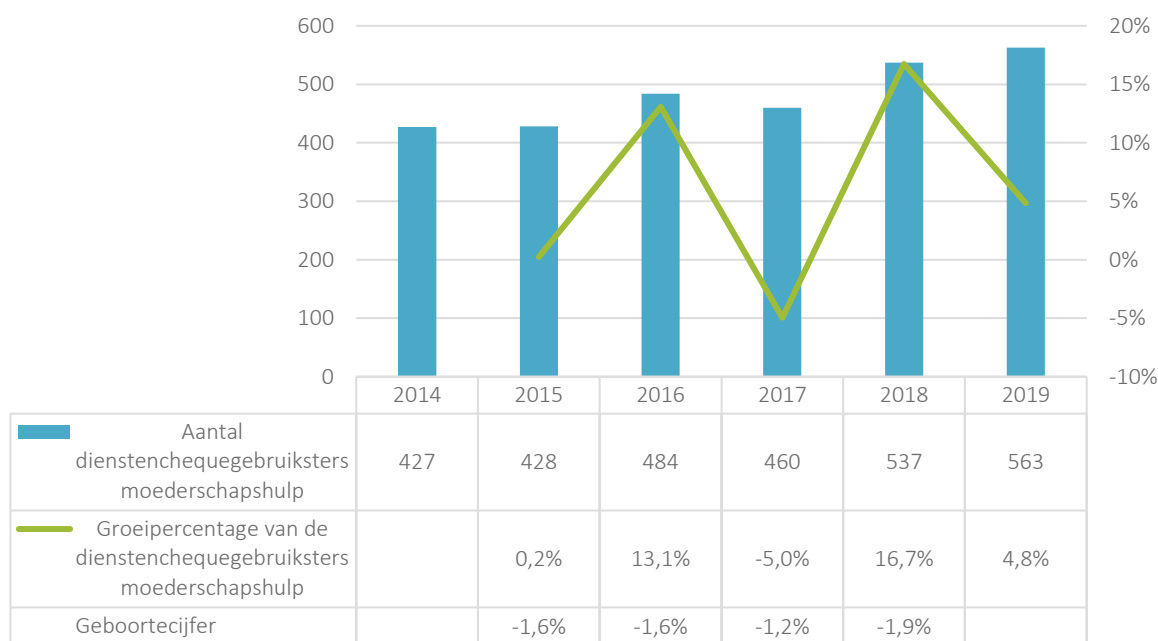
Zeër laag aantal gebruikers van de dienstencheques 'moederschapshulp'

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 2019 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 563 dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp'. Ze vertegenwoordigen een zeer gering aandeel (0,5%) van het totaal aantal Brusselse dienstenchequegebruikers.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat het aantal dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp' tussen 2017 en 2019 met 22,4% is gestegen, terwijl hun aantal tussen 2016 en 2017 met 5% was gedaald en het geboortecijfer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest al minstens sinds 2015 jaarlijks met 1 tot 2 percent afneemt. Deze trendverandering kan worden verklaard door het feit dat sinds 1 september 2017 vrouwelijke zelfstandigen niet langer een aanvraag bij hun sociaal verzekeringsfonds hoeven in te dienen, want voortaan moet het sociaal verzekeringsfonds de betrokken zelfstandigen verplicht op eigen initiatief contacteren. Deze verplichting werd ingevoerd om te vermijden dat vrouwelijke zelfstandigen door onwetendheid geen moederschapshulp genieten (Koninklijk besluit van 11 augustus 2017). Inmiddels merken we al een vertraging van het effect van deze verplichting aangezien het aantal gebruikers van de dienstencheques 'moederschapshulp' in 2019 veel minder sterk is gestegen (+4,8%) dan in 2018 (+16,7%).

Figuur 50: Evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2019)



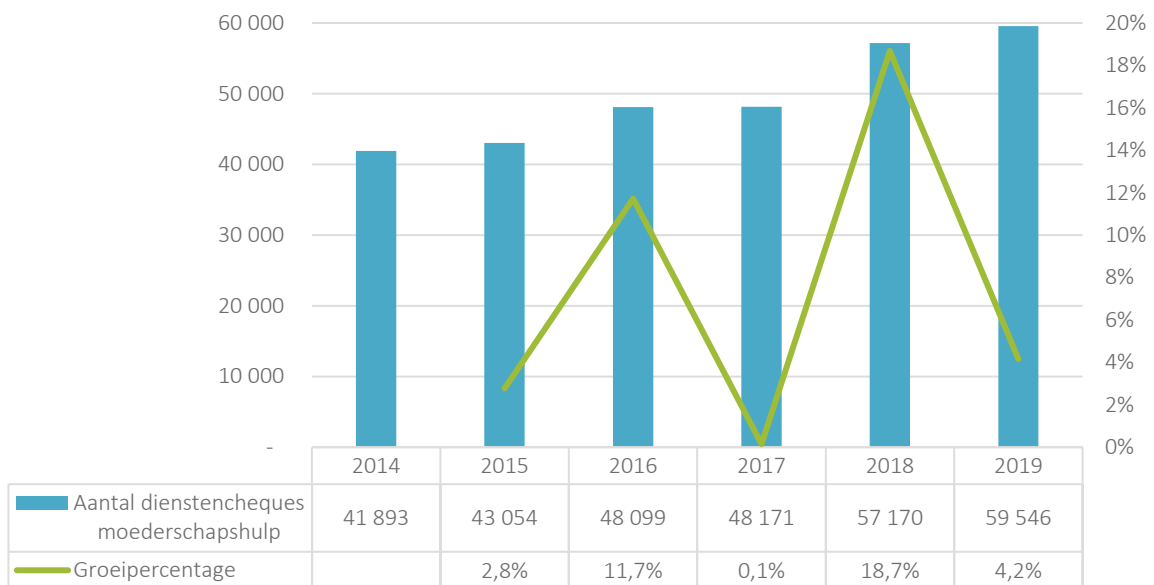
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers

De onderstaande figuur geeft het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' weer, toegekend van 2014 tot 2019. De 59.546 dienstencheques 'moederschapshulp' toegekend in 2019, vertegenwoordigen 0,4% van het totaal aantal aangekochte dienstencheques. Ter vergelijking, in 2017 bedroeg dit aandeel 0,5% in het Waals Gewest en 0,4% in het Vlaams Gewest¹⁴.

¹⁴ Bron: IDEA Consult, Evaluatie van het Waals stelsel van de dienstencheques 2016, januari 2019; Werk en sociale economie voor het Vlaams Gewest.

Het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' evolueerde van 2017 tot 2019 ongeveer in dezelfde verhoudingen als het aantal gebruikers van dienstencheques "moederschapshulp". Dat betekent dat het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' per gebruiker min of meer constant is gebleven.

Figuur 51: Evolutie van het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2019)



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





DEEL 3

Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector



1 / Inleiding

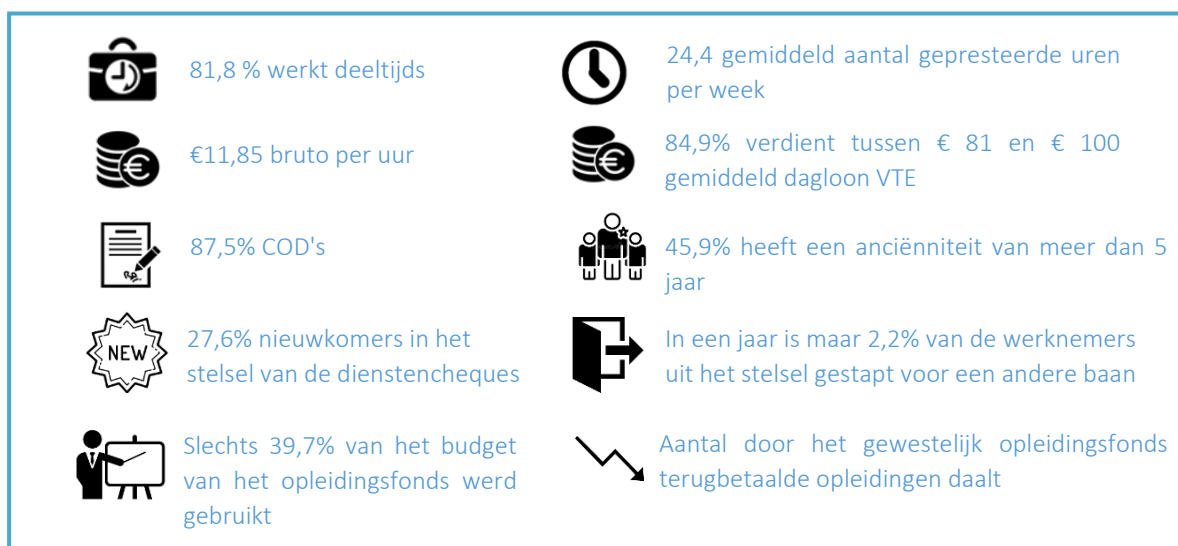
Het eerste deel van dit verslag was gewijd aan de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2019. Daarin bekeken we in detail het aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte dienstencheques.

In dit deel gaan we dieper in op de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector op basis van de beschikbare administratieve gegevens betreffende de volgende thema's:

- ▶ **Het aantal arbeidsuren** en meer bepaald het wekelijks aantal arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers, in functie van het gewest van hun woonplaats en op basis van de gegevens van de KSZ en van de RSZ.
- ▶ **Het loon** en meer bepaald het bruto uurloon en het dagloon (voor een VTE) van de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats en op basis van de gegevens van de KSZ en de RSZ.
- ▶ **De soorten arbeidsovereenkomsten:** het aandeel van de arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur en van onbepaalde duur (berekend op basis van de aangiftegegevens bij de aanwerving van de werknemer door Sodexo) onder de in 2019 tewerkgestelde werknemers door de erkende ondernemingen die actief zijn het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ▶ **De arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers** en meer bepaald hun beroepssituatie vóór en na hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques, op basis van de gegevens van de KSZ. Deze gegevens laten toe het personeelsverloop te kennen in de dienstenchequesector.
- ▶ **De opleiding van de dienstenchequewerknemers** en meer bepaald het aantal dienstenchequewerknemers dat een opleiding volgde en het aantal opleidingen dat werd terugbetaald door het Brussels gewestelijk opleidingsfonds dienstencheques.

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk voor de werknemers woonachtig in het BHG die in 2019 werkzaam waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Figuur 52: Loon- en arbeidsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam en woonachtig waren in het BHG



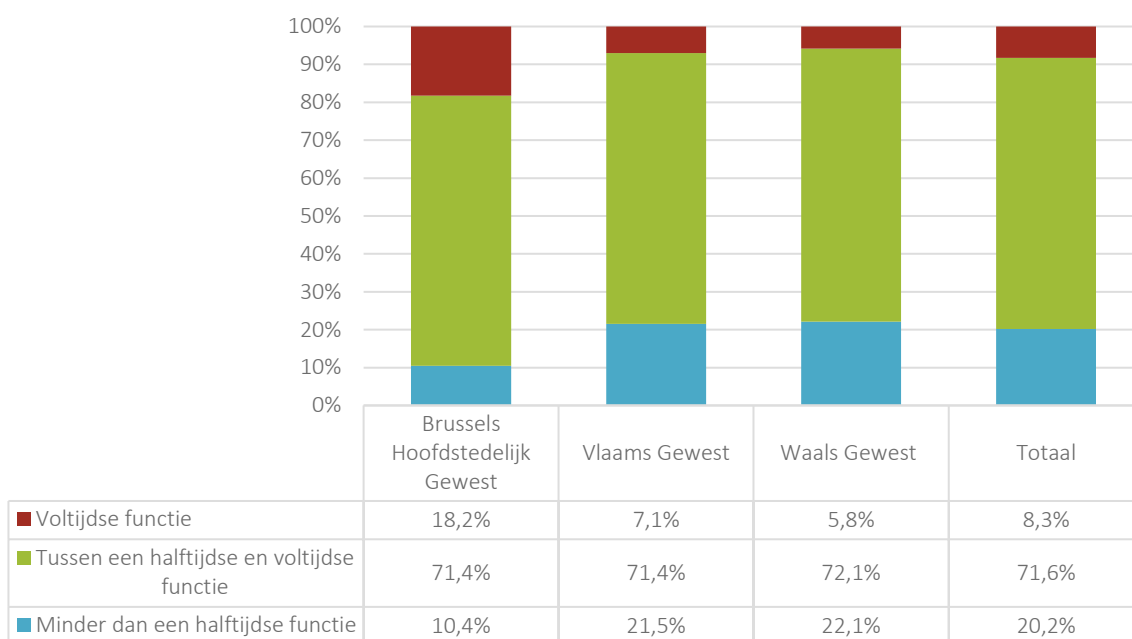
2 / Aantal arbeidsuren

Meer dan 70% van de Brusselse dienstenchequewerknemers is deeltijds tewerkgesteld maar werkt meer dan halftijds

Om het arbeidsregime van de Brusselse dienstenchequewerknemers vast te stellen, maken we hier een onderscheid tussen voltijdse banen, banen in een regime tussen halftijds en voltijds (tewerkstellingsgraad tussen 50% en 99%) en banen met minder dan een halftijds werkrooster (tewerkstellingsgraad tussen 0% en 49%).

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de meeste dienstenchequewerknemers binnen een deeltijds arbeidsregime zijn tewerkgesteld. De grote meerderheid van de Brusselse werknemers (71,4%) heeft een tewerkstellingsgraad van 50 tot 99%. 18,2% van de Brusselse werknemers werkt echter voltijds, terwijl dat onder de Vlaamse en Waalse werknemers respectievelijk 7,1% en 5,8% is. Het groter aandeel voltijdse werknemers onder de werknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd ook vastgesteld bij vorige evaluaties en kan gedeeltelijk worden verklaard door de kortere afstanden tussen werknemers en gebruikers in Brussel. Dit moet evenwel genuanceerd want de afstanden in Brussel zijn misschien korter, maar de verplaatsingen zijn er niet altijd evident.

Figuur 53: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel in 2019, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats

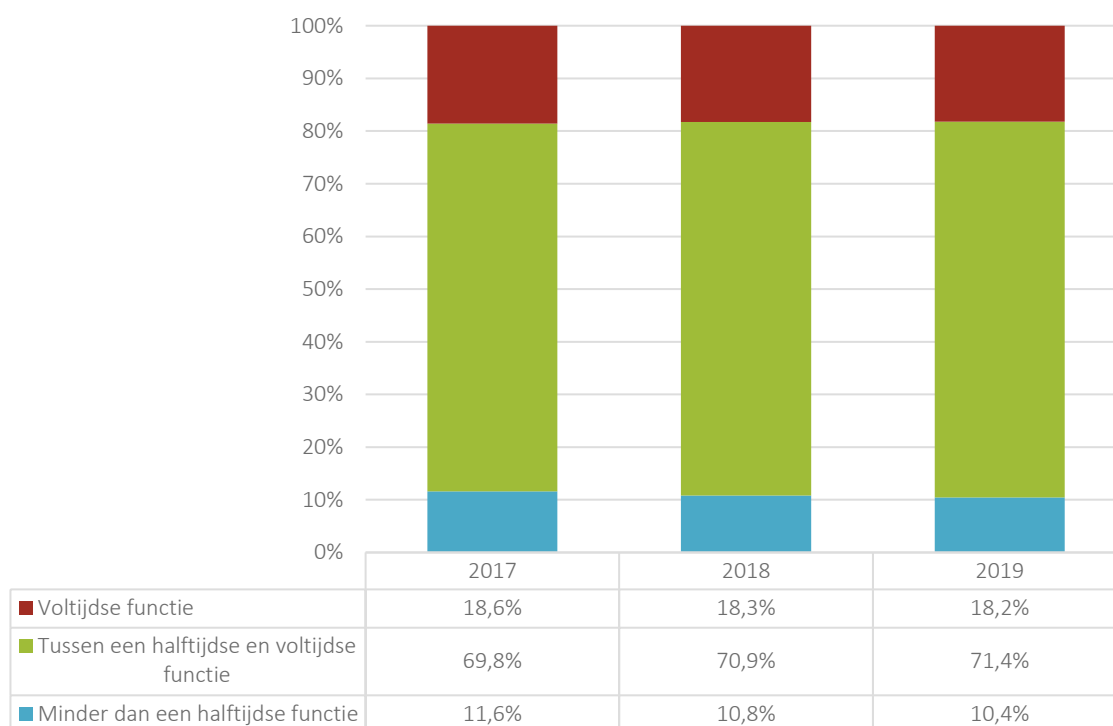


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ

Daling sinds 2017 van het aantal werknemers werkzaam en woonachtig in Brussel die minder dan halftijds werken

De onderstaande figuur bekijkt de evolutie van het arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in Brussel volgens het gewest van hun woonplaats tussen 2017 en 2019. Hieruit blijkt dat het aantal werknemers dat werkzaam en woonachtig is in Brussel met minder dan een halftijdse baan sinds 2017 afneemt, namelijk van 11,6% in 2017 naar 10,4% in 2019. Het aantal werknemers werkzaam en woonachtig in Brussel dat tussen een halftijdse en voltijdse baan heeft, is echter gestegen van 69,8 % in 2017 naar 71,4 % in 2019. Het aantal voltijdse werknemers vertoont een lichte daling, van 18,6% in 2017 naar 18,2% in 2019.

Figuur 54: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in Brussel tussen 2017 en 2019, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats



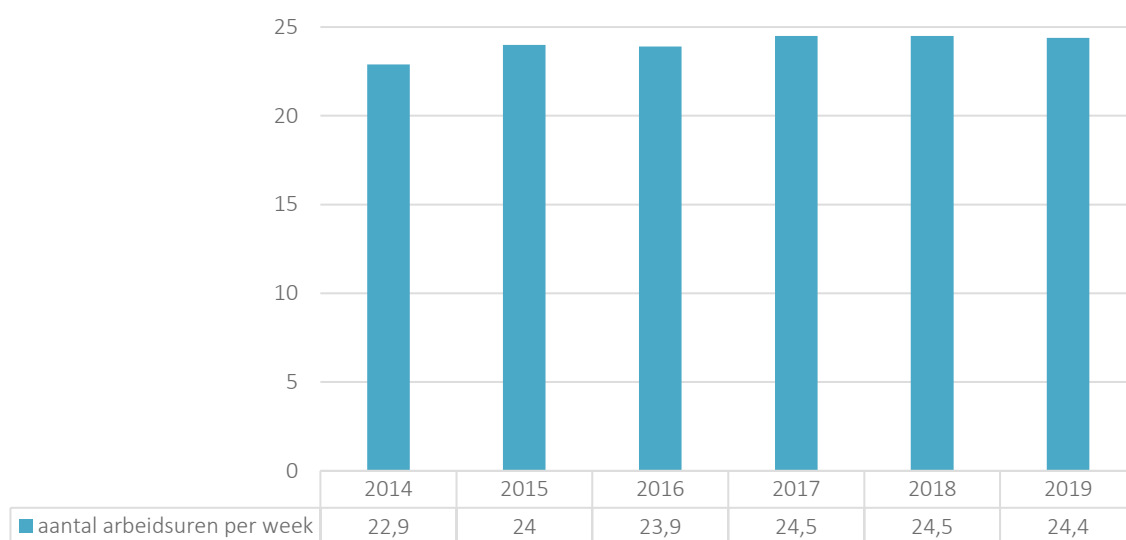
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ



Dienstenchequewerknemers presteren gemiddeld 24,4 uur per week

De onderstaande grafiek toont de evolutie tussen 2014 en 2019 van het gemiddeld aantal gepresteerde arbeidsuren door de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel. In 2019 presteerden de dienstenchequewerknemers gemiddeld 24,4 uur per week, wat een lichte daling is ten opzichte van 2018. Desondanks is dit gemiddelde hoger dan in de andere twee gewesten van het land, wat waarschijnlijk verklaard wordt door de hogere dichtheid van de gebruikerspopulatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waardoor de dienstenchequewerknemers meer dan een klant per dag kunnen hebben, wat moeilijker is in de andere twee gewesten waar deze dichtheid lager is.

Figuur 55: Evolutie van het aantal gepresteerde arbeidsuren door de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2019)



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

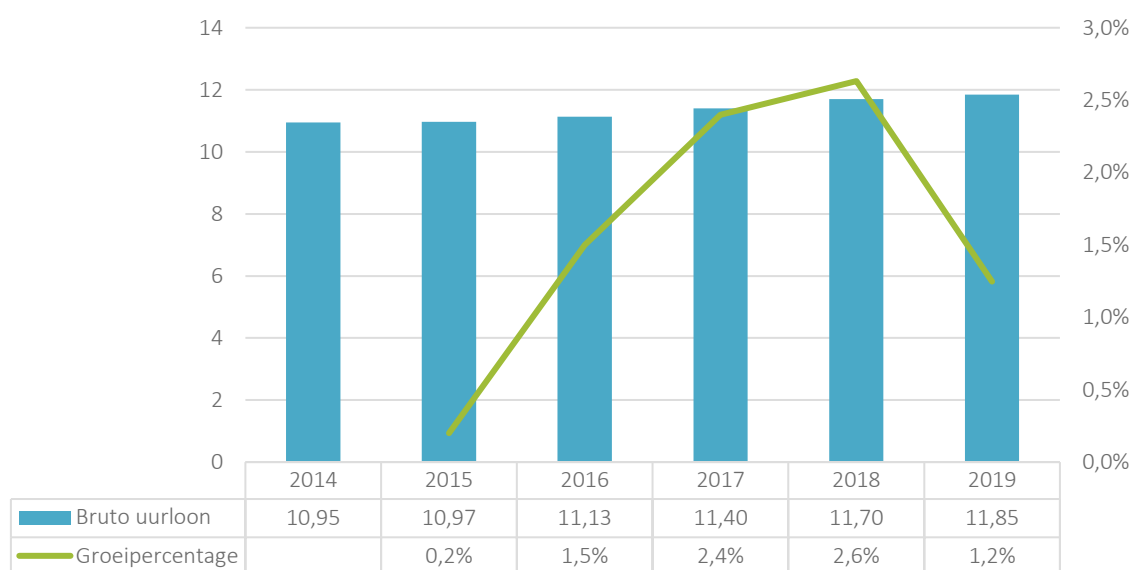
3 / Loon

Sinds 2014 tekent het bruto uurloon een gestage stijging op

In 2019 verdiende een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld € 11,85 bruto per uur. Dit uurloon tekent sinds 2014 een gestage stijging op. Tussen 2018 en 2019 steeg het met 1,2%, wat een kleinere stijging is dan in voorgaande jaren.

Merk overigens op dat het Paritair comité 322.01 sinds 1 november 2018 het bruto minimumuurloon vaststelde op € 11,04 (zonder enige anciënniteit).

Figuur 56: Evolutie van het bruto uurloon van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel



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

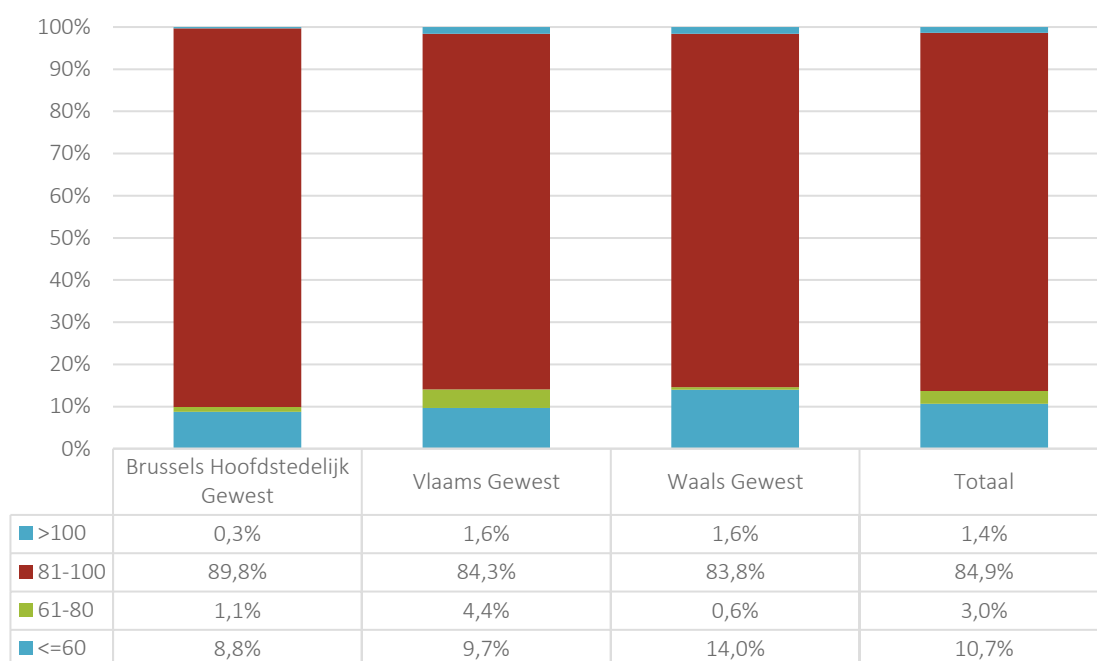
Een dienstenchequewerknemer die werkzaam en woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest verdient gemiddeld meer dan een werknemer in Vlaanderen of Wallonië

Op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, kunnen we de verdeling van de dienstenchequewerknemers volgens hun bruto dagloon onderzoeken (voor een functie in voltijds equivalent in de sector). Het blijkt dat een grote meerderheid van werknemers in het Brussels stelsel een bruto dagloon voor een VTE heeft tussen 81 en 100 euro (84,9%).

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. Zo heeft 89,8% van de werknemers die werkzaam en woonachtig zijn in Brussel een dagloon tussen 81 en 100 euro in VTE, tegenover 84,3% van de werknemers werkzaam in het Brussels stelsel maar met woonplaats in Vlaanderen en 83,8% van de werknemers in het Brussels stelsel maar met woonplaats in Wallonië. Algemeen genomen blijken de lonen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hoger te liggen dan in de andere twee gewesten¹⁵. Vermoedelijk werken meer Waalse en Vlaamse werknemers in ondernemingen gevestigd in Vlaanderen of in Wallonië die minder gunstige loonvoorwaarden aanbieden dan de Brusselse ondernemingen.

Een andere interessante vaststelling is dat 1,6% van de werknemers die woonachtig zijn in het Vlaams of Waals Gewest, een brutoloon van meer dan 100 euro hebben, terwijl dit bij de werknemers woonachtig in Brussel maar 0,3% is. Dit zou verklaard kunnen worden door de aanwezigheid in Vlaanderen en Wallonië van een aantal dienstenchequeondernemingen van wie de werknemers ressorteren onder een gunstiger paritair comité dan het PC 322.01 (bijvoorbeeld ondernemingen voor gezinshulp).

Figuur 57: Dienstenchequewerknemers werkzaam in Brussel, ingedeeld naar de daglooncategorie en het gewest van de woonplaats



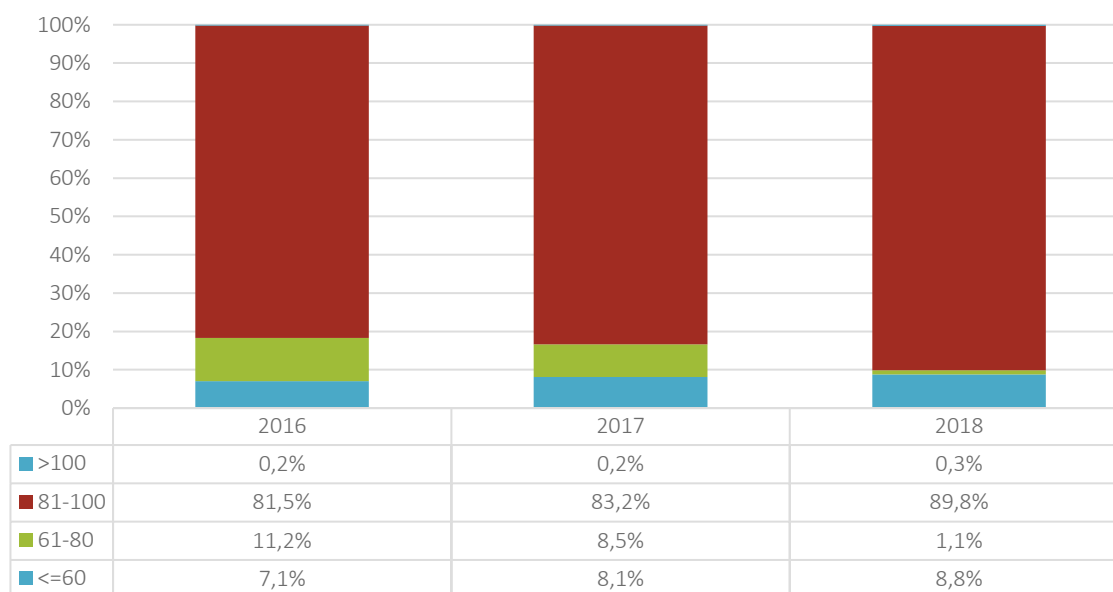
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ

¹⁵ Statistics Belgium, Analyse van de lonen, september 2017.

Sterke stijging van het dagloon van de werknemers werkzaam en woonachtig in Brussel sinds 2016

Een interessante vaststelling als we kijken naar de evolutie van het brutodagloon (voor een baan in voltijds equivalent in de sector) van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in Brussel, is de sterke stijging sinds 2016. Zo steeg het aandeel van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in Brussel met een loon tussen 81 en 100 euro van 81,5% in 2016 naar 89,8% in 2018. Deze stijging kan deels worden verklaard door de loonindexeringen en loonschaalverhogingen in 2018.

Figuur 58: Evolutie van het aandeel dienstenchequewerknemers werkzaam en woonachtig in Brussel per daglooncategorie



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

4 / Soorten arbeidsovereenkomsten

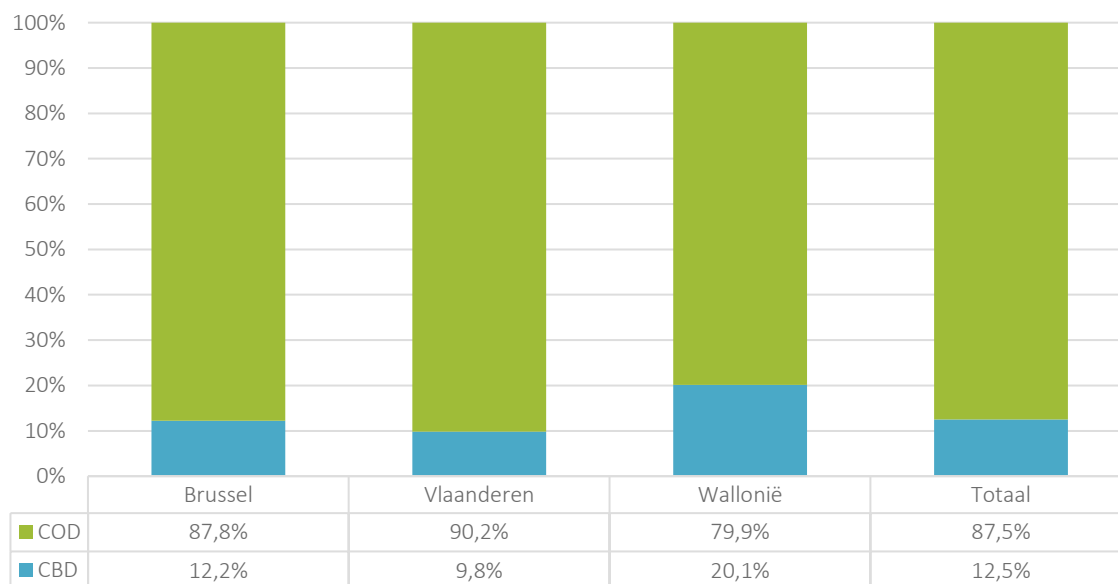
87,5% van de werknemers tewerkgesteld in 2019 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, had aan het einde van het jaar een COD

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, ongeacht het aantal gepresteerde werkdagen.

De onderstaande figuur toont het aandeel op 31 december 2019 van de arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur (CBD) en van onbepaalde duur (COD) onder de werknemers tewerkgesteld in 2019 in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Overwegende dat de gegevens alle tewerkgestelde werknemers betreffen en niet alleen de nieuwkomers, vertegenwoordigen de COD's logischerwijs de grote meerderheid (87,5%) van de arbeidsovereenkomsten. Dit percentage stabiel gebleven ten opzichte van 2018.

Verder stellen we vast dat de Waalse werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques minder vaak dan hun Brusselse en Vlaamse collega's een COD hebben. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de Brusselse ondernemingen de Waalse werknemers meestal eerst een CBD aanbieden, omdat ze vrezen dat de afstand tussen hun woonplaats en werkplek deze werknemers ertoe zal bewegen de onderneming te verlaten om bij een andere dienstenchequeonderneming te gaan werken die hun de mogelijkheid biedt om dichterbij huis te werken. Dit probleem stelt zich veel minder voor de Vlaamse werknemers, rekening houdend met de vele Vlaamse gemeenten rond het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Figuur 59: Aandeel COD's en CBD's onder de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats

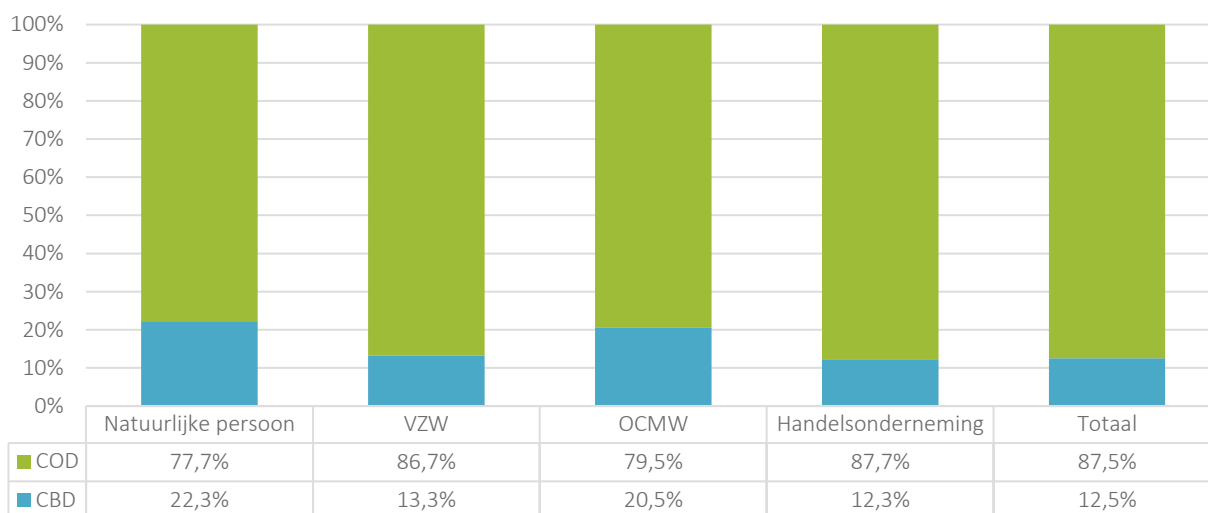


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Meer CBD's aangeboden aan de dienstenchequewerknemers door de natuurlijke personen en de OCMW's

De onderstaande figuur maakt een onderscheid mogelijk, per 31 december 2019, van de contractuele situatie van de werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques volgens de rechtsvorm van de onderneming. Hieruit blijkt dat de handelsondernemingen (87,7%) en in mindere mate, de VZW's (86,7%) een aandeel COD's hebben dat dichtbij het gemiddelde ligt. Het aandeel werknemers met een COD zakt echter tot 79,5% bij de OCMW's en 77,7% bij de natuurlijke personen.

Figuur 60: Aandeel COD's en CBD's onder de werknemers werkzaam in de Brusselse dienstenchequeondernemingen in 2019, ingedeeld naar het soort onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



5 / Arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers

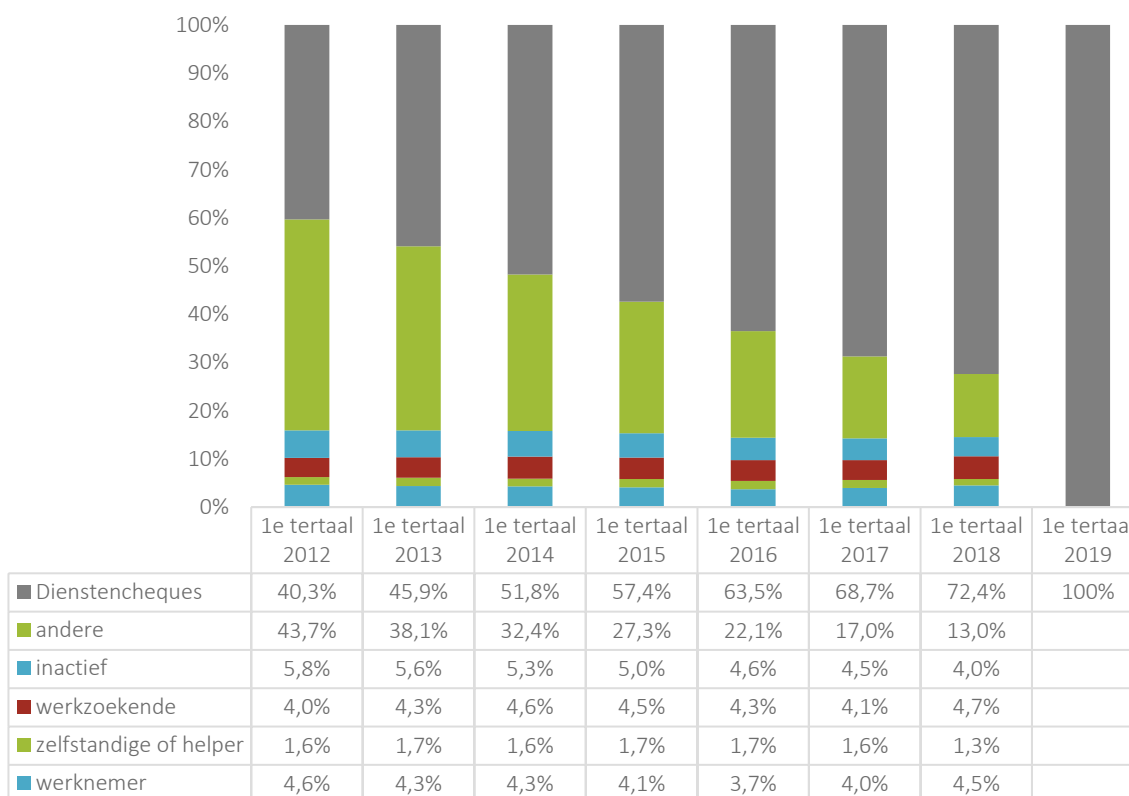
In dit hoofdstuk focussen we op de beroepssituatie van de werknemers vóór en na hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques, op basis van de gegevens van de KSZ. Deze gegevens laten toe het personeelsverloop te kennen in de dienstenchequesector.

5.1. Vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

45,9% van de dienstenchequewerknemers die in 2019 woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft een anciënniteit van meer dan 5 jaar

De onderstaande figuur toont de socio-economische situatie vóór 2019 van de dienstenchequewerknemers die in 2019 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hieruit blijkt dat 6 jaar eerder, in het 1e tertaal 2012, 40,3% van de Brusselse werknemers al werkzaam was in de dienstenchequesector, terwijl 43,7% was 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 relatieve aandeel van elke status te bepalen, is het interessant op te merken dat een groot aantal Brusselse werknemers werkzaam in de dienstenchequesector zich vóór hun aanwerving in één van deze situaties bevond.

Figuur 61: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers die vóór het 1e tertaal 2019 woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=26.563)



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

Verder merken we op dat 4,0% van de Brusselse werknemers die in 2019 werkzaam waren in de dienstenchequesector, in het 1e tertaal 2012 werkzoekenden waren en 5,8% van die groep inactief was; Het aandeel werknemers in deze categorieën lijkt uiteindelijk niet erg hoog ten opzichte van het doel van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers. Ter herinnering, vanaf 1 januari 2019 kunnen de ondernemingen in geval van indexatie een hogere terugbetaling genieten indien ze bepaalde voorwaarden vervullen en met name de aanwerving van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers.

Nog verrassender is het feit dat 27,6% van de Brusselse werknemers nieuwkomers zijn in het stelsel van de dienstencheques aangezien ze er nog niet werkten in het eerste tertaal 2018. Dit percentage nieuwe werknemers is hoger dan in 2016 en 2017, toen het respectievelijk 18,8% en 22,3% bedroeg. Dit resultaat wijst dus op een zeer hoog en toenemend personeelsverloop in het stelsel van de dienstencheques. Dit geldt des te meer omdat de Brusselse werknemers die van onderneming zijn veranderd maar in het stelsel van de dienstencheques zijn blijven werken, niet zijn meegeteld in deze 27,6% nieuwkomers. Omgekeerd moet men er ook rekening mee houden dat onder deze nieuwe Brusselse werknemers eveneens de personen zijn meegeteld die al een zekere tijd werkzaam zijn in de dienstenchequesector maar die in 2018 arbeidsongeschikt waren.

Een vergelijking met de gegevens van de andere twee gewesten helpt evenwel de alarmerende vaststellingen betreffende het personeelsverloop in het Brussels stelsel van de dienstencheques te nuanceren. Uit de regionale gegevens blijkt immers dat het personeelsverloop nog hoger is voor de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Vlaanderen en in Wallonië. Terwijl 27,6% van de Brusselse werknemers nieuw is in het stelsel van de dienstencheques, loopt dat percentage op tot 39,7% voor de Waalse en 34,7% voor de Vlaamse werknemers. Ook het profiel van deze nieuwkomers verschilt sterk tussen de gewesten. Terwijl 9,1% van de Waalse werknemers die werkzaam waren in het eerste halfjaar van 2019, het jaar voordien werkzoekend was, bedraagt dat percentage amper 4,5% voor de Vlaamse en 4,7% voor de Brusselse werknemers. De Brusselse dienstenchequewerknemers van hun kant, komen vaker uit een “andere” situatie dan die uit de andere twee gewesten (13% tegenover 10,8%).



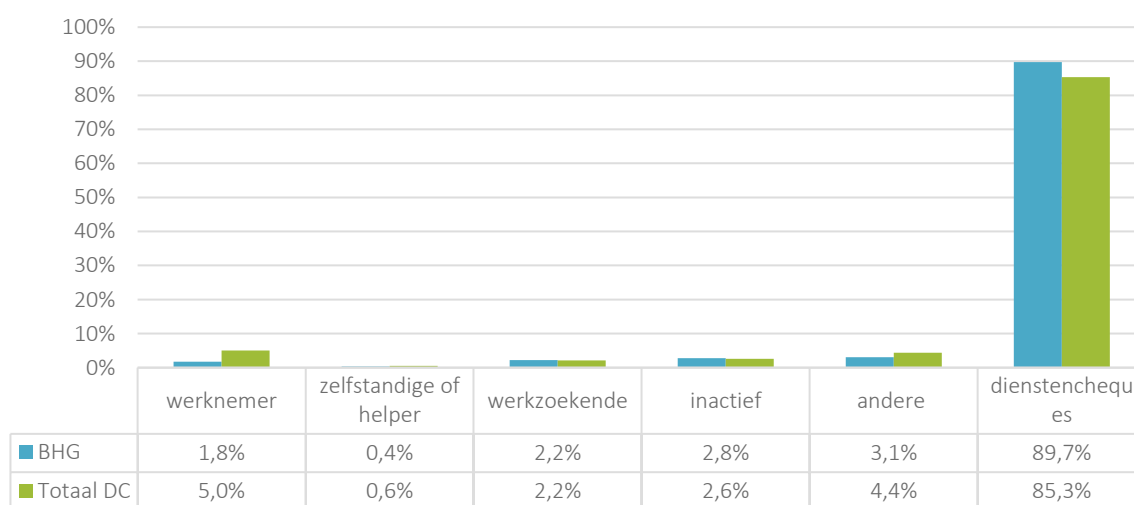
5.2. De latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

Op een jaar tijd stapte slechts 2,2% van de Brusselse werknemers uit het stelsel van de dienstencheques voor een andere baan

In deze sectie gaan we dieper in op het beroepstraject van de werknemers in het Brussels stelsel en meer bepaald, op hun socio-economische situatie nadat ze in de dienstenchequesector hebben gewerkt, op basis van de gegevens van de KSZ.

De volgende figuur toont de socio-economische situatie in het 1e tertaal 2018 voor de werknemers die in de Brusselse dienstenchequesector werkzaam waren in het 1e tertaal 2017. Uit de figuur blijkt dat van de werknemers die begin 2017 in de Brusselse dienstenchequesector waren tewerkgesteld, 85,3% een jaar later nog werkzaam was. Over een periode van een jaar heeft 14,7% van de werknemers zijn baan in de dienstenchequesector verlaten/verloren, waarvan 5,0% in een andere sector is aangeworven, 0,6% zich als zelfstandige heeft gevestigd, terwijl 2,2% werkzoekende is geworden en 2,6% voor het ogenblik inactief is. Als we alleen de werknemers woonachtig in Brussel in aanmerking nemen, zijn de perspectieven iets minder bemoedigend, aangezien minder van hen het stelsel van de dienstencheques heeft verlaten (10,3%) en slechts 1,8% in een andere sector werd aangeworven en 0,4% zich als zelfstandige heeft gevestigd. We kunnen dus vaststellen dat het "springplankeffect" naar ander werk in realiteit niet blijkt te kloppen, en nog minder voor de werknemers woonachtig in Brussel.

Figuur 62: Socio-economische situatie in het 1e tertaal 2018 van de personen die in het 1e tertaal 2017 een dienstenchequeovereenkomst hadden¹⁶



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

¹⁶ Is ingedeeld in de categorie "zelfstandige en helper", 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). Is ingedeeld in de categorie "inactief", elke persoon die vrijgesteld is van een inschrijving als werkzoekende, die gepensioneerd is en niet werkt, of die in volledig bruggpensioen is. Is ingedeeld in de categorie "werknemer", elke persoon die een functie in loondienst uitoefent (waarvan sommigen in volledige loopbaanonderbreking of tijdskrediet zijn). Is ingedeeld in de categorie "werkzoekende", elke persoon die werk zoekt, bv. na vrijwillig deeltijds te hebben gewerkt, na studies, persoon die een begeleidingsuitkering geniet. Is ingedeeld in de categorie "andere", elke persoon op wie geen enkele nomenclatuur van toepassing is, bv. huisvrouwen/-mannen, geschorste werkzoekenden en buitenlanders. Ten slotte, is ingedeeld in de categorie "dienstencheques", elke persoon die in het kader van het stelsel van de dienstencheques werkt.

6 / De opleiding van de dienstenchequewerknemers

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. Het hoofddoel van deze opleidingen is de competenties van de werknemers te verbeteren om hun functie in de sector uit te oefenen. Bovendien 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 2019 bedroeg € 1.400.000

Hier focussen we op de opleidingen die onder het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ressorteren en waarvoor de ondernemingen een subsidie kunnen genieten¹⁷. 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 ontvangt;
- ▶ Een traditionele opleiding waarbij de werknemer geen dienstencheques ontvangt.

In beide gevallen kunnen de opleidingen intern worden verstrekt door een medewerker van de dienstenchequeonderneming of door een externe opleider. Zoals blijkt uit de onderstaande tabel zijn de aan de ondernemingen 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 4: 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 ¹⁸	Intern: € 40/uur Extern: factuur ¹⁹
Omkaderingskosten	€ 10/halve dag	/	/

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

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 die in het voorgaande jaar minstens 2.000 dienstencheques bij het uitgiftebedrijf inleverden, een budget toegekend op basis van het aantal ingeleverde dienstencheques aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Voor de ondernemingen die in het loop van het jaar werden erkend, bedraagt de terugbetaling:

¹⁷ Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

¹⁸ Het bedrag van de factuur van de externe opleider is beperkt tot € 100/dag per dienstenchequewerknemer.

¹⁹ Het bedrag van de factuur van de interne opleider is beperkt tot € 40/opleidingsuur.

- € 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 2019 werd slechts 39,7% 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 werden verstrekt als opleidingen die in het voorgaande kalenderjaar werden verstrekt. Voor 2019 beschikte het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over een budget van € 1.400.000. Er werd in 2019 echter maar 39,7% van dit budget opgebruikt, dus nog minder dan in 2018, toen 41,5% van het budget werd besteed. Opgemerkt wordt dat dit aandeel in 2016 groter was, in dat jaar werd immers 70% van het budget opgebruikt.

Tabel 5: Evolutie van de terugbetaalde bedragen van 2015 tot 2019 voor de opleidingen in Brussel,

Terugbetaald bedrag	2015	2016	2017	2018	2019
Opleidingen 2014	€ 417 635,58 ²⁰				
Opleidingen 2015	€ 230 459,35	€ 695 109,95			
Opleidingen 2016		€ 279 931,14	€ 317 731,61		
Opleidingen 2017			€ 260 226,05	€ 231 921,86	
Opleidingen 2018				€ 348 897,13	€ 277 250,27
Opleidingen 2019					€ 277 855,67
Totaal bedrag	€ 648 094,93	€ 975 041,09	€ 577 957,66	€ 580 818,99	€ 555 105,94

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 gebruiken. Het feit dat het budget wordt toegekend op basis van het aantal terugbetaalde dienstencheques en niet langer op basis van de maatschappelijke zetel, kan gedeeltelijk de daling van het budgetgebruik vanaf 2017 verklaren. De ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen of in Wallonië doen namelijk meestal in de eerste plaats een beroep op het Opleidingsfonds van hun gewest. Overigens beschikken alle ondernemingen die ressorteren onder het PC 322.01 eveneens over een budget bij het Sectoraal Vormingsfonds dienstencheques. Er dient ook op gewezen dat ondernemingen die buiten het stelsel van de dienstencheques andere activiteiten ontwikkelen, op andere sectorale fondsen een beroep kunnen doen. Ten slotte blijkt uit de gesprekken met de ondernemingen bij de vorige evaluatie dat de aanzienlijke administratieve werklast verbonden aan de organisatie en de terugbetaling van de opleidingen eveneens het niet-gebruik van het Opleidingsfonds kan verklaren, vooral voor de kleinere structuren.

²⁰ 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 werd ingediend. De opleidingen 2014 waarvan het dossier vóór deze datum werd ingediend, werden terugbetaald door de FOD WASO.



Sinds 2015 neemt het aantal verstrekte opleidingen af, ondanks de hoge opleidingsbehoeften

In de onderstaande tabel zien we dat het Opleidingsfonds dienstencheques in 2019, 723 opleidingen aan in totaal 5.441 dienstenchequewerknemers heeft gefinancierd. Deze cijfers vertonen een geleidelijke achteruitgang sinds 2015, toen 1.128 opleidingen aan maar liefst 10.354 dienstenchequewerknemers door het gewestelijk Opleidingsfonds werden gefinancierd.

Tabel 6: 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	2018	2019
Aantal opleidingen per opleidingsjaar	1,128	931	861	827	723
Aantal opgeleide werknemers	10,354	6,658	5,938	6,548	5,441

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





DEEL 4

Focus op de dienstenchequegebruikers



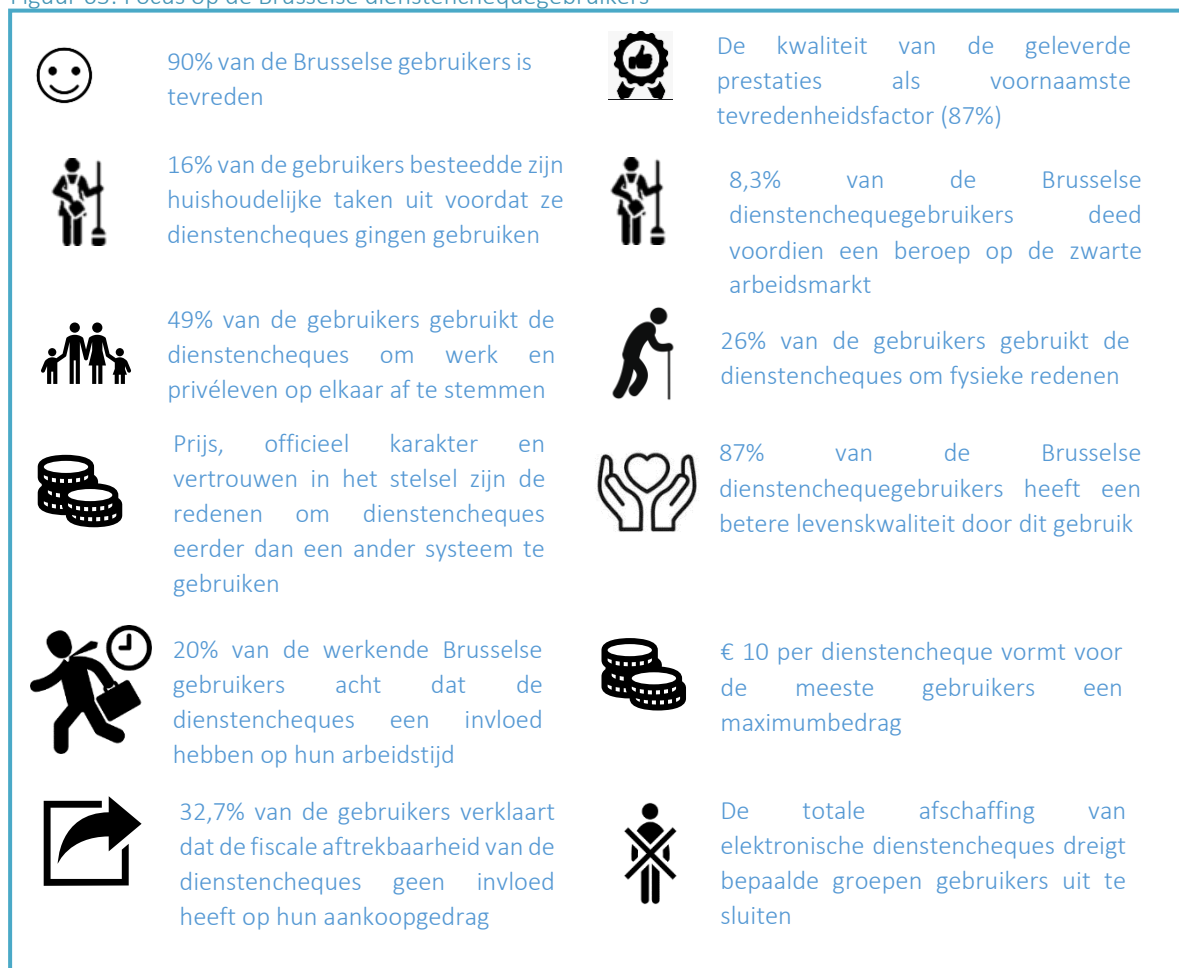
1 / Inleiding

In dit deel van het verslag bekijken we het aankoopgedrag van de Brusselse dienstenchequegebruikers van naderbij, op basis van de online-enquête die hen werd voorgelegd. Deze analyse heeft meer bepaald betrekking op:

- De tevredenheid van de dienstenchequegebruikers in het algemeen en ten aanzien van bepaalde specifiekere kenmerken van het Brussels stelsel van de dienstencheques, alsook over de elektronische dienstencheques.
- De redenen die er de gebruikers toe brengen een beroep te doen op de dienstencheques en hun gewoonte om huishoudelijke taken uit te besteden voordat ze dienstencheques gingen gebruiken.
- De impact die het gebruik van de dienstencheques heeft voor de gebruikers.
- Hun mening over verschillende mogelijke wijzigingen in de regelgeving.

Wanneer mogelijk, vergelijken we met de gebruikers in de andere twee gewesten, op basis van enquêtes die IDEA Consult in 2019 bij de Vlaamse en Waalse gebruikers heeft uitgevoerd. De volgende figuur vat de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk samen.

Figuur 63: Focus op de Brusselse dienstenchequegebruikers



2 / Tevredenheidsgraad van de dienstenchequegebruikers

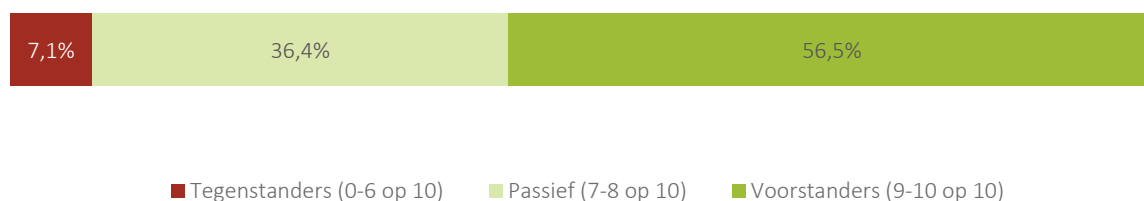
Meer dan de helft van de gebruikers beveelt het gebruik van de dienstencheques sterk aan

Alvorens het tevredenheidsniveau van de dienstenchequegebruikers nader te analyseren, is het interessant om te weten of zij het gebruik van dienstencheques aan hun vrienden en kennissen aanbevelen. Wij hebben hen dan ook gevraagd in welke mate zij het gebruik van dienstencheques zouden aanbevelen op een schaal van 1 ("nooit") tot 10 ("altijd").

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur kan 56% van de respondenten, met een antwoord 9 of 10, duidelijk als voorstander van de dienstencheques worden aangemerkt. 36% van de gebruikers wordt beschouwd als "passief", ook al gebeurt het wel eens dat ze het gebruik van dienstencheques aanbevelen, aangezien zij een score 7 of 8 hebben gegeven. Ten slotte blijven er 7% tegenstanders over, dit zijn mensen die het gebruik van de dienstencheques gewoonlijk niet aanbevelen of niet willen aanbevelen.

Deze resultaten zijn dus zeer positief en wijzen op een hoge tevredenheidsgraad bij de Brusselse dienstenchequegebruikers.

Figuur 64: Aanbeveling van het gebruik van dienstencheques

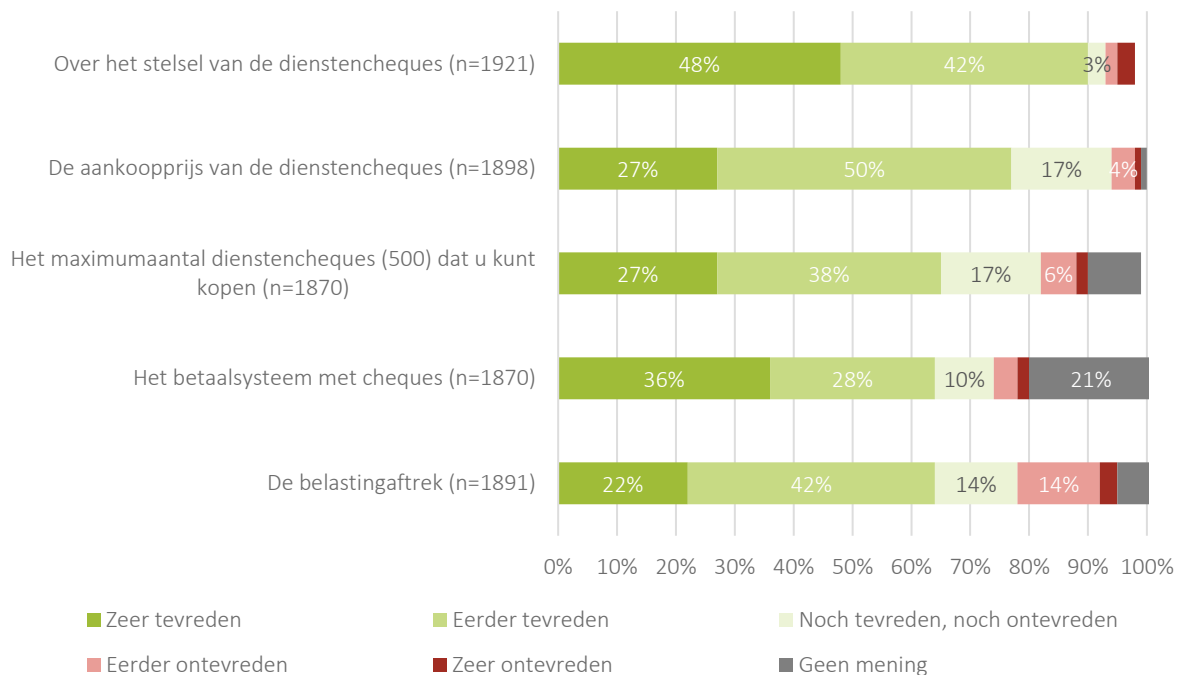


Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1.907)

90% van de gebruikers verklaart eerder tevreden of zeer tevreden te zijn over het Brussels stelsel van de dienstencheques

De volgende figuur geeft het tevredenheidsniveau van de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques weer. De algemene tevredenheid over het Brussels stelsel van de dienstencheques is uitstekend aangezien 48% zegt zeer tevreden en 42% eerder tevreden te zijn; slechts 6% is eerder ontevreden of zelfs zeer ontevreden. Deze percentages zijn vergelijkbaar met de tevredenheidspercentages die in Vlaanderen en Wallonië worden waargenomen.

Figuur 65: Teverdenheidsniveau van de gebruikers over het Brussels stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Vervolgens hebben we de Brusselse dienstenchequegebruikers gevraagd naar hun mening over specifiekere aspecten van het stelsel van de dienstencheques. Ook hier zijn de tevredenheidsniveaus bijzonder hoog. 77% van de gebruikers verklaart immers (zeer) tevreden te zijn over de aankoopprijs van de dienstencheques en 65% over het maximum aantal dienstencheques dat ze kunnen kopen.

Wat het betaalsysteem voor de papieren dienstencheques betreft, waarover 64% van de gebruikers zich tevreden verklaart, worden wel regelmatig meerdere opmerkingen geformuleerd. Deze hebben het vaakst betrekking op de geldigheidsduur van de dienstencheques, die te kort wordt geacht, de onmogelijkheid om met een kaart te betalen (betaling verplicht via overschrijving), het moeilijk gebruik van de website en de app om dienstencheques te bestellen, en de te lange wachttijd tussen bestelling en ontvangst van de dienstencheques.

“Ik antwoord niet ‘zeer tevreden’ omdat de gebruiksperiode van een reeks dienstencheques soms wat te kort is voor mij. Vorige maand heb ik me 2 cheques moeten laten terugbetalen en onmiddellijk een nieuwe reeks moeten bestellen.”

“Ik vind het alleen jammer dat je met een overschrijving moet betalen. Een online-betalingsplatform zou wel makkelijker zijn.”

“Het is niet gemakkelijk om dienstencheques op de website te bestellen, probleem met de betaling, lange leveringstijd voor papieren cheques.”

“De wachttijd tussen de bestelling en de ontvangst van de cheques is te lang!!!”

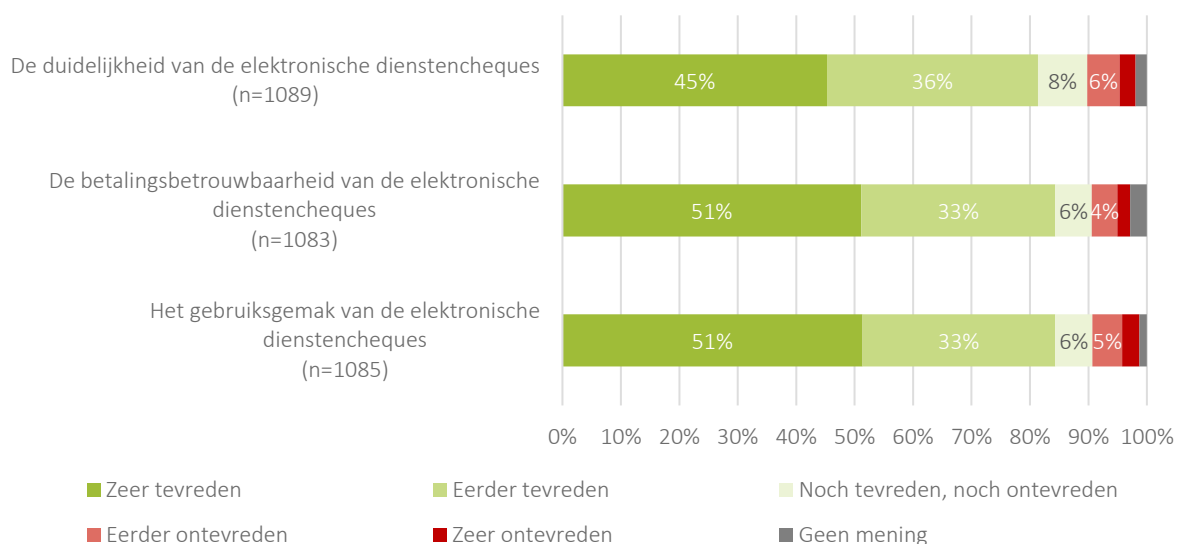
Verklaringen uit de gebruikersenquête

Ondanks deze uitstekende resultaten wordt één aspect van het stelsel van de dienstencheques toch negatiever beoordeeld door de gebruikers. Het gaat om het maximum aantal dienstencheques dat fiscaal aftrekbaar is en het bedrag van die belastingaftrek. Terwijl 62% van de gebruikers zich aangaande dit punt (zeer) tevreden verklaart, is toch 17% duidelijk ontevreden.

De gebruikers van elektronische dienstencheques zijn daar zeer tevreden over

54% van de Brusselse dienstenchequegebruikers die deelnamen aan onze enquête, maakt ook of uitsluitend gebruik van elektronische dienstencheques. Uit de volgende figuur blijkt dat deze gebruikers over het algemeen zeer tevreden zijn over de duidelijkheid (81% (zeer) tevreden), de betrouwbaarheid van de betaling (84%) en het gebruiksgemak van het elektronisch systeem (84%).

Figuur 66: Tevredenheidsniveau van de Brusselse elektronische dienstenchequegebruikers



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

We stellen meer bepaald het volgende vast:

► slechts 6% is ontevreden over de **betrouwbaarheid van de betalingen** via de elektronische dienstencheques en klaagt over betalingen voor niet-verrichte prestaties en gebrek aan betrouwbaarheid van de smartphone-app:

“Nu en dan debiteren de dienstenchequeondernemingen de verkeerde rekening en er is geen enkele mogelijkheid om te blokkeren.”

“Het zou gemakkelijker moeten zijn om een prestatie te betwisten met opgave van reden, en te voorkomen dat die prestatie zonder rechtvaardiging opnieuw wordt ingevoerd.”

“Het feit dat de dienstencheques meerdere dagen na de prestatie worden gedebiteerd, maakt dat we niet meer kunnen controleren of onze poetsvrouw de prestatie wel heeft verricht.”

“U hebt een enorm probleem met de smartphone app, die helemaal niet betrouwbaar is en bovendien veel minder flexibel dan de papieren dienstencheques. Bovendien is het onaanvaardbaar dat de prestaties niet de dag zelf worden ingevoerd, soms krijg ik een vraag voor prestaties van de maand voordien. Als ik voor elektronische dienstencheques heb gekozen, dan is dat omdat ik de te bevestigen prestatie de avond zelf zie en niet soms anderhalve maand later.”

“Ontevreden omdat het voorvalt dat ik elektronische dienstencheques bestel en papieren cheques ontvang.”

Verklaringen uit de gebruikersenquête

- ▶ slechts 8% vindt de elektronische dienstencheques niet **gemakkelijk in gebruik**, vooral omdat ze de dienstencheques graag rechtstreeks op de website of app zouden kopen zonder een overschrijving te moeten verrichten en ze het moeilijk vinden om meer dan één gebruikersaccount voor elektronische dienstencheques per gezin te gebruiken;

"Het zou veel gemakkelijker zijn mocht men direct via de bestelsite kunnen betalen."

"De app zou de mogelijkheid moeten bieden om elektronische cheques te bestellen met een rechtstreekse link naar de bank-app of Payconiq. Bedankt."

"Zou men de 2 accounts van een koppel niet kunnen samenvoegen zodat de dienstencheques van dezelfde account worden gedebiteerd, ongeacht wie de cheques bestelt? We moeten telkens van de ene naar de andere account overschakelen en vaak hebben we een ontoereikend saldo terwijl er op de andere account nog cheques beschikbaar zijn."

"Alles werkt goed behalve het platform: het zou mogelijk moeten zijn om verschillende prestaties met één klik te bevestigen (bijvoorbeeld wanneer verschillende prestaties werden ingevoerd op een dag), de website is niet bruikbaar op een gsm (past zich niet aan aan het formaat van gsm/tablet), ik heb twee gebruikersnummers en het eerste dat verschijnt is altijd dat voor moederschapshulp dat ik al bijna 10 jaar niet meer gebruik, elke keer opnieuw moet ik naar mijn hoofdnummer scrollen, enz."

Commentaren uit de gebruikersenquête

- ▶ slechts 9% is niet tevreden over de **duidelijkheid van de elektronische dienstencheques**.

"bevestigingssysteem van de prestaties is helemaal niet duidelijk"

"Ik vind de opeenvolging van bevestigingsmails storend."

"Het is niet gemakkelijk om dienstencheques op de website te bestellen, probleem met de betaling."

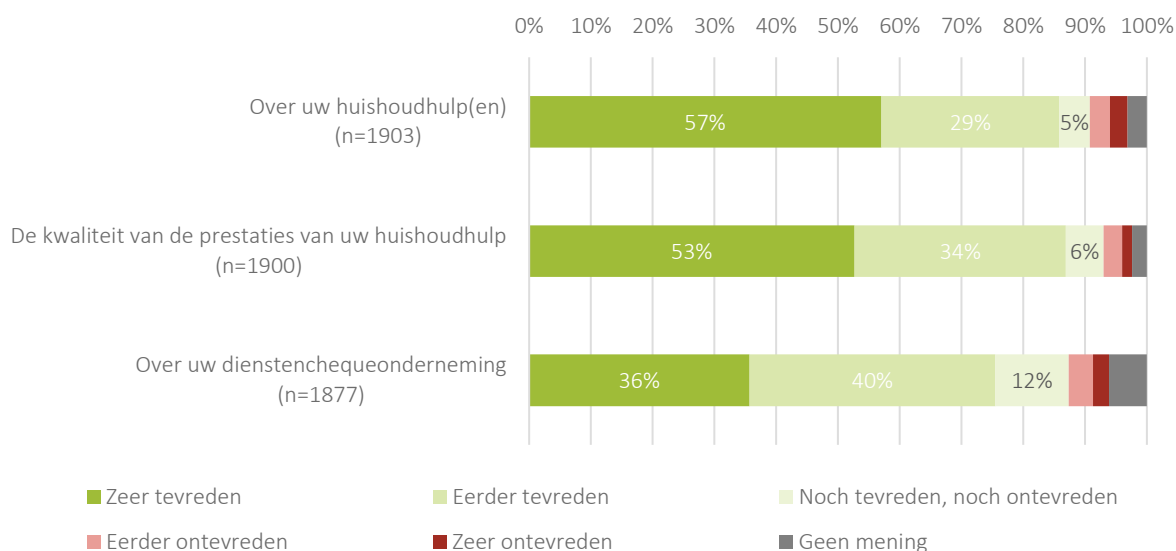
Commentaren uit de gebruikersenquête



87% van de gebruikers is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de geleverde prestaties

De onderstaande figuur geeft de tevredenheidsgraad weer van de gebruikers over hun huishoudhulp en hun dienstenchequeonderneming en de kwaliteit van de geboden diensten.

Figuur 67: Teverdenheidsgraad van de Brusselse dienstenchequegebruikers over hun huishoudhulp en hun dienstenchequeonderneming



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

In het algemeen wordt de kwaliteit van de geboden diensten gewaardeerd: 87% van de Brusselse gebruikers verklaart (zeer) tevreden te zijn over de kwaliteit van de geleverde prestaties. Het tevredenheidsniveau van de Brusselse gebruikers is ook zeer goed wat betreft hun huishoudhulp met dienstencheques: 48% is zeer tevreden en 42% eerder tevreden. Sommigen achten de competenties van hun huishoudhulp echter ontoereikend:

"Ze is aardig maar ze heeft geen ervaring. Ik zal haar dus moeten uitleggen wat ze moet doen."

"Het gebrek aan opleiding van de huishoudhulpen is een groot minpunt van de ondernemingen. Meer betalen, waarom niet maar dan wel voor een betere service."

"Ik vind mijn poetshulp zeer aardig maar ik ben niet helemaal tevreden over de kwaliteit van haar schoonmaakprestaties, die naar mijn mening heel oppervlakkig zijn."

"Het werk gebeurt vaak niet grondig genoeg, ze gebruikt de schoonmaakmiddelen niet zoals het hoort."

Verklaringen uit de gebruikersenquête

Over hun dienstenchequeonderneming zijn de gebruikers echter iets minder lovend, al blijven ze overwegend tevreden (76%, waarvan slechts 36% zeer tevreden). Er zijn diverse redenen voor de ontevredenheid en deze worden hieronder geïllustreerd aan de hand van een aantal passages uit de gebruikersenquête:

- ▶ De **extra kosten** die aan 3% van de gebruikers worden aangerekend bovenop de prijs van de dienstencheques voor elke uitgevoerde prestatie/verplaatsing of zelfs voor elk gepresteerd uur (zie bijlage).

- ▶ Een **gebrek aan communicatie en contact** met de onderneming:

"Het agentschap antwoordt niet altijd op mijn e-mails over verlofdagen en geeft mijn vakantiedagen niet door aan de huishoudhulp. Als ik ze opbel, dringen ze aan dat ik hen de informatie per e-mail opstuur ..."

"De dienstenchequebedrijven hebben geen respect voor de klanten en uiteindelijk is het de huishoudhulp die het meeste contact heeft met de klant."

"Ik heb geen enkel contact met het bedrijf en kan niet oordelen over hun service."

"Ik begrijp nog altijd niet waar het dienstenchequebedrijf voor dient."

- ▶ Slechte werkomstandigheden voor de huishoudhulpen met dienstencheques:

"Ik kan haar niet meer betalen maar mijn huishoudhulp verdient een hoger loon. Ik bied steun door te zorgen dat de huishoudhulp sociale dekking kan krijgen."

"Ik ben het niet eens met de manier waarop de onderneming haar werknemers behandelt, maar mijn poetshulp is eraan verbonden dus blijf ik via hen gaan."

"De arbeidsomstandigheden van de dienstenchequewerknemers zijn niet goed."

- ▶ **Prestaties worden te vaak geannuleerd** zonder mogelijkheid van vervanging:

"Mijn poetsvrouw is met ziekteverlof en het is al maanden dat het agentschap NIET IN STAAT is om mij een vaste vervangster te bezorgen voor dezelfde dag/uren ... ze houden mij niet op de hoogte en ik heb maar enkele keren een vervanging gehad (niet systematisch)".

"Veel afwezigheden als gevolg van het zware werk, wat wij begrijpen, afzeggingen op het laatste moment en zeer weinig mensen beschikbaar voor een snelle vervanging."

"Steeds vaker last-minute afwezigheden vanwege de huishoudhulp. Het bedrijf vindt niet gemakkelijk een vervangingsoplossing".

- ▶ Een **gebrek aan flexibiliteit wat de uren betreft**:

"Ik vind het jammer dat we geen 2 uur per week kunnen kiezen in plaats van 3 uur om de twee weken".

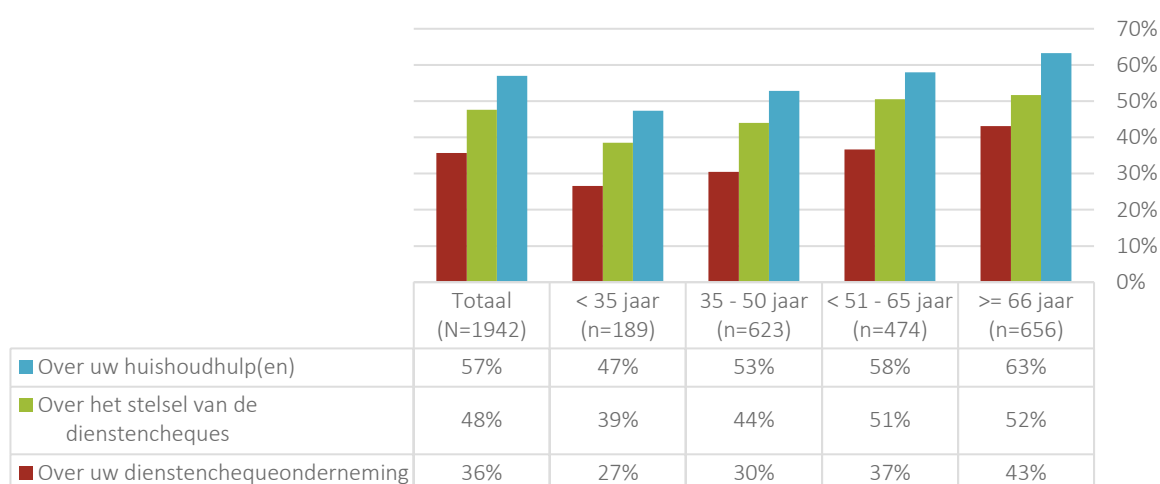
"Ik zou graag het aantal uren kunnen kiezen zonder minimum (2 uur per week liever dan 3 uur om de twee weken bijvoorbeeld)."

"Onvoldoende flexibiliteit van de onderneming in dringende gevallen"



Als we de gegevens betreffende de tevredenheid van de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques kruisen met hun leeftijd (zie onderstaande figuur), blijkt een positieve correlatie te bestaan tussen de leeftijd en het tevredenheidsniveau van de gebruikers. Zo zegt 63% van de gebruikers ouder dan 65 jaar zeer tevreden te zijn over het stelsel van de dienstencheques, terwijl dit bij de groep jonger dan 35 jaar maar 47% is. Een vergelijkbare vaststelling kan worden gedaan wat betreft het tevredenheidsniveau van de gebruikers over hun huishoudhulp of over hun dienstenchequeonderneming.

Figuur 68: Algemeen tevredenheidsniveau van de Brusselse dienstenchequegebruikers volgens leeftijd (% zeer tevreden)



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1942)

De aanwezigheid van veel meer 'nieuwe' gebruikers in de groep jonger dan 35 jaar (zie Figuur 39) zou een verklaring kunnen zijn voor hun lager gemiddeld tevredenheidsniveau. Men kan immers veronderstellen dat van de gebruikers die al langer in het stelsel van de dienstencheques aanwezig zijn, alleen degenen die tevreden waren over de verkregen dienst, gebleven zijn.

Ten slotte dient opgemerkt dat, gezien de oververtegenwoordiging van de gebruikers ouder dan 65 jaar in onze studie, het tevredenheidsniveau van de Brusselse dienstenchequegebruikers waarschijnlijk iets lager ligt dan de bovenvermelde niveaus.

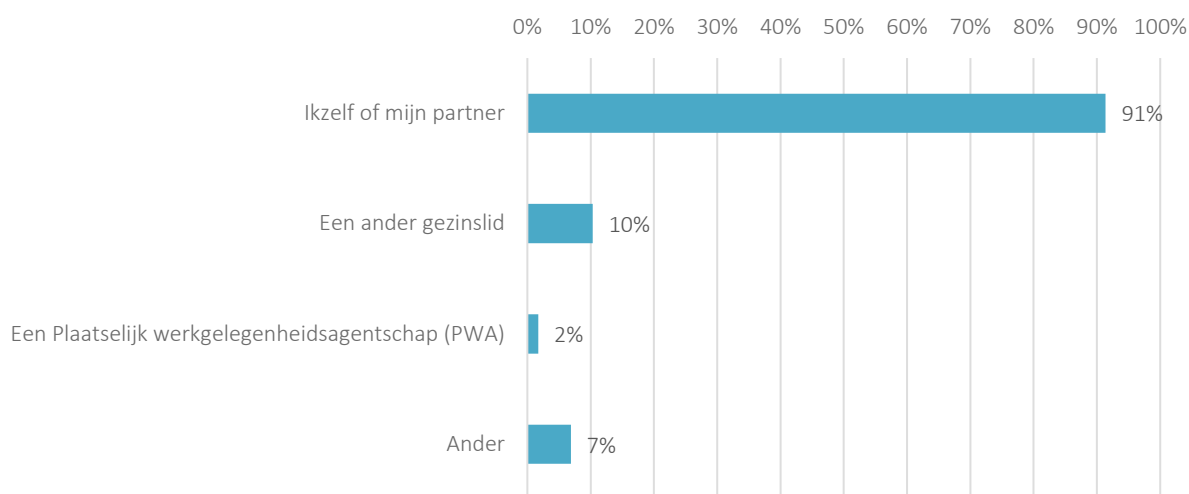


3 / Redenen voor het gebruik van de dienstencheques

84% van de huidige gebruikers deed zijn huishouden zelf voordat ze dienstencheques gingen gebruiken

We hebben van de gebruikersenquête geprofiteerd om de gebruikers te vragen wie hun huishouden deed voordat ze dienstencheques gingen gebruiken. Uit de onderstaande figuur blijkt dat slechts 17% van de huidige dienstenchequegebruikers een beroep deed op een externe organisatie (PWA, OCMW, SAFA, ...) of persoon voordat ze dienstencheques gingen gebruiken. Dit resultaat maakt duidelijk dat het dienstenchequesysteem algemeen ingang heeft gevonden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in die mate dat mensen die niet de gewoonte hadden om hun huishoudelijke taken uit te besteden, dit inmiddels wel doen.

Figuur 69: Verantwoordelijke voor de huishoudelijke taken vóór het gebruik van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,942)

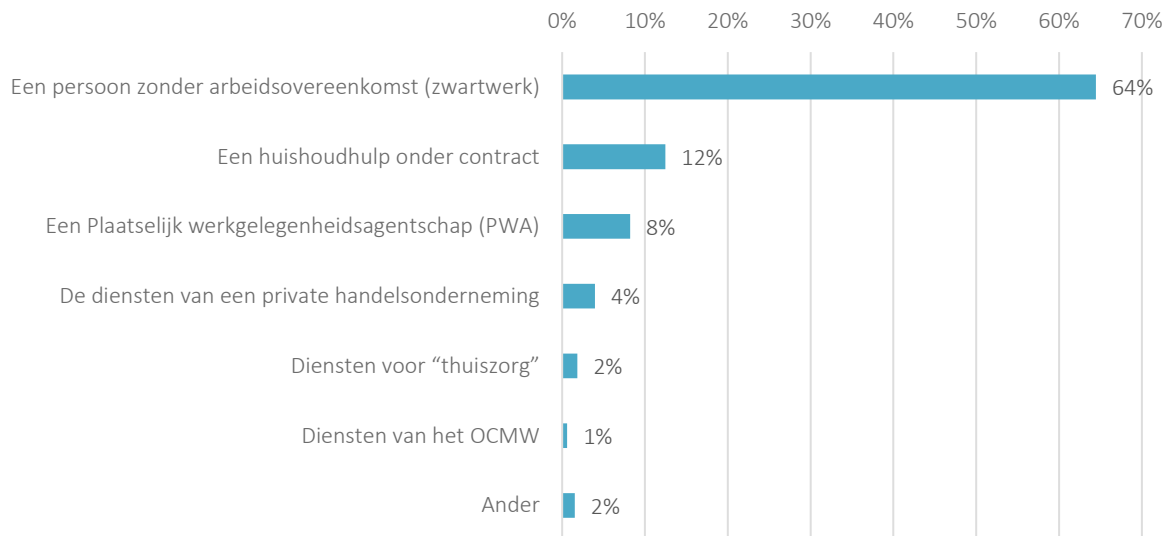
Dit percentage varieert echter sterk volgens de leeftijd van de betrokkenen. Zo verklaart slechts 2% van de gebruikers jonger dan 35 jaar dat zij vóór het gebruik van de dienstencheques een beroep deden op een externe organisatie of persoon voor hun huishoudelijke taken, terwijl dit percentage oploopt tot 23% van de gebruikers tussen 50 en 65 jaar en tot 24% van de gebruikers ouder dan 80 jaar.



Slechts 8,3% van de totale populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers deed een beroep op zwartwerk voordat ze voor het eerst dienstencheques gebruikten

Voor de gebruikers die een beroep deden op een externe organisatie of persoon, hebben we ook proberen te achterhalen aan wie die taken werden uitbesteed. Uit de onderstaande figuur blijkt dat de gebruikers die hun huishoudelijke taken uitbesteedden vóór het gebruik van de dienstencheques, dit in de meeste gevallen deden zonder arbeidsovereenkomst (64%). 12% deed een beroep op een huishoudhulp met een arbeidsovereenkomst en 8% op een Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap (PWA).

Figuur 70: Andere organisatie/persoon die het huishouden deed vóór het gebruik van de dienstencheques voor de personen die een beroep deden op een externe organisatie/persoon



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=329)

Als we bovenstaande resultaten samenvoegen, kunnen we concluderen dat 64% van de 17% gebruikers die hun huishoudelijke taken uitbesteedden vóór het gebruik van de dienstencheques, gebruik maakte van diensten van iemand zonder arbeidsovereenkomst. Met andere woorden deed slechts 8,3% van de totale populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers een beroep op zwartwerk voordat ze gebruik gingen maken van het stelsel van de dienstencheques. Dit percentage is relatief laag maar ligt in de lijn van vorige studies (Federgon-studie, studies voor de FOD Werkgelegenheid). Dit bevestigt dat het stelsel van de dienstencheques, al heeft het gezorgd voor omzetting van een deel van het zwartwerk in formele tewerkstelling, toch vooral gebruikers heeft geïnitieerd in de uitbesteding van hun huishoudelijke taken.

Het is ook interessant vast te stellen dat het gebruik van de zwarte arbeidsmarkt vóór de toetreding tot het dienstenchequesysteem, hoger ligt in Brussel dan in Vlaanderen of in Wallonië. De verschillende enquêtes die werden verricht bij de gebruikers in de 3 gewesten, leveren immers een percentage op van 8,3% voor Brussel, tegenover 7,3% voor Wallonië en 5,7% voor Vlaanderen.



De Brusselse gezinnen besteden hun huishoudelijke taken uit om tijd te winnen of om taken te laten uitvoeren die ze niet meer zelf aankunnen

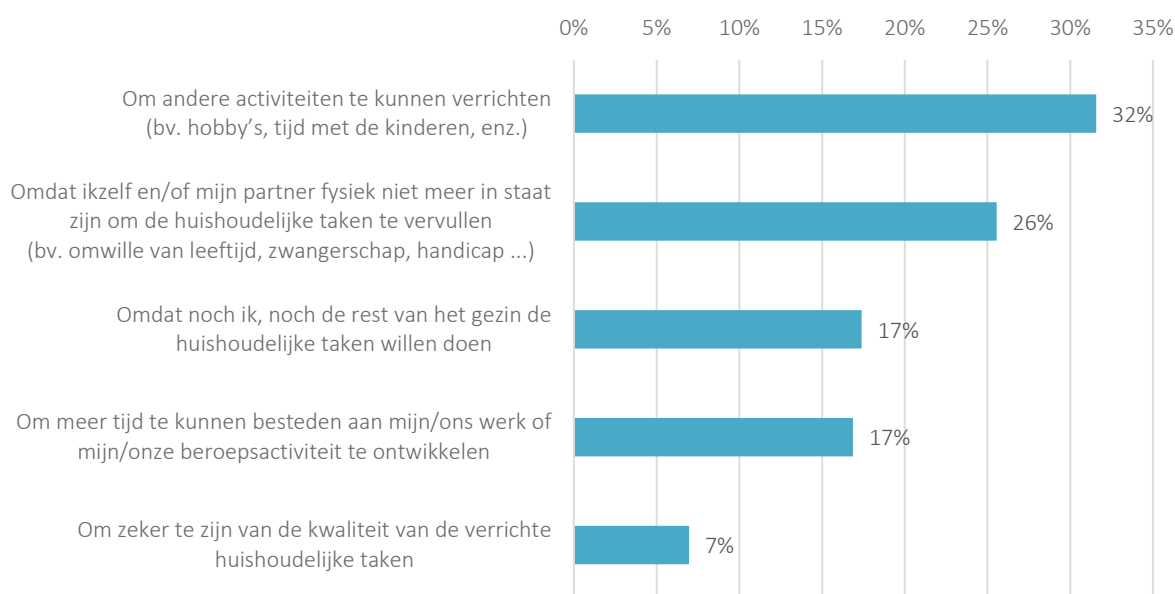
De volgende figuur geeft de redenen weer die er de Brusselse gezinnen toe brengen om de uitvoering van hun huishoudelijke taken uit te besteden via het stelsel van de dienstencheques.

De hoofdreden voor dit gebruik is om tijd te winnen voor andere activiteiten, of dit nu voor vrijetijdsbesteding is of om meer tijd met de kinderen door te brengen (32% van de respondenten) of om meer tijd te kunnen besteden aan het werk en/of zijn beroepsactiviteit te ontwikkelen (17% van de respondenten). Deze redenen hebben dus hoofdzakelijk betrekking op mensen die momenteel werken in loondienst of als zelfstandige.

De tweede belangrijke reden die er 26% van de respondenten toe brengt om het huishoudelijk werk uit te besteden, is dat zij hulp nodig hebben om hun huishoudelijke taken uit te voeren omdat zij fysiek niet of niet meer in staat zijn om het zelf te doen. Het gaat dus vooral om gepensioneerde ouderen en in mindere mate, om mensen met een handicap of in arbeidsongeschiktheid. 59% van de 65-plussers voeren deze reden aan voor hun gebruik van dienstencheques, terwijl dit maar 16% is bij de gebruikers tussen 51 en 65 jaar en minder dan 5% bij de jongere gebruikers (zie bijlage). Het is ook interessant om op te merken dat de groep die het gebruik van dienstencheques toeschrijft aan fysieke redenen, kleiner is in Brussel dan in Vlaanderen of in Wallonië.

De laatste twee redenen die worden aangevoerd, maar in mindere mate, is het niet willen uitvoeren van huishoudelijke taken (17% van de respondenten) en de wens om zeker te zijn van een bepaald kwaliteitsniveau van het verrichte werk (7% van de respondenten).

Figuur 71: Redenen die de Brusselse gebruikers doen beslissen om hun huishoudelijke taken uit te besteden

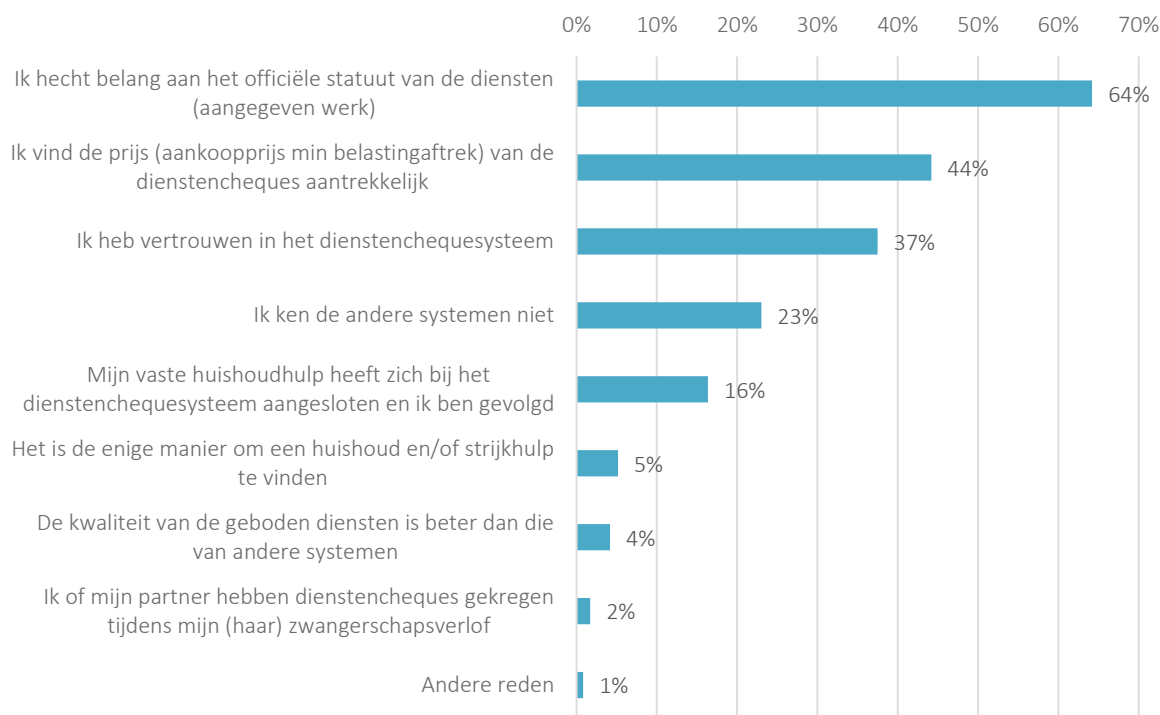


Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1.926)

Het officiële karakter, de prijs en het vertrouwen in het stelsel zijn de redenen die de Brusselse gezinnen doen beslissen om de dienstencheques eerder dan een ander systeem te gebruiken voor de uitvoering van hun huishoudelijke taken

De onderstaande figuur geeft, in volgorde van belang, de redenen weer die de Brusselse gezinnen doen beslissen om de dienstencheques eerder dan een ander middel te gebruiken voor de uitvoering van hun huishoudelijke taken.

Figuur 72: Redenen die de Brusselse gezinnen doen beslissen om gebruik te maken van de dienstencheques (verschillende antwoorden mogelijk)



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=1.942)

De eerste reden heeft te maken met het [officieel statuut van het stelsel van de dienstencheques](#). 64% van de respondenten wil immers geen gebruik maken van de zwarte arbeidsmarkt voor huishoudelijke hulp want ze hechten belang aan het officiële statuut van de diensten. Verschillende gebruikers preciseren in de enquête dat ze het heel belangrijk vinden dat hun huishoudhulp verzekerd is:

“Mijn poetshulp is verzekerd bij ongevallen.”

“Goed verzekeringsniveau”

Verklaringen uit de gebruikersenquête

Ten tweede, lijkt de prijs van de dienstencheques zeer concurrerend te zijn gebleven, want voor 44% van de respondenten is het een van de hoofdredenen voor het gebruik van de cheques. Ten derde blijkt 37% van de respondenten [vertrouwen te hebben in het stelsel van de dienstencheques](#), wat de reden is waarom zij dit systeem gebruiken. Ten vierde heeft 23% van de respondenten [geen kennis van andere systemen](#) die zij zouden kunnen gebruiken om huishoudelijke diensten te verkrijgen. De vijfde en laatste hoofdreden die de gebruikers (16%) noemen, is het feit dat hun [huishoudhulp aangesloten is bij het stelsel van de dienstencheques](#).



Het ziet er dus naar uit dat het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn doestelling heeft bereikt, namelijk zwartwerk voor prestaties van huishoudelijke hulp terugdringen.

Er worden nog andere redenen voor het gebruik van de dienstencheques genoemd, maar door een kleiner aantal gebruikers. Vooreerst acht 5% van de respondenten dat het de *enige manier is om een huishoudhulp te vinden*. 4% van de respondenten gelooft dat de *kwaliteit van de geboden diensten* in het dienstenchequesysteem beter is dan de kwaliteit van de diensten via de alternatieven die ze ter beschikking hebben en 2% verklaart de dienstencheques te zijn beginnen gebruiken omdat ze *dienstencheques 'moederschapshulp' hebben gekregen*. Tot slot noemt van de 1% respondenten die "Andere" hebben aangekruist, een groot aantal gebruikers de mogelijkheid om een vervangende huishoudhulp te krijgen als hun vertrouwde huishoudhulp niet beschikbaar is:

"Het is een goede manier om een huishoudhulp te vinden en bij afwezigheid zorgen ze voor vervanging."

"De mogelijkheid om vervanging te krijgen bij afwezigheid van de huishoudhulp is ook interessant, hoewel het soms bij theorie blijft."

"Voor de mogelijkheid om vervanging te krijgen als mijn vaste poetshulp afwezig is."

Verklaringen uit de gebruikersenquête



4 / Impact van het gebruik van de dienstencheques op de Brusselse gezinnen

87% van de Brusselse dienstenchequegebruikers geniet een betere levenskwaliteit door het gebruik van de dienstencheques

Na de redenen voor het gebruik van de dienstencheques te hebben onderzocht, bekijken we in de volgende figuur de impact van het gebruik van de Brusselse dienstencheques op de gebruikers.

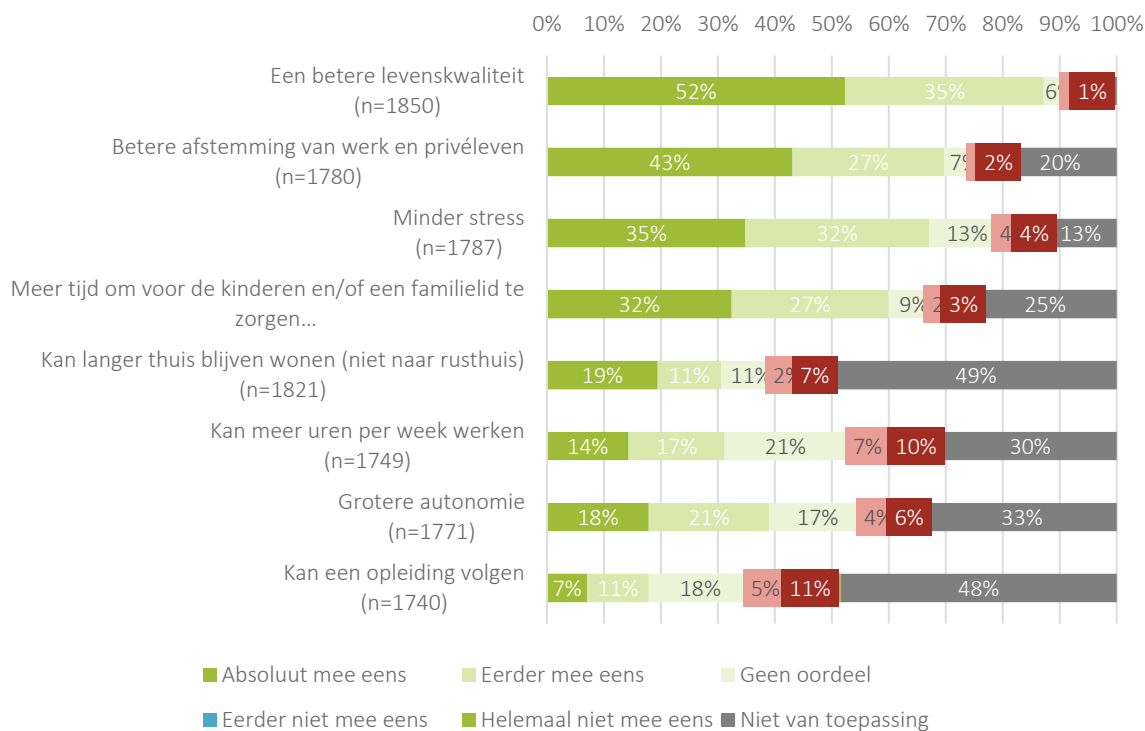
De impact die het vaakst wordt genoemd door de Brusselse gebruikers, is een **betere levenskwaliteit**. 87% van de respondenten verklaart immers dat ze door het gebruik van de dienstencheques een betere levenskwaliteit ervaren.

Verder hebben de vaakst aangehaalde effecten betrekking op de werkende gebruikers. 70% vindt dat hij door het gebruik van de dienstencheques **werk en privéleven beter kan combineren**, 67% dat zijn **stressniveaus is gedaald** en 59% zegt **meer tijd te hebben om voor de kinderen en/of een familielid te zorgen**. Het lijkt er dus op dat het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn doelstelling bereikt om een beter evenwicht te creëren tussen werk en privéleven voor de gebruikers.

We zien ook de impact van het gebruik van de dienstencheques op personen met fysieke beperkingen, aangezien 39% van de respondenten acht **autonomer** te zijn en 30% (waaronder 65% van de 65-plussers) door de dienstencheques de mogelijkheid krijgt om **langer thuis te blijven wonen**.

Opgemerkt wordt dat 18% van de gebruikers heeft verklaard dat de dienstencheques hen de tijd hebben gegeven om een **opleiding te volgen**. Deze verschillende vaststellingen zijn vrij vergelijkbaar in de drie gewesten.

Figuur 73: Impact van de dienstencheques op de gebruikers



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Het stelsel van de dienstencheques heeft een impact gehad op de arbeidstijd van bijna 20% van de werkende Brusselse gebruikers

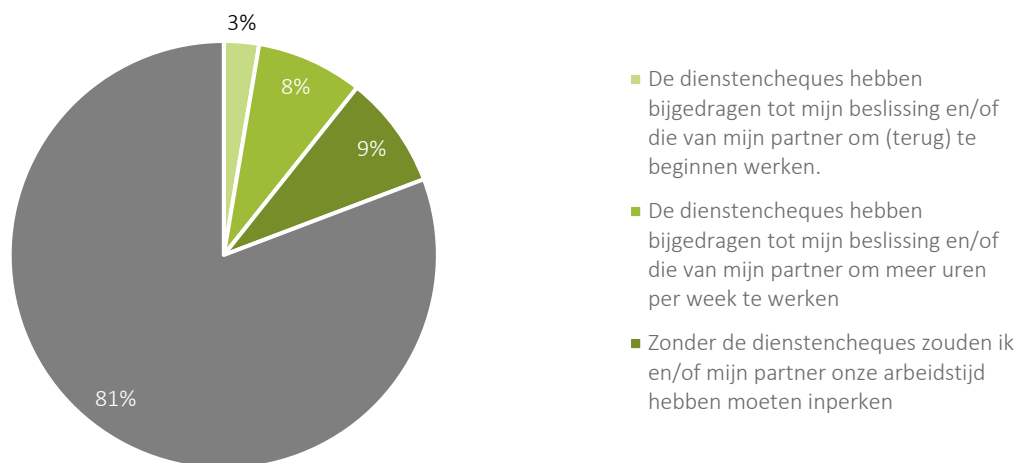
In de enquête hebben we de actieve gebruikers ondervraagd over de impact van de dienstencheques op hun arbeidstijd. Uit de onderstaande figuur blijkt dat het stelsel van de dienstencheques een impact heeft op de arbeidstijd van bijna 19% van de actieve Brusselse gebruikers. We zien immers dat:

- ▶ 9% gelooft dat ze zonder dienstencheques minder uren zouden werken. Gemiddeld schatten deze werknemers dat ze zonder dienstencheques 6,8 uur minder zouden werken;
- ▶ 8% acht dat de dienstencheques ertoe bijdragen dat ze meer uren werken. Gemiddeld schatten deze werknemers dat ze 6,9 uur meer werken;
- ▶ 3% acht dat de dienstencheques hebben bijgedragen tot hun beslissing om te werken.

Deze percentages zijn aanzienlijk en genereren terugverdieneffecten van het stelsel via de betaling van hogere belastingen en sociale bijdragen voor deze werkende gebruikers. Deze indirecte impact op de tewerkstelling van de Brusselse gebruikers lijkt overeen te stemmen met de impact op de tewerkstelling van de Waalse gebruikers, maar kleiner dan de impact die wordt vastgesteld bij de Vlaamse gebruikers.

Om redenen van coherentie met de verslagen 2017 en 2018, worden deze terugverdieneffecten nog niet in aanmerking genomen in het kostenmodel maar dit zal gebeuren in het volgende evaluatieverslag.

Figuur 74: Impact van de dienstencheques op de arbeidstijd van de werkende Brusselse gebruikers



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,206)

5 / Mening van de gebruikers over de mogelijke wijzigingen van de regelgeving inzake dienstencheques

In dit vijfde hoofdstuk bekijken we de mening en standpunten van de Brusselse dienstenchequegebruikers over mogelijke wijzigingen in de regelgeving van het Brussels stelsel van de dienstencheques. Mogelijke reglementaire wijzigingen die overwogen worden voor het Brussels stelsel van de dienstencheques, zijn:

- ▶ Verhoging van de prijs van de dienstencheques;
- ▶ Afschaffing van de belastingaftrek;
- ▶ Afschaffing van de papieren dienstencheques en overschakeling naar een volledig elektronisch systeem;
- ▶ Variabele prijs van de dienstencheque volgens inkomen van de gebruikers;
- ▶ Wijziging van het betaalsysteem: geen dienstencheques meer maar een systeem van directe facturatie of vrije prijsbepaling door de dienstenchequeondernemingen.

Verder in dit hoofdstuk proberen we op basis van de enquête die werd uitgevoerd bij 2.000 gebruikers, de meningen en standpunten van de gebruikers te analyseren ten aanzien van de verschillende overwogen reglementaire wijzigingen. Het lijkt ons evenwel belangrijk te benadrukken dat deze enquête, gericht aan de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, ons niet toelaat om alle mogelijke, positieve en negatieve gevolgen te analyseren die de overwogen reglementaire wijzigingen kunnen hebben voor de ondernemingen en de werknemers. Voor een dergelijke impactanalyse zou op zijn minst een kwantitatieve enquête bij de ondernemingen en gesprekken met de verschillende werkgeversfederaties en andere vakbonden nodig zijn.

Daarnaast moet ook rekening worden gehouden met een mogelijke vertekening in de antwoorden van de gebruikers. Zo kunnen de gebruikers, om een prijsverhoging te voorkomen, bijvoorbeeld geneigd zijn om negatiever te antwoorden dan ze in werkelijkheid zouden doen. De resultaten van dergelijke vragen moeten dus altijd voorzichtig worden geïnterpreteerd.

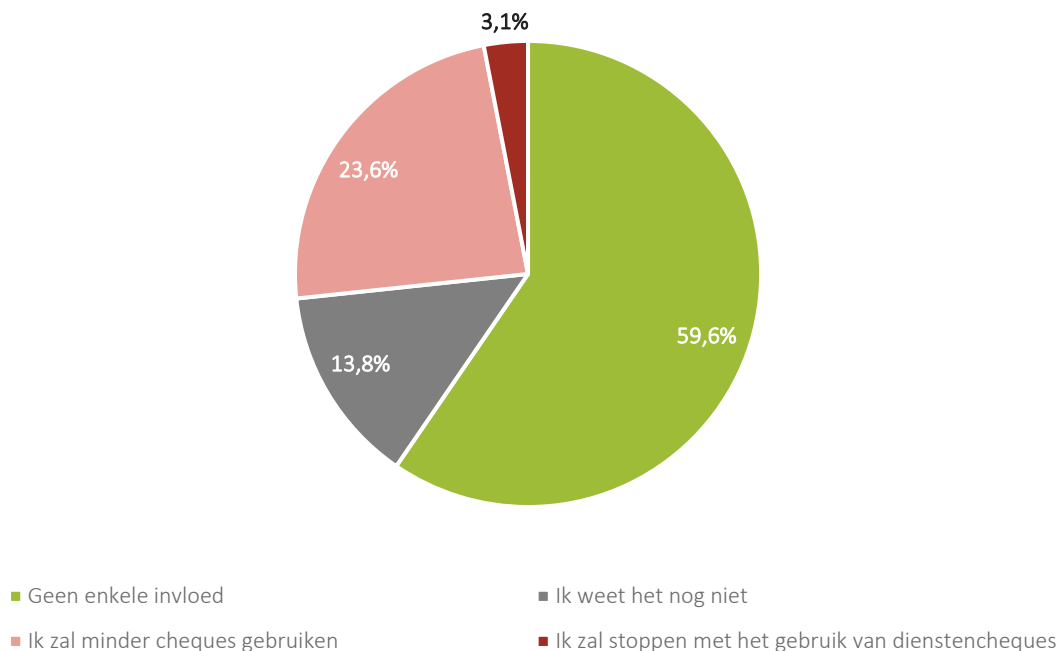


5.1. Prijsverhoging van de dienstencheques

€ 10 per dienstencheque vormt voor de meeste gebruikers een maximumbedrag.

Het stelsel van de dienstencheques brengt aanzienlijke brutokosten mee voor de overheid. De meest voor de hand liggende manier om deze kosten te drukken, lijkt de prijs die de gebruikers betalen voor een dienstencheque, te verhogen. Wij hebben dus bij de huidige gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques gepeild naar wat hun reactie zou zijn mocht de prijs van een dienstencheque worden verhoogd. In de onderstaande figuur zien we dat bijna 60% van de gebruikers niets zou veranderen aan zijn gebruik bij een prijsverhoging van de dienstencheques van € 9 naar € 9,50. Van de andere gebruikers weet 13,8% nog niet hoe hij zou reageren, terwijl 23,6% verklaart z'n gebruik van dienstencheques bij een prijsstijging van € 9 naar € 9,50 te willen verminderen. 3,1% van de gebruikers verklaart zelfs dat ze hun gebruik van dienstencheques volledig zouden stopzetten als de prijs zou stijgen tot € 9,50.

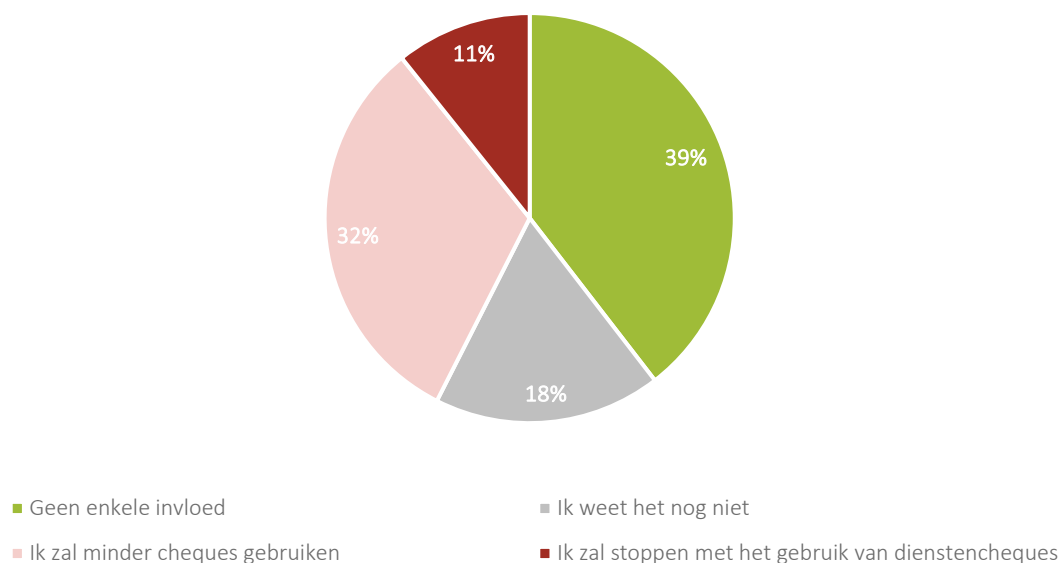
Figuur 75: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een verhoging van de nominale waarde van de dienstencheques van € 9 naar € 9,50



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Vervolgens kunnen we vaststellen dat de reacties nog negatiever zouden zijn als de prijs van een dienstencheque ineens van € 9 naar € 10 zou stijgen. Uit de volgende figuur blijkt immers dat een verhoging van de prijs van een dienstencheque tot € 10 een negatieve impact zou hebben op het gebruik van dienstencheques bij meer dan 60% van de huidige gebruikers: 10,7% zou stoppen met het gebruik van dienstencheques, 31,7% zou er minder gebruiken, terwijl 17,9% van de gebruikers niet kan voorspellen wat zijn reactie zou zijn.

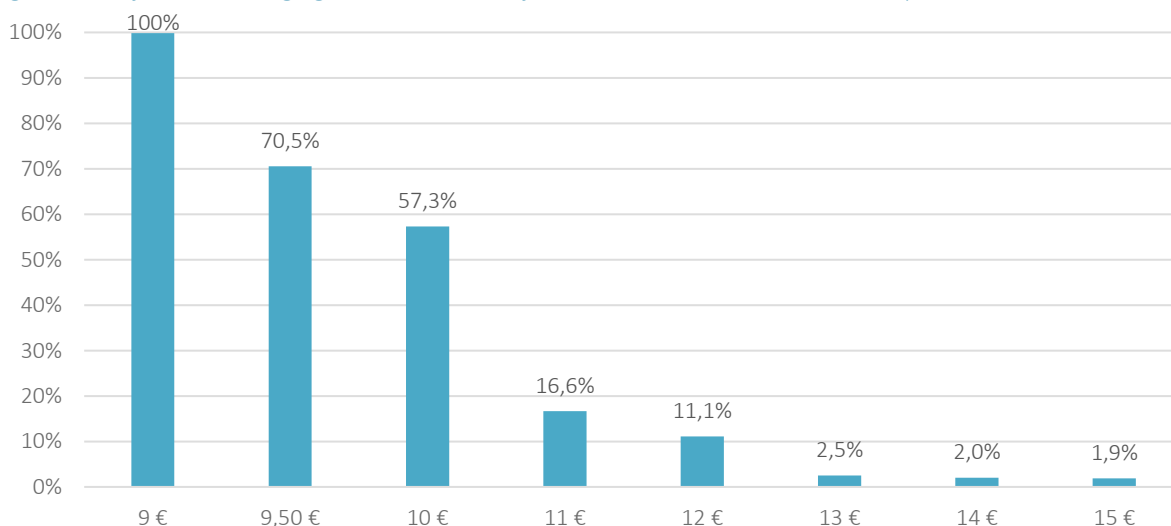
Figuur 76: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een verhoging van de nominale waarde van de dienstencheques van € 9 naar € 10



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Meer algemeen, toont de onderstaande figuur, op basis van een andere vraag van de enquête, de maximumprijs die de huidige Brusselse dienstenchequegebruikers bereid zouden zijn te betalen voor een uur huishoudelijke hulp. Terwijl 70,5% van de gebruikers bereid is om meer dan € 9 per dienstencheque te betalen, lijkt € 10 een belangrijke psychologische drempel te vormen voor de dienstenchequegebruikers. Slechts 16,6% verklaart immers meer dan € 10 voor een dienstencheque te willen betalen en gemiddeld genomen, bedraagt de maximumprijs die de gebruikers willen betalen voor een dienstencheque € 9,97. Overigens is het interessant op te merken dat dit bedrag hoger is dan in de andere twee gewesten, waar de respectieve gebruikers maximum € 9,6 per dienstencheque willen betalen.

Figuur 77: Prijs die de huidige gebruikers bereid zijn te betalen voor een dienstencheque



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Ook al zijn de meeste gebruikers tegen een prijsverhoging boven € 10, geven sommigen via de antwoorden in het vrije opmerkingenvak spontaan aan dat ze een prijsstijging zouden aanvaarden, mocht die gebeuren ten voordele van de huishoudhulp, zoals blijkt uit de volgende commentaren van de gebruikers in de enquête:

“Ik vind dat de werknemers in dit systeem onvoldoende betaald worden voor hun prestaties. Ik zou bereid zijn om meer te betalen zodat de werknemers een hoger nettomaandloon krijgen (een minimum van € 1600 per maand voor een voltijdse baan lijkt me billijk en noodzakelijk).”

[Ik ben voorstander van] een eenheidsprijs van € 10 in het voordeel van de huishoudhulp. ”

Verklaringen uit de gebruikersenquête

In sommige Brusselse gemeenten ligt de prijs voor huishoudhulpdiensten op de informele markt dichtbij de prijs van de dienstencheques

Bij een te grote of plotse stijging van de prijs van de dienstencheques, is er een risico dat de gebruikers hun gebruik van dienstencheques gaan verminderen of stopzetten en een [beroep gaan doen op de informele markt](#). Uit de volgende tabel blijkt dat de gemiddelde prijs voor een uur huishoudhulp op de informele markt in Brussel € 10,3 € bedraagt. We zien echter dat de uurprijs op de informele markt varieert tussen € 9,1 en € 11,4, afhankelijk van de betrokken Brusselse gemeente. Bijgevolg zou elke prijsverhoging van de dienstencheques leiden tot terugkeer naar de informele markt voor een deel van de huidige dienstenchequegebruikers in de gemeenten waar de prijzen op de informele markt bijzonder laag zijn. Dit ongewenste effect zou nog worden versterkt door twee factoren: de informele markt biedt het voordeel dat er minder beperkingen aan verbonden zijn voor de gebruikers (geen beperking wat betreft het geboden soort diensten en de voorwaarden waaronder deze kunnen worden verstrekt, geen inspectie van de woonplaats, directe relatie met de dienstverlener, minder absenteïsme, enz.), terwijl de opkomst van digitale platforms de koppeling van de vraag aan een informeel maar legaal dienstenaanbod sinds de wet De Croo in de hand werkt.

Tabel7: Prijs van een uur huishoudhulp op de informele markt

Gemeente	Wat is de gemiddelde prijs van een uur huishoudhulp op de zwarte markt in uw gemeente?
1080 Sint-Jans-Molenbeek	€ 9,1
1210 Sint-Joost-ten-Node	€ 9,3
1160 Oudergem	€ 9,8
1030 Schaarbeek	€ 9,9
1081 Koekelberg	€ 10
1070 Anderlecht	€ 10,1
1000 Brussel, Laken, Neder-Over-Heembeek	€ 10,3
1040 Etterbeek	€ 10,3
1050 Elsene	€ 10,3
1082 Sint-Agatha-Berchem	€ 10,3
1140 Evere	€ 10,3
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe	€ 10,5
1150 Sint-Pieters-Woluwe	€ 10,6
1060 Sint-Gillis	€ 10,7
1170 Watermaal-Bosvoorde	€ 10,8
1180 Ukkel	€ 10,9
1190 Vorst	€ 10,9
1083 Ganshoren	€ 11
1090 Jette	€ 11,4
Gemiddelde	€ 10,3

Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=194)

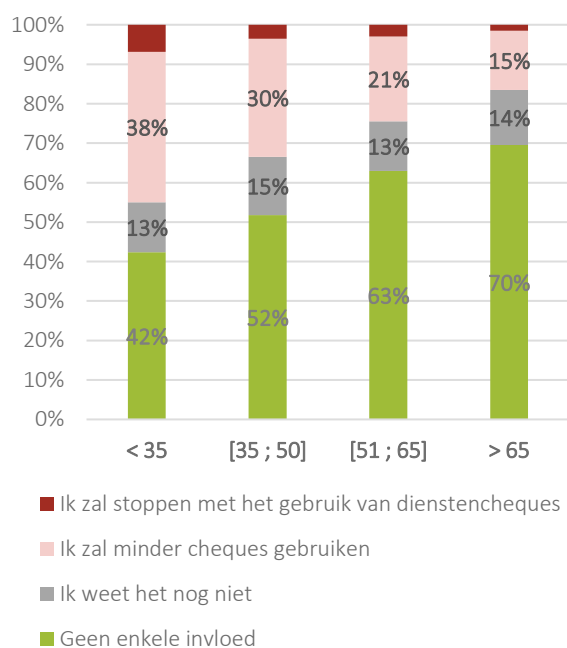


Jonge dienstenchequegebruikers geven aan gevoeliger te zijn voor een prijsstijging van de dienstencheques dan oudere gebruikers

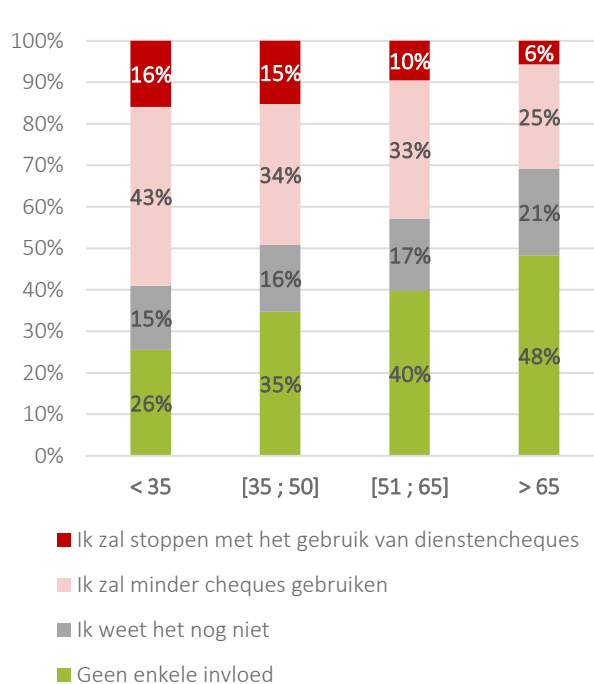
De resultaten van de enquête wijzen er bovendien op dat een prijsverhoging van de dienstencheques zou kunnen leiden tot uitsluiting van een deel van jongeren.

Aan de ene kant, blijkt uit de volgende twee figuren dat **hoe jonger de gebruikers zijn, hoe sterker hun gebruik getroffen zal worden door een prijsverhoging** van de dienstencheques: tussen 51% en 58% van groep jonger dan 35 jaar zou zijn gebruik van dienstencheques hetzij stoppen, hetzij verminderen als de prijs stijgt van € 9 naar € 9,50, tegenover slechts 45% tot 49% bij de 35-50-jarigen, 34% tot 37% bij de 51-65-jarigen en 29% en 31% bij de 65-plussers. Min of meer hetzelfde wordt vastgesteld bij een prijsverhoging van de dienstencheques naar € 10, wat een negatieve impact zou hebben op het gebruik van 58% tot 74% van de groep jonger dan 35 jaar, tegenover slechts 46% tot 52% bij de 65-plussers.

Figuur 78: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een verhoging van de nominale waarde van de dienstencheques van € 9 naar € 9,50, volgens leeftijd



Figuur 79: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een verhoging van de nominale waarde van de dienstencheques van € 9 naar € 10, volgens leeftijd

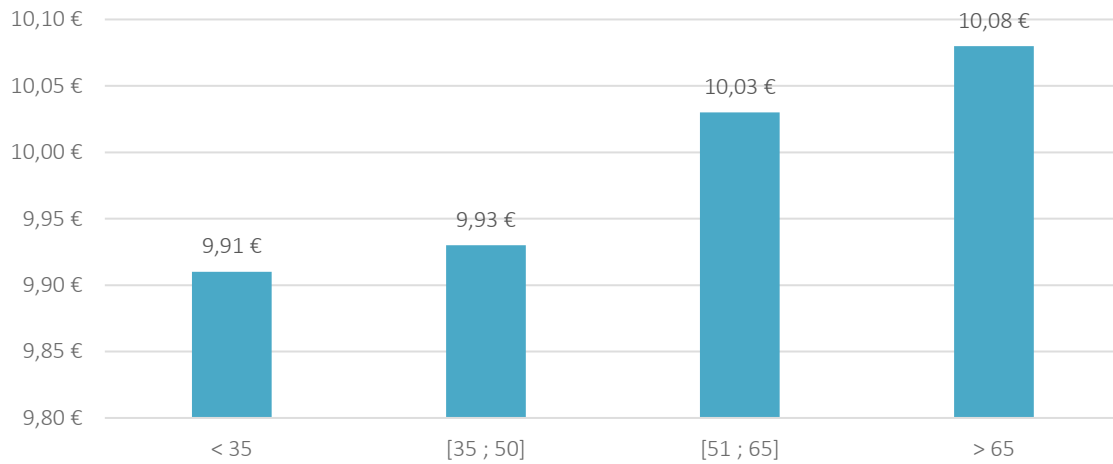


Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Aan de andere kant, **ligt de maximprijs die mensen van 50 jaar of jonger gemiddeld willen betalen voor een dienstencheque tussen € 9,91 en € 9,93**, terwijl dit tussen € 10,03 en € 10,08 is voor de gebruikers boven 50 jaar (zie volgende figuur). Die resultaten doen ons geloven dat een aanzienlijk deel van de jongste gebruikers uitgesloten zou worden van het gebruik van dienstencheques om financiële redenen, terwijl zij al de minst actieve groep zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (zie Tabel 1 en Tabel 2). Omgekeerd kunnen we ook veronderstellen dat als de meerderheid van de mensen boven de 65 jaar zich bereid verklaart om meer te betalen voor een dienstencheque dan de andere leeftijdsgroepen, dit niet is omdat ze allemaal toegang hebben tot de hoogste inkomens, maar omdat velen van hen geconfronteerd worden met een verlies aan autonomie en niet

meer al hun huishoudelijke taken zelf kunnen verrichten (wat de diensten van een huishoudhulp voor hen essentieel maakt). Het is dus mogelijk dat een te sterke stijging van de prijs van de dienstencheques de levenskwaliteit van de ouderen aantast door een negatieve impact op hun beschikbare financiële middelen.

Figuur 80: Prijs die de huidige gebruikers bereid zijn te betalen voor een dienstencheque volgens hun leeftijd



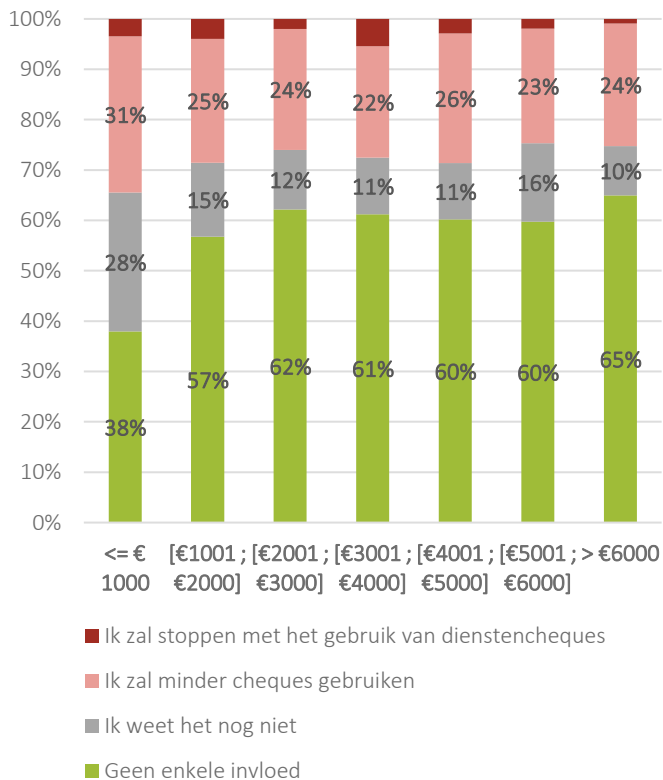
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête



De gevoeligheid voor de prijs van de dienstencheques is sterk afhankelijk van het inkomen van de gebruikers

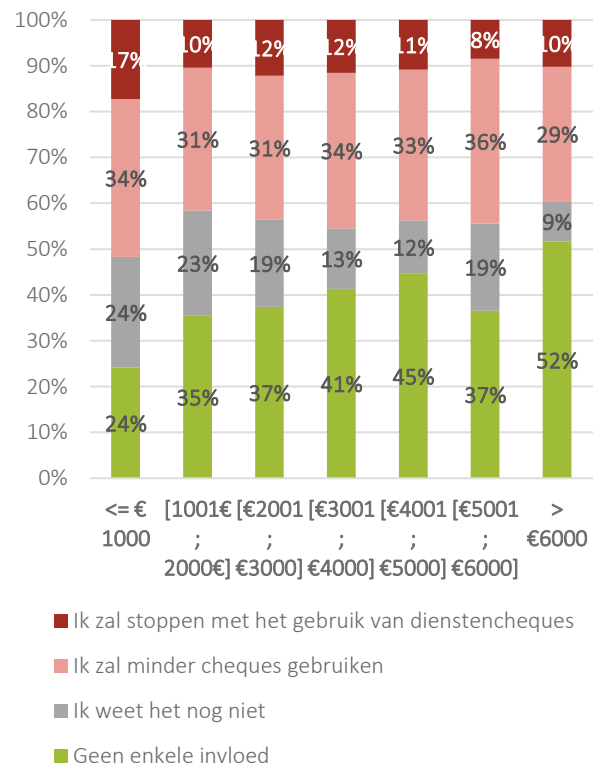
Uit de enquête blijkt ook dat de prijsverhoging van de dienstencheques kan leiden tot **verschillende reacties bij de gebruikers, afhankelijk van hun economische situatie**. De twee grafieken hieronder tonen inderdaad dat gezinnen met een netto maandinkomen van € 1.000 of minder, veel sterker getroffen zullen worden door een prijsverhoging van de dienstencheques. Van die groep is er maar 38% die zegt zijn gebruik niet te willen aanpassen als de prijs van de dienstencheques wordt verhoogd naar 9,50 euro en nog minder (24%) als de prijs wordt opgetrokken van € 9 naar € 10. Omgekeerd, is bij gezinnen met een maandinkomen boven € 6.000, 65% niet van plan zijn dienstenchequegebruik aan te passen als de prijs stijgt naar € 9,50, wat nog 52% is als de prijs stijgt naar € 10. Tussen deze twee uitersten, is de reactie van de gezinnen met een netto maandinkomen tussen € 1.000 en € 5.001 vrij gelijklopend: tussen 57% en 62% van deze gebruikers zal zijn gebruik niet aanpassen bij een prijsverhoging van de dienstencheques van € 9 naar € 9,50, bij een stijging van € 9 naar € 10 is dit tussen 35% en 45%.

Figuur 81: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een prijsverhoging van de dienstencheques van € 9 naar € 9,50, volgens gezinsinkomen



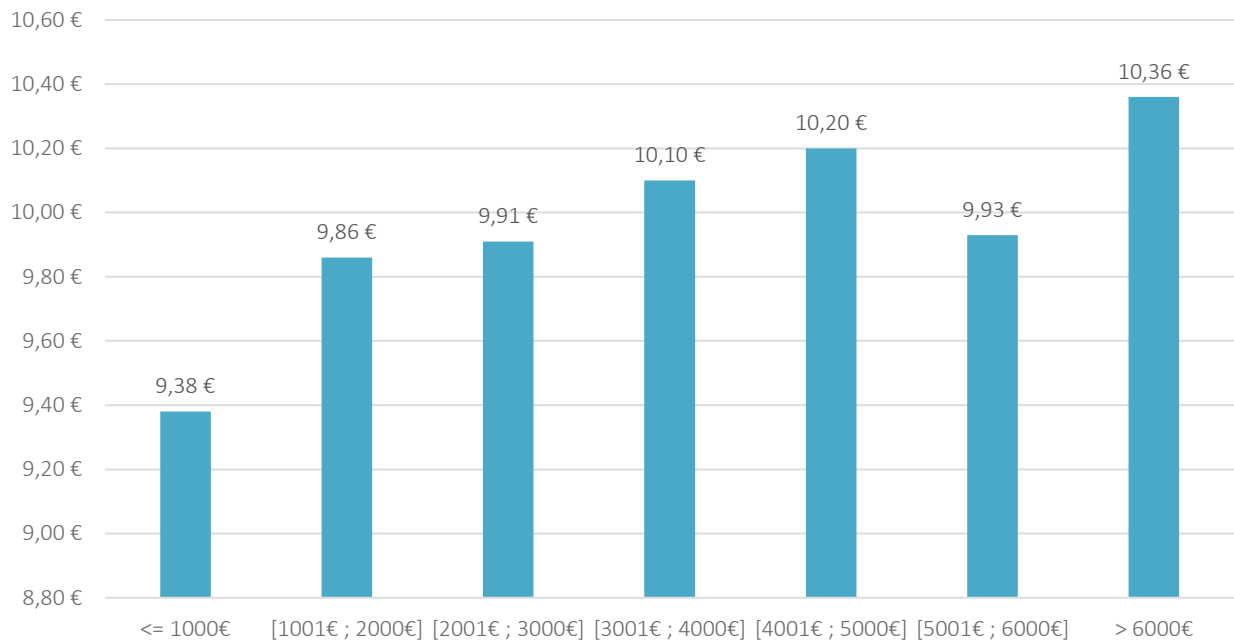
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Figuur 82: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een prijsverhoging van de dienstencheques van € 9 naar € 10, volgens gezinsinkomen



Deze resultaten maken duidelijk dat er een reëel risico bestaat dat de meest achtergestelde personen uitgesloten worden van het gebruik van de dienstencheques. Dit wordt bevestigd door de volgende figuur, die wijst op een sterke correlatie tussen het inkomen van de gebruikers en de maximumprijs die ze bereid zijn voor een dienstencheque te betalen: gezinnen met een netto maandinkomen van € 1.000 of minder verklaren maar maximaal € 9,38 voor een dienstencheque te kunnen betalen, terwijl gebruikers met een inkomen tussen € 1.001 en € 2.000 al bereid zijn € 9,86 te betalen, en de groep met de hoogste inkomens (meer dan € 6.000) zelfs € 10,36 per dienstencheque willen betalen.

Figuur 83: Prijs die de huidige gebruikers bereid zijn te betalen voor een dienstencheque volgens gezinsinkomen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête



Om de **uitsluiting van de meest kwetsbare gebruikers te voorkomen** zodat ze kunnen blijven profiteren van huishoud diensten en de gunstige effecten daarvan, zou een alternatief voor de verhoging van de nominale waarde van de Brusselse dienstencheques voor iedereen, bestaan in een variabele prijs op basis van het gezinsinkomen, naar het voorbeeld van de regeling voor de gezins- en ouderenhulp. Er dient echter op gewezen dat als deze maatregel gemakkelijk de directe kosten van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan terugdringen, hij ook extra lasten zou meebrengen, gezien de noodzaak om het gezinsinkomen van alle gebruikers te beoordelen. Bovendien lijkt het niet haalbaar om een systeem van variabele prijzen op basis van het gezinsinkomen van de gebruikers in te voeren met behoud van de dienstencheques als betaalmiddel.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat 31% van de gebruikers die deelnamen aan de online-enquête, voorstander is van een variabele prijs van de dienstencheques op basis van hun inkomen. **52% van de gebruikers is echter tegen deze maatregel, waarvan 33% absoluut tegen.** Uiteraard vinden we veel tegenstanders van deze oplossing onder de gebruikers met de hoogste inkomens (64% van de gezinnen met een netto maandinkomen boven € 6.000) en weinig bij de meest kwetsbare gebruikers (20% van de gebruikers met een inkomen van minder dan € 1.000 per maand). Opgemerkt wordt dat de leeftijd van de gebruikers niet echt van invloed lijkt te zijn op hun standpunt over deze mogelijke verandering in de regelgeving (zie Figuur 102, A.1 /).

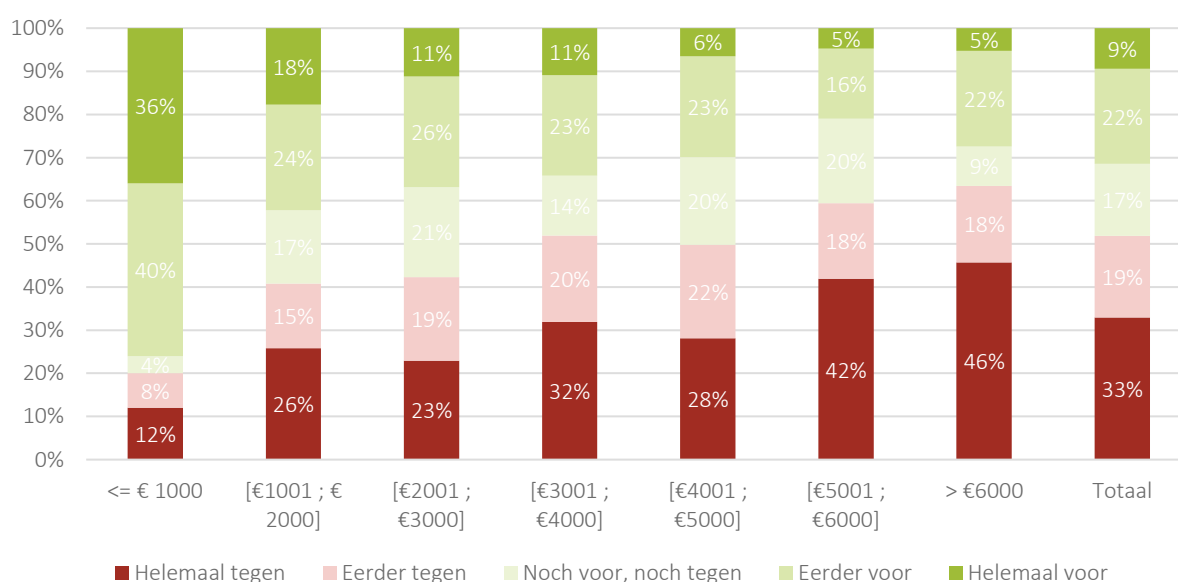
De gebruikers die hun standpunt over dit voorstel hebben toegelicht in het vrije opmerkingenvak, onderstrepen het risico dat een dergelijke verandering doet teruggrijpen naar zwartwerk of gewijzigd gebruik van dienstencheques.

“De prijs van de dienstencheques koppelen aan het inkomen zou contraproductief zijn ... Het zou een parallelle economie in de hand werken die al omvangrijk genoeg is.

Ik zou het niet motiverend vinden als de prijs wordt gekoppeld aan de inkomsten, het is een “luxe” die we ons veroorloven en die we anders zouden bekijken als we eens te meer benadeeld worden omdat we werken...”

Verklaringen uit de gebruikersenquête

Figuur 84: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers over een mogelijke variabele prijs van de dienstencheques op basis van het gezinsinkomen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

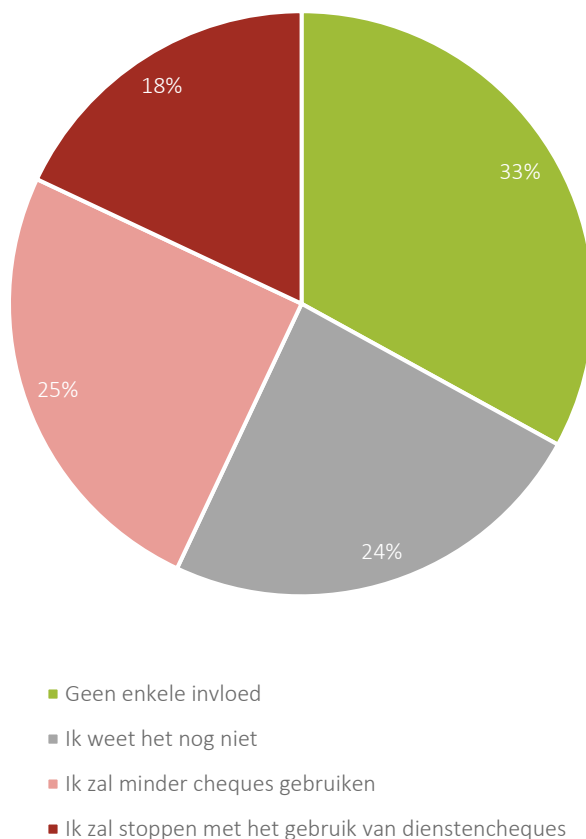
5.2. Afschaffing van de belastingaftrek

Slechts 32,7% van de gebruikers verklaart dat de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques geen enkele invloed heeft op hun aankoopgedrag

De belastingaftrek ten gunste van de gebruikers werd in 2016 verlaagd tot 15% versus 30% ervoor, wat overeenstemt met een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque (versus € 2,7). 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 handhaafde de belastingaftrek op 30%.

Naast de verhoging van de nominale waarde van een dienstencheque, vormt de volledige afschaffing van de belastingaftrek voor de Brusselse dienstencheques dus een tweede oplossing om de kosten van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te verminderen. De belastingaftrek kan echter ook een belangrijke factor zijn voor de aankoop van dienstencheques. Zoals we zien in de onderstaande figuur, [verklaart 18% te willen stoppen met het gebruik van dienstencheques](#) als die maatregel wordt toegepast, terwijl 25,6% stelt dat de afschaffing van de belastingaftrek hen ertoe zou aanzetten minder dienstencheques te gebruiken. Bovendien verklaart slechts 32,7% van de gebruikers dat de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques op het ogenblik geen invloed heeft op het aantal dienstencheques dat ze kopen.

Figuur 85: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een volledige afschaffing van de belastingaftrek voor de Brusselse dienstencheques



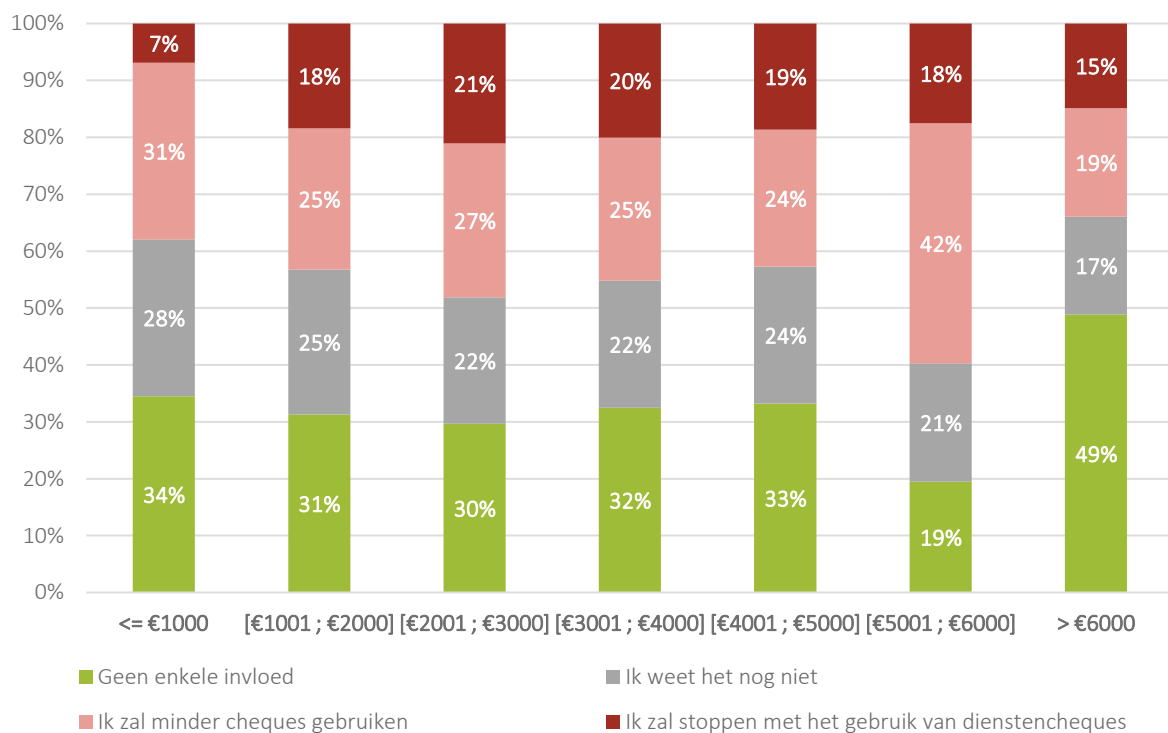
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

De jongeren en de middenklasse zouden het meest beïnvloed worden in hun aankoopgedrag van dienstencheques door een afschaffing van de belastingaftrek

Het is evenwel interessant op te merken dat de antwoorden kunnen verschillen volgens het profiel van de gebruikers.

Wat het inkomen betreft, ziet men in de volgende figuur vrij logisch dat de gebruikers die het minst belang hechten aan de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques, die zijn met de hoogste inkomens (meer dan € 6.000/maand). We kunnen aannemen dat deze gebruikers maar weinig belang hechten aan de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques, omdat dit maar een miniem deel van hun inkomen vertegenwoordigt.

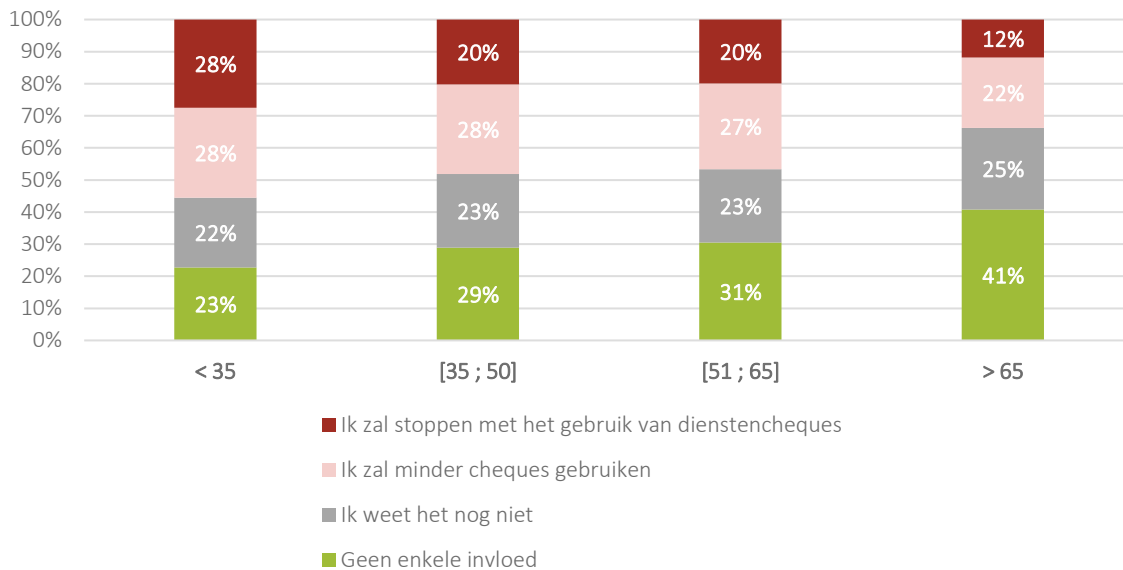
Figuur 86: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op een volledige afschaffing van de belastingaftrek voor de Brusselse dienstencheques, volgens gezinsinkomen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Verder zien we in de volgende figuur nogmaals dat de vraag naar dienstencheques bij personen ouder dan 65 jaar minder flexibel is, aangezien 41% van hen verklaart dat ze niet van plan zijn hun gebruik van dienstencheques te wijzigen als de belastingaftrek wordt afgeschaft, terwijl dit bij de groep jonger dan 35 jaar maar 23% is. Met andere woorden zou, net als bij een verhoging van de nominale waarde van de dienstencheques, de [afschaffing van de belastingaftrek ertoe leiden dat een deel van de jongeren van het gebruik van de dienstencheques wordt uitgesloten](#). 22% van de groep jonger dan 35 jaar zegt immers dat hij zijn gebruik van dienstencheques in dat geval zou stopzetten, 28% zou zijn gebruik verminderen en nog eens 28% weet niet wat zijn reactie zou zijn.

Figuur 87: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op de volledige afschaffing van de belastingaftrek voor de Brusselse dienstencheques, volgens leeftijd



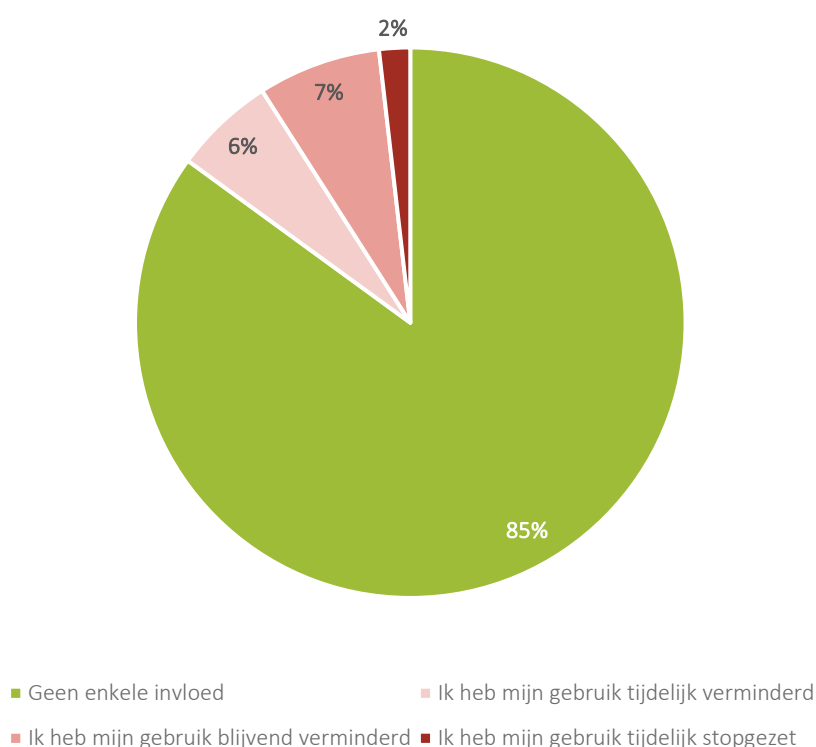
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête



85% van de nog actieve Brusselse dienstenchequegebruikers heeft zijn aankoopgedrag niet gewijzigd na de vermindering van de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques in 2016

Aangezien onze online-enquête gericht was tot de huidige Brusselse dienstenchequegebruikers, hebben we de mensen die in 2016 beslisten om te stoppen met het gebruik van dienstencheques, niet kunnen ondervragen. Bijgevolg kunnen we in de volgende figuur alleen het gedrag van de dienstenchequegebruikers die nog actief zijn in 2018 ten aanzien van de verlaging van de belastingaftrek in 2016 weergeven: **Slechts 7,2% van de ondervraagde Brusselse dienstenchequegebruikers verklaart zijn dienstenchequegebruik blijvend te hebben verminderd** en 1,8% verklaart zijn gebruik tijdelijk te hebben stopgezet maar daarna te hebben hernomen. Deze relatief lage percentages van stopzetting en verminderd gebruik van dienstencheques als gevolg van de verlaging van de belastingaftrek in 2016, laten dus toe om de antwoorden van de gebruikers aangaande de invloed van de belastingaftrek op het aantal dienstencheques dat ze aankopen, te nuanceren.

Figuur 88: Reactie van de huidige dienstenchequegebruikers op de verlaging van de belastingaftrek voor de Brusselse dienstencheques van 30% naar 15% in 2016



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

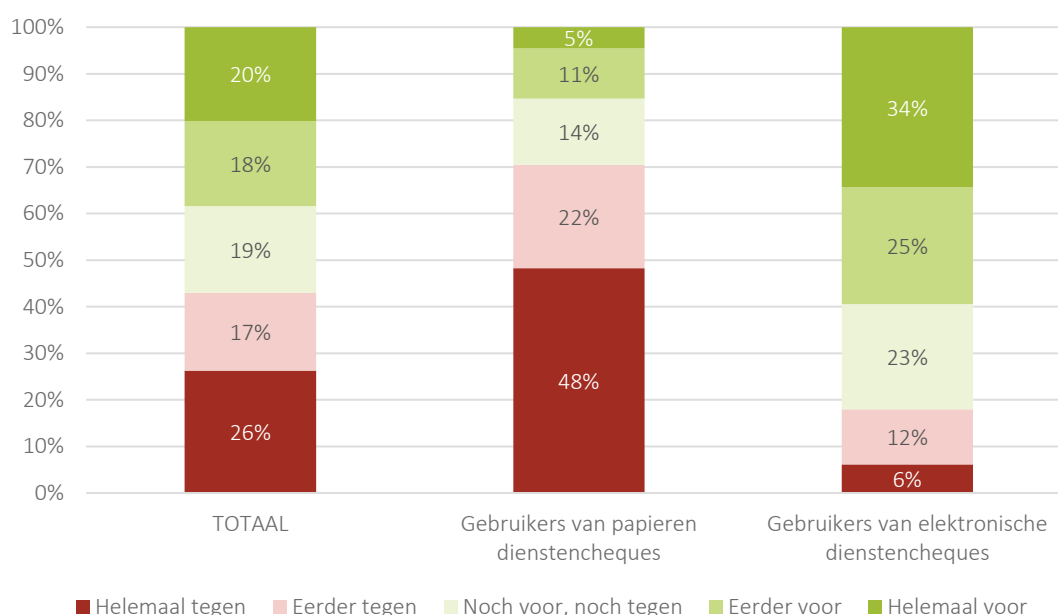
5.3. Afschaffing van de papieren dienstencheques en overschakeling naar een volledig elektronisch systeem

43% van de gebruikers is tegen de afschaffing van de papieren dienstencheques en dit zou een negatieve invloed kunnen hebben op het gebruik van 26,3% van de gebruikers

Een andere reglementaire wijziging die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest overweegt, is de afschaffing van de papieren dienstencheques ten voordele van de elektronische cheques. Deze oplossing lijkt a priori mogelijk, gelet op onze eerdere vaststelling dat het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques in Brussel gestaag toeneemt en van amper 28% in 2014 is gestegen tot 54% in 2019²¹ (zie Figuur 48).

Uit de volgende figuur blijkt evenwel dat slechts 38% van de ondervraagde gebruikers voorstander zou zijn van de afschaffing van de papieren dienstencheques, terwijl 43% ertegen is, waarvan 26% met klem. Dit resultaat betekent dat sommige gebruikers van elektronische dienstencheques geen voorstander zijn van deze maatregel (18%), ongetwijfeld omdat ze beseffen dat sommige gebruikers geen elektronische dienstencheques willen of kunnen gebruiken, zoals we verder zullen zien. Verrassender is dat 15,3% van de gebruikers van papieren dienstencheques voorstander is van deze maatregel. Dit betekent waarschijnlijk dat deze mensen overwegen om binnenkort naar elektronische dienstencheques over te stappen. Ter herinnering: de meeste gebruikers van papieren cheques doen geen beroep op de elektronische dienstencheques omdat ze tevreden zijn over het papieren systeem, omdat hun huishoudhulp niet met het elektronisch systeem wil werken, omdat het elektronisch systeem te ingewikkeld is of omdat ze de digitalisering van hun gegevens niet vertrouwen (zie Figuur 49).

Figuur 89: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers over een eventuele afschaffing van de papieren dienstencheques

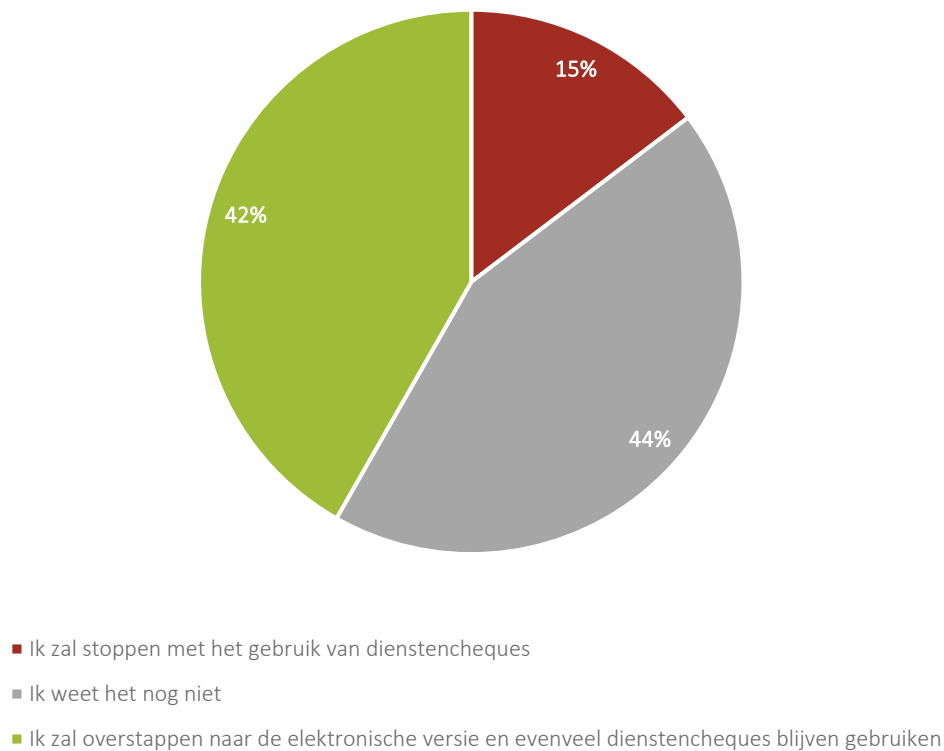


Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

²¹ 54% van de Brusselse gebruikers die aan onze online-enquête hebben deelgenomen, heeft ook verklaard elektronische dienstencheques te gebruiken.

Als we de mensen die geen elektronische dienstencheques gebruiken, vragen naar hun reactie op de afschaffing van de papieren dienstencheques, zegt 42% dat ze zouden overschakelen op het elektronisch systeem, 44% weet nog niet hoe ze zich zullen gedragen (wellicht omdat ze wel bereid zijn om de elektronische cheques uit te proberen maar niet zeker weten of dit systeem hen zal liggen), terwijl 15% vastbesloten is uit het stelsel van de dienstencheques te stappen mocht deze maatregel worden toegepast. Als we deze resultaten extrapoleren naar de volledige populatie, impliceert dit dat 6,9% van de Brusselse dienstenchequegebruikers het stelsel zou verlaten, terwijl een impact te vrezen valt op het dienstenchequegebruik van 19,4% van de gebruikers, die immers niet kunnen voorspellen wat hun reactie zal zijn ten aanzien van een dergelijke maatregel.

Figuur 90: Reactie van personen die uitsluitend papieren dienstencheques gebruiken op een eventuele afschaffing van de papieren dienstencheques



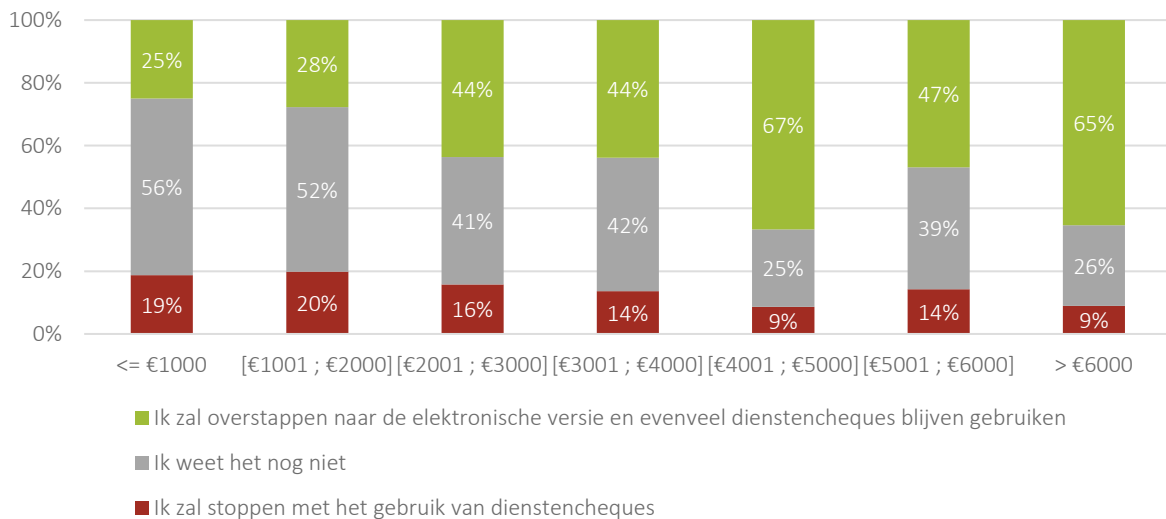
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=879)



In de volgende figuur zien we dat de gebruikers van papieren dienstencheques met de laagste inkomens het talrijkst zouden zijn om het gebruik van dienstencheques te moeten stopzetten als ze alleen nog in elektronisch formaat worden aangeboden: 19% tot 20% van de gezinnen met een netto maandinkomen van € 2.000 of minder verklaart geen elektronische dienstencheques te kunnen gebruiken, terwijl dit bij de gezinnen met een netto maandinkomen boven € 6.000 maar 9% is. Dit kan worden verklaard door het feit dat de meest kwetsbare personen het moeilijker hebben om de computerapparatuur (computer, tablet of smartphone) te kopen die nodig is om de elektronische dienstencheques te gebruiken (althans, zoals die momenteel wordt ontwikkeld in het kader van de lopende overheidsopdracht voor uitgifte van dienstencheques). Zo verklaart 4% van de gebruikers van papieren dienstencheques de elektronische dienstencheques niet te gebruiken omdat ze geen toegang hebben tot een computer of vergelijkbare elektronische apparatuur.

De figuur in bijlage toont ook aan dat de meest welgestelden gunstiger staan tegenover een afschaffing van de papieren dienstencheques: tussen 49% en 54% van de gezinnen met een netto-maandinkomen boven € 4.000 zijn voorstander van de afschaffing van papieren dienstencheques, terwijl dit slechts 22% tot 37% is bij de gezinnen met een maandinkomen van € 4.000 of minder.

Figuur 91: Reactie van personen die uitsluitend papieren dienstencheques gebruiken op een eventuele afschaffing van de papieren dienstencheques volgens hun maandelijks netto-gezinsinkomen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=859)

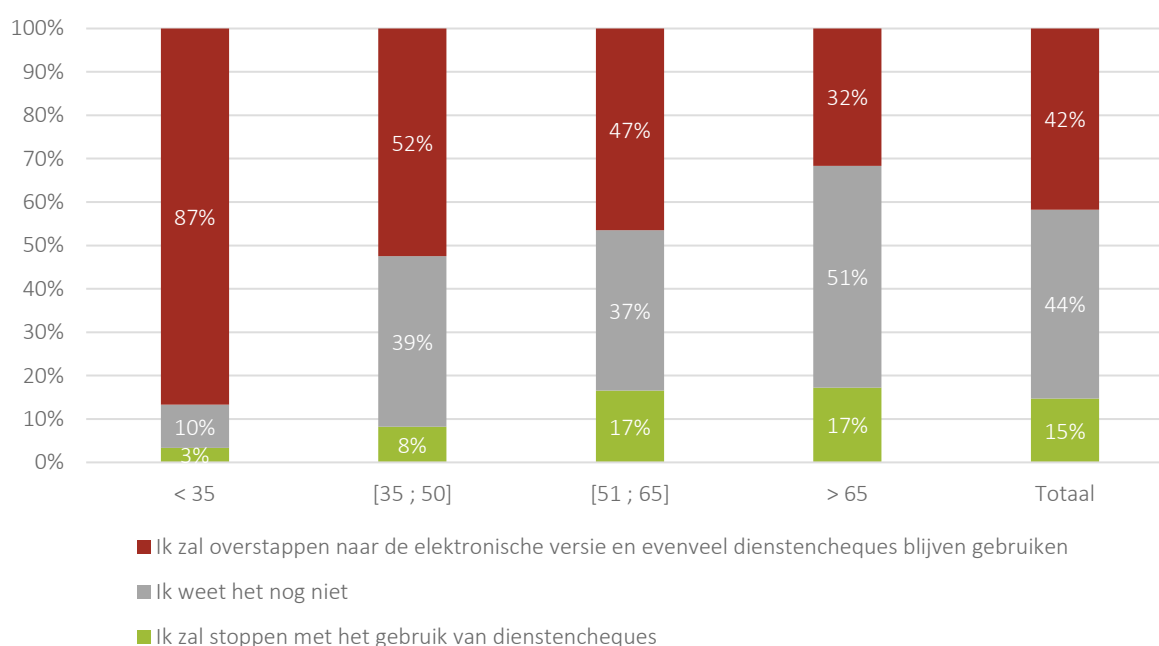
17% van de gebruikers ouder dan 65 jaar zegt te zullen stoppen met het gebruik van de dienstencheques, terwijl 51% van hen onbeslist is

Het gebruik van elektronische dienstencheques is sterk gebonden aan de leeftijd van de gebruikers. Zo blijkt uit de onderstaande tabel dat 77,2% van de gebruikers onder de 35 jaar elektronische dienstencheques gebruikt, terwijl dit aandeel veel lager ligt bij de gebruikers tussen 65 en 79 jaar (31,9%) en bij de 80-plussers (18,6%).

Deze bevinding wordt bevestigd in de enquête die we bij de Brusselse dienstenchequegebruikers hebben uitgevoerd. Enerzijds toont de figuur hieronder dat 87% van de gebruikers van papieren dienstencheques jonger dan 35 jaar bereid is over te schakelen op de elektronische versie, terwijl dit bij de groep boven 65 jaar maar 32% is. Anderzijds blijkt uit de figuur in bijlage dat slechts 16% van de gebruikers ouder dan 65 jaar voorstander is van de afschaffing van papieren dienstencheques, tegenover 62% van de gebruikers jonger dan 35 jaar.

Deze resultaten getuigen van de digitale kloof waarmee een aanzienlijk deel van de ouderen te kampen heeft (in Figuur 49 hadden we gezien dat 12% van de gebruikers van papieren dienstencheques aangeeft geen elektronische dienstencheques te gebruiken omdat ze zich daartoe niet in staat voelen). De afschaffing van de papieren dienstencheques zou voor die personen dus als gevolg kunnen hebben, hetzij dat de mogelijkheid om dienstencheques te gebruiken hen wordt ontnomen, hetzij dat ze nog afhankelijker worden doordat ze zich door een derde (familielid, buurman, maatschappelijk werker, ...) moet laten bijstaan om dienstencheques te bestellen.

Figuur 92: Reactie van personen die uitsluitend papieren dienstencheques gebruiken op een mogelijke afschaffing van de papieren dienstencheques, ingedeeld naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=879)

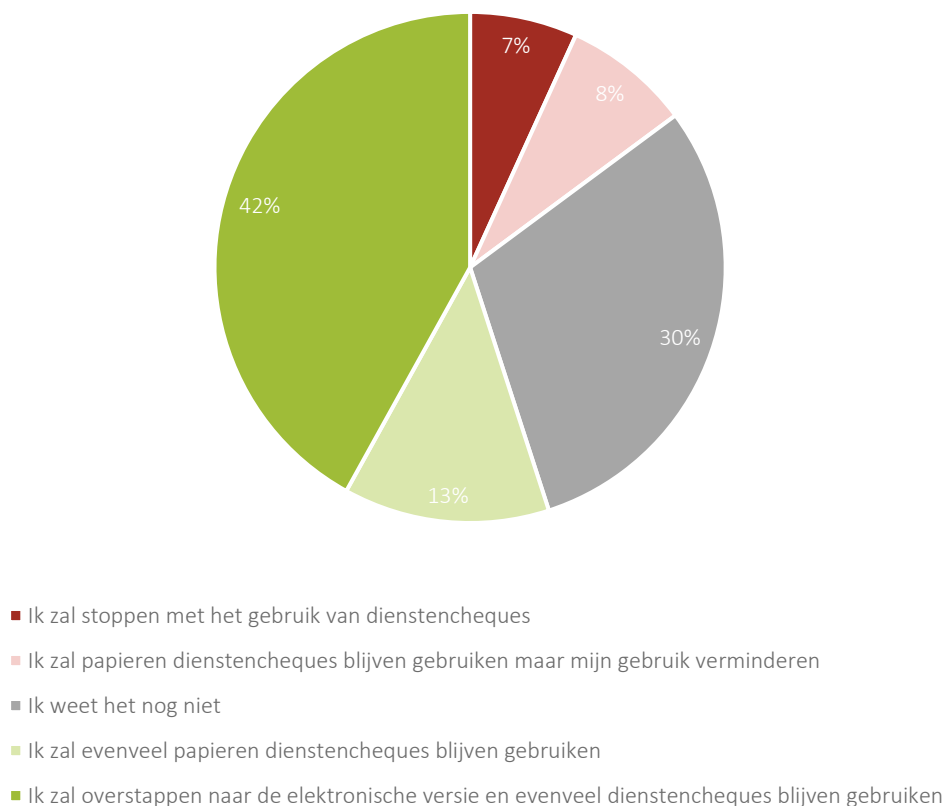
Tusseloplossing: de prijs van papieren dienstencheques verhogen tot € 10?

Ook al lijkt het aangewezen om het gebruik van elektronische dienstencheques te stimuleren, blijkt het toch noodzakelijk om de mensen, en met name de [ouderen die te kampen hebben met de digitale kloof, de mogelijkheid te laten om papieren dienstencheques te kopen](#). Een mogelijke oplossing zou erin bestaan om de prijs alleen voor de papieren dienstencheques te verhogen naar € 10. Hierdoor zou de overheid kunnen besparen op alle gebruikers, aangezien een gebruiker van elektronische dienstencheques haar minder kost bij het uitgevend bedrijf, terwijl de gebruikers van papieren dienstencheques zouden zorgen voor een extra budgettaire winst van een euro per cheque.

Uit de volgende figuur blijkt dat in dat geval, 55% van de gebruikers die vandaag niet met elektronische dienstencheques werken, de dienstencheques in dezelfde mate zouden blijven gebruiken (42% zou elektronische dienstencheques kopen terwijl 13% de papieren dienstencheques zou blijven gebruiken). Omgekeerd, [verklaart 7% dat hij zou stoppen met het gebruik van dienstencheques, wat toch 8% minder is dan in geval van afschaffing van de papieren dienstencheques](#).

Een belangrijke bedenking is evenwel dat het idee van een prijsverhoging van de papieren dienstencheques tot € 10 zonder te raken aan de prijs van de elektronische cheques, wel zou toelaten om mensen met een verminderde autonomie die te lijden hebben onder de digitale kloof, niet van het stelsel uit te sluiten en tegelijk tegemoet te komen aan de wens van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om de kosten van het stelsel van de dienstencheques te drukken; maar daartegenover staat dat het [de uitsluiting van mensen met een laag inkomen uit het stelsel zou kunnen vergroten](#).

Figuur 93: Reactie van de huidige gebruikers van papieren dienstencheques op een mogelijke verhoging van de prijs van papieren dienstencheques van 9 € naar € 10 zonder prijswijziging voor de elektronische dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=882)



5.4. Wijzigingen in het betaalsysteem

Schrapping van de dienstencheques en overschakeling op een systeem van directe facturatie: maatregel niet gewenst door de gebruikers

Een andere wijziging in de regelgeving waarover wordt gesproken, is het vervangen van het dienstenchequesysteem door een systeem van directe facturatie. Dit zou erop neerkomen dat de gebruikers een factuur betalen van hun dienstenchequeonderneming in plaats van dienstencheques over te maken die ze vooraf bij het uitgevend bedrijf (in dit geval Sodexo) hebben aangekocht.

Deze maatregel zou het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een **kostenbesparing opleveren**, aangezien de tussenkomst van een derde zoals het uitgevend bedrijf (Sodexo) in de relatie tussen de overheid en de ondernemingen niet meer echt nodig zou zijn. In dit scenario zou de overheid echter moeten instaan voor de berekening van de aan de ondernemingen terug te betalen bedragen en voor de terugbetaling van die bedragen zelf.

Uit de volgende figuur blijkt **dat slechts 19% van de Brusselse dienstenchequegebruikers (helemaal) voor de invoering van een systeem van directe facturatie is, terwijl een veel grotere groep ertegen is (56%)**. Opgemerkt wordt dat de leeftijd en het inkomen van de gebruikers geen significante invloed hebben op hun standpunt. Naast het feit dat de gebruikers geen voorstander blijken van deze maatregel, is het belangrijk te vermelden dat het systeem van directe facturatie de controlemogelijkheden versnipperd en het de betrokken partijen dus makkelijker maakt om praktijken toe te passen die niet toegelaten zijn in het reglementair kader van het Brussels stelsel van de dienstencheques.

De enige gebruikers die zich echter, in het vrije opmerkingenvak van de enquête, over deze verandering hebben uitgesproken zijn de voorstanders, zoals blijkt uit de woordelijke passages hieronder:

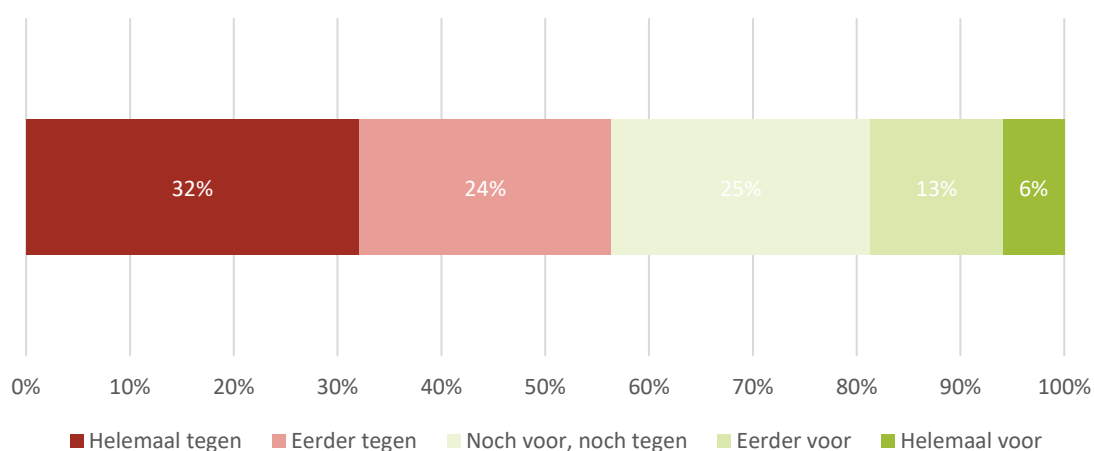
"Ik hou niet van dit parallelle geldsysteem (dienstencheques, maaltijdcheques), dat alleen dient om de zakken van een paar gespecialiseerde bedrijven te vullen. Een bankoverschrijving aan het dienstenchequebedrijf zou ik beter vinden.

Ik ontvang liever een digitale factuur met domiciliëring.

Ik zou liever maandelijks een factuur betalen op basis van de geleverde prestaties."

- Verklaringen uit de gebruikersenquête

Figuur 94: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers over de mogelijkheid om over te schakelen op een systeem van directe facturatie



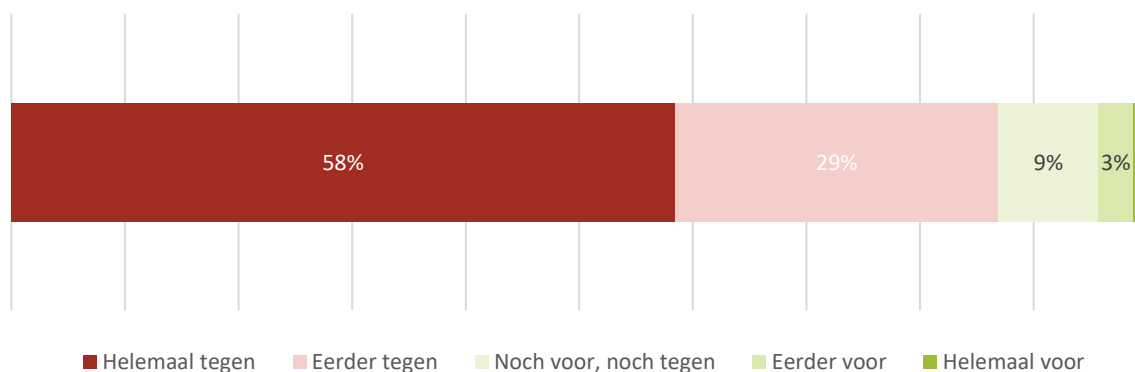
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Vrije prijsbepaling door de dienstenchequeondernemingen: een maatregel die evenmin door de gebruikers wordt gewenst

Een laatste wijziging in de regelgeving die overwogen zou kunnen worden, in combinatie met een systeem van directe facturatie (zie hierboven), zou erin bestaan de ondernemingen de prijs voor een uur huishoudhulp volledig autonoom te laten bepalen en zo de concurrentie tussen ondernemingen te laten spelen. Deze nadruk op de concurrentieprincipes zou aanzienlijke gevolgen kunnen hebben, met name op de rentabiliteit van de ondernemingen, de kwaliteit van de geboden diensten of de arbeidsomstandigheden van de huishoudhulpen, die we echter niet kunnen beoordelen op basis van de enquête bij de gebruikers.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat **87% van de gebruikers** in alle leeftijds- en inkomensgroepen die deelnamen aan onze online-enquête, tegen deze reglementaire maatregel is. De gebruikers vrezen waarschijnlijk dat dit eerder een prijsverhoging dan een prijsverlaging zou teweegbrengen. Bovendien zou een hogere prijs niet noodzakelijk samengaan met een betere servicekwaliteit, gezien de informatie-asymmetrie die bestaat ten nadele van de gebruikers. De gebruikers kunnen de kwaliteit van de dienstverlening geboden door de verschillende dienstenchequeondernemingen in het gewest van hun woonplaats immers niet vergelijken.

Figuur 95: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers over de mogelijkheid om de ondernemingen vrij hun prijzen te laten bepalen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête



DEEL 5

Kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019



1 / Inleiding

In dit hoofdstuk berekenen we de nettokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019. Ter vergelijking met vorige jaren, baseren wij ons op het model dat werd ontwikkeld voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017. Net als vorige jaren, concentreert de kostenanalyse voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zich op de directe terugverdieneffecten. Het is echter het laatste jaar dat dit model zal worden gebruikt. Voor volgende evaluatieverslagen zal namelijk een completer model worden gebruikt, dat ook rekening houdt met de indirecte terugverdieneffecten. IDEA Consult werd via een overheidsopdracht aangeduid om de evaluatieverslagen voor 2020 en 2021 uit te voeren.



2 / Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

In 2019 bedroegen de brutokosten van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 253,1 miljoen euro.

De onderstaande tabel toont de brutokosten van de dienstenchequeactiviteiten tussen 2017 en 2019. Dit bedrag omvat:

- ▶ **De overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques:** De dienstencheques uitgegeven en terugbetaald in 2019, werden terugbetaald ten belope van € 23,14. Deze tegemoetkoming wordt 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 tegemoetkoming van de overheid. Uit de hiervoor toegelichte berekening blijkt dat de overheidssteun de belangrijkste component is van de brutokosten van het stelsel (91,9% van de brutokosten).
- ▶ **De omkaderingskosten van de maatregel:** In dit bedrag zijn de kosten inbegrepen van de dienstencheque-uitgever en van het overheidsbestuur belast met de omkadering van de maatregel.
- ▶ **De kosten van de belastingaftrek:** Tussen 2014 en 2015 bedroeg de belastingaftrek 30% en werd vanaf 2016 verlaagd.

De brutokosten van het stelsel van de dienstencheques zijn tussen 2018 en 2019 dus met 5,6% gestegen. Deze stijging wordt gedeeltelijk verklaard door de stijging met 2,2% van het aantal aangekochte dienstencheques tussen 2018 en 2019, maar ook door de indexatie van de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques vanaf 01/09/2018.

Tabel 8: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

Kosten	2017	2018	2019
Tegemoetkoming ten gunste van de dienstencheques	212.682.673 (91,6%)	219.456.337 (91,7%)	232.612.023 (91,9%)
Totale omkaderingskosten	4.211.181 (1,8%)	4.401.647 (1,8%)	4.473.057 (1,8%)
Kosten van de belastingaftrek	15.264.154 (6,6%)	15.503.169 (6,5%)	15.961.996 (6,3%)
Totale brutokosten	232.158.008 (100%)	239.361.153 (100%)	253.047.077 (100%)

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



3 / Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

In 2019 bedroegen de directe terugverdieneffecten 114,2 miljoen euro voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest, of 45% 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 de 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)²², rekening houdend met de gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers (alleenstaand, samenwonend, samenwonend met gezinslast). Wij houden ook rekening met het aantal werknemers dat een activeringsuitkering (Activa) ontvangt, op basis van de gegevens van de KSZ.
- ▶ **Extra inkomsten op niveau van de socialezekerheidsbijdragen (RSZ-bijdragen werkgever en werknemer):** de lonen van de dienstenchequewerknemers genereren extra socialezekerheidsinkomsten en vertegenwoordigen zodoende een extra indirect terugverdieneffect. Alle gevraagde verminderingen (structurele verminderingen, doelgroepverminderingen, tewerkstellingsbonus) worden eveneens in aanmerking genomen en als kosten in rekening gebracht.
- ▶ **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). We hielden ook rekening met de verminderingen voor alleenstaanden met kinderen ten laste en met verminderingen voor alleenstaanden.

²² Aangezien de werklozen van lange duur een lagere werkloosheidsuitkering trekken, laat dit ons toe de terugverdieneffecten niet te overwaarden.



De onderstaande tabel toont de berekening voor elk van deze terugverdieneffecten voor de jaren 2017 tot 2019. Ondanks de stijging van het aantal dienstenchequewerknemers in 2019, zijn de terugverdieneffecten tussen 2018 en 2019 gedaald. Deze daling van de terugverdieneffecten wordt hoofdzakelijk verklaard door de daling van de dienstenchequewerknemers die vóór hun toetreding tot het stelsel werkzoekende waren maar ook door de stijging van de dienstenchequewerknemers die een activeringsuitkering kregen bovenop hun dienstenchequetewerkstelling in 2019. Ook de inkomsten uit de socialezekerheidsbijdragen en de personenbelasting zijn in 2019 maar lichtjes gestegen. Dit wordt verklaard door de lichte daling van het aantal gepresteerde uren in 2019, die de stijging van het aantal dienstenchequewerknemers en van het bruto-uurloon heeft geneutraliseerd.

Tabel 9 : Terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

Terugverdieneffecten	2017	2018	2019
Daling van de werkloosheidsuitkeringen	28.673.192 (25,9%)	30.162.572 (26,1%)	28.011.414 (25%)
Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	53.082.289 (48%)	57.141.783 (49,4%)	57.398.332 (50%)
Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	28.896.846 (26,1%)	28.375.016 (24,5%)	28.738.002 (25%)
Totale directe terugverdieneffecten	110.652.327 (100%)	115.679.371 (100%)	114.147.748 (100%)

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



4 / Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques

In 2019 bedroegen de nettokosten van het stelsel van de dienstencheques 138,9 miljoen euro

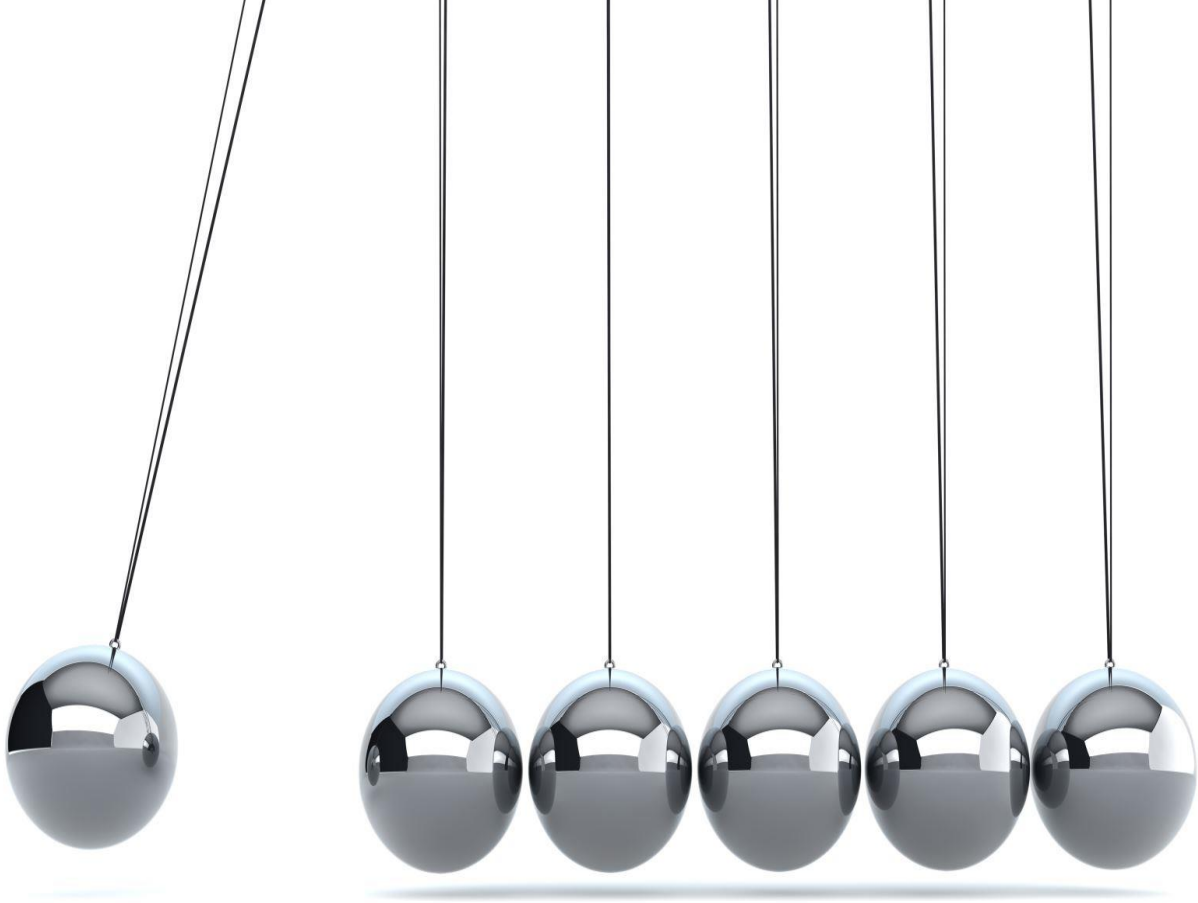
De onderstaande tabel toont een overzicht van de nettokosten van het stelsel, rekening houdend met de brutokosten en met de directe terugverdieneffecten. Uit deze tabel blijkt dat tussen 2018 en 2019 de nettokosten van het stelsel sterk zijn gestegen, hoofdzakelijk door de stijging van de kosten van de tegemoetkoming, terwijl de terugverdieneffecten zijn verminderd.

Deze kosten 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 regionalisering van het stelsel van de dienstencheques tot gevolg heeft dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen.

Tabel 10: Kosten en terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2017	2018	2019
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	216.893.854	223.857.984	237.085.081
	Kosten van de belastingaftrek t	15.264.154	15.503.169	15.961.996
Totale brutokosten		232.158.008	239.361.153	253.047.077
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	28.673.192	30.162.572	28.011.414
	Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	53.082.289	57.141.783	57.398.332
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	28.896.846	28.375.016	28.738.002
Totale directe terugverdieneffecten		110.652.327	115.679.371	114.147.748
Nettokosten		121.505.682	123.681.782	138.899.329

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



DEEL 6

Conclusies en aanbevelingen



1 / Inleiding

In dit verslag werd de evaluatie 2019 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voorgesteld. Het is het laatste van een reeks van drie evaluatieverslagen voor de jaren 2017, 2018 en 2019. Elk verslag spitst zich toe op een bijzondere focus, namelijk:

- ▶ Voor 2017: kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector;
- ▶ Voor 2018: rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen;
- ▶ Voor 2019: de gebruikers van de dienstencheques.

De 3 belangrijkste actoren van het stelsel werden in de drie evaluatieverslagen dus grondig onder de loep genomen. In dit verslag kiezen we ervoor om terug te komen op de conclusies van die bijzondere focuspunten. Dit besluit bevat dus de volgende onderdelen:

- ▶ Belangrijkste conclusies betreffende [de omvang van het stelsel van de dienstencheques](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen betreffende [de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen betreffende [de dienstenchequegebruikers](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ Belangrijkste bevindingen betreffende [de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (in 2017);
- ▶ Belangrijkste conclusies betreffende [de kosten van het stelsel van de dienstencheques](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

We sluiten dit hoofdstuk af met de [belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques](#) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.



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

Stabilisatie van de ondernemingen die actief zijn en hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In 2019 telde het Brussels stelsel van de dienstencheques **609 actieve ondernemingen, waarvan 248 met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest**. Meer dan de helft (59,1%) van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft dus zijn maatschappelijke zetel buiten het Gewest. Ook al vertegenwoordigen de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel maar 40,1 % van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het BHG, nemen ze een dominante marktpositie in, aangezien 86,3% van de Brusselse dienstencheques aan hen werd terugbetaald. Overigens gaat het aandeel van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques maar hun maatschappelijke zetel buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben, gestaag achteruit (van 64,3% in 2018 naar 59,1% in 2019).

Omgekeerd en voor het eerst sinds 2013, is het **aantal ondernemingen dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest én er haar maatschappelijke zetel heeft, constant gebleven**. Dit is een duidelijk teken dat de markt zich stabiliseert. Deze stabilisatie van de markt voor de ondernemingen die standhouden, kan ook in verband worden gebracht met de resultaten van de rentabiliteitsanalyse in het vorige evaluatieverslag. In die analyse hadden we immers aangetoond dat de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel de hoogste bedrijfsresultaten boeken, met een bedrag van bijna € 0,65 per dienstencheque. Overigens gingen die bedrijfsresultaten sinds 2015 in stijgende lijn.

We stellen ook een **stabilisatie van het soort ondernemingen** vast. Zo is sinds 2016, bijna 83,5% van de Brusselse ondernemingen een particuliere handelsonderneming, wat van deze categorie de grootste categorie van dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maakt. De omvang van deze ondernemingen evolueert echter nog. Zo blijft het aantal grote ondernemingen (meer dan 250 werknemers) toenemen (van 16,5% in 2018 naar 19% in 2019) terwijl het aantal kleine ondernemingen (minder dan 50 werknemers) verder blijft afnemen (van 44,4% in 2018 naar 38,7 in 2019). Deze evolutie kan duidelijk in verband worden gebracht met de resultaten van de rentabiliteitsanalyse in het vorige evaluatieverslag, waarbij werd aangetoond dat de grotere ondernemingen - dus diegene die standhouden - over het algemeen concurrerender zijn omdat ze efficiënter zijn.

De populatie van dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergrijs

In 2019 waren **20.796 dienstenchequewerknemers** woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 27.911 werknemers waren werkzaam in het Gewest. Qua werkgelegenheid, vertegenwoordigt dit 3,3% van de banen in het Gewest. Dit aantal gaat in stijgende lijn sinds 2016, toen het 20.169 werknemers bedroeg, dus een stijging met 3% sinds dat jaar. Uitgedrukt in voltijdse equivalenten (VTE), betekent dit 12.947 werknemers voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Vergeleken met andere activiteitensectoren, trekt de dienstenchequesector verhoudingsgewijs veel meer vrouwen (95,5% versus 47,1% in de actieve bevolking), 50-plussers (34,1% versus 26,2%), mensen met kinderen (70,5% versus 56,2%) en personen van niet-Belgische herkomst (97,8% versus 69,1%) aan. Overigens blijkt dat de dienstenchequetewerksstelling meer 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.

Een belangrijke vaststelling ten slotte, is dat **de populatie** van Brusselse dienstenchequewerknemers vergrijs. Zo was in 2017 maar 24,8% van die groep ouder dan 50 jaar, tegenover 31,3% in 2018 en 34,1% in 2019. Deze



vergrijzing van de dienstenchequewerknemers kan problematisch zijn gezien het zware werk in de dienstenchequesector.

Het aantal gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques neemt gestaag toe

In 2019 gebruikten 112.281 Brusselaars minstens één Brusselse dienstencheque, wat overeenstemt met een jaarlijkse groei met 3,2%. In het algemeen, zien we al jarenlang een [gestage groei van het aantal gebruikers](#) (2% tot 3% per jaar). Zo steeg het aantal gebruikers op 4 jaar tijd met 11,2%. Deze stijging kan worden verklaard door de groei van de Brusselse bevolking (+2,8% tussen 2015 en 2019), maar ook door de toenemende penetratiegraad van de dienstencheques bij de bevolking, vooral bij de jongeren. Zo werden de dienstencheques in 2019 gebruikt door 12,0% van de Brusselse bevolking. Sinds 2016 tekent deze penetratiegraad een jaarlijkse groei op van 0,2 tot 0,4 procentpunten.

Maar deze toename moet enigszins worden genuanceerd, gelet op het aantal gezinnen dat een [tweede gebruikersaccount opent](#) om het maximum aantal dienstencheques dat ze kunnen aankopen of de bovengrens voor de belastingaftrek te omzeilen. Zo verklaarde in onze enquête bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers, meer dan 16% van de gebruikers twee accounts te hebben binnen hun gezin. Met andere woorden zou het aantal Brusselse gezinnen dat de dienstencheques gebruikt, lager zijn dan het aantal gebruikers dat wordt geteld voor het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Wanneer we kijken naar het [profiel van de gebruikers](#) en dit vergelijken met de actieve bevolking, blijkt dat de dienstenchequegebruikers verhoudingsgewijs vaker woonachtig zijn in de rijkste gemeenten van het Gewest, ouder zijn dan gemiddeld (24,3% van de gebruikers ouder dan 65 jaar tegenover 17% in de totale bevolking), vaker van Belgische herkomst zijn (47,0% versus 24,4%), vaker kinderloos (53,1% versus 48,2%), ook vaker een baan hebben (60,9% versus 44,6%), meestal voltijds (73,6% versus 66,6%) en gemiddeld meer verdienen dan een niet-gebruiker (73,3% heeft een gemiddeld bruto dagloon van meer dan 140 euro tegenover 34,6% van de Brusselse bevolking van 18 jaar of ouder).

Verdere stijging van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De [jaarlijkse stijging van het aantal aangekochte dienstencheques](#) vastgesteld in 2017 (+1,6%) en 2018 (+2,2%) wordt in 2019 bevestigd (+2,2%). Gelet op de stijging van het aantal gebruikers in 2017 (+3,1%), 2018 (+2,5%) en 2019 (+3,2%), hadden we echter een grotere stijging van het aantal aangekochte dienstencheques verwacht. Dit wordt verklaard door de lichte daling van de [gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques](#) sinds 2017. Terwijl in 2017 gemiddeld 150 dienstencheques per gebruiker werden aangekocht (wat overeenstemt met 2,9 uur per week), is dit cijfer in 2019 147 dienstencheques per gebruiker (wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur per week).

Deze vaststellingen wijzen erop dat de groei van de gebruikers voor een deel kunstmatig is, doordat de gebruikers meerdere accounts openen om het fiscaal plafond te omzeilen. Desondanks overschrijdt 35% van de Brusselse gebruikers het maximaal aantal dienstencheques dat fiscaal aftrekbaar is en gebruikte in 2019 dus meer dan 156 dienstencheques.

Een andere interessante vaststelling is dat het gebruik van [elektronische dienstencheques](#) blijft toenemen. Dit percentage gaat al jaren in stijgende lijn en vertoonde een zeer sterke stijging tussen 2016 en 2017 (groei van 31,7%). In 2019 deed meer dan de helft (54%) van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een beroep op elektronische dienstencheques. In termen van het aantal aangekochte dienstencheques, is het aandeel van de elektronische dienstencheques opmerkelijk gestegen, van 41,6% in 2017 tot 52,0% in 2019, of een groei van 25%.

In de gebruikersenquête hebben wij de gebruikers van papieren dienstencheques gevraagd naar de redenen waarom ze geen elektronische dienstencheques gebruiken. Uit de resultaten blijkt dat de grote meerderheid van de gebruikers van papieren dienstencheques geen elektronische cheques gebruikt omdat ze tevreden zijn over de papieren versie (58%). Verder gebruikt 26% van de gebruikers van de papieren dienstencheques, de papieren



versie omdat hun huishoudhulp niet met het elektronisch systeem wil werken, 14% vindt het elektronisch systeem te ingewikkeld, terwijl nog eens 14% het elektronisch systeem niet vertrouwt en 12% zich niet in staat acht om elektronische dienstencheques te gebruiken.



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

Een laag maandloon en te weinig opleidingen in de sector

In 2019 werkten de meeste dienstenchequewerknemers (71,4%) meer dan halftijds en 18,2% werkte voltijds. De Brusselse werknemers hebben dus een langere **arbeidsduur** (gemiddeld 24,4 uur per week) dan hun Waalse en Vlaamse collega's. In termen van **loon** verdienen de dienstenchequewerknemers €11,85 per uur. Gemiddeld, verdient een dienstenchequewerknemer die werkzaam en woonachtig is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ook meer dan een werknemer in Vlaanderen of Wallonië. Zo heeft 98,8% van de Brusselse werknemers een dagloon van 81 tot 100 euro in VTE, tegenover 84,3% van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel maar woonachtig zijn in Vlaanderen en 83,8% van die woonachtig in Wallonië.

Wanneer we dit gegeven combineren met de gegevens over de arbeidsduur, kunnen we het **gemiddeld maandloon** van de dienstenchequewerknemers schatten op € 1.200 bruto. Ondanks het feit dat het brutoloon sinds 2014 gestaag toeneemt, blijft dit bedrag laag en dichtbij de armoededrempel, die in 2020 is vastgesteld op € 1.115 netto per maand voor een alleenstaande.

Voorts genoten in 2019 maar 5.441 dienstenchequewerknemers een **opleiding erkend en terugbetaald** door het Brussels gewestelijk Opleidingsfonds dienstencheques. Dit cijfer is overigens sterk gedaald sinds 2018, toen 6.548 dienstenchequewerknemers een dergelijke opleiding kregen. Ook werd in 2019 maar 39,7% van het aan het Opleidingsfonds toegekende opleidingsbudget opgebruikt. We kunnen deze vaststellingen echter enigszins nuanceren door erop te wijzen dat sommige werknemers waarschijnlijk andere opleidingen hebben gevolgd, gefinancierd via andere mechanismen (sectorale opleidingsfondsen, betaald educatief verlof, enz.).

Toenemend personeelsverloop en zeer beperkte uitstroom naar ander werk

45,9% van de dienstenchequewerknemers die in 2019 woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft een **anciënniteit van meer dan 5 jaar**. Deze zekere stabiliteit van de tewerkstelling in de dienstenchequesector kan ook in verband worden gebracht met het feit dat 87,5% van de werknemers die in 2019 tewerkgesteld waren door een in Brussel actieve onderneming, op het einde van het jaar een **arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur** had. Deze heuglijke vaststellingen worden echter geneutraliseerd door het toenemend personeelsverloop in de sector en beperkte uitstroom naar ander werk.

Zo was meer dan 27,6% van de Brusselse werknemers nieuw in het Brussels stelsel van de dienstencheques, daar ze in 2018 nog niet in dat stelsel werkten. Dit **percentage nieuwe werknemers** is hoger dan in 2016 en 2017, toen het respectievelijk 18,8% en 22,3% bedroeg. Dit resultaat wijst dus op een zeer hoog en toenemend personeelsverloop in het stelsel van de dienstencheques. Deze sterke stijging wordt maar voor een deel verklaard door de toename van het aantal werknemers in de sector in 2019. Een vergelijking met de gegevens van de andere twee gewesten helpt echter deze vaststelling te nuanceren. Uit de regionale gegevens blijkt immers dat het personeelsverloop nog hoger is voor de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Vlaanderen en in Wallonië. Terwijl 27,6% van de Brusselse werknemers nieuw is in het stelsel van de dienstencheques, loopt dat percentage op tot 39,7% voor de Waalse en 34,7% voor de Vlaamse werknemers.

Ten slotte heeft in een jaar tijd, 10,3% van de Brusselse werknemers het stelsel van de dienstencheques verlaten. Overigens heeft slechts 2,2% het stelsel verlaten voor een andere baan (1,8% als loontrekkende en 0,4% als zelfstandige). De overige 8,1% is terechtgekomen in een “andere” situatie (3,2%), een situatie van inactiviteit (2,8%) of is (opnieuw) werkzoekende geworden (2,2%). Het is ook interessant op te merken dat de werknemers die woonachtig zijn in Vlaanderen of Wallonië en werkzaam in Brussel, vaker het stelsel van de dienstencheques verlaten voor een andere baan dan de werknemers die woonachtig zijn in Brussel. We kunnen dus concluderen dat het “springplankeffect” naar ander werk in realiteit niet blijkt te kloppen en zeker niet voor de werknemers woonachtig in Brussel.



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.

Zo is voor de werknemers die we ondervraagden in de evaluatie van 2017, 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 huishoudhulpen 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.

Uitdagingen verbonden aan de specifieke kenmerken van het beroep van huishoudhulp

Een aantal beroeps specifieke 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 huishoudhulpen 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 huishoudhulpen zijn ook onderworpen aan de [eisen van hun klanten](#) en 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 huishoudhulpen 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 het moreel van de werknemers.



4 / Belangrijkste bevindingen betreffende de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Grote tevredenheid van de dienstenchequegebruikers over hun huishoudhulp en de kwaliteit van de diensten in het stelsel

Uit de enquête die we uitvoerden bij 2.000 Brusselse dienstenchequegebruikers, blijkt dat het algemeen tevredenheidsniveau over het Brussels stelsel van de dienstencheques uitstekend is, met 48% zeer tevreden en 42% eerder tevreden gebruikers van het stelsel. Slechts 6% is eerder ontevreden of zelfs zeer ontevreden.

In het algemeen wordt de [kwaliteit van de geboden diensten](#) gewaardeerd: 87% van de Brusselse gebruikers verklaart (zeer) tevreden te zijn over de kwaliteit van de geleverde prestaties. Het tevredenheidsniveau van de Brusselse gebruikers is ook zeer goed wat betreft hun [dienstencheque-huishoudhulp](#), waarover 90% zich tevreden verklaart. Over hun [dienstenchequeonderneming](#) daarentegen, zijn de gebruikers iets minder lovend, ook al blijven ze overwegend tevreden (76%). Deze vaststellingen bevestigen het belang van de nauwe band die ontstaat tussen de huishoudhulp en de gebruiker.

Wat het stelsel zelf betreft, zijn de tevredenheidsniveaus opnieuw zeer hoog. 77% van de gebruikers verklaart namelijk (zeer) tevreden te zijn over de [aankoopprijs van de dienstencheques](#) en 65% over het [maximumaantal dienstencheques dat ze kunnen kopen](#), 62% over het [maximumaantal aantal dienstencheques](#) dat fiscaal aftrekbaar is en over het [bedrag van die belastingaftrek](#). 64% van de gebruikers is eveneens tevreden over het [betaalsysteem met papieren dienstencheques](#). Bij de gebruikers van [elektronische dienstencheques](#) zijn de tevredenheidsniveaus nog hoger: 80% van die groep [verklaart](#) zeer tevreden te zijn over de duidelijkheid, de betalingsbetrouwbaarheid en het gebruiksgemak van het elektronisch stelsel.

De aantrekkelijke prijs en het legaal karakter van de dienstencheques hebben er veel gebruikers toe aangezet hun huishoudelijke taken uit te besteden en zo tijd vrij te maken voor andere activiteiten

84% van de huidige gebruikers deed zijn huishouden zelf voordat ze dienstencheques gingen gebruiken. Overigens deed slechts 8,3% van de totale populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers een beroep op [zwartwerk](#) voordat ze het stelsel van de dienstencheques voor het eerst gebruikten. Deze resultaten bevestigen dus dat het stelsel van de dienstencheques, al heeft het gezorgd voor omzetting van een deel van het zwartwerk in formele tewerkstelling, toch vooral nieuwe gebruikers heeft geïnitieerd in de uitbesteding van hun huishoudelijke taken. Het is ook interessant vast te stellen dat het beroep op de zwarte arbeidsmarkt vóór de toetreding tot het dienstenchequesysteem, hoger ligt in Brussel (8,3%) dan in Vlaanderen (5,7%) of in Wallonië (7,3%).

De eerste reden die door de ondervraagde gebruikers wordt aangehaald voor de uitbesteding van hun huishoudelijke taken is [tijd winnen voor andere activiteiten](#), of dit nu voor vrijetijdsbesteding is of om meer tijd met de kinderen door te brengen (32% van de respondenten) of meer tijd te kunnen besteden aan het werk en/of zijn beroepsactiviteit te ontwikkelen (17% van de respondenten). De tweede belangrijke reden die er 26% van de respondenten toe brengt om het huishoudelijk werk uit te besteden, is dat zij hulp nodig hebben om hun huishoudelijke taken uit te voeren omdat zij [fysiek niet of niet meer in staat](#) zijn om het zelf te doen. Het gaat dus vooral om gepensioneerde ouderen en in mindere mate, om mensen met een handicap of in arbeidsongeschiktheid. Deze vaststelling bevestigt dus dat in tegenstelling tot het oorspronkelijke doel, de dienstencheques niet alleen worden gebruikt om werk en privéleven met elkaar te verzoenen, maar ook om gezondheidsredenen. Het is evenwel interessant op te merken dat de groep die het gebruik van dienstencheques toeschrijft aan fysieke redenen, minder omvangrijk is in Brussel dan in Vlaanderen of Wallonië.



Het officiële karakter, de prijs en het vertrouwen in het stelsel zijn de redenen die de Brusselse gezinnen doen beslissen om de dienstencheques eerder dan een ander systeem te gebruiken voor de uitvoering van hun huishoudelijke taken. 64% van de respondenten wil immers geen gebruik maken van de zwarte arbeidsmarkt voor huishoudelijke hulp want ze hechten belang aan het [officiële statuut van de diensten](#). Overigens wordt de [prijs van de dienstencheques](#) nog altijd als zeer concurrerend beschouwd, want voor 44% van de respondenten is het een van de hoofdredenen voor het gebruik van de cheques. Ten slotte blijkt 37% van de respondenten [vertrouwen te hebben in het stelsel van de dienstencheques](#), reden waarom zij het verkiezen boven een ander systeem.

[De dienstencheques hebben een aanzienlijke impact op het leven van de gebruikers](#)

87% van de Brusselse dienstenchequegebruikers verklaart door het gebruik van de dienstencheques een [betere levenskwaliteit](#) te ervaren. 70% vindt dat hij door het gebruik van de dienstencheques werk en privéleven [beter kan combineren](#), 67% dat zijn [stressniveau is gedaald](#) en 59% zegt [meer tijd te hebben om voor de kinderen en/of een familielid te zorgen](#). Het lijkt er dus op dat het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn doelstelling bereikt om een beter evenwicht te creëren tussen werk en privéleven voor de gebruikers.

We zien ook de impact van het gebruik van de dienstencheques op personen met fysieke beperkingen, aangezien 39% van de respondenten acht [autonomer](#) te zijn en 30% (waaronder 65% van de 65-plussers) door de dienstencheques de mogelijkheid krijgt om [langer thuis te blijven wonen](#). Deze verschillende vaststellingen zijn vrij vergelijkbaar in de drie gewesten.

Ten slotte heeft het stelsel van de dienstencheques ook een [impact gehad op de arbeidstijd](#) van bijna 20% van de werkende Brusselse gebruikers. Zo verklaart 9% van de ondervraagde gebruikers dat ze zonder de dienstencheques gemiddeld 6,8 uur minder zouden werken, 8% meent dat de dienstencheques ervoor zorgen dat ze gemiddeld 6,9 uur meer werken, terwijl 3% acht dat de dienstencheques hebben bijgedragen tot hun beslissing om (opnieuw) te werken. Deze indirecte impact op de tewerkstelling van de Brusselse gebruikers lijkt overeen te stemmen met de impact op de tewerkstelling van de Waalse gebruikers, maar kleiner dan de impact die wordt vastgesteld bij de Vlaamse gebruikers.

[€ 10 per dienstencheque vormt voor de meeste gebruikers een maximumbedrag](#)

Gemiddeld bedraagt de [maximumprijs die de gebruikers voor een dienstencheque willen betalen](#) € 9,97. Overigens is het interessant op te merken dat dit bedrag hoger is dan in de andere twee gewesten, waar de respectieve gebruikers maximum € 9,6 per dienstencheque willen betalen.

Dit is echter maar een gemiddelde en het varieert sterk afhankelijk van bijvoorbeeld [het gezinsinkomen](#). Gezinnen met een netto maandinkomen van € 1.000 of minder verklaren maar maximaal € 9,38 voor een dienstencheque te kunnen betalen, terwijl gebruikers met een inkomen tussen € 1.001 en € 2.000 al bereid zijn € 9,86 te betalen, en de groep met de hoogste inkomens (meer dan € 6.000) zelfs € 10,36 per dienstencheque willen betalen. Deze resultaten maken duidelijk dat er een reëel risico bestaat dat de meest achtergestelde personen bij een sterke prijsstijging uitgesloten worden van het gebruik van de dienstencheques.

Een andere interessante indicator betreffende de prijszetting van de dienstencheques is de [gemiddelde prijs op de informele markt](#). De gemiddelde prijs voor een uur huishoudhulp op de informele Brusselse markt zou € 10,3 bedragen maar schommelt tussen € 9,1 en € 11,4 afhankelijk van de beschouwde Brusselse gemeente. Bijgevolg zou een sterke prijsverhoging van de dienstencheques een deel van de huidige gebruikers kunnen doen overstappen naar de informele markt in de gemeenten waar de prijzen op de informele markt bijzonder laag zijn.

Om de uitsluiting van de meest kwetsbare gebruikers te voorkomen, zou een alternatief voor de verhoging van de nominale waarde van de Brusselse dienstencheques voor iedereen, kunnen bestaan in een [variabele prijs op basis van het gezinsinkomen](#), naar het voorbeeld van de regeling voor kinderdagverblijven en diensten voor familie- en bejaardenhulp. Er dient echter op gewezen dat als deze maatregel gemakkelijk de directe kosten van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan terugdringen, hij ook extra lasten zou



meebrengen, gezien de noodzaak om het gezinsinkomen van alle gebruikers te beoordelen. 52% van de gebruikers is echter tegen deze maatregel, waarvan 33% absoluut tegen. De tegenstanders van deze oplossing zijn sterk vertegenwoordigd onder de gebruikers met de hoogste inkomens (64% van de gezinnen met een netto maandinkomen boven € 6.000) en ondervertegenwoordigd bij de meest kwetsbare gebruikers (20% van de gebruikers met een inkomen van minder dan € 1.000 per maand).

Slechts 32,7% van de gebruikers verklaart dat de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques geen enkele invloed heeft op hun aankoopgedrag

De belastingaftrek ten gunste van de gebruikers werd in 2016 verlaagd tot 15% versus 30% ervoor, wat overeenstemt met een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque (versus € 2,7). De analyse van de gebruiksgegevens van de dienstencheques na deze wijzigingen, heeft duidelijk gewezen op de [beperkte impact van deze verandering](#) op de gebruiksgewoonten van de dienstenchequegebruikers. Deze geringe impact wordt ook bevestigd in de enquête, waarin slechts 7,2% van de dienstenchequegebruikers verklaart zijn dienstenchequegebruik blijvend te hebben verminderd en 1,8% verklaart zijn gebruik tijdelijk te hebben stopgezet na de verlaging van de belastingaftrek.

Ook al lijkt de verlaging van de belastingaftrek een beperkte invloed te hebben gehad op de gebruikers, de afschaffing ervan lijkt moeilijker te aanvaarden voor de Brusselse gebruikers. De belastingaftrek lijkt immers een belangrijke factor te zijn voor de aankoop van dienstencheques voor een deel van de gebruikers. Zo verklaart slechts 32,7% van de gebruikers dat de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques op het ogenblik geen invloed heeft op het aantal dienstencheques dat ze kopen. Op dit vlak worden ook verschillen volgens gezinsinkomen vastgesteld. Het zijn immers de [gebruikers met de hoogste inkomens](#) (meer dan € 6.000 euro/maand) die het minst belang hechten aan de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques.

De totale afschaffing van papieren dienstencheques dreigt bepaalde groepen gebruikers uit te sluiten

Een andere reglementaire wijziging die men kan overwegen, is de afschaffing van de papieren dienstencheques ten voordele van de elektronische cheques. Deze oplossing lijkt a priori te overwegen, gelet op onze eerdere vaststelling dat het percentage gebruikers van elektronische dienstencheques in Brussel de laatste jaren gestaag toeneemt. Uit de resultaten van de enquête blijkt evenwel dat slechts 38% van de ondervraagde gebruikers voor de [afschaffing van de papieren dienstencheques](#) zou zijn, terwijl 43% ertegen is, waarvan 26% met klem. Dit resultaat betekent dat sommige gebruikers van elektronische dienstencheques geen voorstander zijn van deze maatregel (18%), ongetwijfeld omdat ze beseffen dat sommige gebruikers geen elektronische dienstencheques willen of kunnen gebruiken.

Als we de mensen die geen elektronische dienstencheques gebruiken, vragen naar hun reactie op de afschaffing van de papieren dienstencheques, zegt 42% dat ze zouden overschakelen op het elektronisch systeem, 44% weet nog niet hoe ze zich zullen gedragen, terwijl 15% vastbesloten is uit het stelsel van de dienstencheques te stappen mocht deze maatregel worden toegepast. Het zijn overigens de gebruikers van papieren dienstencheques boven 65 jaar en met de laagste inkomens die de grootste groep zouden vormen die het gebruik van dienstencheques stopzet als ze alleen nog in elektronisch formaat worden aangeboden.

Ook al lijkt het aangewezen om het gebruik van elektronische dienstencheques te stimuleren, blijkt het toch noodzakelijk om de mensen, en met name de ouderen die te kampen hebben met de [digitale kloof](#), de mogelijkheid te laten om papieren dienstencheques te kopen. Een mogelijke oplossing zou erin bestaan om de prijs alleen voor de papieren dienstencheques te verhogen naar € 10 (of die mensen op te nemen in een te ontwikkelen, andere vorm van elektronische dienstencheques). In dat geval zou 55% van de gebruikers die vandaag niet met elektronische dienstencheques werken, de dienstencheques in dezelfde mate blijven gebruiken (42% zou elektronische dienstencheques kopen terwijl 13% de papieren dienstencheques zou blijven gebruiken). 7% verklaart dat hij zou stoppen met het gebruik van dienstencheques, wat toch 8% minder is dan bij totale afschaffing van de papieren dienstencheques.



Een belangrijke bedenking is evenwel dat het idee van een prijsverhoging van de papieren dienstencheques tot € 10 zonder te raken aan de prijs van de elektronische cheques, wel zou toelaten om mensen met een verminderde autonomie die te lijden hebben onder de digitale kloof, niet van het stelsel uit te sluiten en tegelijk tegemoet te komen aan de wens van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om de kosten van het stelsel van de dienstencheques te drukken; maar daartegenover staat dat het [de uitsluiting van digitaal achtergestelden met een laag inkomen zou kunnen vergroten](#).



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

De dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel boekten in 2017 een gemiddeld bedrijfsresultaat van € 0,47 per dienstencheque

Gemiddeld boekten de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques een bedrijfsresultaat van € 0,47 per dienstencheque. Bovendien tekent het bedrijfsresultaat van de dienstenchequeondernemingen sinds 2015 een stijging op. Deze verbetering in de voorbije jaren wordt verklaard door de maatregelen die de ondernemingen hebben genomen om hun rentabiliteit te verbeteren, zoals de overname van bedrijven om schaalvoordelen te realiseren, de digitalisering en investering in beheersinstrumenten, de aanrekening van extra kosten aan de gebruikers, de schrapping van niet-rendabele activiteiten en de investering in omkadering en bedrijfscultuur. De professionalisering van de sector heeft dus geleid tot een betere financiële gezondheid van de ondernemingen in de afgelopen jaren. Ook al boeken de dienstenchequeondernemingen gemiddeld een bedrijfswinst, bevinden sommige ondernemingen zich desondanks in een ingewikkelder financiële situatie. In 2017 leed 20% van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques een bedrijfsverlies. Overigens blijven de ondernemingen bezorgd over hun toekomst. Uit de gesprekken die we voerden in 2018, kwam naar voren dat de ondernemingen hoopten hun groei voort te zetten, maar vreesden dat die groei in de toekomst zou vertragen, en wel om diverse redenen. Ten eerste wijzen de gesprekspartners de loonkosten met de vinger, enerzijds omwille van de groeiende anciënniteit van de huishoudhulpverleners en anderzijds de moeilijkheid om nieuwe huishoudhulpverleners aan te trekken. Een tweede factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit kan verklaren en die verband houdt met de eerste, is de moeilijkheid huishoudhulpverleners te vinden die onmiddellijk inzetbaar zijn. Ten slotte is een andere factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit verklaart, hun sterke afhankelijkheid van overheidsbeslissingen. Zo bijvoorbeeld zou de taxshift de rentabiliteit van de ondernemingen in 2018 negatief hebben beïnvloed.

De in Brussel gevestigde ondernemingen en de grote handelsondernemingen zijn het meest winstgevend

De dienstenchequeondernemingen die actief en gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben een gezondere financiële situatie dan de ondernemingen met maatschappelijke zetel in een ander gewest. Zo boeken de Brusselse ondernemingen door de band een bedrijfswinst van gemiddeld € 0,65 per dienstencheque, tegenover gemiddeld € 0,45 per dienstencheque voor de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en € 0,22 per dienstencheque voor hun Waalse tegenhangers. Deze regionale verschillen kunnen deels worden verklaard door het feit dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest meer grote particuliere handelsondernemingen telt. Door de band behalen deze grote ondernemingen het beste bedrijfsresultaat per dienstencheque. De grote ondernemingen maken het verschil door minimalisering van de bedrijfskosten, hoofdzakelijk door de schaalvoordelen die ze realiseren: de vaste kosten zoals huur, elektriciteit of verzekeringen worden over een groter aantal dienstencheques gespreid. Ten tweede, waar een kleine onderneming meestal maar over een of twee personen beschikt voor de omkadering van de dienstenchequewerknemers, beschikken de grote ondernemingen over een veel groter team, waardoor ze mensen kunnen inzetten voor specifieke taken (opstelling van de planning, organisatie van opleidingen, terugbetaling van de dienstencheques, enz.) en dus veel efficiënter kunnen werken. Daarbij komt nog dat de grote ondernemingen zich beter kunnen veroorloven in de nodige middelen te investeren, zoals planningsoftware, om de arbeidsduur van hun omkaderingspersoneel te optimaliseren. Ten slotte is er ook nog het feit dat de grote ondernemingen over een groter personeelsbestand beschikken en de afwezigheid van een dienstenchequewerknemer dus gemakkelijker kunnen opvangen om ervoor te zorgen dat de prestaties volgens de planning worden uitgevoerd.



6 / Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2019

In 2019 bedroegen de nettokosten van het stelsel van de dienstencheques 138,9 miljoen euro

In 2019 bedroegen de brutokosten van het Brussels stelsel van de dienstencheques 253 miljoen euro, dus een stijging van 5,6% tussen 2018 en 2019. Deze stijging wordt gedeeltelijk verklaard door de stijging met 2,2% van het aantal aangekochte dienstencheques tussen 2018 en 2019, maar ook door de indexatie van de overheidstegemoetkoming voor de dienstencheques vanaf 01/09/2018.

Ondanks de stijging van het aantal dienstenchequewerknemers in 2019, zijn de terugverdieneffecten tussen 2018 en 2019 gedaald. Deze daling van de terugverdieneffecten wordt hoofdzakelijk verklaard door de daling van de dienstenchequewerknemers die vóór hun toetreding tot het stelsel werkzoekende waren maar ook door de stijging van de dienstenchequewerknemers die een activeringsuitkering kregen bovenop hun dienstenchequetewerksstelling in 2019. Ook de inkomsten uit de socialezekerheidsbijdragen en de personenbelasting zijn in 2019 maar lichtjes gestegen. Dit wordt verklaard door de lichte daling van het aantal gepresteerde uren in 2019, die de stijging van het aantal dienstenchequewerknemers en van het bruto-uurloon heeft geneutraliseerd.

De nettokosten van het stelsel zijn tussen 2018 en 2019 dan ook sterk gestegen en lopen op tot 140 miljoen euro. Deze kosten zijn echter een onderwaardering van de effectieve nettokosten van het stelsel. In de analyse wordt namelijk 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 regionalisering van het stelsel van de dienstencheques tot gevolg heeft dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen.

Tabel 11: Kosten en terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2017	2018	2019
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	216.893.854	223.857.984	237.085.081
	Kosten van de belastingaftrek t	15.264.154	15.503.169	15.961.996
Totale brutokosten		232.158.008	239.361.153	253.047.077
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	28.673.192	30.162.572	28.011.414
	Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	53.082.289	57.141.783	57.398.332
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	28.896.846	28.375.016	28.738.002
Totale directe terugverdieneffecten		110.652.327	115.679.371	114.147.748
Nettokosten		121.505.682	123.681.782	138.899.329

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



7 / 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 wordt geconfronteerd

Uit deze evaluatie en uit de vorige twee evaluaties blijkt duidelijk het belang van het stelsel van de dienstencheques voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 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 we 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;
- ▶ De gebruikers in staat stellen meer uren te werken of hun economische activiteit te behouden;
- ▶ Laaggeschoolden een baan aanbieden die hen toelaat werk en privéleven met elkaar te verenigen;

Bijgevolg is de tevredenheidsgraad van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques groot, wat de toenemende populariteit ervan verklaart. Het succes van dit stelsel gaat echter gepaard met [begrotingskosten](#) voor de gewestelijke overheid. Ook al genereert het stelsel diverse terugverdieneffecten, blijft de door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan de dienstencheques toegewezen begrotingsenveloppe aanzienlijk. Naast dit budgettaire aspect, is uit deze en uit de vorige twee evaluaties ook gebleken dat de sector voor een aantal grote uitdagingen staat wat betreft de [kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector](#) en de [rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen](#).

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](#).

Belangrijke opmerking: De evaluatie werd uitgevoerd in 2020 maar heeft betrekking op het jaar 2019. Bijgevolg maakt de impact van de Coronacrisis, die de sector zwaar heeft getroffen, geen deel uit van dit verslag en komt niet aan bod in de conclusies, noch in de aanbevelingen. De impact van de Coronacrisis op de sector zal geanalyseerd worden in het evaluatieverslag 2020, dat eind 2021 zal worden opgesteld en waarin specifieke aanbevelingen in dat verband zullen worden geformuleerd.



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

Vooreerst vermelden we hierna een aantal **kostenbesparende mogelijkheden**:

- ▶ **Het gebruik van elektronische dienstencheques verder bevorderen.** Te overwegen stappen om dit te bereiken zijn:
 - Aandringen op de voordelen van de elektronische dienstencheques bij de ondernemingen;
 - De ondernemingen aansporen om er meer over te communiceren met hun gebruikers maar ook met hun werknemers, om hen meer vertrouwen in het elektronisch systeem te doen krijgen en hen de werking uit te leggen;
 - De kleine en zeer kleine structuren helpen investeren in het benodigde materieel;
 - De duidelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van het elektronisch systeem verbeteren en het betaalsysteem vergemakkelijken.
- ▶ **Een verschillende prijs voor papieren en elektronische dienstencheques overwegen:** Om het gebruik van de elektronische dienstencheques te stimuleren, zou men op termijn kunnen overwegen om de papieren dienstencheques duurder te maken dan de elektronische dienstencheques. Deze optie valt zeker te verkiezen boven een volledige afschaffing van de papieren dienstencheques, die de oudsten uit het stelsel dreigt uit te sluiten. Dit prijsverschil zou uitgelegd kunnen worden door een verschil in kostprijs tussen de twee systemen maar dreigt wel digitaal achtergestelde personen en personen met de laagste inkomens uit te sluiten.
- ▶ **Bij een prijsverhoging van de dienstencheques, de psychologische drempel van 10 euro niet overschrijden:** Als de overheid de bruto-begrotingskosten van het stelsel wil verlagen, zou men kunnen overwegen om de prijs van de dienstencheques te verhogen. De maximumprijs die de gebruikers willen betalen voor een dienstencheque in Brussel bedraagt immers € 9,97, terwijl dit bedrag maar € 9,6 per dienstencheque is in de andere twee gewesten van het land. Dit is echter maar een gemiddelde en het varieert sterk afhankelijk van bijvoorbeeld het gezinsinkomen. Een sterke prijsverhoging houdt dan ook een risico in van uitsluiting van de meest achtergestelde personen uit het stelsel van de dienstencheques.
- ▶ **Rekening houden met het belang dat de gebruikers hechten aan de belastingaftrek bij iedere wijziging ter zake:** Ook al lijkt de verlaging van de belastingaftrek een beperkte invloed te hebben gehad op de gebruikers, de afschaffing ervan lijkt moeilijker te aanvaarden voor de Brusselse gebruikers. De belastingaftrek lijkt immers een belangrijke factor te zijn voor de aankoop van dienstencheques voor een groot deel van de gebruikers. Zo verklaart slechts 32,7% van de gebruikers dat de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques op het ogenblik geen invloed heeft op het aantal dienstencheques dat ze kopen. Een afschaffing van de belastingaftrek blijkt dus moeilijker te aanvaarden voor de gebruikers dan een verlaging ervan.
- ▶ **Zorgen voor transparante communicatie over de toenemende kosten van het stelsel voor de overheid:** Er dient benadrukt dat bij een prijsverhoging van de dienstencheques (of een verlaging van de belastingaftrek), de communicatie over deze wijziging zeer belangrijk zal zijn. Het is immers cruciaal dat de gebruiker zich bewust is dat dit systeem voor de overheid kosten meebrengt die jaarlijks toenemen met de indexatie, terwijl de prijs van de dienstencheques in de loop van de tijd maar enkele keren werd herzien.
- ▶ **De sociale controles verderzetten om fraude tegen te gaan:** De efficiëntie van deze controles kan eveneens worden verbeterd, door vaker gebruik te maken van gekruiste gegevens (big data).



Algemene aanbeveling 2: De ondernemingen ondersteunen in hun voortbestaan

Behalve de bevordering van het gebruik van elektronische dienstencheques, wat ook een positieve impact zal hebben op de rentabiliteit van de ondernemingen in de sector, hebben we de volgende mogelijkheden geïdentificeerd om **het voortbestaan van de ondernemingen te ondersteunen**:

- ▶ **De ondernemingen ondersteunen om ze te helpen de voorwaarden te vervullen die recht geven op een hogere terugbetaling van de dienstencheques.** Namelijk de aanwerving van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop van het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers, de overhandiging van een "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector", alsook een opleidingsplan voor hun dienstenchequewerknemers goedgekeurd door het Opleidingsfonds dienstencheques. Zo kan worden overwogen Actiris actief te betrekken om werkzoekenden aan te trekken in het stelsel van de dienstencheques. Een actieve samenwerking tussen Actiris/Forem/VDAB/Arbeitsamt is zeer wenselijk, om potentiële kandidaten in het stelsel van de dienstencheques aan te trekken maar ook op te leiden.
- ▶ **De KMO's ondersteunen bij de implementatie van digitale tools,** onder meer voor een vlotte beheer van de opstelling en wijzigingen van hun werkplanningen, of nog voor de automatische invoer van de gepresteerde diensten. Deze digitale beheertools laten toe (i) menselijke fouten en stress voor het omkaderingspersoneel te voorkomen, (ii) de planning te optimaliseren door niet-geleverde prestaties of tussenuren te vermijden, en (iii) het aantal administratieve medewerkers te verminderen of andere taken te laten uitvoeren.
- ▶ **Sodexo zou de ondernemingen de mogelijkheid moeten bieden om te weten of de klant nog over dienstencheques beschikt in zijn portefeuille.** Zo zouden ze enerzijds zekerheid kunnen hebben over zijn kredietwaardigheid en anderzijds hem eraan kunnen herinneren nieuwe cheques te bestellen.
- ▶ **Toezien op de stabiliteit van de regelgeving voor de ondernemingen.** Om de sector en de bedrijven stabiliteit te bieden, is het belangrijk om van bij het begin van een legislatuur via het regeerakkoord de eventuele aanpassingen van het stelsel mee te delen. Een duidelijke coördinatie en samenwerking tussen de verschillende gewestelijke autoriteiten is eveneens essentieel voor de sector.
- ▶ **De kwaliteit en de houdbaarheid verbeteren van de tewerkstelling in de dienstenchequesector.** Ten slotte zullen alle aanbevelingen in de volgende sectie eveneens een impact hebben op het voortbestaan van de ondernemingen, door een grotere aantrekkelijkheid van het beroep van huishoudhulp en een grotere stabiliteit van de tewerkstelling te waarborgen.

Algemene aanbeveling 3: De kwaliteit en de houdbaarheid verbeteren van de tewerkstelling in de dienstenchequesector

Het niet-duurzame karakter van de tewerkstelling in de dienstenchequesector houdt verband met bepaalde kenmerken die inherent zijn aan 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 mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is:** In deze sector vervullen de klanten een essentiële rol. Het zijn namelijk de klanten die aan de huishoudhulpen de werkplek, de gebruikte producten en het materieel leveren en die de inhoud en de arbeidsduur bepalen. Vaak zijn de klanten zich echter niet bewust van deze essentiële rol. Daarom zijn een betere sensibilisering en begeleiding nodig. Dat kan de vorm aannemen van een brochure die de klant ontvangt bij de aanvraag van de diensten met de toelichting van de taken die de huishoudhulp wel en niet mag verrichten, met de bepalingen inzake het aantal uren en de pauzetijd, de



aanbevolen (en niet-toegestane) producten en materieel, de verplichte en aanbevolen bepalingen inzake de werkplek, enz.

- ▶ **De huishoudhulp beter informeren over wat mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is:** Evenals voor de klant is het ook belangrijk de huishoudhulp te informeren over wat mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is. De huishoudhulp 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-/opleidingssessie voor de nieuwkomers in de sector.
- ▶ **De basisinformatie van de dienstenchequewerknemers bevorderen en toezien op de kwaliteit van die informatie:** Het gewestelijk Opleidingsfonds zou in samenwerking met het Sectoraal vormingsfonds informatietools voor de dienstenchequewerknemers kunnen ontwikkelen de vorm van informatiesessies, brochures, online opleidingsmodules 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 zou het niet-gebruikte budget van het Opleidingsfonds kunnen worden bestemd voor de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van deze tools voor 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.).
- ▶ **De praktijk beperken van de aanhangsels bij de arbeidsovereenkomst** door een gemiddelde betaalde arbeidsduur te eisen die meer moet bedragen dan bijvoorbeeld 20 uur per week. Sommige ondernemingen hebben namelijk de neiging hun werknemers een wekelijkse arbeidsovereenkomst aan te bieden van 13 uur en voor elke extra prestatie een aanhangsel bij de arbeidsovereenkomst op te stellen. Deze praktijk laat de ondernemingen toe om bij een ontoereikende vraag niet-gepresteerde arbeidstijd niet te betalen, maar veroorzaakt angst en ontevredenheid bij de werknemers die niet altijd weten wanneer en waar ze moeten werken of welk loon ze aan het einde van de maand zullen ontvangen.
- ▶ **Overwegen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten bij de werkelijke arbeidsuren te rekenen:** Zoals eerder in dit rapport 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 zijn niet beschouwd als werkelijke arbeidstijd. 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 (of vanaf een bepaalde tijd) op te nemen in de werkelijke arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers.

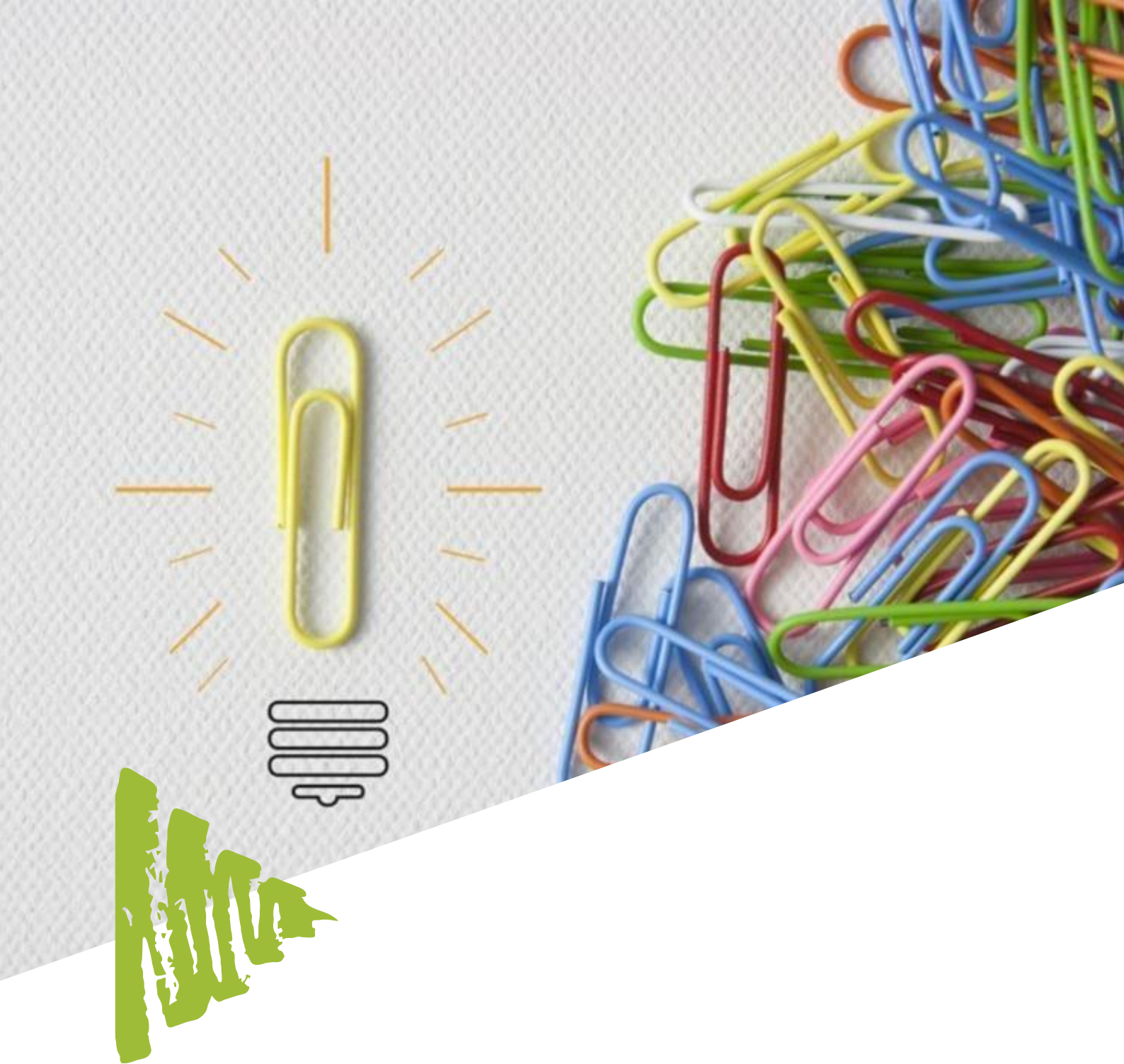
Ten slotte zou de tewerkstelling in de dienstenchequesector meer gewaardeerd kunnen worden, eveneens onder de populatie van werkzoekenden, door het springplankeffect naar andere beter betaalde beroepen te bevorderen. Zo ook kan het springplankeffect naar andere fysiek minder zware beroepen een uitweg bieden voor de oudere werknemers of voor de werknemers die op een ander beroep willen overschakelen. In die zin formuleren we de volgende aanbevelingen:

- ▶ De meeste ondernemingen die geen inschakelingsmissie of vergelijkbare missie vervullen, wensen het vertrek van hun beste huishoudhulp naar andere activiteitensectoren niet aan te moedigen, des te meer daar het steeds moeilijker wordt om werknemers aan te werven. Het lijkt ons dus nuttig **om de ondernemingen een financiële incentive te bieden** die hen zou belonen telkens een huishoudhulp werk vindt in een andere activiteitensector.



- ▶ **Werknemers informeren over de beschikbare omscholingsactiviteiten** (huishoudhulp, gezinshelp(st)er, ziekenoppas, maatschappelijk assistent, administratieve secretaresse, enz.) en de te vervullen voorwaarden om er toegang toe te hebben.
- ▶ **Omschakelingstrajecten ontwikkelen voor de dienstenchequewerknemers**, naar een fysiek minder zwaar beroep van bv. ziekenoppas of naar een beter betaald beroep van bv. gezinshelp(st)er, om ze aan te passen aan de specifieke kenmerken van deze werknemers in termen van werktijden, inhoud en duur.





BIJLAGEN



A.1 / Extra tabellen en figuren

Tabel 12 : Aantal ondernemingen dat in 2019 actief was in Brussel, ingedeeld naar het soort onderneming en naar het aantal werknemers

Soort onderneming	Natuurlijke persoon		Handelsonderneming		VZW		OCMW		code 8 ???		Totaal	
Aantal werknemers	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	9	18,0%	39	8,6%	11	20,4%	3	25,0%	2	5,7%	64	10,5%
10-49	32	64,0%	123	27,0%	26	48,1%	9	75,0%	17	48,6%	207	34,1%
50-249	9	18,0%	197	43,2%	13	24,1%		0,0%	16	45,7%	235	38,7%
>250		0,0%	97	21,3%	4	7,4%		0,0%	0	0,0%	101	16,6%
Totaal	50	100%	456	100%	54	100%	12	100%	35	100%	607	100%
<i>Gemiddeld aantal werknemers</i>	33		373		153		22		53		300	

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo; # = aantal ; % = percentage

Tabel 13: Profiel van de gebruikers die deelnamen aan de enquête en van de populatie van Brusselse dienstenchequegebruikers

		Steekproef	Populatie DC
Leeftijd	< 35 jaar	10,2%	16,0%
	35-50 jaar	32,4%	36,2%
	51-65 jaar	24,3%	23,3%
	> 65 jaar	33,2%	25,1%
Type aangekochte dienstencheques	Elektronisch	52,7%	54,0%
	Papier	47,3%	46,0%

Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=2.000) en de gegevens van Sodexo



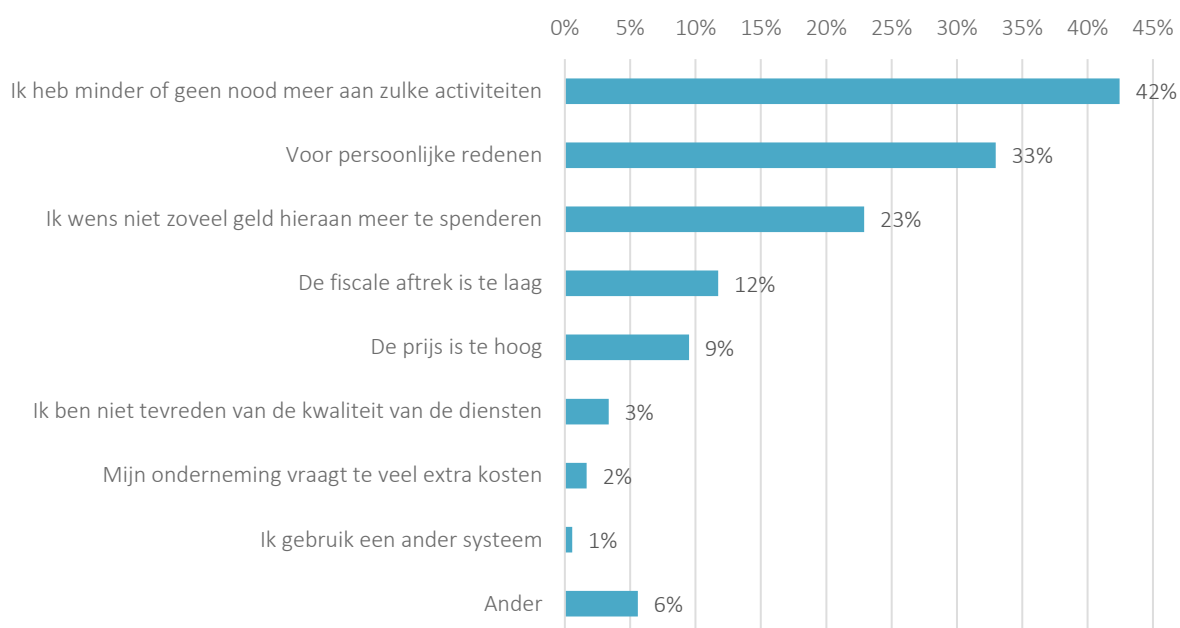
Tabel 14: Gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn

Commune	% répondants	% population totale
Anderlecht	5,40%	4,60%
Auderghem	5,00%	4,80%
Berchem-Sainte-Agathe	1,80%	1,70%
Bruxelles	11,40%	11,30%
Etterbeek	4,85%	5,30%
Evere	2,65%	2,50%
Forest	5,45%	4,90%
Ganshoren	1,70%	1,70%
Ixelles	8,20%	10,50%
Jette	4,55%	3,40%
Koekelberg	1,15%	1,10%
Molenbeek-Saint-Jean	3,65%	3,10%
Saint-Gilles	3,70%	3,80%
Saint-Josse-Ten-Noode	0,70%	0,80%
Schaerbeek	7,25%	8,00%
Uccle	14,00%	13,10%
Watermael-Boitsfort	3,95%	3,80%
Woluwe-Saint-Lambert	7,35%	7,80%
Woluwe-Saint-Pierre	7,25%	7,70%

Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 2,000)

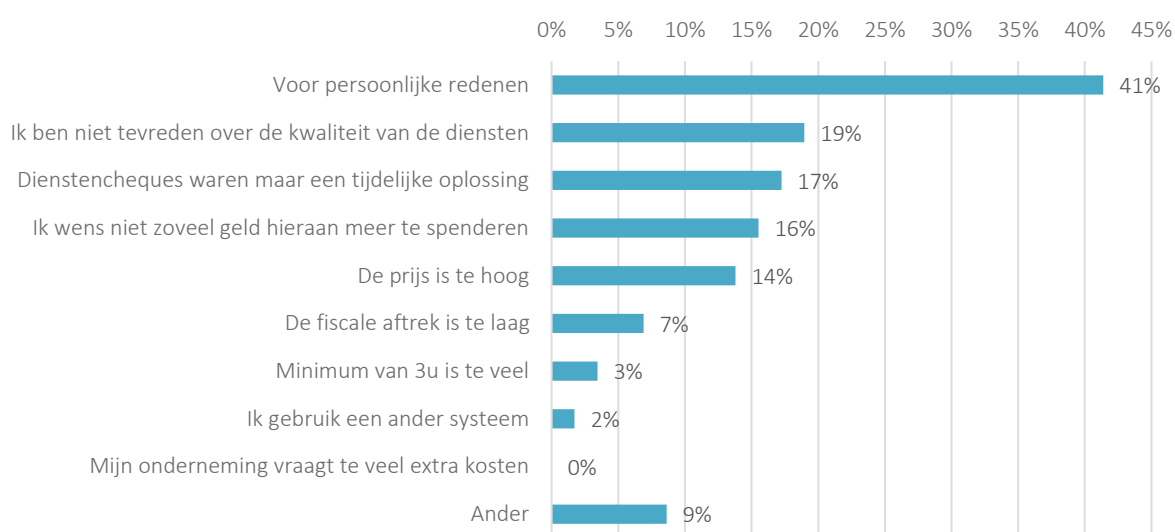


Figuur 96: Door de gebruikers aangehaalde redenen om hun verminderd dienstenchequegebruik in de voorbije drie jaar te verklaren



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 179)

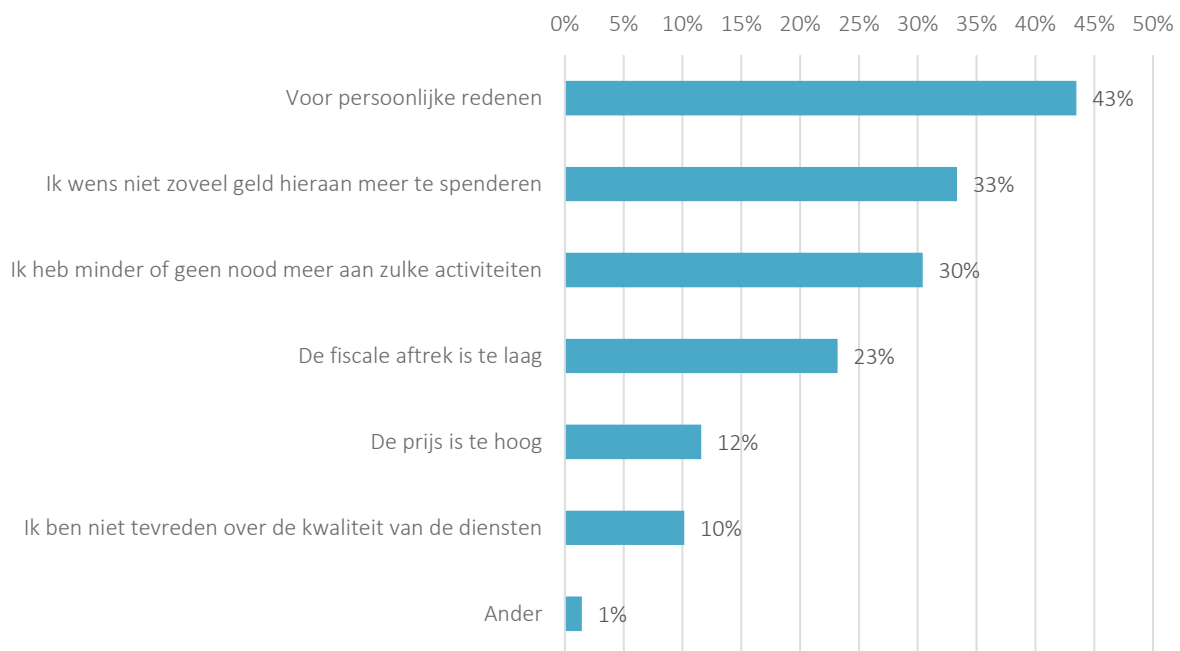
Figuur 97: Door de gebruikers aangehaalde redenen om de stopzetting van hun dienstenchequegebruik te verklaren



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 58)

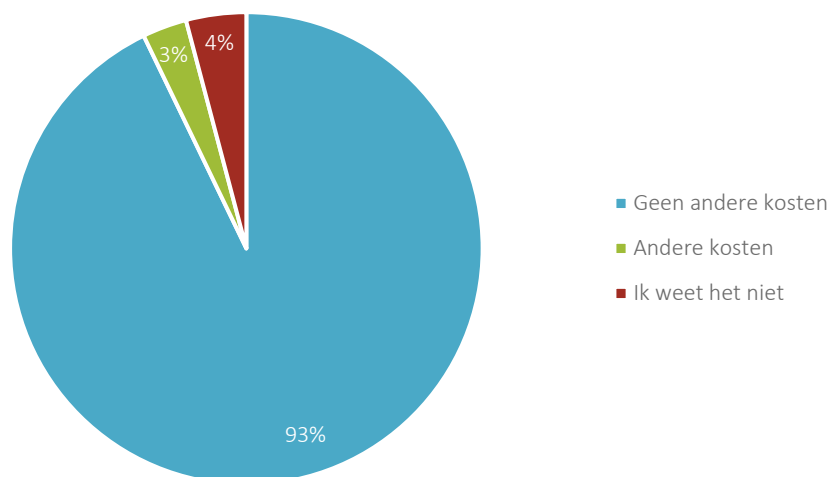


Figuur 98: Door de gebruikers aangehaalde redenen om het verwacht verminderd gebruik van dienstencheques in de komende drie jaar te verklaren



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 69)

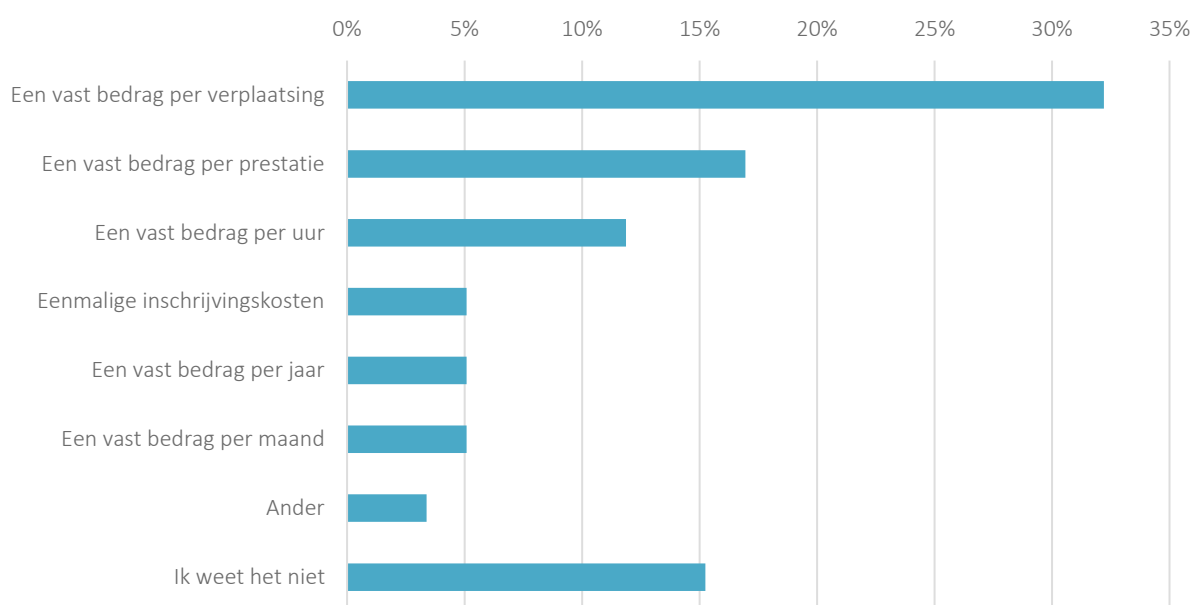
Figuur 99: Percentage dienstenchequegebruikers aan wie extra kosten worden aangerekend



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n= 1,942)

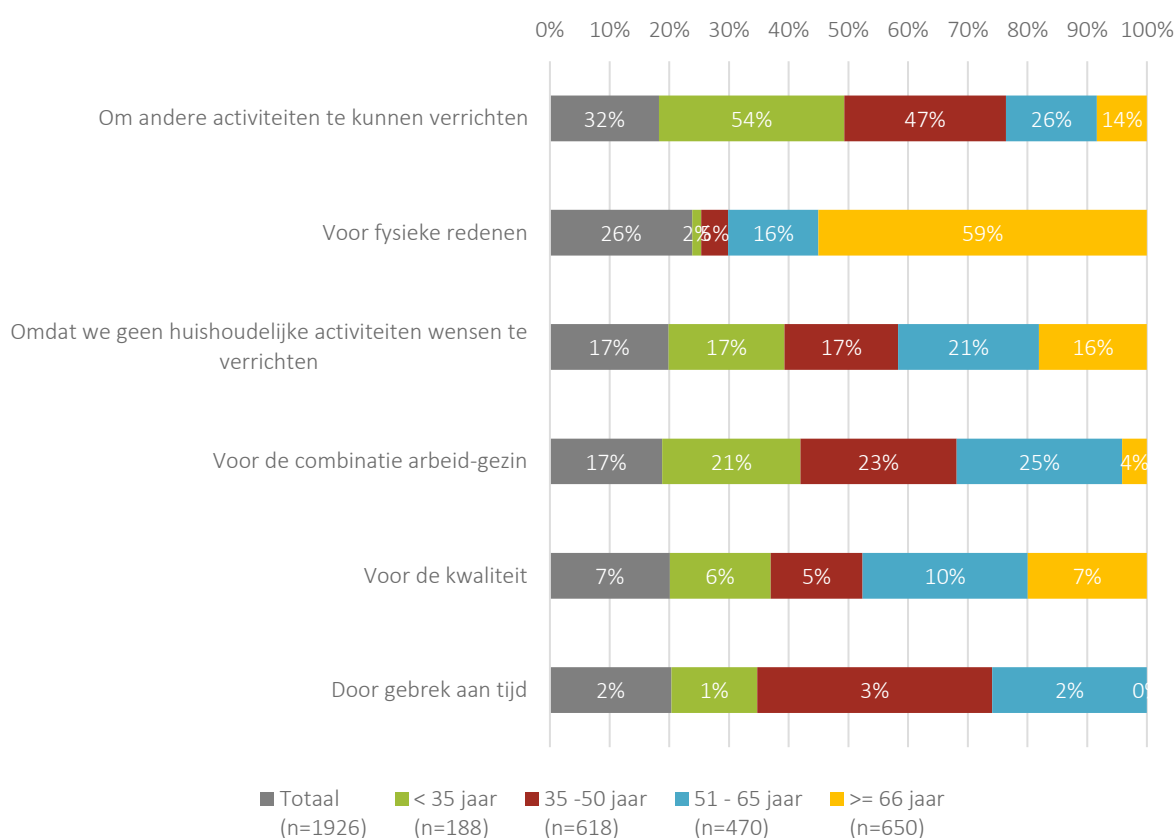


Figuur 100: Soorten extra kosten die worden aangerekend aan de Brusselse dienstenchequegebruikers



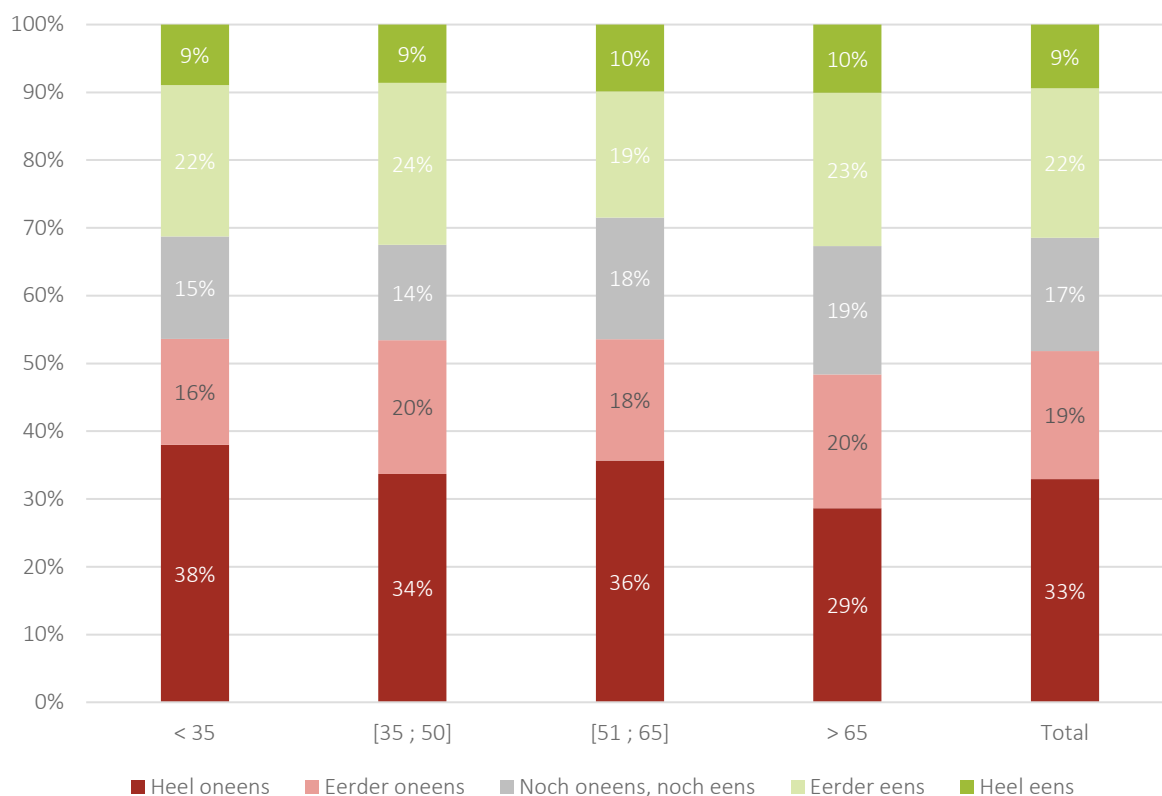
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête (n=59)

Figuur 101: Redenen die er Brusselse gebruikers toe brengen hun huishoudelijke taken uit te besteden, ingedeeld naar leeftijd



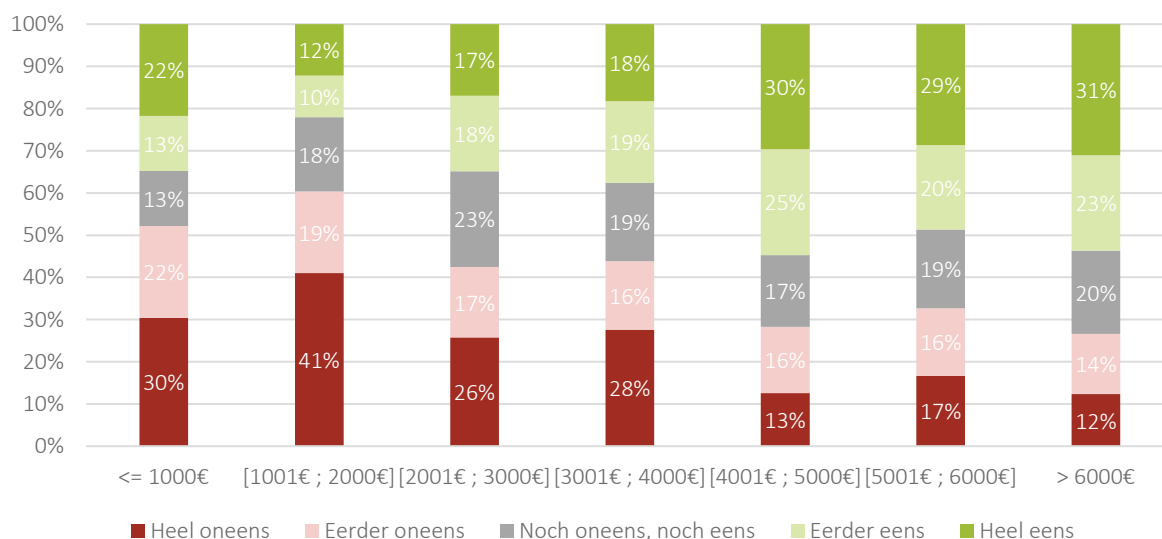
Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

Figuur 102: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers, ingedeeld naar leeftijd, over een mogelijke variabele prijs van de dienstencheques op basis van het gezinsinkomen



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

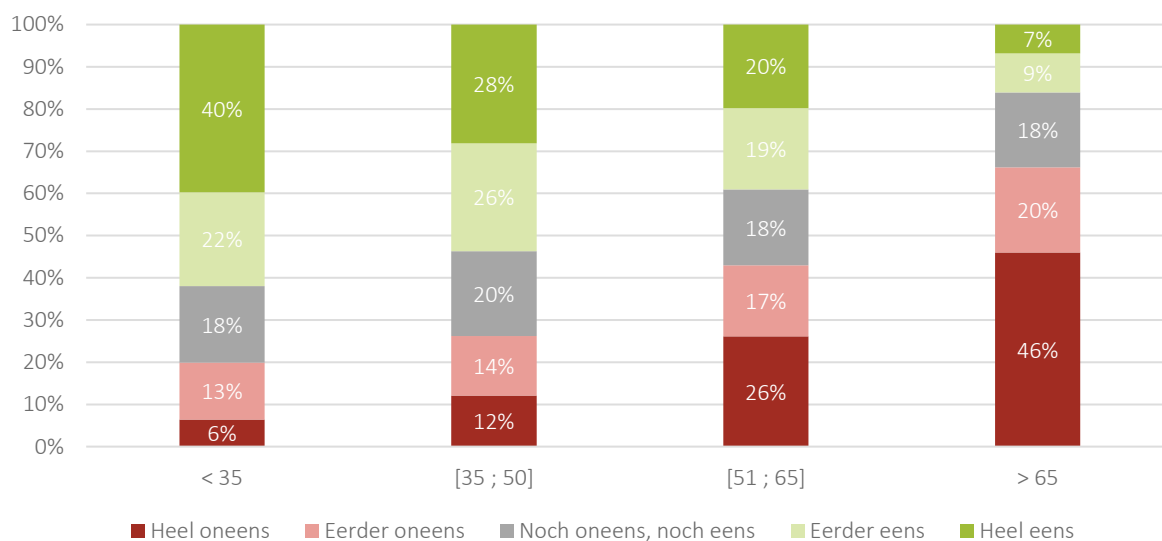
Figuur 103: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers, ingedeeld naar gezinsinkomen, over een mogelijke afschaffing van de papieren dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête



Figuur 104: Standpunt van de huidige dienstenchequegebruikers, ingedeeld naar leeftijd, over een mogelijke afschaffing van de papieren dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van de gebruikersenquête

