

**Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin**

**De dienstencheque in Vlaanderen.  
Tot uw dienst  
of ten dienste van de zorg?**

Prof.dr. Jozef Pacolet  
Frederic De Wispelaere  
Annelies De Coninck



Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin  
Kapucijnenvoer 39 – B-3000 Leuven  
Tel 0032 16 33 70 70 – Fax 0032 16 33 69 22  
E-mail: [swvg@med.kuleuven.be](mailto:swvg@med.kuleuven.be)  
Website: <http://www.steunpuntwvg.be>

Publicatie nr. 2011/03

SWVG-Rapport 14

Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Titel rapport: De dienstencheque in Vlaanderen. Tot uw dienst of ten dienste van de zorg?

Promotor: Prof. Dr. Jozef Pacolet

Onderzoekers: Jozef Pacolet, Frederic De Wispelaere, Annelies De Coninck

Administratieve ondersteuning: Lut Van Hoof, Sabine Vanden Bossche, Lieve Van Cauwenbergh, Manuela Schröder

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder uitdrukkelijk te verwijzen naar de bron.

No material may be made public without an explicit reference to the source.



## **Promotoren en Partners van het Steunpunt**

### **K.U.Leuven**

Prof. Dr. Chantal Van Audenhove (Promotor-Coördinator), Lucas en ACHG  
Prof. Dr. Karel Hoppenbrouwers, Centrum voor Preventieve Gezondheidszorg  
Prof. Dr. Johan Put, Instituut voor Sociaal recht  
Prof. Dr. Anja Declercq, Lucas

### **UGent**

Prof. Dr. Lea Maes, Vakgroep maatschappelijke gezondheidkunde  
Prof. Dr. Jan De Maeseneer, Vakgroep Huisartsgeneeskunde en eerstelijnsgezondheidszorg  
Prof. Dr. Ilse De Bourdeaudhuij, Vakgroep Bewegings- en sportwetenschappen  
Prof. Dr. Ann Buysse, Vakgroep Experimenteel-klinische en gezondheidspsychologie

### **VUBrussel**

Prof. Dr. Johan Vanderfaeillie, Vakgroep Orthopsychologie

### **KHKempen**

Dr. Guido Cuyvers, Vlaams onderzoeks- en kenniscentrum derde leeftijd

## Rapport 14

### De dienstencheque in Vlaanderen. Tot uw dienst of ten dienste van de zorg?

Onderzoeker: Annelies De Coninck, Frederic De Wispelaere

Promotor: Prof.Dr. Jozef Pacolet

## Samenvatting

In de beleidsnota van Vlaams minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren, wordt vastgesteld dat "het gebruik van dienstencheques in onze sectoren toeneemt. We willen de impact van deze evolutie bewaken vanuit het oogpunt kwaliteit van zorg en toegankelijkheid van het aanbod". In dit kader onderzocht dit rapport nader in welke mate de dienstenchequeondernemingen actief zijn in de zorgsector en omgekeerd in welke mate de zorgsector de dienstencheque heeft verwelkomd en gebruikt, en onder welke modaliteiten dit gebeurde.

Het onderzoek stelt vast dat de opmars van de dienstencheque zich verder zette, zowel in aantal gebruikers, als aantal uren en aantal personeelsleden. Nu reeds maakt de tewerkstelling 2,2% uit van de totale tewerkstelling tegenover 11% in de totale zorgsector.

Soms vindt men deze tewerkstelling bij de uitzendbureaus, soms als arbeidsbemiddelaar, soms als dienst gezinszorg en voornamelijk als overige maatschappelijke dienstverlening in de thuissituatie. Daarmee was de activiteit alvast quasi volledig ondergebracht onder de quataire sector, waar hij ook thuishoort gezien de omvang van de overheidssubsidie. Vanaf 2010 wordt dit evenwel gecorrigeerd door het gros van de activiteiten onder te brengen bij 'Diensten in verband met gebouwen' en (zeer gedeeltelijk) 'Overige persoonlijke diensten'.

De dienstenchequeondernemingen zijn aan de ene kant interimbedrijven, snel ondergebracht in aparte afdelingen, nadien gevolgd door een plethora van diverse kleine en minder kleine vennootschappen of natuurlijke personen of VZW's, die deze activiteiten aanbieden.

Ook de reguliere aanbieders in de gezinszorg en de aanvullende thuiszorg en logistieke hulp hebben deze nieuwe financieringsmogelijkheden aangegrepen om hun aanbod te verruimen, en overtreffen soms hun traditioneel aanbod van poetshulp. Voor de openbare aanbieders is het beeld ietwat diffuus omdat zij hun activiteiten soms als aparte dienst, soms als gemeente of als OCMW en soms als PWA aanbieden. Deels

vervangt de dienstencheque daar activiteiten die ook door PWA en GESCO's werden uitgevoerd, deels vult het dit aan. Als men alle uren optelt van vergelijkbare werksoorten in het reguliere aanbod van aanvullende thuiszorg en vergelijkt met de uren zorg die bij hulpbehoevende of ouderen personen terechtkomen dan is dit volume via de dienstencheque thans groter.

Van in totaal 60 miljoen uren hulp via dienstencheques die in 2010 werden aangekocht in Vlaanderen, nemen de private dienstenchequebedrijven ongeveer 2/3 voor hun rekening. Op basis van onze webbevraging schatten wij dat ongeveer 44% bestemd is voor personen ouder dan 65 (18 miljoen uren) en 8% voor hulpbehoevende personen (of 3 miljoen uren).

De reguliere aanbieders in de thuiszorg, privaat of publiek of ook via een PWA, vormen respectievelijk een aanbod van ongeveer 8 miljoen, 3 miljoen en 5 miljoen uren hulp via dienstencheques. Daarmee breiden zij zowel hun regulier aanbod van poetsdiensten of schoonmaakhulp uit, maar betreden zij ook meer en meer de markt van huishoudelijke hulp die de combinatie 'gezin en arbeid' moet vergemakkelijken. Het gebruik van deze dienstencheque varieert van dienst tot dienst. In de private diensten varieert het van 60% van de uren poetschulp tot 2,5 keer meer. Ook de openbare sector heeft zijn uren poetschulp uitgebreid met bijna 70% en nog meer indien wij de uren PWA-dienstencheque zouden in aanmerking nemen. Het aantal uren reguliere schoonmaakhulp is ±6,8 miljoen en 22 miljoen als men ook de reguliere gezinszorg meeneemt.

De barema's gehanteerd voor de dienstenchequewerknemers zijn soms lager, soms vergelijkbaar met personeel in de logistieke hulp en verschillen ook tussen de private en publiek sector, tussen Vlaanderen en Wallonië, tussen de non-profit en de for-profit sector, onder meer op het vlak van de baremieke verhogingen in functie van de anciënniteit. Dit moet nu reeds maar zeker op termijn implicaties hebben naar de kostprijs en rendabiliteit van de voorzieningen. Ook dreigt er een spanning te ontstaan tussen vergelijkbaarheid in de werksoort en verschillen in de barema's. Diegenen die geen verschillen in barema's hanteren, beschouwen ook de werksoort vergelijkbaar. Die dat wel hanteren, verantwoorden dit ook door verschillen in competenties. Ook daarin verschillen de diverse aanbieders.

De commerciële sector reveleert via onze bevraging een ruime aanwezigheid in de sector voor personen ouder dan 65, en ook bij hulpbehoevende personen. Een aantal zijn hier manifest aanwezig, andere aanbieders zeggen dat zij dit niet als hun 'metier' zien en laten de markt liever over aan de zorgverstrekkers. De grotere dienstenchequeaanbieders die wel in belangrijke mate aanwezig zijn, zeggen vooral bij hulpbehoevende personen, rekening te houden met dit feit bij de toewijzing van het personeel. De competentievereisten die zij dan stellen zijn evenwel zeer rudimentair, als empathie of leeftijd van de helper. Er worden geen formele kwalificatie-eisen gesteld. Zij overwegen ook om een erkenning als thuiszorgdienst of dienst logistieke hulp aan te vragen, of samen te werken met zorgaanbieders, of beide. Bij een aantal aanbieders die uit de zorgsfeer komen als VZW is de interesse om een erkenning aan te vragen zelfs geringer, misschien omdat zij reeds samenwerken met zorgaanbieders, en zich hier willen profileren als dienstenchequebedrijf.

Het kan ons dan ook niet verwonderen dat in tal van bevragingen bij oudere of hulpbehoevende personen, en zelfs voor zeer specifieke groepen als gebruikers van een

PAB of PGB, of meer algemeen de genietters van de thuiszorgpremie in de Vlaamse zorgverzekering, de aanwezigheid van hulp via de dienstencheques, prominent aanwezig is en zelfs de gelijksoortige reguliere hulp overtreft. Alle aanbieders in de thuiszorg bieden een gelijksoortig pallet aan van vooral woningonderhoud, en in veel mindere mate vervoer, maaltijden bereiden, strijken buitenshuis, zodat de private diensten daar misschien zelfs een breder aanbod kunnen bieden, dat overigens tegemoet komt aan de behoeften aan basiszorg van hulpbehoevende personen.

In de residentiële ouderenzorg is het gebruik in het verleden en het heden veel minder aanwezig. Voorzieningen of hun cliënteel hebben de dienstencheque in het verleden gebruikt, vooral dan in het kader van de serviceflat en transmurale zorg als dagcentrum en kortverblijf, veel minder in de traditionele woonzorgcentra. Dit is vooral bij de private non-profit woon- en zorgcentra het geval. Bij de openbare woonzorgcentra komt dit minder voor, maar lijken PWA-krachten en GESCO's ingezet te zijn. De laatste vormen zelfs 16% van de beroepskrachten bij de openbare rusthuissector. Ook zien wij dat zij voor meer taken inzetbaar zijn en worden ingezet, dan wat een dienstenchequewerknemer zou mogen doen, afgezien van het feit dat de dienstenchequewerknemer niet meer mag ingezet worden in de instellingen voor collectief verblijf. Maar zelfs binnen het takenpakket van huishoudelijke hulp, hulp bij wassen van linnen, strijken, boodschappen, vervoer, zou hij ook in de residentiële zorg nuttig kunnen ingezet worden. Gevraagd naar de wenselijkheid hiervan, wordt dit ook effectief bevestigd door tal van voorzieningen.

Ook in de zorg voor personen met een handicap wordt in tal van studies het belang gereveleerd voor huishoudelijk hulp betaald via de dienstencheque, onder meer via de PAB en ook experimenteel via het PGB. Het is een reguliere thuiszorgdienst gebleken, en wordt door de reguliere diensten ook gebruikt.

Het recente beleid en het maatschappelijk debat hadden de neiging om de dienstencheque niet te oriënteren naar de zorg, en er zijn ook een aantal initiatieven genomen om dit in te perken. Blijkbaar zonder succes: het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Het takenpakket dat in theorie mogelijk is komt zowel in de thuiszorg maar zelfs in sommige residentiële settings dermate overeen met klassieke basiszorg of IADL-hulp, dat het simpelweg uitsluiten van deze groepen een perverse selectiviteit zou inhouden. Ook de groei in dit segment gerealiseerd met de dienstencheques is dermate groot dat het een belangrijke deelgroep wordt, en in de toekomst door de vergrijzing van de bevolking een grotere groep zal worden. Door de druk op de overige overheidsmiddelen (wij ramen de publieke financiering voor de dienstencheque in Vlaanderen anno 2010 op 1,3 miljard euro of een equivalent van 42% van het budget van de Vlaamse Overheid voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin) zal die vraag naar heroriëntatie van die middelen toenemen. Oriëntatie naar zorgsituaties is een prioritaire en legitieme aanwending van overheidsmiddelen en misschien de beste garantie voor de toekomst van de tewerkstelling in deze sector.



## **Inhoud**

<b>Voorwoord</b>	<b>9</b>
<b>Verklarende woordenlijst</b>	<b>11</b>
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>13</b>
<b>Inleiding</b>	<b>15</b>
<b>Hoofdstuk 1 Spectaculaire groei van het gebruik van de dienstencheque</b>	<b>17</b>
<b>1 Kader en voorwaarden</b>	<b>17</b>
<b>2 Evolutie van het gebruik</b>	<b>20</b>
<b>3 Financiële stromen en budgettaire consequenties</b>	<b>24</b>
<b>4 Commercialisering van de dienstenchequesector?</b>	<b>32</b>
4.1 Impact op de tewerkstelling	34
4.2 Dynamiek in de tewerkstelling	36
4.3 Rendabiliteit van de aanbieders	37
<b>5 Sterke oriëntering naar de oudere bevolking</b>	<b>39</b>
<b>6 De gemiddelde tijdsbesteding in een gezin</b>	<b>41</b>
<b>7 Moederschapshulp voor zelfstandigen</b>	<b>45</b>
<b>8 De sociale dienstencheque</b>	<b>46</b>
<b>Hoofdstuk 2 Tewerkstelling in de sector gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening</b>	<b>49</b>
<b>1 Overzicht van de werkgevers</b>	<b>49</b>
<b>2 Tewerkstelling naar regio, sector en statuut</b>	<b>51</b>
2.1 België	51
2.1.1 RSZ	52
2.1.2 RSZPPO	54
2.2 Vlaanderen	54
2.2.1 RSZ	54
2.2.2 RSZPPO	55

<b>Hoofdstuk 3 In welke sectoren en paritaire comités vinden wij dienstenequewerknemers terug?</b>	<b>57</b>
<b>1 Waar zit de dienstenequetewerkstelling bij de RSZ: naar sector en paritair comité</b>	<b>57</b>
1.1 Structuur van de dienstenequetewerkstelling naar sector	59
1.1.1 België	60
1.1.2 Vlaanderen	61
1.2 Structuur van de dienstenequetewerkstelling naar paritair comité	63
1.2.1 België	63
1.2.2 Vlaanderen	64
1.3 Structuur van de dienstenequetewerkstelling naar sector en paritair comité	66
1.3.1 België	66
1.3.2 Vlaanderen	66
1.4 Aandeel van de dienstenequebanen in de totale tewerkstelling naar een aantal sectoren en totaal	67
1.4.1 België	68
1.4.2 Vlaanderen	68
<b>2 Waar zit de dienstenequetewerkstelling bij de RSZPPO: naar sector</b>	<b>70</b>
2.1 België	70
2.2 Vlaanderen	71
2.3 Aantal dienstenequebanen t.o.v. totale tewerkstelling	73
2.3.1 België	73
2.3.2 Vlaanderen	73
<b>Hoofdstuk 4 De aanwezigheid in de thuiszorg</b>	<b>75</b>
<b>1 Situering</b>	<b>75</b>
1.1 Gepresteerde uren gezinszorg en poetshulp	75
1.2 Impact van de regelgeving op de organisatie van de dienstverlening	79
1.2.1 Gedefinieerde diensten binnen de thuiszorg	79
1.2.2 Gedefinieerde beroepen binnen de thuiszorg	83
1.2.3 Subsidiëring, gebruikersbijdrage, sociaal onderzoek en dienstverlening: verschil met het dienstenequestelsel	85
1.3 Aanwezigheid in de mantelzorgenquête	90
1.3.1 Doelgroep genietters van de thuiszorgpremie in de Vlaamse Zorgverzekering (Groep ZVZ)	92
1.3.2 Doelgroep genietters van het forfait chronisch zieken in de ziekteverzekering (Groep ZFF)	96



1.4	Aanwezigheid op basis van de gezondheidsenquête, SHARE en LOVO	99
1.4.1	De gezondheidsenquête	99
1.4.2	De SHARE-enquête	102
1.4.3	LOVO	103
1.5	Aanwezigheid van de dienstencheque in het aanbod van de thuiszorgvoorzieningen	104
1.5.1	Familiehulp	104
1.5.2	Solidariteit voor het Gezin	108
1.5.3	Thuishulp	109
1.5.4	De drie grootste private diensten gezinszorg vergeleken met een raming van de totale private sector gezinszorg en aanvullende thuiszorg en de openbare sector	112
<b>2</b>	<b>Het verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden</b>	<b>114</b>
2.1	Van toepassing zijnde CAO's per paritair (sub)comité (niet-exhaustief) in de private sector – tewerkstelling in de openbare sector	114
2.2	Analyse van de loon- en arbeidsvoorwaarden naar paritair (sub)comité	117
2.3	Verskil in de kwaliteit van tewerkstelling tussen de verschillen types van dienstenchequeondernemingen?	124
	<b>Hoofdstuk 5 De aanwezigheid in de overige welzijnsvoorzieningen</b>	<b>129</b>
<b>1</b>	<b>De impact op de residentiële zorg</b>	<b>129</b>
1.1	Situering	129
1.2	De omvang van de dienstenchequetewerkstelling in kaart gebracht	131
<b>2</b>	<b>Het gebruik van de dienstencheque voor en door personen met een handicap</b>	<b>132</b>
2.1	Aanwezigheid in de voorzieningen voor personen met een handicap	132
2.2	Gebruik door personen met een handicap	133
2.2.1	Het gebruik van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) voor dienstencheques	133
2.2.2	Het gebruik van het persoonsgebonden budget (PGB) voor dienstencheques	137
<b>3</b>	<b>Kinderopvang en dienstencheques</b>	<b>141</b>

<b>Hoofdstuk 6 De plaats naast PWA's, de lokale diensteneconomie en de GESCO's</b>	<b>147</b>
<b>1 De Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen</b>	<b>147</b>
1.1 Contextbeschrijving	147
1.2 De populariteit van de PWA-cheque en de invloed van de dienstencheque	151
<b>2 De sociale economie</b>	<b>158</b>
2.1 De invoegbedrijven	158
2.2 De lokale diensteneconomie	159
2.2.1 Casestudie: VZW ISIS	161
<b>3 Het GESCO-statuut</b>	<b>164</b>
<b>Hoofdstuk 7 Bevraging van de stakeholders over de plaats van de dienstencheque in de zorgsector</b>	<b>171</b>
<b>1 Doelgroep van de bevraging</b>	<b>172</b>
<b>2 Bevragingsinstrument en methodiek</b>	<b>174</b>
<b>3 Resultaten</b>	<b>177</b>
3.1 Thuiszorgdiensten	177
3.1.1 Thuiszorgdiensten zonder erkenning als dienstenchequeonderneming	178
3.1.2 Thuiszorgdiensten met een erkenning als dienstenchequeonderneming	179
3.2 Residentiële ouderenzorg	189
3.2.1 De private residentiële ouderenzorg	189
3.2.2 De openbare residentiële ouderenzorg	195
3.2.3 De commerciële residentiële ouderenzorg	200
3.2.4 Besluit	204
3.3 Traditionele PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven	205
3.4 De private for-profit dienstenchequeondernemingen	210
<b>Hoofdstuk 8 Samenvatting en conclusies</b>	<b>221</b>
<b>1 Nog steeds geen grenzen aan de groei</b>	<b>221</b>
<b>2 Financiering van het stelsel en houdbaarheid</b>	<b>223</b>
<b>3 Branchevervaging tussen de aanbieders</b>	<b>225</b>
<b>4 Selectiviteit in de doelgroep</b>	<b>226</b>

<b>5</b>	<b>Aanwezigheid in de zorgsector</b>	<b>225</b>
5.1	Aanwezigheid in de thuiszorg	225
5.2	Aanwezigheid in de overige welzijnsvoorzieningen	226
<b>6</b>	<b>Vergelijking van de dienstencheque en het regulier zorgaanbod: extrapolatie op basis van partiële gegevens</b>	<b>229</b>
<b>7</b>	<b>Loon- en arbeidsvoorwaarden</b>	<b>233</b>
<b>8</b>	<b>Kwaliteitseisen</b>	<b>234</b>
<b>9</b>	<b>Perverse selectiviteit</b>	<b>235</b>
<b>10</b>	<b>Slotbedenking: bomen groeien niet tot in de hemel</b>	<b>236</b>
	<b>Bijlage 1 Geconsulteerde personen en stuurgroepleden</b>	<b>237</b>
	<b>Bijlage 2 Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)</b>	<b>239</b>
	<b>Bijlage 3 Begeleidende brief</b>	<b>289</b>
	<b>Bijlage 4 Vragenlijsten webbevraging</b>	<b>291</b>
4.1	Vragenlijst 1: Dienstencheque en residentiële ouderenzorg	293
4.2	Vragenlijst 2: Dienstencheque en de thuiszorgdiensten	323
4.3	Vragenlijst 3: Dienstencheque en de traditionele PWA en PWA-dienstenchequeondernemingen	341
4.4	Vragenlijst 4: De private for-profit dienstenchequeondernemingen	349
	<b>Bibliografie</b>	<b>363</b>



## Voorwoord

Beleidsgericht onderzoek biedt de voldoening om in de cijfers en analyses vaststellingen, conclusies, trends, soms nieuwe thema's te vinden van een volgend maatschappelijk debat.

Soms zoeken wij er naar - indachtig, wat niemand zoekt wordt zelden gevonden -, soms vinden wij zaken zonder er naar gezocht te hebben, wat de voldoening geeft van 'serendipiteit'.<sup>1</sup> Bij onze studie over de maximumfactuur in de zorg kwamen wij voor het eerst (het was drie jaar terug, de dienstenchequeactiviteiten moesten nog hun grote expansie kennen) de opmerkelijke aanwezigheid tegen van dienstenchequehulp bij hulpbehoevende personen. Maar helaas is het niet pure serendipiteit. De belangrijke rol van private poetshulp was ons vroeger reeds opgevallen in de gezondheidsenquête waar men in de eerste golf van die enquête dit soort hulp wel had bevraagd. In volgende bevragingen was die vraag niet meer aanwezig, en kon men het niet meer observeren op basis van die enquête. Wat niemand zoekt wordt zelden gevonden.<sup>2</sup> De jongste gezondheidsenquête bevraagt dit wel opnieuw en bevestigt de opmerkelijke opgang van de dienstencheque. Wij waren het in onze eigen thuiszorgstudies tegengekomen omdat wij steeds een exhaustieve situatie willen bekijken waarin alle formele en informele hulp in beeld wordt gebracht. Dat is des te meer voor de dienstencheque de enige relevante benadering, want per definitie is zij informele arbeid, in het gezin geleverd voor en door het gezin, aan het vervangen geweest door professionele tijd. En de term informeel – formeel krijgt hier nog een tweede betekenis in de zin dat ook zwartwerk (soms ook informele arbeid genoemd) zou dienen wit gemaakt te worden door de dienstencheque.

Het was dan ook met genoegen dat wij vernamen dat Minister Jo Vandeurzen, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin aan het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de opdracht had gegeven om te onderzoeken welke plaats de dienstencheque in een context van zorgbehoevendheid had ingenomen, zowel in de thuiszorg als in sommige residentiële settings. Wij danken deze instanties dan ook voor de mogelijkheid dat wij deze opdracht hebben mogen uitvoeren, en hopen een antwoord geboden te hebben op de gestelde vragen.

Het antwoord op de gestelde vragen is voor de dienstencheque alles behalve definitief. Zowel de budgettaire consolidatie als de staatshervorming en misschien zelfs de combinatie van beide, zullen het debat verder beïnvloeden. De werkelijkheid riskeert een rapport te achterhalen nog voor het is afgerond. Maar het voordeel van goede documentatie over de uitgangspositie kan ons helpen om na te denken over wat de richting kan zijn in een gewijzigde situatie.

---

<sup>1</sup> De gave of eerder het geluk om door puur toeval heerlijke ontdekkingen te kunnen doen. Encyclo. Online encyclopedie

<sup>2</sup> "Wat niemand zoekt, wordt zelden gevonden" (Johan Heinrich Pestalozzi, 19e eeuw), toevallig gevonden in C. Buddingh', B. Edens, R. Edens, R. Storm, T. Holman, Citaten & aforismen, Het Spectrum, 2003, citaat nr. 4044.

Wat documentatie betreft heeft dit onderzoek zeker niet te klagen. Graag danken wij Frederic De Wispelaere en Annelies De Coninck voor hun creativiteit en gedrevenheid om dit onderzoek op een onafhankelijke en genuanceerde wijze te benaderen. De lezer mag niet afgeschrikt worden door het feit dat de diepgang van het rapport ook omvang impliceert. Zo verdienen onze bijlagen, zoals steeds, met evenveel aandacht bestudeerd te worden als het hoofdrapport. Men kan er naar teruggrijpen om het debat over de dienstencheque vanuit een ruimer perspectief te bekijken. Dank ook aan Georges Hedebouw voor zijn kritische lectuur van dit rapport.

Graag danken wij de leden van de stuurgroep voor dit onderzoeksproject onder de wijze en diplomatische leiding van dr. Fred Deven waren zij voor ons een essentieel klankbord om verder zelf te kunnen reflecteren over dit thema.

Daarnaast willen wij in het bijzonder nog een tweede groep van 'stakeholders' bedanken die ons te woord stonden en nadien ook bereid waren hun achterban te mobiliseren voor een webbevraging over de plaats van de dienstencheque in de zorgsector. Klassieke en nieuwe spelers – meer dan 500 individuele aanbieders - in het veld van de sectoren zorg en huishoudelijke diensten hebben meegewerkt aan de webbevraging, en ons feiten en opinies meegedeeld, die wij hier verder hebben laten doorklinken. Wij danken hen voor die bereidwilligheid en openheid zeer hartelijk. Zij hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan dit rapport. Ook de hulpvaardigheid die wij ondervonden bij de RSZ, RSZPPO en FOD WASO droegen bij tot het vlot realiseren van dit rapport.

Dank tenslotte aan Manuela Schröder voor het mooie lay-out werk van dit rapport.

De analyses en opinies en aanbevelingen die finaal de eindconclusies van het rapport uitmaken, daarvoor kunnen uiteraard alleen de auteurs verantwoordelijkheid nemen. Maar dat is nu eenmaal het lot van de onderzoeker en de rol van onafhankelijk onderzoek. Het is een lot dat wij graag dragen.

Prof. dr. Jozef Pacolet

Hoofd onderzoeksgroep Verzorgingsstaat en Wonen

## Verklarende woordenlijst<sup>3</sup>

- *Woonzorg*: thuiszorg of ouderenzorg
- *Thuiszorg*: de zorg aan huis of de zorg die er specifiek op gericht is de gebruiker te handhaven in of te laten terugkeren naar zijn natuurlijk thuismilieu.
- *Ouderenzorg*: de zorg die er specifiek op gericht is de levenskwaliteit van gebruikers van 65 jaar of ouder te behouden, te herstellen of te ondersteunen in een thuisvervangend milieu.
- *Voorzieningen*: een thuiszorgvoorziening of een ouderenvoorziening.
- *Thuiszorgvoorziening*: een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, een dienst voor logistieke hulp, een dienst voor oppashulp, een dienst voor thuisverpleging, een dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds, een lokaal of regionaal dienstencentrum, een dienst voor gastopvang of een centrum voor herstelverblijf.
- *Ouderenvoorziening*: een dagverzorgingscentrum, een centrum voor kortverblijf, een groep van assistentiewoningen of een woonzorgcentrum.
- *Gezinszorg*: het zorgaanbod dat bestaat uit persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en schoonmaakhulp, alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding.
- *Aanvullende thuiszorg*: de zorg die bestaat in het aanbieden van schoonmaakhulp, oppashulp, of karweihulp.
- *Dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg*: is een voorziening die als opdracht heeft, aan gebruikers met een verminderd zorgvermogen:
  1. persoonsverzorging en huishoudelijke hulp aan te bieden;
  2. aanvullende thuiszorg aan te bieden, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband.
- *Schoonmaakhulp*: het aanbieden van activiteiten die tot doel hebben de woning van de gebruiker te reinigen en er de hygiëne te bevorderen.
- *Logistiek personeel*: personen, tewerkgesteld in een dienst voor logistieke hulp, die schoonmaakhulp of karweihulp aanbieden.
- *Dienst logistieke hulp*: is een voorziening die als opdracht heeft aan gebruikers met een verminderd zelfzorgvermogen schoonmaakhulp aan te bieden.
- *Centrum voor kortverblijf*: is een voorziening waar aan gebruikers van 65 jaar of ouder ofwel gedurende een beperkte periode dag en nacht ofwel alleen 's nachts huisvesting en ouderenzorg wordt aangeboden.

---

<sup>3</sup> Op basis van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009; het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers.

- *Groep van assistentiewoningen:* is een voorziening die bestaat uit één of meer gebouwen die functioneel een geheel vormen en waar, onder welke benaming ook, aan gebruikers van 65 jaar of ouder die er zelfstandig verblijven in individuele aangepaste wooneenheden, huisvesting wordt gegeven en ouderenzorg waarop zij facultatief een beroep kunnen doen.
- *Woonzorgcentrum:* is een voorziening die bestaat uit één of meer gebouwen die functioneel een geheel vormen en waar, onder welke benaming ook, aan gebruikers van 65 jaar of ouder, die er permanent verblijven, in een thuisvervangend milieu huisvesting en ouderenzorg wordt aangeboden.



## Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch Vakverbond
ACLVB	Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België
ACV	Algemeen Christelijk Vakverbond
CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
DAC	Derde Arbeidscircuit
DC	Dienstencheque
DIMONA	Déclaration Immédiate – Onmiddellijke Aangifte
DMFA	Déclaration Multifonctionelle – Multifunctionele Aangifte
DOTZORG	Directeurs Openbare Thuisvervangende Zorg Vlaanderen
F.O.S	Federatie Onafhankelijke Seniorenzorg
GESCO	Gesubsidieerde Contractueel
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
IADL	Instrumentele Activiteiten van het Dagdagelijkse Leven
KB	Koninklijk Besluit
KVLV	Katholiek Vormingswerk van Landelijke Vrouwen
LOVO	LeefsituatieOnderzoek Vlaamse Ouderen
NACE	Nomenclature Générale des Activités Economiques dans les Communautés Européennes
NIS	Nationaal Instituut voor de Statistiek
NBB	Nationale Bank van België
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PAB	Persoonlijk AssistentieBudget
PC	Paritair comité
PGB	Persoonsgebonden Budget
PIT	Professioneel in Thuisondersteuning
PSC	Paritair subcomité
PWA	Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap
PWC	PricewaterhouseCoopers
RIZIV	Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering
ROB	Rusthuis voor ouderen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid

RSZPPO	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RVT	Rust- en verzorgingstehuis
SHARE	Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe
SINE	Sociale Inschakelingseconomie
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
ViA	Vlaanderen in Actie
VOSEC	Vlaams Overleg Sociale Economie
VTE	Voltijds equivalent
VVDG	Vereniging van de diensten voor Gezinszorg
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
VZW	Vereniging zonder winstoogmerk
ZFF	Zorgforfait
ZVZ	Vlaamse Zorgverzekering

## Inleiding

In ons rapport 'Bomen groeien niet tot in de hemel'. De werkelijke kostprijs van de dienstencheques' kwamen we reeds tot de vaststelling dat de dienstencheque een fenomenaal succes te noemen is. Dit zowel voor het aantal aanbieders, het aantal gebruikers, het aantal uren verstrekte hulp en het aantal tewerkgestelde personen. We waarschuwen evenwel voor de hoge budgettaire kost van het stelsel. Daarnaast bepleitten we een maximale oriëntatie naar een zorgcontext aangezien daar de toekomstige behoeften immers het grootst en het meest prioritair zouden zijn. De aanwezigheid van dienstencheques in de zorgsector is vandaag reeds realiteit. De aangeboden activiteiten functioneren naast de gezinszorg en de poets hulp in de thuiszorg, waarbij ouderen de vrije keuze hebben. Maar ook in de residentiële voorzieningen stellen we gebruik vast.

In de beleidsnota van Vlaams minister voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2009-2014) vinden we volgende vaststelling terug onder de strategische doelstelling "de hulp- en dienstverlening zo uit te bouwen dat ze voldoende beschikbaar en toegankelijk is om zorg op maat te kunnen realiseren" (Minister J. Vandeuren, 2009, p. 30): "We stellen vast dat het gebruik van dienstencheques in onze sectoren toeneemt. We willen de impact van deze evolutie bewaken vanuit het oogpunt kwaliteit van zorg en toegankelijkheid van het aanbod".

Eén van de doelstellingen van het Pact 2020 in het kader van Vlaanderen in Actie is dat "Vlaanderen in 2020 voorziet in een toegankelijk en betaalbaar kwaliteitsvol aanbod aan hulp- en zorgverlening, dat toereikend is in het licht van de zich wijzigende maatschappelijke behoeften en sociaaldemografische ontwikkelingen" (ViA, 2009, p. 28).

De mate van aanwezigheid van dienstencheques binnen deze zorgcontext is nagegaan op basis van een verdeling naar sectoren en naar paritaire comités. De geldende loon- en arbeidsvoorwaarden zijn tegelijk met elkaar vergeleken.

De introductie van het dienstenchequestelsel heeft zonder meer ook verdringingseffecten teweeggebracht. Zo zijn de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen geconfronteerd met een inperking van de toegelaten activiteiten en is het mogelijk geworden een sui generis afdeling voor dienstencheques op te richten. GESCO's en werknemers binnen de sociale economie hebben tegelijk de mogelijkheid gekregen op een volwaardige tewerkstelling in het dienstenchequestelsel.

Op basis van een webenquête bij residentiële en thuiszorgvoorzieningen, maar ook bij commerciële dienstenchequebedrijven en interimkantoren met een sui generis afdeling voor dienstencheques en bij plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, is een zicht gekregen op het voorbije, het huidige en het toekomstige gebruik van dienstencheques.



## Hoofdstuk 1

### Spectaculaire groei van het gebruik van de dienstencheque

#### 1 Kader en voorwaarden

Een dienstencheque is "een betaalmiddel uitgegeven door een uitgiftebedrijf, waarmee de gebruiker, met de financiële steun van de Staat in de vorm van een consumptiesubsidie, een prestatie van buurtwerken of -diensten kan vergoeden die door een erkende onderneming wordt geleverd".<sup>4</sup> Het stelsel van de dienstencheques werd ingesteld door de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen en het K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

In de memorie van toelichting van het wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen wordt gesteld dat de dienstencheques dienen bij te dragen tot vier fundamentele doelstellingen van het regeeringsbeleid:<sup>5</sup>

- de verhoging van de werkgelegenheidsgraad, inzonderheid de vrouwelijke werkgelegenheidsgraad, maar ook die van de lagergeschoolden en de oudere werkzoekenden;
- de bestrijding van illegale arbeid;
- de bevrediging, voor zoveel mogelijk personen, van behoeften die niet of niet volledig worden ingevuld;
- de ondersteuning van de economische groei door het scheppen van nieuwe activiteiten.

In de inventaris van de fiscale uitgaven (Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, Rijksmiddelenbegroting 2010, Bijlage Inventaris 2009 van de vrijstellingen, aftrekken en verminderingen die de ontvangsten van de staat beïnvloeden, p. 68) is de motivatie beknopter: "Buurtdiensten aanmoedigen, zwartwerk tegengaan en werklozen weer inschakelen in het arbeidscircuit".

Op de realisatie van werkgelegenheid en de bestrijding van illegale arbeid gaan we verder in dit rapport dieper in. De focus op de doelstelling inzake de bevrediging van behoeften bij zoveel mogelijk personen is binnen dit onderzoeksrapport wellicht het meest relevante.

De afbakening van de doelstelling om de behoeften van zoveel mogelijk personen te bevredigen is op zich belangrijk in de discussie of dienstencheques enkel dienen om arbeid en gezin te combineren, of ruimer gaan dan dat. In de memorie van toelichting vinden we alvast het volgende terug:<sup>6</sup> "Zij maken het echt mogelijk om de personen die zich uit de arbeidsmarkt hadden teruggetrokken opnieuw tot activiteit aan te

---

<sup>4</sup> Art. 2, 1°, Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen.

<sup>5</sup> Memorie van toelichting, Wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen, 1 juni 2001, DOC 50-1281/001, Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, p. 9.

<sup>6</sup> Memorie van toelichting, Wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen, 1 juni 2001, DOC 50-1281/001, Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, p. 11.

zetten, om de continuïteit van de beroepsactiviteit te garanderen met behoud van de kansen op een stabiele baan en op promotie en om vrijer te kunnen kiezen tussen de arbeidstijd, de vrije tijd en de huishoudelijke taken. De bepaling van de geselecteerde activiteiten past aldus in de Europese werkgelegenheidsstrategie op het vlak van de gelijkheid van mannen en vrouwen en in de toepassing van het mainstreamingbeleid". Dit geeft aan dat de behoeftebevrediging in hoofdzaak gericht is op de beroepsactieve bevolking. Toch lijkt de formulering van de doelstelling, "is bevrediging voor zoveel mogelijk personen, van behoeften die niet of niet volledig worden ingevuld" en de overige doelstellingen van regeringsbeleid hierboven geciteerd, eerder *sensu lato* interpreteerbaar. Zo doen zich bij de oudere bevolking ook behoeften voor inzake o.a. schoonmaakhulp die in het verleden wellicht niet of niet volledig werden ingevuld. De aanwezige wachtlijsten voor gezinszorg en poetshulp vóór de invoering van de dienstencheque bekrachtigen dit alleen maar. Het stelstel is nooit eng ontworpen vanuit de doelstelling combinatie 'gezin en arbeid'.

Dienstencheques kunnen zowel voor hulp in de woonplaats als voor hulp buiten de woonplaats van de gebruiker gehanteerd worden. Het gaat hier om 'thuishulp van huishoudelijke aard', met name activiteiten ten gunste van particulieren die in België woonachtig zijn.<sup>7</sup>

De toegelaten activiteiten in de woonplaats van de gebruiker zijn:<sup>8</sup>

- schoonmaken met inbegrip van de ramen;
- wassen en strijken;
- kleine occasionele naaiwerken;
- bereiden van maaltijden.

In volgende situaties kunnen dienstencheques gebruikt worden voor hulp buiten de woonplaats van de gebruiker:<sup>9</sup>

- boodschappen doen;
- begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit;
- strijkwerk in een strijkatelier (eveneens verstelwerk aan het te strijken linnen).

De toegelaten activiteiten zijn in sterke mate georiënteerd op de vrouwelijke tewerkstelling. De vraag naar uitbreiding van de toegelaten activiteiten is dan ook reeds gesteld, gaande van: kinderopvang, huishoudelijke klusjes tot tuinonderhoud.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Art. 1, 2°, K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>8</sup> Art. 1, 2°, a), K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>9</sup> Art. 1, 2°, b), K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>10</sup> We verwijzen naar een aantal wetsvoorstellen terzake: Kamer, Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen wat de dienstencheques voor kinderopvang betreft (Mevr. Staelraeve, Mevr. Avontroodt & Mevr. De Block), 22 september 2008, DOC 52-1440/001; Kamer, Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en banen alsmede van de programmawet (I) van 24 december 2002, en tot opheffing van de wet van 7 april 1999 betreffende de PWA-arbeidsovereenkomst, teneinde de regeling van de dienstencheques uit

Ook Federgon is niet onmiddellijk gekant tegen een uitbreiding van het aantal toegelaten activiteiten. Men kijkt dan in hoofdzaak naar activiteiten voor laaggeschoolde mannelijke werknemers.

Het K.B. van 26 januari 2010 wijzigt de definitie van de toegelaten activiteiten in de woonplaats van de dienstenchequegebruiker. Er wordt verduidelijkt dat het gebruik van dienstencheques in 'instellingen voor collectief verblijf' niet toegelaten is.<sup>11</sup> Deze bepaling ging in op 1 juli 2010. Men kan wel nog hulp buiten de woonplaats van de gebruikers die in een instelling voor collectief verblijf verblijven, aanbieden. Onder meer rusthuizen (nu woonzorgcentra), ziekenhuizen, instellingen voor gehandicapten (met uitzondering van de instellingen voor zelfstandig wonen) en de internaten worden onder het begrip 'instelling voor collectief verblijf' ondergebracht.<sup>12</sup> Bewoners van serviceflats kunnen voor thuishulp van huishoudelijke aard enkel nog gebruik maken van dienstencheques in hun privégedeelte.<sup>13</sup> Deze toevoeging in de definitie geeft aan dat dienstenchequebanen niet in concurrentie mogen komen met de bestaande banen in de zorgsector (Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 10). De bedoeling is immers om bijkomende werkgelegenheid te creëren via het dienstenchequestelsel, en niet om de bestaande jobs in gevaar te brengen.<sup>14</sup> Vraag is echter of dit niet reeds het geval is?

Door het feit dat hulp buiten de woonplaats van de gebruikers die in een instelling voor collectief verblijf verblijven nog toegelaten is, maakt dat ouderenvoorzieningen perfect het vervoer, het strijkwerk of de boodschappen van hun bewoners kunnen organiseren via dienstencheques.

Sinds 1 januari 2010 kan de gebruiker per jaar maximum 500 dienstencheques aanschaffen.<sup>15</sup> Tot dan kon de gebruiker maximaal 750 dienstencheques aankopen. Er zijn twee categorieën die maximaal 2 000 dienstencheques op jaarbasis mogen aanschaffen.<sup>16</sup> Het gaat hier vooreerst om de mindervalide gebruiker en de gebruiker met een mindervalide kind. Daarnaast kunnen ook eenoudergezinnen met één of meerdere kinderen ten laste van deze verhoging genieten. Het toont aan dat er reeds een bepaalde 'sociale oriëntatie' binnen het dienstenchequestelsel heeft plaatsgevonden.<sup>17</sup>

---

te breiden en te veralgemenen (Mevr. Wiaux), 20 november 2007, DOC 52-0389/001; Kamer, Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen (Mevr. Reuter), 2 oktober 2007, DOC 52-0168/001.

<sup>11</sup> Zie art. 1, 1°, K.B. van 26 januari 2010 tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>12</sup> Zie [www.rva.be](http://www.rva.be) voor welk soort diensten de dienstencheque toegelaten is.

<sup>13</sup> Zie [www.rva.be](http://www.rva.be)

<sup>14</sup> 'Rusthuizen poetsten met dienstencheques', De Standaard, 17 december 2009.

<sup>15</sup> KB van 21 december 2009 tot wijziging van het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>16</sup> Art. 3, §2, KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>17</sup> Het zou interessant zijn om na te gaan of hiermee wel een sociale doelgroep van lage inkomens werd bereikt. Dat kan nagegaan worden via de analyse van de fiscale aftrek.

## 2 Evolutie van het gebruik

De toename van het gebruik van de dienstencheque is fenomenaal te noemen. Sinds de lancering in 2004 tot 2010 is er een groei van het dienstenchequestelsel vast te stellen bij het aantal gebruikers, ondernemingen en werknemers (tabel 1.1). Dit heeft evenwel grote budgettaire implicaties voor de betaalbaarheid van het stelsel. Ook Federgon onderlijnt het succes en stelt dat dit ook een kost met zich mag meebrengen. Men denkt wel dat de grote groei voorbij is, en zeker bij een expliciete of impliciete verhoging van de gebruikersbijdrage. Maar tot nu toe blijken 'bomen tot in de hemel' te groeien!

In 2010 waren er 760 702 actieve gebruikers<sup>18</sup> van het dienstenchequestelsel (tabel 1.1). Dit komt neer op een procentuele stijging van 14,2% t.o.v. 2009 of 94 818 meer actieve gebruikers. Tussen 2004 en 2010 deed zich bijna een vertwaalfvoudiging voor van het aantal aangekochte dienstencheques (van 8 miljoen naar 97,2 miljoen dienstencheques). Zij zijn equivalent met evenzoveel uren huishoudelijke hulp. Waar we in 2009 een vertraging van de groei van het aantal aangekochte en terugbetaalde dienstencheques vaststelden, doet zich in 2010 opnieuw een sterke stijging voor van het aantal aangekochte (+23,5%) dienstencheques. De groeivoet van het aantal terugbetaalde dienstencheques ligt op hetzelfde niveau als in 2009 ( $\pm 20\%$ ). Wat reeds werd vastgesteld uit een recente bevraging bij de Belgische bevolking (gebruikers en niet-gebruikers van dienstencheques) (Haigner, Jenewein, Schneider, Wakolbinger, 2010), dat er met name nog een groeimarge aanwezig was, lijkt bewaarheid te worden.

Tot 2008 steeg niet alleen het aantal gebruikers, maar ook het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker. Het aantal evolueerde immers van 107 dienstencheques in 2005 naar 127 dienstencheques in 2008. In 2009 daalde het gemiddelde aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker tot 118 dienstencheques. Dit kan deels te verklaren zijn door de ingevoerde prijsstijging van 7 euro naar 7,5 euro per dienstencheque die inging op 1 januari 2009.<sup>19</sup> In 2010 deed zich opnieuw een stijging voor van het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker.

Het aantal tewerkgestelde werknemers in de loop van een bepaald jaar liep over de jaren sterk op. In de loop van 2009 werden 120 324 werknemers (op basis van RVA-gegevens) in het dienstenchequestelsel tewerkgesteld. Het gaat hier om een procentuele stijging van 16,3% met 2008. Het toont aan dat de doelstelling betreffend het verhogen van de tewerkstelling zeker gehaald is. Dat ongeveer 7% van de totale vrouwelijke tewerkstelling, onderworpen aan de RSZ, gecreëerd wordt via het dienstenchequestelsel is tegelijk beangstigend hoog (Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 37). In sommige regio's is het zelfs meer. Het toont de kwetsbaarheid van de tewerkstelling aan.

---

<sup>18</sup> Onder 'actieve gebruiker' verstaan we diegene die gedurende de laatste 12 maanden ten minste 1 dienstencheque heeft aangekocht.

<sup>19</sup> Deed zich ook een crisiseffect voor? Gestegen werkloosheid en een krimpende economie kan meebrengen dat men iets spaarzamer omging met de dienstencheques.



De realisatie van de andere doelstelling, met name het bestrijden van het zwartwerk, is ondanks de hoge tewerkstelling in de dienstenchequetewerkstelling discutabel. Uit de enquêtes van IDEA Consult blijkt immers dat naargelang het jaar van bevraging 10 tot 18% van de gebruikers aangeeft deze diensten vroeger in het zwart te hebben laten uitvoeren. 0,7 tot 3,1% van de dienstenchequewerknemers geeft toe vroeger in het zwart te hebben gewerkt. Men kan dan ook bezwaarlijk van een efficiënt instrument in de strijd tegen het zwartwerk spreken. Zo signaleren de voorzieningen dat bijvoorbeeld kuisvrouwen die vroeger in het zwart werkten, de overstap hebben gemaakt naar een volwaardig statuut.<sup>20</sup> De gebruiker wou immers beroep blijven doen op zijn of haar vertrouwde poetshulp. Qua aantallen is dit in vergelijking met het totale aantal tewerkgestelde poetshulpen echter miniem. Tegelijk is het een kostelijk instrument om zwartwerk te bestrijden.

Wat de instroom van nieuwe erkende dienstenchequeondernemingen betreft, kan enkel vastgesteld worden dat dit vele nieuwe ondernemingen aantrekt. Eind 2010 waren er 2 664 ondernemingen erkend. We zullen verder in dit rapport vaststellen dat zich een doorgedreven commercialisering van de sector heeft voorgedaan.

---

<sup>20</sup> Gesprek met mevrouw A. Bode, algemeen directeur van de vzw Familiehulp.

Tabel 1.1 Evolutie van het aantal actieve gebruikers, het aantal aangekochte dienstencheques, het aantal terugbetaalde dienstencheques, het aantal werknemers en het aantal erkende ondernemingen over de periode 2004-2010, België

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal actieve gebruikers (incl. moederschapshulp)		190 734	316 101	449 626	581 051	665 884	760 702
Groeivoet t.o.v. jaar voordien			65,7%	42,2%	29,2%	14,6%	14,2%
Aantal aangekochte DCH (incl. moederschapshulp)	8 111 261	20 313 813	36 096 682	53 453 329	73 993 322	78 673 829	97 182 359
Groeivoet t.o.v. jaar voordien		150,4%	77,7%	48,1%	38,4%	6,3%	23,5%
Aantal terugbetaalde DCH	5 619 745	17 215 123	32 186 234	49 187 499	65 443 466	78 995 082	94 830 823
Groeivoet t.o.v. jaar voordien		206,3%	87,0%	52,8%	33,1%	20,6 %	20,0%
Gemiddeld aangekochte DCH per actieve gebruiker (incl. moederschapshulp)		107	114	119	127	118	128
Aantal werknemers tewerkgesteld (RVA)	15 077	28 933	61 759	87 152	103 437	120 324	
Groeivoet t.o.v. jaar voordien		91,9%	113,5%	41,1%	18,7%	16,3%	
Aantal erkende ondernemingen	785	1 038	1 438	1 720	2 130	2 499	2 664
Groeivoet		32,2%	38,5%	19,6%	23,8%	17,3%	6,6%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA; RVA, Jaarverslagen; RVA-Directie Statistieken.

Wanneer de actieve gebruikers worden vergeleken met de totale bevolking ouder dan of gelijk aan 20 jaar, dan maakte 9,1% van de Belgische bevolking in 2010 gebruik van het dienstenchequestelsel t.o.v. 8,1% in 2008 en 7,1% in 2007 (tabel 1.2). De bevolking in het Vlaams Gewest doet procentueel het meest beroep op het stelsel (9,5% in 2010). Wanneer het aantal huishoudens wordt genomen (er zijn evenwel meerdere actieve gebruikers per huishouden mogelijk), is dit grotere gebruik in het Vlaams Gewest t.o.v. andere gewesten nog meer uitgesproken. 14,1% van de huishoudens in het Vlaams Gewest maakte in 2008 gebruik van het dienstenchequestelsel. Het Belgisch gemiddelde bedroeg 12,7%.

Tabel 1.2 Procentueel aandeel dienstenchequegebruikers naar gewest van totale bevolking ( $\geq$  20 jaar) en huishoudens, 2008 - 2009

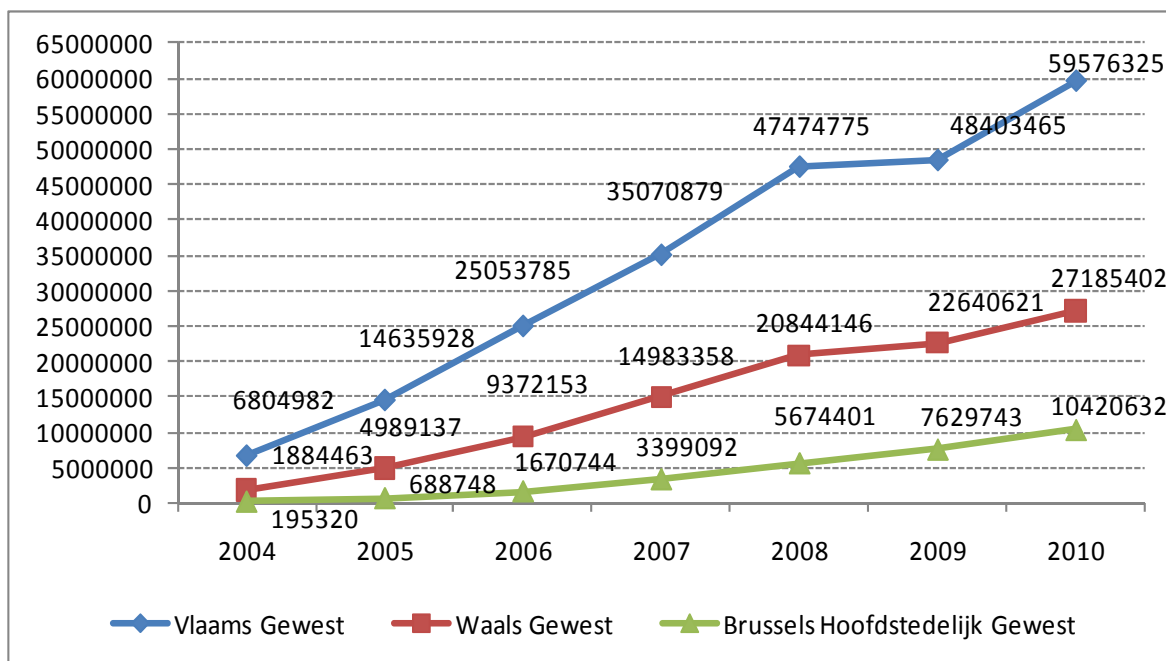
	Vlaams Gewest	Waals Gewest	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	België
<b>2008</b>				
Actieve gebruikers	364 429	175 275	41 347	581 051
Totale bevolking ( $\geq$ 20 jaar)	4 801 371	2 617 522	795 203	8 214 096
%	7,6%	6,7%	5,2%	7,1%
Aantal huishoudens	2 576 974	1 485 090	507 455	4 569 519
%*	14,1%	11,8%	8,1%	12,7%
<b>2009</b>				
Actieve gebruikers	407 794	204 107	53 983	665 884
Totale bevolking ( $\geq$ 20 jaar)	4 826 518	2 638 805	799 570	8 264 893
%	8,4%	7,7%	6,8%	8,1%
<b>2010</b>				
Actieve gebruikers	460 957	232 950	66 795	760 702
Totale bevolking ( $\geq$ 20 jaar)	4 860 318	2 661 402	809 017	8 330 737
%	9,5%	8,8%	8,3%	9,1%

\* Dit cijfer is een overschatting aangezien er meerdere gebruikers per huishouden mogelijk zijn, wat misschien ook het relatief lage aantal uren per gebruiker verklaart.

Bron: RVA, Jaarverslag 2009, p. 242 op basis van gegevens ADSEI en Federaal Planbureau; RVA, Jaarverslag 2010.

Zoals reeds werd aangegeven kende het aantal aangekochte (bezorgde) dienstencheques een heel sterke groei sinds de invoering van het stelsel. In figuur 1.1 wordt de evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques per gewest weergegeven. Waar in alle gewesten een exponentiële groei is vast te stellen t.e.m. 2008, is er een knik zichtbaar in 2009. In het Vlaams Gewest was de groei over deze periode immers beperkt tot 2% en in het Waals Gewest tot 8%. Enkel het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zette de sterke groei verder met 26%. In 2010 doet zich opnieuw een sterk groei voor in het Vlaams Gewest (+ 23,1%), het Waals Gewest (+ 20,1%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+ 36,6%). De vastgestelde groeivertraging in 2009, deels te verklaren door de ingevoerde prijsstijging van 7 euro naar 7,5 euro per dienstencheque, blijkt zich in 2010 niet te hebben doorgezet. De

groei van de dienstencheque lijkt hierdoor wel onbeperkt te zijn. De beperkte prijsverhoging in 2009 bleek alvast geen blijvende rem te hebben gezet op het aantal aangekochte dienstencheques.



Bron: RVA, Jaarverslagen; RVA-Directie Statistieken.

Figuur 1.1 Verdeling aangekochte dienstencheques naar gewest, 2004-2010

### 3 Financiële stromen en budgettaire consequenties

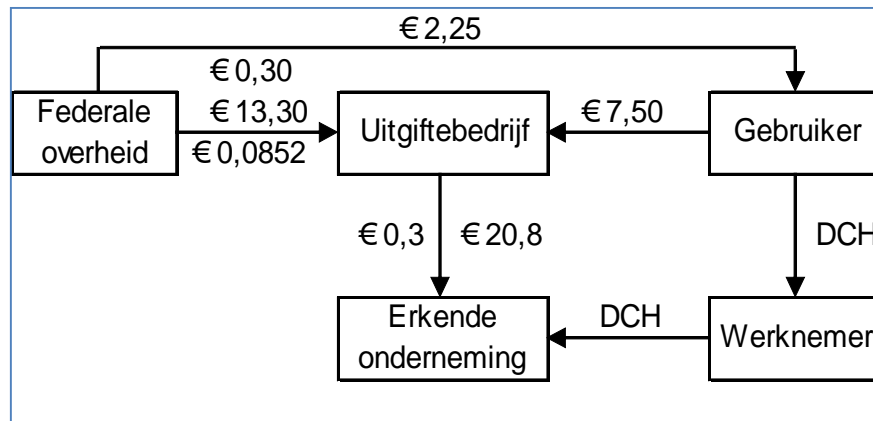
Het succes van de dienstencheque is ontegensprekelijk te verklaren door de genereuze subsidiëring die het kenmerkt.

De huidige geldstroom van uitgifte, gebruik en inning van een dienstencheque wordt in figuur 1.2 weergegeven. De Federale tegemoetkoming aan het uitgiftebedrijf (momenteel Sodexho) of ook wel de 'consumptiesubsidie' genoemd bedraagt 13,30 euro per dienstencheque. Deze consumptiesubsidie wordt samen met de gebruikersbijdrage van 7,5 euro gestort aan de erkende dienstenchequeonderneming. Wat goed is voor een bedrag van 20,8 euro.

Aangezien de lonen die uitbetaald worden aan de dienstenchequewerknemers gekoppeld zijn aan de spilindex, is de kostprijs voor de overheid recentelijk verder opgelopen doordat dienstenchequeondernemingen recht hebben op een extra vergoeding wanneer deze index overschreden wordt.<sup>21</sup> Dit bedrag bedraagt 2% van 73% van de totale kostprijs van een dienstencheque (20,8 euro), ofwel momenteel 0,3 euro per dienstencheque. Gezien de spilindex in augustus 2010 overschreden

<sup>21</sup> Art. 8, K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. Art. 11, K.B. van 12 juli 2009 tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

werd, ontvangen de dienstenchequeondernemingen sinds september 2010 niet langer 20,8 euro maar wel 21,1 euro per dienstencheque (consumptiesubsidie stijgt van 13,3 euro naar 13,6 euro). Om een idee te geven van deze extra kostprijs in 2010 hebben we het aantal ingediende dienstencheques sinds september 2010 (32,83 miljoen dienstencheques) vermenigvuldigd met 0,3 euro. De overschrijding van de spilindex brengt een extra kostprijs mee in 2010 van 9,95 miljoen euro.



Bron: Basismodel van de huidige geldstroom per uitgifte, gebruik en inning van een dienstencheque

Figuur 1.2 Actualisering Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 22.

Deze huidige geldstromen zijn sinds de introductie van de dienstencheque reeds ettelijke keren aangepast (tabel 1.3). Zo waren vóór 2004 de zogenaamde 'eerste generatie' dienstencheques een gewestelijke bevoegdheid, waarbij de gewesten een bijdrage leverden van 17,36 euro per dienstencheque of 73,7% van het totale bedrag van 23,56 euro per dienstencheque die de dienstenchequeondernemingen ontvingen. Vanaf 2004 is dit federale materie geworden en tegelijk ook de financiering ervan. Sindsdien zijn er vele aanpassingen gebeurd in zowel de gebruikersbijdrage als in de tegemoetkoming van de overheid. Het oorspronkelijke bedrag van 23,56 euro die dienstenchequeondernemingen per dienstencheque ontvingen (bij de zogenaamde 'eerste generatie' dienstencheques) was tot voorkort gedaald tot 20,80 euro (-11,7%). Door de overschrijding van de spilindex waardoor de consumptiesubsidie toegenomen is met 0,3 euro, ontvangen de dienstenchequeondernemingen momenteel 21,10 euro. Deze aanpassingen tonen een eerste keer aan hoe 'generoos' het systeem al bij de aanvang was en hoe weinig gefundeerd deze prijszetting tot stand is gekomen.

Tabel 1.3 Evolutie prijszetting voor de gebruiker en tegemoetkoming van de Staat, in euro, 2001-2009

K.B.	12/12/'01	09/01/'04	11/07/'04	10/11/'04	16/01/'07	28/04/'08	27/10/'08	11/12/'08	
Datum inwerkingtreding	22/12/'01	01/01/'04	20/07/'04	20/11/'04	01/01/'07	1/05/'08	01/11/'08	01/01/'09	01/09/'10
Ontvangen door erkende onderneming	23,56	19,47	21,00	21,00	20,00	20,50	20,80	20,80	21,10
Tegemoetkoming van de Staat	17,36	13,27	14,80	14,30	13,30	13,50	13,80	13,30	13,60
Prijs voor de gebruiker voor fiscale aftrek	6,20	6,20	6,20	6,70	6,70	7,00	7,00	7,50	7,50
Fiscale aftrek (30%)		1,86	1,86	2,01	2,01	2,1	2,1	2,25	2,25
Prijs voor de gebruiker na fiscale aftrek		4,34	4,34	4,69	4,69	4,90	4,90	5,25	5,25
Onkostenvergoeding aan uitgiftemaatschappij		0,32	0,32	0,32	0,32	0,0852	0,0852	0,0852	0,0852
Totale kostprijs per dienstencheque		19,79	21,32	21,32	20,32	20,59	20,89	20,89	21,19
Totale federale tegemoetkoming (incl. consumptiesubsidie, fiscale aftrek en onkostenvergoeding)		15,45	16,98	16,63	15,63	15,69	15,99	15,64	15,94
% tussenkomst Staat in de totale kostprijs (zonder tewerkstellingsmaatregelen)		78,1%	79,6%	78,0%	76,9%	76,2%	76,5%	74,9%	75,2%
Tewerkstellingsmaatregelen								3,63	
% tussenkomst Staat in de totale kostprijs (met tewerkstellingsmaatregelen)								78,6%	

Bron: Actualisering Pacolet, De Wispelaere &amp; Cabus, 2010

Voor de diensten die de uitgiftemaatschappij verricht wordt per dienstencheque een onkostenvergoeding van 0,0852 euro zonder BTW ontvangen. Deze vergoeding voor de uitgiftemaatschappij is teruggedrongen van 0,32 euro naar 0,0852 euro (zie tabel 1.3). Het toont een tweede keer aan hoe genereus het systeem van bij het begin geconcipeerd werd.

De dienstenchequegebruiker heeft recht op een fiscale aftrek van 30%, of 2,25 euro per dienstencheque, waardoor de gebruikersbijdrage slechts 5,25 euro per dienstencheque bedraagt. Wel dient te worden opgemerkt dat de belastingaftrek wordt beperkt tot een aankoopbedrag van 2 510 euro per gebruiker (aanslagjaar 2011, inkomsten 2010). Het is een derde indicator dat het systeem door de overheid genereus behandeld is. De fiscale aftrek van 2 510 euro per gebruiker overtreft de aftrek voor pensioensparen, langetermijnsparen of zelfs de gewone aftrek voor de enige eigen woning. Met 2 510 euro kunnen ook  $\pm$  335 uren gekocht worden (of  $\pm$  670 uren per gezin), wat ruimschoots hoger is dan het gemiddeld aantal uren dat men werkelijk nodig acht. Het is een vierde indicator van 'generositeit' in het stelsel. In een recente studie (Pacolet & Strengs, 2011) valt het overigens op dat fiscale uitgaven in theorie een alternatief zijn voor directe subsidies. Hier zijn zij beide gebruikt. Het is een vijfde indicator van 'generositeit'.

De omvang van de fiscale minderontvangsten voor de overheid stijgt mee met de populariteit van het stelsel van de dienstencheque en evolueerde van 27,55 miljoen euro in 2005 naar 69,79 miljoen euro in 2007 (tabel 1.4). In 2007 ging ongeveer 67% of 46,5 miljoen euro van de fiscale uitgave voor dienstencheques naar de bevolking in het Vlaamse Gewest.

Voor 2010 zal, rekeninghoudende met het aantal ingediende dienstencheques (excl. moederschapsverlof), met name 94,4 miljoen dienstencheques, er een maximale kost van de fiscale aftrek zijn van 212,5 miljoen euro. Het tienvoud van de cijfers die circuleerden bij de start van de maatregel. De fiscale uitgave voor dienstencheques blijft door het succes steeds verder toenemen. Maar het is nog maar een eerste deel van de totale budgettaire kost.

Tabel 1.4 Fiscale aftrek dienstencheque naar gewest, in miljoen euro, 2005-2007

	Vlaams Gewest	% aandeel t.o.v. Rijk	Waals Gewest	% aandeel t.o.v. Rijk	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	% aandeel t.o.v. Rijk	Rijk
2007	46,53	66,7%	19,31	27,7%	3,96	5,7%	69,79
2006	34,91	67,7%	14,34	27,8%	2,34	4,5%	51,58
2005							27,55

Bron: Belgische Kamer voor volksvertegenwoordigers, 2010.

Momenteel neemt de overheid 75% van de kostprijs van het dienstenchequestelsel op zich. Deze 'exuberante' subsidiëring loopt verder op tot 79% wanneer rekening wordt gehouden met de tewerkstellingsmaatregelen waarop dienstenchequeondernemingen beroep kunnen doen.

Een mooie illustratie van het 'exuberante' vinden wij in een voetnoot in een recente nota van D. Van der Maelen (januari 2011) in een beschrijving van de werkgelegenheid in diverse deelsectoren van onze economie. De non-profit wordt daar

onderscheiden van de dienstenchequeactiviteiten. Maar merkwaardig is dat de non-profit wordt omschreven als 'waar de overheid 2/3 van de loonkost financiert', terwijl in de dienstenchequeactiviteiten 'dit 3/4' is. Terwijl de laatste activiteiten voor een aanzienlijk deel door commerciële bedrijven worden verstrekt (wat overigens perfect legitiem is), zijn deze diensten toch minder essentieel dan de gezondheids- en welzijnsdiensten die het gros van de non-profit uitmaken. En toch worden zij meer gesubsidieerd. Het is 'grensverleggend'. Waar 'non-profit' ligt en waar commercieel, is duidelijk omgekeerd geworden in de overheidssubsidie. Hopelijk is de verwarring in de geesten niet nog verder verschoven.

De verhoudingen in geldstromen hebben een belangrijke invloed op de brutokostprijs van het dienstenchequestelsel. Rekening houdende met de consumptiesubsidie van de overheid (13,3 euro per dienstencheque), de fiscale aftrek (30% per dienstencheque) en de moederschapshulp bij zelfstandigen, bekomen we voor 2010 een tussenkomst van de overheid van 1,5 miljard euro (tabel 1.5). De kostprijs voor de gebruiker (5,25 euro per dienstencheque na fiscale aftrek) bedraagt 0,5 miljard euro. Maar de publieke kost beperkt zich niet tot dit.

Hoe langer men zoekt, hoe meer men vindt. In tabel 1.6 wordt geïllustreerd hoedat de terugverdieneffecten steeds uitgebreider worden, met de meest ruime inschatting in de recente PricewaterhouseCoopers studie in opdracht van Federgon. Maar misschien moet ook de fiscale bruto kostprijs nog verder uitgeklaard worden.<sup>22</sup> De dienstencheque is vrijgesteld van BTW omdat zij een prestatie vormt die volgens artikel 44, §2, 2° van het Wetboek op de BTW vrijgesteld is van belasting (Ruyschaert, Heylens, 2009). Het betreft "de diensten en leveringen van goederen die nauw samenhangen met maatschappelijk werk, met de sociale zekerheid en met de bescherming van kinderen en jongeren en die worden verricht door publiekrechtelijke lichamen of door andere organisaties die door de bevoegde overheid als instellingen van sociale aard worden erkend". Deze vrijstelling ligt in de lijn van de behandeling van de buurt- en nabijheidsdiensten waaruit zij zijn ontstaan en die vaak werden aangeboden door non-profitorganisaties. Het ligt ook in de lijn van de behandeling van bejaardenzorg en gezinshulp die expliciet vermeld worden in artikel 44. Daarmee wordt nog maar eens aangetoond dat de logica van de non-profit sector volledig wordt toegepast op de dienstenchequeactiviteiten. Dit is helemaal niet de fiscale behandeling van interimactiviteiten die wel onderhevig zijn aan BTW, of bijvoorbeeld private strijk, droogkuis of wasseretteactiviteiten waar allemaal 21% BTW geldt.<sup>23</sup> Wat ook de motivering moge zijn, past deze fiscale vrijstelling in de definitie van 'fiscale uitgaven', met name 'een belastingvrijstelling die kan worden vervangen door een subsidie', en die wordt gecreëerd om een bepaalde besteding of activiteit te

---

<sup>22</sup> Wij danken dit argument aan de lectuur van een recente studie over de dienstencheques (F. Pauwels, M. Ramioul, J. Van Peteghem, 2011).

<sup>23</sup> In Nederland is in december 2010 pas beslist om het BTW-tarief te reduceren tot 6% voor 'schoonmaakwerkzaamheden binnen woningen'. Leerrijk uit deze beslissing is dat 'woning' ook slaat op o.m. bejaardenhuizen of verpleeg- en verzorgingsinstellingen. In België is het beleid minder coherent als men de 'bewoner' van een kamer in een rusthuis blijkbaar anders behandelt in de dienstencheque als een bewoner in een private woning.



bevorderen.<sup>24</sup> Dit past dus volledig in de doelstellingen die men ambieerde met de instelling van de dienstencheque. Wij mogen ze dus gerust toevoegen bij de brutokostprijs die nu reeds de expliciete subsidie vermeldt. Vergeten wij even dat dit reeds een gesubsidieerde sector is en voorzien wij een BTW-heffing van 21% op de totale omzet van ongeveer 2 miljard euro dan zou dit een fiscale uitgave vormen van 420 miljoen euro extra. Een engere (enkel op basis van de prijs voor de gebruiker) en een ruimere (totale brutokostprijs) berekeningsbasis is overigens denkbaar. Hiermee komt de brutokostprijs voor de overheid op 1,93 miljard euro. Wanneer hier de structurele- en doelgroepwerkstellingsmaatregelen, de vergoeding voor het uitgiftebedrijf (0,0852 euro per dienstencheque) en de vergoeding uit het opleidingsfonds bijgeteld worden bedraagt de totale brutokostprijs van het dienstenchequestelsel voor de overheid 2,2 miljard euro. Daarmee moeten wij onze eigen uitspraken over de exuberante kostprijs voor de overheid van het dienstenchequestelsel naar boven toe corrigeren.

Het is merkwaardig hoe dat ook in andere studies (als deze van IDEA Consult en PricewaterhouseCoopers) men soms de terugverdieneffecten berekent voor de BTW, maar de fiscale uitgaven in de BTW vergeet. In een recent opiniestuk stelt H. Muyltermans van Federgon de oneerlijke concurrentie in vraag van tal van VZW's die zouden concurreren met commerciële activiteiten.<sup>25</sup> Hij krijgt trouwens onmiddellijk een repliek van L. Cattoor, directeur van ITEC Brussel, een "VZW die opleidingen in de ICT-sector aanbiedt", en die de interimsector verwijt dat de reguliere economie tal van kansengroepen heeft in de steek gelaten, en die wel een kans kregen in de non-profit sector.<sup>26</sup> Beiden vergeten dat zowel de commerciële sector en de non-profit via de dienstenchequestelsel jobs heeft aangeboden aan de kansengroepen, met blijkbaar dus ook het bijkomend fiscaal voordeel van vrijstelling van BTW. Alvast voor die dienstenchequeactiviteiten is er dan geen oneerlijke concurrentie. En de dienstencheque is een complete emanatie van de 'VZW-isering' waarover H. Muyltermans spreekt, zelfs zonder dat de aanbieders een VZW-statuut hebben.

Op een totaal budget van publiek geld voor de dienstencheque van ongeveer 2,2 miljard euro is in Vlaanderen een goede 1,3 miljard vermoedelijk besteed aan dit stelsel. De totale begroting voor Vlaanderen voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor 2011 bedraagt ongeveer 3,2 miljard, waarvan 1,2 miljard voor personen met een handicap, 0,45 miljard voor gezinsondersteunend beleid m.b.t. kinderen, en 0,85 miljard voor het gezondheidsbeleid en het zorgbeleid voor gezinnen en ouderen, waarvan de erkende woonzorgvoorzieningen en verenigingen ongeveer 0,53 miljard krijgen en de subsidie voor de Zorgverzekering 174 miljoen. De subsidie voor de

---

<sup>24</sup> Voor een recent overzicht van de fiscale en parafiscale uitgaven zie Pacolet & Strengs, 2011. In de bijlagen bij de federale begroting waarop wij dit rapport in belangrijke mate baseerden, is deze fiscale uitgave niet expliciet vermeld. Wel is de berekende fiscale uitgaven in het BTW aanzienlijk toegenomen in de jongste overzichten. Het is niet duidelijk of daar ook rekening is gehouden met deze fiscale uitgave voor dienstencheques in de BTW. Wel is de aftrek in de personenbelasting voor de dienstencheque opgenomen.

<sup>25</sup> H. Muyltermans (2011), 'Opiniestuk: Oneerlijke concurrentie dient het algemeen belang niet', [www.federgon.be](http://www.federgon.be)

<sup>26</sup> L. Cattoor (2011), 'Ludo Cattoor stuurt open brief aan Herwig Muyltermans', *Tracé Brussel Nieuws*, nr. 153.

erkende animatiewerking in de woonzorgcentra is goed voor 40 miljoen (Vlaams Parlement, Uitgavenbegroting 2011). De publieke financiering voor de dienstencheque in Vlaanderen bereikt een zelfde omvang als 42% van de begroting voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

Tabel 1.5 Raming brutokostprijs van het dienstenchequestelsel, 2010, in miljoen euro

Ingediende dienstencheques (excl. moederschapshulp), aantal	94 441 390
Ingediende dienstencheques moederschapshulp, aantal	389 433
Kostprijs gebruiker na fiscale aftrek (5,25 euro)	495,8
Consumptiesubsidie (13,6 euro)	1 289,7
Fiscale aftrek <sup>27</sup> (30% van 7,5 euro)	212,5
Sociaal verzekeringsfonds (zelfstandigen) (7,5 euro)	2,9
Kostprijs voor de overheid	1 505,1
Totale kostprijs gebruiker en overheid	2 000,9
Fiscale uitgave BTW (21%)	420,2
Totale kostprijs overheid met inbegrip fiscale uitgave BTW	1 925,3
Vergoeding uitgiftebedrijf (0,0852 euro)	8,1
Opleidingsfonds dienstencheques (2009)	7,2
Tewerkstellingsmaatregelen (ACTIVA, SINE, structurele, ...) (2009)	286,9
waarvan structurele maatregelen 2010	161,4
Totale kostprijs overheid met inbegrip fiscale uitgave BTW, tewerkstellingsmaatregelen, vergoeding uitgiftebedrijf en opleidingsfonds	2 227,5

Bron: Eigen berekeningen

Deze hoge brutokostprijs voor de overheid wordt door sommige stakeholders steeds genuanceerd door de zogenaamde terugverdieneffecten in rekening te nemen. We merken op dat deze terugverdieneffecten zich ook zouden voorgedaan hebben indien men de uitgaven niet zou gedaan hebben, maar bijvoorbeeld gebruikt zou hebben voor belastingverlaging of voor andere publieke bestedingen die jobs creëren. Tegelijk zullen de gevolgde hypothesen en berekeningen van de terugverdieneffecten steeds voor discussie vatbaar zijn. Dat de omvang van de terugverdieneffecten sterk kan uiteenlopen, bewijst het verschil in bekomen bedragen voor 2008 door de administraties zelf, door IDEA Consult en een door ons gemaakte herberekening (tabel 1.6). Zo loopt het verschil in omvang van de terugverdieneffecten in 2008 voor de sociale zekerheid op tot 76,4 miljoen euro tussen de berekening van de administraties en deze van IDEA Consult en tot 42 miljoen euro tussen de berekening van de administraties en deze van het HIVA. Ook de sterke stijging van de berekende terugverdieneffecten door IDEA Consult in de sociale zekerheid in 2009 t.o.v. 2008 is opvallend. Bij de evaluatie in 2009 kwam IDEA Consult op een totaal aan terugverdieneffecten van 481,4 miljoen euro uit. Het ging hier om 79,2 miljoen euro aan fiscale terugverdieneffecten en 402,2 miljoen euro aan terugverdieneffecten in de sociale zekerheid. In 2008 leverden de terugverdieneffecten in de sociale zekerheid

<sup>27</sup> Merk op dat bij de berekening van de brutokostprijs door IDEA Consult niet met de huidige fiscale aftrek rekening wordt gehouden maar wel met deze van 2 jaar terug (RVA, 2011, p. 291), waardoor er zich dus door de grote toename van het stelsel een onderschatting van de bruto- en nettokostprijs voordoet.

'slechts' 260,8 miljoen euro. In opdracht van Federgon berekende PricewaterhouseCoopers (PwC) voor 2009 nog een aantal bijkomende terugverdieneffecten (onder meer door de tewerkstelling van begeleidend personeel) bovenop de reeds berekende terugverdieneffecten door IDEA Consult (PwC, 2010). Men komt uiteindelijk uit op een terugverdieneffect van 55,9% (= 678 miljoen euro), of een ophoging van 16,2% t.o.v. de initiële berekening van IDEA Consult (39,7%). Federgon stelt zelf dat wanneer de fiscale aftrek zou afgeschaft worden, dit terugverdieneffect zou evolueren naar 75%, maar men houdt dan wel geen rekening met de bijkomende tegemoetkomingen die de overheid moet voorzien om dit systeem aantrekkelijk/betaalbaar te houden. Het blijft des te merkwaardig dat men deze berekening van 'terugverdieneffecten' niet maakt voor tal van andere overheidsuitgaven als gezondheidszorg, welzijnszorg, onderwijs.

Rekening houdende met een bruto kostprijs voor de overheid van 1,53 miljard euro en een terugverdieneffect van 481,4 miljoen euro, bedraagt de geraamde netto kostprijs voor de overheid 1,05 miljard euro in 2009.

Tabel 1.6 Terugverdieneffecten in de sociale zekerheid herberekend en de fiscaliteit, in miljoen euro, 2008

	Administraties	IDEA Consult	Herberekening HIVA	PwC
Netto-terugverdieneffect RVA	201,8	168,9	176,9	
waarvan:				
- Totale besparing werkloosheidsuitkering voor ex- werklozen	288,5		263,6	
Netto-terugverdieneffect RSZ/RSZPPO	135,4	91,9	118,3	
waarvan:				
- Terugverdieneffect op basis terugbetaalde cheques			136,5	
- Niet vervangen werknemers			-65,8	
- Vervangen werknemers			47,6	
Totaal werkloosheid en sociale bijdragen	337,2	260,8	295,2	
Netto-terugverdieneffect FOD Financiën		73,5		
Totaal terugverdieneffecten in 2009		481,4		677,6

Bron: Op basis van Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010; PwC, 2010

#### 4 Commercialisering van de dienstenchequesector?

Over de jaren heeft zich een sterke 'commercialisering' van de sector voorgedaan (tabel 1.7). Wanneer de private for-profit ondernemingen (commerciële private ondernemingen, interimbedrijven, natuurlijke personen) eind 2004 slechts 29,7% van het totale aantal erkende dienstenchequeondernemingen uitmaakten, is dit eind 2009 opgelopen tot 62,4%.

Zo kunnen onder meer uitzendbedrijven een erkenning als dienstencheque-onderneming bekomen. Aangezien zij ook andere activiteiten uitvoeren dan de activiteiten waarvoor een erkenning kan worden verleend dienen zij een 'sui generisafdeling' op te richten, die zich specifiek inlaat met de tewerkstelling in het kader van de dienstencheques.<sup>28</sup> Deze 'sui generisafdeling' moet de volgende kenmerken hebben:<sup>29</sup>

- er is een specifieke verantwoordelijke aangeduid voor de afdeling;
- de afdeling engageert zich om herkenbaar te zijn door haar erkenning als erkende onderneming en de publiciteit daaromtrent;
- de dienstencheque-activiteiten zullen apart geregistreerd worden, inzonderheid ten behoeve van de sociale overlegstructuren in de onderneming en de sociale inspectie<sup>30</sup>.

Het procentuele aandeel van de private non-profit ondernemingen (met 19,1 procentpunt) en de publieke ondernemingen (met 13,6 procentpunt) daalde tussen 2004 en 2009 (tabel 1.7). Toch zijn het aantal private non-profit ondernemingen (+91%) en publieke ondernemingen (+40%) over deze periode van 5 jaar toegenomen. Het aantal ondernemingen werkzaam als een VZW is gestegen tussen 2004 en 2009 met 138%. Ondanks dat het aantal nieuw erkende PWA-dienstenchequeondernemingen gestegen is met 26,3%, is het procentuele aandeel in het totaal van het aantal erkende ondernemingen sterk afgenomen (van 24,5 procentpunt in 2004 naar 9,5 procentpunt in 2009). Het aantal OCMW's met een dienstenchequeonderneming is gestegen over dezelfde periode met 35%. Toch hebben ook zij door de sterke commercialisering hun procentueel aandeel in het totaal van het aantal erkende dienstenchequeondernemingen sterk zien achteruitgaan.

---

<sup>28</sup> Art. 2, §2, a, wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen.

<sup>29</sup> Art. 2quater, §2, K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>30</sup> De RVA verduidelijkt dit door het volgende te stellen: "De registratie moet op dergelijke wijze georganiseerd worden dat het mogelijk is exact na te gaan wat het verband is tussen de maandelijkse prestaties van elke dienstencheque-werknemer, de gebruiker en de overeenkomstige dienstencheques. Dat betekent onder meer dat het mogelijk moet zijn de dienstencheque-activiteiten te controleren" ([www.rva.be](http://www.rva.be)).

Tabel 1.7 Onderverdeling naar categorie en type onderneming, aantal erkende ondernemingen, België, 2004-2009

	31.12.2004		31.12.2005		31.12.2006		31.12.2007		30.11.2009	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
<i>Private for-profit ondernemingen</i>	225	29,7	411	38,0	701	47,4	1 069	55,0	1 543	62,4
Commerciële private onderneming	162	21,4	289	26,7	501	33,9	738	38,0	1070	43,3
Interimbedrijven	25	3,3	39	3,6	35	2,4	38	2,0	34	1,4
Natuurlijke personen	38	5,0	83	7,7	165	11,2	293	15,1	439	17,8
<i>Private non-profit ondernemingen</i>	352	46,4	462	42,7	551	37,3	625	32,2	674	27,3
Inschakelingsbedrijf	25	3,3	41	3,8	69	4,7	92	4,7	103	4,2
VZW	141	18,6	187	17,3	240	16,2	284	14,6	336	13,6
PWA	186	24,5	234	21,6	242	16,4	249	12,8	235	9,5
<i>Publieke ondernemingen</i>	181	23,9	210	19,4	227	15,3	248	12,8	254	10,3
Gemeente			9	0,8	9	0,6	10	0,5	9	0,4
OCMW	181	23,9	201	18,6	218	14,7	238	12,3	245	9,9
Totaal*	758	100	1 083	100,0	1 479	100,0	1 942	100,0	2 471	100,0

\* In 2004 waren er 785 erkende ondernemingen. Het bestand waarop de analyse werd uitgevoerd telde echter maar 758 records (IDEA Consult, 2005, p. 83). In 2005 hadden 1 083 ondernemingen een erkenning. Een aantal erkenningen werd echter ingetrokken waardoor het aantal erkende ondernemingen op 31 december 2005 lager ligt (1 038) (IDEA Consult, 2006, p. 17). De tabel werd berekend op basis van de 3<sup>de</sup> kwartaalenquête 2005, wat wellicht het verschil verklaart met de uiteindelijk 1 092 erkende ondernemingen geciteerd in de kerncijfers. In de loop van het jaar 2007 werd de erkenning van 222 ondernemingen ingetrokken waardoor het aantal ondernemingen dat op 31 december 2007 over een erkenning beschikt, lager ligt (1 720 ondernemingen) (IDEA Consult, 2008, p.20).

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, 2005-2008; RVA, 2009.

Op basis van een recente RVA-lijst (februari 2011) van dienstencheque-ondernemingen, hebben we het procentueel aandeel van elk type onderneming kunnen nagaan voor het Vlaams Gewest (tabel 1.8). Van de 1 180 dienstenchequeondernemingen actief in het Vlaams Gewest wordt 62,1% beschouwd als een private for-profit onderneming. Dit cijfer sluit in sterke mate aan bij het procentueel aandeel in België (zie tabel 1.7). Daarnaast wordt 23,7% van de dienstencheque-ondernemingen ondergebracht bij de private non-profit ondernemingen en 14,2% bij de publieke ondernemingen. In vergelijking met het Belgisch niveau zijn de private non-profit ondernemingen in aantal in het Vlaams Gewest minder sterk vertegenwoordigd terwijl de publieke ondernemingen sterker vertegenwoordigd zijn.

Tabel 1.8 Onderverdeling naar categorie en type onderneming, aantal erkende ondernemingen, Vlaanderen, februari 2011

	Aantal	%
<i>Private for-profit ondernemingen</i>	732	62,1
Commerciële private ondernemingen	516	43,8
Interimbedrijven	17	1,4
Natuurlijke personen	199	16,9
<i>Private non-profit ondernemingen</i>	280	23,7
Inschakelingsbedrijf	22	1,9
VZW	125	10,6
PWA	133	11,3
<i>Publieke ondernemingen</i>	167	14,2
Gemeente	5	0,4
OCMW	162	13,7
Totaal	1 180	100,0

Bron: RVA

#### 4.1 Impact op de tewerkstelling

Het aantal tewerkgestelde werknemers is sinds de invoering sterk toegenomen. De verdeling van deze werknemers over de verschillende types van ondernemingen toont aan dat de private for-profit ondernemingen de grootste werkgevers zijn (63,6% in 2009) (tabel 1.9). Wanneer meer specifiek naar de tewerkstelling binnen de 'VZW' en 'OCMW' ondernemingen wordt gekeken, dan stelt men vast dat het aantal werknemers tewerkgesteld in de loop van 2009 met 22% is gestegen voor VZW's en met 36% voor OCMW's t.o.v. 2007. Het aantal dienstenchequewerknemers in de 'VZW' en 'OCMW' ondernemingen maakten respectievelijk 14,5% en 5,3% uit van het totale aantal tewerkgestelde werknemers binnen het dienstenchequestelsel in de loop van 2009. De tewerkstelling in deze types van dienstenchequeondernemingen is bezwaarlijk marginaal te noemen. Merk tegelijk op dat 8,5% van de werknemers in 2009 tewerk werden gesteld binnen een PWA-dienstenchequeonderneming. Het belang van de tewerkstelling in de publieke en non-profit sector komt daarmee op 36,4%, een lichte daling tegenover de 39,4% in 2007. Van bij het begin is de non-profit op de kar gesprongen van de dienstenchequeactiviteiten. Maar ook de PWA's (sterk aanleunend bij de lokale overheden) en de inschakelingsbedrijven zijn van in het begin actief in deze sector. Voor de PWA's komen zij trouwens in de plaats van een tanend belang van de PWA-cheque zelf, dat wij verder bespreken.

Het aantal tewerkgestelde dienstenchequewerknemers is tussen 2007 en 2009 gestegen met 38,1% (tabel 1.9). Bij de commerciële private ondernemingen deed zich meer dan een verdubbeling van het aantal tewerkgestelde werknemers voor (114,2%). De tewerkstelling in de interimbedrijven daalde over deze periode met 15,2%. De tewerkstelling in de private non-profit ondernemingen en de publieke ondernemingen steeg respectievelijk met 26,2% en 35,1%

Tabel 1.9 Aantal dienstenchequewerknemers en ingediende dienstencheques (%) per type onderneming, België, 2007-2009

	2007		2008		2009		Groei wns 2009 t.o.v. 2007 (%)	% aandeel ingediende cheques (78,96 miljoen) (2009)
	Aantal werk- nemers	%	Aantal werk- nemers	%	Aantal werk- nemers	%		
<i>Private for-profit ondernemingen</i>	52 784	60,6	63 230	61,1	76 505	63,6	44,9	59,7
Commerciële private onderneming	22 598	25,9	35 379	34,2	48 404	40,2	114,2	40,0
Interimbedrijven	28 005	32,1	24 872	24,0	23 762	19,7	-15,2	16,5
Natuurlijke personen	2 181	2,5	2 979	2,9	4 339	3,6	98,9	3,2
<i>Private non-profit ondernemingen</i>	29 393	33,7	34 366	33,2	37 108	30,8	26,2	34,0
Inschakelingsbedrijf	7 088	8,1	8 419	8,1	9 420	7,8	32,9	8,5
VZW	14 325	16,4	16 603	16,1	17 485	14,5	22,1	16,0
PWA	7 980	9,2	9 344	9,0	10 203	8,5	27,9	9,5
<i>Publieke ondernemingen</i>	4 975	5,7	5 841	5,6	6 721	5,6	35,1	6,2
Gemeente	247	0,3	265	0,3	281	0,2	13,8	
OCMW	4 728	5,4	5 576	5,4	6 430	5,3	36,0	6,2
<i>Totaal</i>	87 152	100,0	103 437	100,0	120 324	100,0	38,1	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, 2007-2010.

## 4.2 Dynamiek in de tewerkstelling

Cijfers voor 2009 tonen aan dat het dienstenchequestelsel geconfronteerd wordt met een grote in- en uitstroom van werknemers (tabel 1.10). Deze cijfers zijn de resultante van zowel de groei (of stagnatie) van een sector als de doorstroming. De groei is er vooral bij de commerciële private ondernemingen. Het merendeel van de in- en uitstroom van werknemers is te situeren bij de private for-profit ondernemingen. Zij waren in 2009 immers goed voor 73,9% van de instroom en 70,2% van de uitstroom van werknemers. Het procentuele aandeel van interimbedrijven op de totale uitstroom (31,9%) ligt opmerkelijk hoger dan hun procentueel aandeel op de instroom (18,5%). Dat doorstroming hier belangrijk is, is evident. Maar dat het saldo bijna nul is, betekent dat deze sector in 2009 stagneerde. Het aantal werknemers tewerkgesteld binnen een interimbedrijf groeide dan ook maar aan met slechts 0,3%. Bijna de helft (49,3%) van de ingestroomde werknemers werd tewerkgesteld in een handelsvennootschap. De uitstroom bij handelsvennootschappen (34,3%) lag dan ook procentueel veel lager dan de instroom. Hierdoor groeide het aantal tewerkstelde werknemers binnen een handelsvennootschap aan met 69,7%. Voor private non-profit ondernemingen doet zich de negatieve vaststelling voor dat hun procentueel aandeel op de uitstroom (27,4%) hoger ligt dan hun procentueel aandeel op de instroom (22,8%). Het personeel groeide evenwel aan met 16,6%. Het aantal tewerkgestelde dienstenchequewerknemers binnen de publieke ondernemingen groeide aan met 4,4% in 2009 t.o.v. 2008. Ondanks de ogenschijnlijke stabiel blijvende aanwezigheid van de publieke en non-profit sector, is in 2009 de netto aangroei voor 80% gesitueerd in de private for-profit sector.

Tabel 1.10 In- en uitstroom van dienstenchequewerknemers per type onderneming, 2009

	Instroom	% aandeel	Uitstroom	% aandeel	Aangroei	% netto aangroei
Private for-profit ondernemingen	29 131	73,9	15 957	70,2	13 174	79,0
Handelsvennootschap	19 423	49,3	7 802	34,3	11 621	69,7
Interimbedrijf	7 297	18,5	7 254	31,9	43	0,3
Natuurlijke personen	2 411	6,1	901	4,0	1 510	9,1
Private non-profit ondernemingen	8 997	22,8	6 228	27,4	2 769	16,6
Inschakelingsbedrijf	2 715	6,9	1 719	7,6	996	6,0
VZW	4 338	11,0	3 361	14,8	977	5,9
PWA	1 944	4,9	1 148	5,1	796	4,8
Publieke ondernemingen	1 273	3,2	542	2,4	731	4,4
Gemeente	47	0,1	33	0,1	14	0,1
OCMW	1 226	3,1	509	2,2	717	4,3
Totaal	39 401	100,0	22 727	100,0	16 674*	100,0

\* De werkelijke instroom moet normaliter nog 213 werknemers hoger liggen aangezien er 103 437 werknemers in 2008 werden tewerkgesteld en 120 324 werknemers in 2009 (verschil van 16 887 werknemers).

Bron: Berekeningen op basis van IDEA Consult, 2010, p. 40 & 42.



De verscheidenheid van aanbieders, waarbij zich verschillen in doelstellingen voordoen (winstdoelstelling versus sociale doelstellingen), zorgt er daarnaast voor dat zowel de kwaliteit van de tewerkstelling als de kwaliteit van de dienstverlening kan variëren. Zowel voor de kwaliteit van de tewerkstelling (in termen van opleiding, vergadermomenten, contracttype, uurloon, tewerkstellingsperiode) als voor de kwaliteit van de dienstverlening (bijvoorbeeld het al of niet voeren van een verkennend gesprek bij de klant) vertonen de organisaties die zich richten op gezins- en bejaardenhulp de beste resultaten (Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens, 2009). Het zijn in hoofdzaak de dienstenchequeondernemingen met een sociale doelstelling die de beste kwaliteitsgaranties bieden (Ibid., p. 270). Wij komen er op terug verder in dit rapport.

### 4.3 Rendabiliteit van de aanbieders

In 2006 werd een financiële audit bij de dienstenchequeondernemingen uitgevoerd door PricewaterhouseCoopers waarbij men uitging van een inruilwaarde van de dienstencheque van 21 euro (PwC, 2006). De winstmarges verschilden sterk tussen de types van dienstenchequeondernemingen. De marge vóór tewerkstellingsmaatregelen bedroeg voor de gemiddelde onderneming 1,49 euro. Deze marges waren echter negatief voor de invoegbedrijven (-3,17 euro) en OCMW & Gemeenten (-0,37 euro). De PWA-ondernemingen genereerden de hoogste marge (5,06 euro). Dankzij de tewerkstellingsmaatregelen verdwenen de negatieve marges voor de invoegbedrijven en OCMW & Gemeenten. De invoegbedrijven (6,91 euro), de VZW's (4 euro) en de PWA-ondernemingen (3,80 euro) hadden de grootste baat bij deze tewerkstellingsmaatregelen. Elk type van onderneming was rekening houdende met de impact van de tewerkstellingsmaatregelen winstgevend. De gemiddelde onderneming maakte 19,6% winst op één dienstencheque. Vóór de tewerkstellingsmaatregelen bedroeg deze winst slechts 7,1%. De PWA-ondernemingen bleken op basis van de financiële audit heel winstgevend te zijn (42,2%). Uit de cijfers bleek ook dat commerciële private ondernemingen (marge vóór de tewerkstellingsmaatregelen van 13,4% en na van 15,7%) en interimkantoren (marge vóór de tewerkstellingsmaatregelen van 11,9% en na van 12,6%) een hoge positieve marge genereren zonder dat zij beroep moeten doen op de structurele of doelgroepverminderingen.<sup>31</sup> De marges laten opnieuw, globaal genomen, een te grote generositeit zien. Dit rapport is ondertussen wel gedateerd. In meer recente jaren trekken bepaalde bedrijven in de sector aan de alarmbel omdat hun exploitatierekening niet in evenwicht zou zijn. Verder tonen wij aan dat ook nu nog, o.m. door verschillen in barema's, kostprijverschillen en dus verschillen in rendabiliteit kunnen optreden.

---

<sup>31</sup> ACV Voeding&Diensten Limburg selecteerde 10 commerciële dienstencheque-ondernemingen om een zicht te krijgen op de door hun uitgekeerde winsten (Cijfers bekomen via Joris Daemen, Secretaris ACV Voeding&Diensten Limburg). Sommige van deze uitgekeerde winsten lopen zeer hoog op (tot 13,7 miljoen euro voor één interimkantoor).

Aangezien er kritische opmerkingen werden gemaakt over de representativiteit van de steekproef en de overeenstemming met de jaarrekeningen voor 2006 ingediend bij de NBB (zie Hertogen, 2007; Henry, Nassaut, Defourny & Nyssens, 2009), hebben wij deze auditresultaten aangevuld met meer recent onderzoek (Henry, Nassaut, Defourny & Nyssens, 2009) bij de specifieke situatie voor VZW's en OCMW & Gemeente. De PWA-dienstenchequeondernemingen zijn verder in dit rapport besproken.

*VZW:* Uit de berekening van PwC komt dat wanneer van de totale opbrengsten (21,12 euro) de totale kosten (20,28 euro) worden afgetrokken, er nog een winst van 0,84 euro overblijft. Door hier de tegemoetkoming uit tewerkstellingsmaatregelen bij te tellen wordt uiteindelijk een winst van 4,84 euro per dienstencheque bekomen (zie ook Pacolet, De Wispelaere & Cabus, p. 65). De impact van de tewerkstellingsmaatregelen op de winstgevendheid van de VZW's valt dus onmiddellijk op. De loonkost bedroeg oorspronkelijk 73,6% van de inruilwaarde, maar daalt door de tewerkstellingsmaatregelen tot 54,6% van de inruilwaarde (Ibid., p. 66). De dienst krijgt een subsidie die maar voor de helft in werkelijke loonkosten wordt vertaald.

Volgens Henry, Nassaut, Defourny & Nyssens (2009, p. 236) lijden de werkgevers van diensten voor gezinszorg (gezins- en bejaardenhulp) reeds verlies bij de aanwerving van een werknemer (VTE) zonder tewerkstellingssteun (wat dus niet bleek uit de berekening van PwC). Met tewerkstellingssteun (ACTIVA) is deze werknemer na vier jaar anciënniteit verlieslatend. Het roept vragen op over de financiële houdbaarheid van het stelsel naarmate ook loon- en arbeidsvoorwaarden een normaal verloop kennen. Merk op dat gezien er twee verschillende paritaire subcomités voor de diensten gezinszorg zijn (PSC 318.01 (Paritair Subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap) en het PSC 318.02 (Paritair Subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap)), zich een andere realiteit zal voordoen inzake financiële houdbaarheid in het Vlaams Gewest dan in het Waals Gewest.<sup>32</sup>

*OCMW & Gemeente:* De hoge loonkost (85,1% van de inruilwaarde) zorgt ervoor dat wanneer geen rekening wordt gehouden met de financiële tussenkomst van de tewerkstellingsmaatregelen, er verlies wordt gemaakt (-0,37 euro). De hoge loonkost is te verklaren doordat de dienstenchequewerknemers onder de loonbarema's van het Comité C vallen (het Comité voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten) welke hoger liggen dan deze in het PC 322.01. Na de tussenkomst van de tewerkstellingsmaatregelen wordt er nog een winst gemaakt van 1,65 euro. Dit type van dienstenchequeonderneming bleek op basis van de financiële audit van PwC het minst winstgevend te zijn.

Ook Henry, Nassaut, Defourny & Nyssens (2009, p. 247) komen tot de vaststelling dat OCMW's verlieslatend zijn bij de tewerkstelling van een VTE met een anciënniteit van nul jaar en zonder werkgelegenheidssteun. Bij vier jaar anciënniteit is deze

---

<sup>32</sup> We bespreken dit verder wanneer de verschillen in loon- en arbeidsvoorwaarden naargelang het paritair comité behandeld worden. Zie ook Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens (2009, p. 223).

werknemer (VTE) zowel met of zonder werkgelegenheidssteun verlieslatend (Ibid., p. 247).

Het is op basis van deze cijfers weinig verwonderlijk dat recentelijk door de OCMW's werd gesteld dat de tussenkomst van 20,8 euro (recentelijk verhoogd met 0,3 euro tot 21,10 euro door de overschrijding van de spilindex) onvoldoende is om tegemoet te komen aan de indexering, anciënniteit en omkadering van het personeel.<sup>33</sup>

## 5 Sterke oriëntering naar de oudere bevolking

In 2008 was in Vlaanderen 25,4% van de actieve gebruikers van dienstencheques 65 jaar of ouder (tabel 1.11). Rekeninghoudende met het aantal inwoners in Vlaanderen betekent dit dat 8,1% van de Vlaamse bevolking die 65 jaar of ouder is, gebruik maakt van de dienstencheque. Dit percentage is hoger dan in de andere gewesten en ligt boven het percentage voor België, dat 7,7% bedraagt.

Er zijn geen cijfers beschikbaar over de verdeling van de actieve gebruikers per leeftijdscategorie over de verschillende dienstenchequeondernemingen. Onze webenquête biedt enige nieuwe informatie (zie hfst. 7). Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens (2009, p. 176) hebben wel vastgesteld dat ouderen in hoofdzaak beroep doen op publieke en private non-profit dienstencheque-ondernemingen die specifiek op hen gericht zijn. Dit zorgt in grote mate voor een kwaliteitsgarantie van de dienstverlening naar deze oudere gebruikers toe.<sup>34</sup>

Tabel 1.11 Actieve gebruikers 65 jaar en ouder per Gewest, 2008

	Vlaanderen	Wallonië	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	België
Actieve gebruikers 65 jaar of ouder (%)	25,4	25,4	21,8	25,1
Actieve gebruikers 65 jaar of ouder (absoluut)	88 647	43 024	8 522	139 928
Aantal inwoners 65 jaar of ouder	1 100 194	567 487	152 045	1 819 726
Percentage inwoners 65 jaar of ouder die beroep doen op dienstencheques (%)	8,1	7,6	5,6	7,7

Bron: Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 102

Het aantal 65-plussers die gebruik maken van dienstencheques is tussen 2008 en 2009 met 18,2% toegenomen (tabel 1.12). Deze toename is evenwel (iets) minder sterk dan de totale toename van het aantal actieve gebruikers (+19,4%). Het gemiddeld aantal bestelde dienstencheques door een gebruiker ouder dan 65 jaar daalde tussen 2008 en 2009 met 13 dienstencheques, of een procentuele daling van 10,9%. In totaal werden over dezelfde periode per gebruiker gemiddeld 16 dienstencheques minder aangekocht. Dit komt neer op een daling van 12,2%. De

<sup>33</sup> 'Systeem van dienstencheques staat onder druk', De Standaard, 16 maart 2010. L'échéque et mat des titres-services? 450 emplois menacés en Province de Namur.

<sup>34</sup> Aangezien deze types van dienstencheque-ondernemingen betere resultaten vertoonden inzake kwaliteit van de tewerkstelling en van de dienstverlening in vergelijking met de profit ondernemingen (Henry, Nassaut, Defourny, Nyssens, 2009).

daling van het aantal bestelde dienstencheques heeft zich dus minder sterk doorgezet bij gebruikers ouder dan 65 jaar in vergelijking met het totale aantal gebruikers. Op basis van het aantal actieve gebruikers en het aantal bestelde cheques kan een zicht bekomen worden op het aantal bestede uren.<sup>35</sup> 23% van de bestede uren wordt geleverd bij gebruikers die ouder zijn dan 65 jaar. Het aantal bestede uren voor 65-plussers nam tussen 2008 en 2009 toe met 5,3%.

Tabel 1.12 Actieve gebruikers en bestede uren naar leeftijd, in %, België, 2008 en 2009

2008					
	Aantal actieve gebruikers	% actieve gebruikers	Gemiddeld bestelde dienstencheques	Aantal bestede uren	% bestede uren
Jonger dan 35 jaar	75 818	13,6	102	7 733 390	10,6
Tussen 35 en 45 jaar	148 290	26,6	141	20 908 920	28,6
Tussen 45 en 55 jaar	118 744	21,3	146	17 336 575	23,7
Tussen 55 en 65 jaar	74 703	13,4	135	10 084 849	13,8
Ouder dan 65 jaar	139 928	25,1	119	16 651 430	22,8
Totaal	557 482	100,0	131	73 030 142	100,0
2009					
	Aantal actieve gebruikers	% actieve gebruikers	Gemiddeld bestelde dienstencheques	Aantal bestede uren	% bestede uren
Jonger dan 35 jaar	104 544	15,7	92	9618 048	12,6
Tussen 35 en 45 jaar	170 400	25,6	125	21 300 000	27,8
Tussen 45 en 55 jaar	137 438	20,6	128	17 592 064	23,0
Tussen 55 en 65 jaar	88 096	13,2	117	10 307 232	13,5
Ouder dan 65 jaar	165 406	24,8	106	17 533 036	22,9
Totaal	665 884	100,0	115	76 576 660	100,0

Bron: Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 102; IDEA Consult, 2010.

Op basis van een telefonische enquête bij dienstenchequegebruikers van 65 jaar en ouder uitgevoerd in 2008 door IDEA Consult,<sup>36</sup> is vastgesteld dat de diensten bijna uitsluitend worden uitgevoerd in de eigen woning (tabel 1.13). 1,9% van de oudere gebruikers in Vlaanderen gebruikte dienstencheques binnen het rusthuis, t.o.v. 1,5% in België. Gezien de recente wettelijke beperkingen van het gebruik in 'instellingen voor collectief verblijf', zal dit percentage vandaag nog lager liggen. Ook het gebruik van dienstencheques in serviceflats is op basis van deze bevraging te verwaarlozen.

<sup>35</sup> Merk op dat een bestelde dienstencheque 8 maanden geldig blijft.

<sup>36</sup> 615 personen van 65 jaar en ouder werden telefonisch gecontacteerd. 309 personen wensten op de vragen een antwoord te geven (responsgraad van 50,2%).

Tabel 1.13 Woonplaats van dienstenchequegebruikers van 65 jaar en ouder naar gewest

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
In mijn eigen privéwoning	78,6	85,4	35,0	78,2
In mijn eigen privéappartement	18,5	12,6	62,1	19,2
Bij mijn kinderen	1,0	0,0	1,0	0,7
In een serviceflat	0,0	1,0	0,0	0,3
In een rusthuis	1,9	1,0	0,0	1,5
Andere	0,0	0,0	1,9	0,1
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête, 2009, p. 19.

We komen verder terug op de inschatting van het aantal uren dienstenchequehulp in functie van de leeftijd. Indien de ambitie is gezin en arbeid te combineren zou dit volume uren moeten dalen voor de gepensioneerde (en niet-actieven indien hij/zij het zich kan veroorloven). Naarmate dit gebruik substantieel is, zal zich vroeg of laat een zorgcontext aandienen.

Uitzendbedrijven met een erkenning als dienstenchequeonderneming focussen zich volgens Federgon alvast niet op specifieke doelgroepgebruikers.<sup>37</sup> Men wil iedereen huishoudelijke hulp aanbieden, van een tweeverdienersgezin tot een gepensioneerde. Personen die nu in het kader van de combinatie arbeid en gezin een schoonmaakhulp in dienst hebben moeten volgens hen na hun actieve loopbaan daar ook nog verder beroep op kunnen doen.

## 6 De gemiddelde tijdsbesteding in een gezin

De gemiddelde tijdsbesteding van een persoon kan een antwoord bieden op de vraag of de combinatie arbeid en gezin een zware belasting vormt op de gezinnen. Tegelijk biedt het een zicht op de gependeerde tijd aan activiteiten die ook via dienstencheques uitgevoerd kunnen worden. We hebben in tabel 1.14 de wekelijks gependeerde tijd aan betaalde arbeid, huishoudelijk werk, kinderopvang en vrije tijd voor 2005 in kaart gebracht per leeftijdscategorie. De leeftijdscategorieën tussen 25-39 jaar en tussen 40-54 jaar zijn verder gespecificeerd voor tweeverdienersgezinnen met en zonder kinderen. Wanneer naar de leeftijdscategorieën gekeken wordt, dan stellen we vast dat de categorie tussen 25 en 39 jaar wekelijks het meeste aantal betaalde arbeid presteert (25u27). Evenwel spendeert de categorie tussen 40 en 54 jaar wekelijks de meeste uren aan het combineren van betaald en huishoudelijk werk (44u37). De 55-64 jarige besteedt maar 8,5 uren per week aan betaald werk of 1/3 van het volume uren in de jongere leeftijdsgroepen. Het is een illustratie hoe de professionele 'activiteitsgraad' daalt en terugvalt op 1/3. De wekelijkse tijd besteed aan huishoudelijk werk neemt volgens leeftijd toe (daalt in categorie 76-99 jaar). Voor de specifieke dienstenchequeactiviteiten, met name bereiden van 'maaltijden', 'schoonmaken' en 'wassen en strijken', verschilt de tijdsbesteding sterk over de

<sup>37</sup> Gesprek met de heer H. Muyldermans, directeur Federgon.

leeftijdscategorieën heen. Aan het bereiden van maaltijden wordt wekelijks de meeste tijd besteed door de leeftijdscategorie tussen 65-75 jaar (4u56) en de minste tijd door de leeftijdscategorie tussen 25-39 jaar (3u11). Aan schoonmaken besteed de leeftijdscategorie tussen 65-75 jaar wekelijks de meeste tijd (2u39) en de leeftijdscategorie tussen 76-99 jaar de minste tijd (1u38). Ten slotte wordt aan wassen en strijken door de leeftijdscategorie tussen 40-54 jaar wekelijks de meeste tijd besteed (2u08) en door de leeftijdscategorie tussen 76-99 jaar de minste tijd (1u01). Door de leeftijdscategorie tussen 55-64 jaar wordt wekelijks 4u37 besteed voor het schoonmaken van de woning en het wassen plus strijken, of 9u14 voor twee personen. Een persoon in de leeftijdscategorie 65-75 jaar besteedt wekelijks 4u23 aan deze activiteiten; een persoon in de leeftijdscategorie 25-39 jaar gemiddeld 3u40 en een persoon in de leeftijdscategorie 40-54 jaar gemiddeld 4u17 minuten.

Wanneer meer specifiek naar de tweeverdienersgezinnen voor de leeftijdscategorieën tussen 25-39 jaar en tussen 40-54 jaar wordt gekeken, dan wordt vastgesteld dat het al of niet hebben van kinderen een grote impact heeft op de besteedde tijd aan huishoudelijk werk. Voor de leeftijdscategorie tussen 25-39 jaar besteedt een persoon in een tweeverdienersgezin met kinderen gemiddeld 4u06 meer tijd aan huishoudelijk werk dan een persoon in een tweeverdienersgezin zonder kinderen. Wanneer enkel de dienstencheque-activiteiten schoonmaken en wassen en strijken in rekenschap worden genomen, dan doet zich een wekelijks verschil aan bestede tijd voor van 1u24 (4u t.o.v. 2u36). Ook voor de leeftijdscategorie tussen 40-54 jaar doet zich een verschil aan bestede tijd voor van 1u33 voor deze dienstenchequeactiviteiten. Neem hier nog eens de kindercare en -opvoeding in rekening (voor een persoon binnen een tweeverdienersgezin tussen 25-39 jaar met kinderen gemiddeld 6u41 minuten) en men weet dat jonge tweeverdienersgezinnen met kinderen onder een 'zware' druk staan (ondanks dat zij gemiddeld minder uren betaald werk leveren dan een tweeverdienersgezin zonder kinderen). Men heeft per week 3 uur vrije tijd minder, onder meer omdat men 4,5 uren per week minder professionele arbeid heeft, 2 uur meer huishoudelijke arbeid en bijna 6 uur meer tijd nodig voor de kindercare. Maar misschien is dat 'kwali'-tijd. Het laten uitvoeren van diensten betaald met dienstencheques kan in grote mate tegemoetkomen aan de surplus aan huishoudelijk werk die tweeverdienersgezinnen met kinderen ervaren t.o.v. tweeverdienersgezinnen zonder kinderen. Dit zou neerkomen op 2 uur per week per persoon, of 104 uur per jaar. De vraag is overigens welke tijd de dienstencheque zou kunnen vervangen: de meertijd huishoudelijke arbeid als er kinderen zijn, voor diegenen die meer willen werken? (wie minder werkt kan bijvoorbeeld van een tijdkrediet genieten, en levert zelf inkomen in); de tijd voor 'wassen en plassen'?; de tijd voor eten bereiden? Hierdoor wordt geïllustreerd dat een dienstencheque in feite een comfortdienst is, die arbeid en gezin (nog meer) combineerbaar maakt. Op basis van onderstaande gegevens zou ook de conclusie kunnen getrokken worden dat de tegemoetkoming voor huishoudelijke hulp gemoduleerd zou kunnen worden naar gezinssituatie en activiteitsgraad. De extra tijd omwille van gezinslast voor huishoudelijke arbeid is relatief beperkt (tot zo'n 2,5 uren (koken, poetsen, wassen & strijken)) en daalt in de leeftijdsgroep 40-54. Moest men die 2,5 uren per week willen compenseren dan zijn nog maar 125 uren per jaar nodig (i.t.t. de 335 uren die nu aftrekbaar zijn). Vooral in de leeftijdscategorie 25-39 is de extra tijd nodig voor de zorg aan kinderen 'aanzienlijk' en zou kunnen extra gecompenseerd worden. Maar de vraag is of deze

'kwali'-tijd extra steun nodig heeft van de overheid. Op dit moment is in de leeftijdsgroep 55-64 de betaalde arbeid gemiddeld nog maar 8u per week zodat daar de vraag gesteld kan worden of deze dienstencheque 'om gezin en arbeid te combineren' nog wel zin heeft, tenzij men het beperkt tot actieven of ... net niet, tot hulpbehoevende afhankelijke personen. Het zijn maatschappelijke keuzen die via de dienstencheque impliciet gemaakt worden.

Tabel 1.14 Gemiddelde wekelijkse tijdsbesteding per persoon per leeftijdscategorie, 2005

	25-39 jaar	Waarvan twee- verdieners- gezin zonder kinderen	40-54 jaar	Waarvan twee- verdieners- gezin met kinderen	65-75 jaar	76-99 jaar	55-64 jaar	65-75 jaar	76-99 jaar
<i>Betaald werk</i>	25u27	32u3	27u23	23u33	26u38	28u38	8u36	1u00	0u20
<i>Huishoudelijk werk</i>	16u56	13u56	18u02	21u04	19u23	19u26	24u53	25u02	20u02
Waarvan (in minuten):									
maaltijden voorbereiden, schillen, koken	191	140	201	234	216	226	277	296	268
Subtotaal 'bereiden van maaltijden'	191	140	201	234	216	226	277	296	268
het huis reinigen	73	62	82	66	36	84	81	83	51
stofzuigen	15	9	12	18	15	16	16	18	9
reiniging van vloer	21	7	14	27	31	16	34	34	19
wassen van ruiten	3	0	5	6	6	5	9	9	3
stof afnemen	6	3	3	12	24	11	14	15	16
Subtotaal 'schoonmaken'	118	81	116	129	112	132	154	159	98
textiel sorteren en in de wasmachine steken	14	12	19	20	12	21	20	16	14
textiel uit de wasmachine halen	2	1	2	3	1	4	2	2	2
textiel in de droog machine steken of uithalen	4	1	5	6	2	6	6	3	2
textiel aan de wasdraad ophangen of afnemen	9	6	12	14	10	15	11	12	7
textiel strijken, opvouwen, schikken	73	55	86	85	31	83	84	71	36
Subtotaal 'wassen en strijken'	102	75	124	128	56	129	123	104	61
<i>Kinderzorg en -opvoeding</i>	4u21	0u14	6u41	1u06	0u38	1u10	1u13	0u55	0u12
<i>Vrije tijd</i>	22u33	22u39	19u24	23u5	22u14	21u57	32u56	37u46	39u39

Bron: Berekening gemaakt op basis van gegevens Glorieux I. &amp; Minnen J., 2008 – www.time-use.be



## 7 Moederschapshulp voor zelfstandigen

Sinds 1 januari 2006 kunnen dienstencheques ook gebruikt worden in het kader van een uitkering moederschapshulp aan zelfstandigen. Het doel van deze uitkering is het bevorderen van de verzoening tussen het beroepsleven en het privéleven van vrouwelijke zelfstandigen. De moederschapshulp bestaat namelijk in de toekenning van 105 dienstencheques waarvan de aankoopprijs ten laste wordt genomen door het sociaal verzekeringsfonds waarbij de zelfstandige vrouw is aangesloten.<sup>38</sup> De toekenning van 105 dienstencheques is nog maar sinds mei 2007 van toepassing. Vroeger ontving de vrouwelijke zelfstandige immers 70 dienstencheques. De toekenning van de dienstencheques gebeurt wanneer de vrouwelijke zelfstandige na de geboorte van haar kind of kinderen haar activiteit herneemt. De overschrijving of storting aan de uitgiftemaatschappij gebeurt dan door het sociaal verzekeringsfonds.<sup>39</sup> De vrouwelijke zelfstandige dient voor de toekenning evenwel aan een aantal voorwaarden te voldoen.<sup>40</sup>

Het aantal bezorgde dienstencheques is tussen 2007 en 2008 met 45% gestegen (tabel 1.15). Reden is onder meer de stijging van het aantal bezorgde cheques van 70 naar 105 per vrouwelijke zelfstandige. De stijging zet zich minder sterk door tussen 2008 en 2009, maar bedraagt toch bijna 16%. In 2010 werden er 428 993 dienstencheques bezorgd, wat neerkomt op een daling van 6,6% t.o.v. 2009. Men wordt voor de eerste maal geconfronteerd met een lichte daling van het aantal bezorgde dienstencheques aan vrouwelijke zelfstandigen, dit ingegeven door een daling van het aantal vrouwelijke zelfstandigen (van 4 368 in 2009 naar 4 072 in 2010) dat beroep heeft gedaan op het stelsel. Regelmatig duiken er plannen op om de dienstencheques ook gratis of tegen een lagere prijs ter beschikking te stellen voor andere sociale groepen of beroeps categorieën, bijvoorbeeld als extralegaal voordeel (zoals de maaltijdcheques of eco-cheques). Een ander voorbeeld zijn de 'sociale dienstencheques'.

---

<sup>38</sup> Art. 2, K.B. van 17 januari 2006 tot invoering van een stelsel van uitkeringen voor moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen en tot wijziging van het K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>39</sup> Art. 6, K.B. van 17 januari 2006 tot invoering van een stelsel van uitkeringen voor moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen en tot wijziging van het K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. Art. 3, §2, K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>40</sup> Zie art. 3, K.B. van 17 januari 2006 tot invoering van een stelsel van uitkeringen voor moederschapshulp ten gunste van vrouwelijke zelfstandigen en tot wijziging van het K.B. van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

Tabel 1.15 Aantal bezorgde dienstencheques en aantal vrouwelijk zelfstandigen in kader van moederschapshulp, België

	2007	2008	2009	2010
Aantal bezorgde cheques	273 410	396 416	459 112	428 993
% wijziging bezorgde cheques		45,0%	15,8%	- 6,6%
Aantal vrouwelijke zelfstandigen			4 368	4072

Bron: Op basis van gegevens IDEA Consult, 2008-2010; RVA-Directie Statistieken.

## 8 De sociale dienstencheque

De invoering van de 'sociale dienstencheque' lag op tafel op het moment van de val van de regering Letermé II op 26 april 2010. De discussie over de invoering en de modaliteiten liep evenwel al lange tijd. De Kamercommissie Sociale Zaken had haar goedkeuring al gegeven op dinsdag 12 mei 2009.

De sociale dienstencheque zou ingevoerd worden tegen een kostprijs voor de gebruiker van 4 euro. De geformuleerde bedoeling van de sociale dienstencheque was "bepaalde categorieën personen met een laag inkomen de kans te geven aan een verlaagde prijs een beroep te doen op het dienstenchequestelsel" (Milquet, 2009). Voor 2009 en 2010 was hiervoor een budget van 1,7 miljoen euro uitgetrokken. In feite bracht men de prijs in de buurt van de gewone prijs na fiscale aftrek (5,25 euro).

Het bleef en blijft wachten op een koninklijk besluit die de toepassingsmodaliteiten definieert. Het ontwerp van koninklijk besluit voorziet dat de OCMW's een beroep kunnen doen op een bepaald aantal dienstencheques, die ze kunnen verdelen over de begunstigten en de doelgroepen die het volgens hen het meest nodig hebben.

Oorspronkelijk zouden volgende begunstigten gebruik kunnen maken van de 'sociale dienstencheque' (Milquet, 2009):

- eenoudergezinnen met lage inkomens, te weten alleenstaande ouders die recht hebben op een bijkomende kinderbijslag voor eenoudergezinnen van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW). Het gaat om gezinnen waarvan het inkomen niet meer bedraagt dan 2.060,91 euro bruto per maand;
- personen met een handicap met een grote afhankelijkheid;
- ouderen die genieten van de inkomensgarantie (IGO).

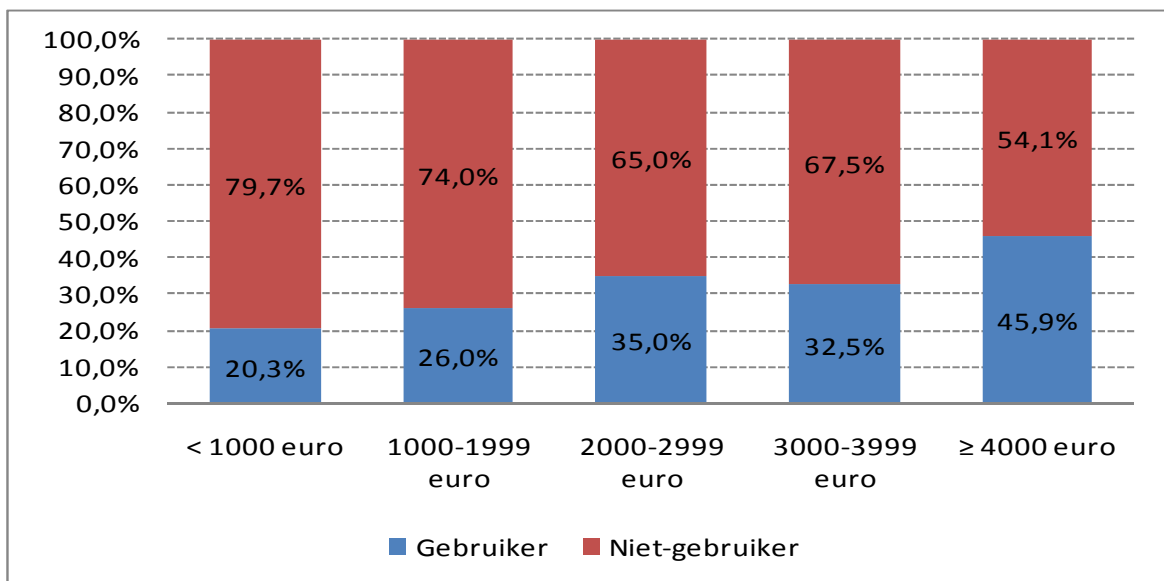
In Commissie voor de Sociale Zaken van 19 januari 2010 lichtte minister van Werk J. Milquet enkele belangrijke wijzigingen aan het ontwerp van koninklijk besluit toe.<sup>41</sup> Zo zullen enkel personen waarvan het jaarlijks belastbaar gezinsinkomen het bedrag van 26 000 euro niet overschrijdt gebruik kunnen maken van sociale dienstencheques. De prioritaire gebruikers zullen ook nog enkel de eenoudergezinnen en de personen die vallen onder een tewerkstellingsmaatregel zijn. Personen met een handicap en personen die genieten van de inkomensgarantie zijn dus geschrapt. "..., omdat zij

<sup>41</sup> Commissie voor de Sociale Zaken (CRIV 52 COM 754), Integraal Verslag, 19 januari 2010.

meer het doelpubliek vormen van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp". Het zou groepen uitsluiten zijn die werkelijk of vermoedelijk meer hulpbehoevend en zorgbehoevend zijn van deze middelen, terwijl zij juist in onze ogen de meest legitieme begunstigen zijn van publiek geld. De uitsluiting is ook niet logisch vanuit zorgoptiek, want hier koopt men 'huishoudelijke' hulp in, los van verzorging. Ook zullen enkel "de ondernemingen die in het bezit zijn van een erkenning als dienstenchequeonderneming en een erkenning als dienst voor gezins- en bejaardenhulp, alsook de openbare ondernemingen die een overeenkomst hebben gesloten met een dienst voor gezins- en bejaardenhulp" de sociale dienstencheque mogen gebruiken. Commerciële dienstenchequeondernemingen worden m.a.w. uitgesloten. Federgon reageerde hierop door te stellen dat "geen enkel objectief en redelijk argument te kunnen bedenken dat discriminatie op basis van de juridische vorm van de dienstverlener kan goedpraten".<sup>42</sup>

Zowel de sociale partners als diensten binnen de gezins- en ouderenzorg hebben hun bezwaren over de invoering van een sociale dienstencheque.<sup>43</sup>

Uit een recente bevraging blijkt dat ongeveer 1 op 5 respondenten die een inkomen heeft beneden de 1 000 euro gebruik maakt van de dienstencheques (figuur 1.3). Toch stijgt het gebruik mee met het inkomen. Het aantal gebruikers in de hoogste inkomensklasse ligt 25,6 procentpunt hoger dan het gebruik in de laagste inkomensklasse.



\* De legende dient men in de figuur van onder naar boven te lezen.

Bron: Haigner, Jenewein, Schneider, Wakolbinger, 2010, p. 17.

Figuur 1.3 Gebruik van de dienstencheques volgens inkomen

Vraag is of de invoering van een belastingkrediet al niet een groot deel van deze problematiek heeft ingevuld? Door de Programmawet van 8 juni 2008 wordt met name een belastingvermindering in bepaalde gevallen omgezet in een

<sup>42</sup> [www.federgon.be](http://www.federgon.be), "Federgon wil discriminatie bij 'sociale dienstencheques' aanvechten", 19 maart 2010.

<sup>43</sup> Zie onder meer Solidariteit voor het Gezin (2010).

terugbetaalbaar belastingkrediet op dienstencheques.<sup>44</sup> Sinds het aanslagjaar 2009 (inkomsten 2008) wordt het terugbetaalbaar belastingkrediet toegekend aan belastingplichtigen die dienstencheques aanschaffen maar die de belastingvermindering voor dienstencheques niet effectief kunnen genieten. Eén van de voorwaarden is dat het belastbare inkomen van de belastingplichtige niet meer bedraagt dan 23 900 euro (voor aanslagjaar 2010). Het deel van de belastingvermindering dat niet kan worden aangerekend op de verschuldigde belasting wordt met name omgezet in een terugbetaalbaar belastingkrediet.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Art. 70, Programmawet van 8 juni 2008. Art. 156bis, WIB92.

<sup>45</sup> <http://minfin.fgov.be>

## Hoofdstuk 2

### Tewerkstelling in de sector gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk is een gedetailleerd overzicht gemaakt van de tewerkstelling in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. Het laat ons toe een beeld te krijgen over het aantal werkgevers en werknemers in deze sector.<sup>46</sup> Meer gedetailleerde tabellen zijn ook opgenomen over het aantal gecreëerde arbeidsplaatsen<sup>47</sup> in deze sector voor zowel werknemers die onder de RSZ als diegenen die onder de RSZPPO vallen, en dit voor telkens het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 t.e.m. 2009 en zowel voor België als voor Vlaanderen. Verder in dit rapport is deze totale tewerkstelling naar sector (op 5-digit) vergeleken met de dienstenchequetewerkstelling.

De tewerkstelling in de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening wordt weergegeven op basis van de NACE-code. De Europese activiteitennomenclatuur (NACE) vormt het referentiekader voor de productie en de verspreiding van statistieken met betrekking tot economische activiteiten in Europa. Om het detail zichtbaar te maken is in sommige tabellen de NACE-code tot op 5-digit<sup>48</sup> weergegeven. Sinds begin januari 2008 is de NACE-BEL 2008 van toepassing. Voordien bestond een andere nomenclatuur. Daarom hebben we steeds twee periodes weergegeven. Deze voor (2005-2007) en na de wijziging van de NACE (2008-2009). Er is in de tabellen ook de opsplitsing gemaakt tussen de tewerkstelling ressorterende onder de RSZ en ressorterende onder de RSZPPO. Op basis van deze statistieken beschrijven wij de evolutie van de zorgsector, naar activiteiten maar ook naar paritair comité. Met name zijn deze statistieken voor de private sector ook depouilleerbaar op basis van het nummer van het paritair comité. Wij bekijken daarin met name de thuiszorgdiensten (PC 318).

#### 1 Overzicht van de werkgevers

Binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening manifesteert zich een uitgebreide groep aan werkgevers. De Europese activiteitennomenclatuur (NACE) brengt hierin orde. Zo herbergt de gezondheidszorg (NACE 86) onder meer ziekenhuizen, praktijken van artsen en tandartsen, medische laboratoria, ziekenvervoer, ... De maatschappelijke dienstverlening wordt dan weer opgesplitst volgens het al of niet huisvesten. Zo vallen rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.'s),

---

<sup>46</sup> Met dank aan F. Cocquit, J. Neirinck & P. Vets (RSZ) en J. Van der Bruggen & M. De Norre (RSZPPO) voor het aanleveren van de gegevens en de geboden bijkomende toelichtingen.

<sup>47</sup> De statistiek van de arbeidsplaatsen op de laatste dag van het kwartaal wordt bekomen door per werkgever een telling te maken van het aantal werknemers in dienst op de laatste dag van het kwartaal.

<sup>48</sup> Een nomenclatuurlijst met 5 cijfers.

instellingen met huisvesting voor personen met een mentale handicap of psychiatrische problemen, instellingen met huisvesting voor ouderen (waaronder rusthuizen voor ouderen (R.O.B.'s) en serviceflats onder meer vallen), ... onder de maatschappelijke dienstverlening met huisvesting (NACE 87). Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis (thuiszorg) vallen dan weer onder maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting (NACE 88). Het toont onmiddellijk aan dat we geconfronteerd worden met grote en kleine werkgevers georganiseerd binnen verschillende branches. In het 4<sup>de</sup> kwartaal van 2009 werden er 12 774 werkgevers ressorterende onder de RSZ ondergebracht in de activiteitstak 'menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' (zie bijlage 2 tabel 1). 55% van deze werkgevers viel onder de gezondheidszorg, 15% onder de maatschappelijke dienstverlening met huisvesting en 33% onder de maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting.

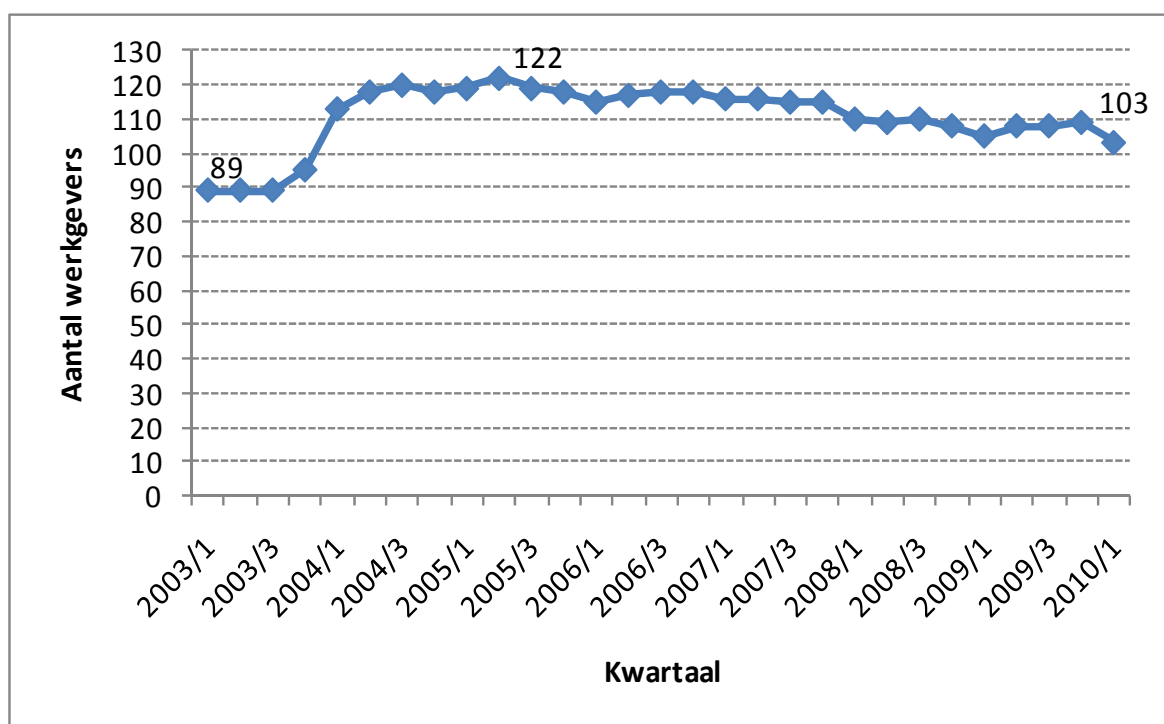
Binnen de activiteitstak 'Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' stelde in het 4<sup>de</sup> kwartaal van 2009 ongeveer 55% van de private werkgevers minder dan 5 werknemers tewerk (zie bijlage 2 tabel 1).<sup>49</sup> Dit is in hoofdzaak te wijten aan de werkgevers binnen de activiteitstak 'Menselijke gezondheidszorg' (NACE 86), aangezien bijna 85% van hen minder dan 5 werknemers tewerkstelt. Binnen de activiteitstak 'Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting' (NACE 87) stelde 34% van de werkgevers tussen de 20 tot 49 werknemers tewerk. Ongeveer een vijfde van de werkgevers stelde binnen deze activiteitstak tussen de 50 en 99 werknemers tewerk. Ten slotte stelde bijna 85% van de werkgevers binnen de activiteitstak 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 88) minder dan 50 werknemers tewerk, waarvan het merendeel te situeren binnen de groep 'minder dan 5 werknemers'.

De RSZ-statistieken zijn ook beschikbaar volgens de codes van de paritaire comités. Gezien de sterke focus op thuiszorg in dit rapport is de evolutie van het aantal werkgevers ressorterende onder het paritair comité 318 'paritair comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp' weergegeven (figuur 2.1).<sup>50</sup> Het aantal werkgevers die onder dit paritair comité werknemers tewerkstellen evolueerde van het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2003 naar het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2010 van 89 naar 103 werkgevers, met een piek van 122 werkgevers in het tweede kwartaal van 2005. Een meer gedetailleerde opdeling van de werkgevers onder paritair comité 318.01 (paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap) en paritair comité 318.02 (paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) is niet beschikbaar.

---

<sup>49</sup> Het gaat hier enkel om de werkgevers die werknemers onderworpen aan de sociale zekerheid in dienst hebben.

<sup>50</sup> De uitleg rond de bepaling van het bevoegd paritair comité is verder in dit rapport opgenomen. Ook de loon- en arbeidsvoorwaarden van het paritair comité worden verder besproken.



Bron: RSZ-statistieken

Figuur 2.1 Aantal werkgevers onder paritair comité 318, per kwartaal, België, 1<sup>ste</sup> kwartaal 2003 - 1<sup>ste</sup> kwartaal 2010

## 2 Tewerkstelling naar regio, sector en statuut

### 2.1 België

De werkgelegenheid in de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening is de voorbije decennia in sterke mate toegenomen. Tussen 1980 en 2008 nam de binnenlandse werkgelegenheid binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening met 136,6% toe (zie bijlage 2 tabel 2). Hier wordt zowel de werkgelegenheid in de publieke als private sector in beeld gebracht, en zowel gesalarieerde arbeid als zelfstandige. Ter vergelijking, de totale binnenlandse werkgelegenheid nam over deze zelfde periode 'slechts' met 18,3% toe. Voor de evaluatie in het verleden zie o.m. Pacolet, Gos, Van De Putte, Van Damme & Tilleman, 2002 en Pacolet & Coudron, 2004. Het aandeel van de tewerkstelling in de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening in de totale binnenlandse werkgelegenheid is verdubbeld, met name van 5,6% in 1980 naar 11,2% in 2008. Het Federaal Planbureau ziet deze tewerkstelling tussen 2008 en 2015 nog verder toenemen met 21,5%. Dit is fenomenaal te noemen wanneer men tegelijkertijd uitgaat van een stijging van de totale binnenlandse werkgelegenheid met 3,2%. Wanneer de verdeling wordt gemaakt tussen loontrekkenden en zelfstandigen, dan stellen we vast dat de groei van de werkgelegenheid binnen de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening voor beide statuten een soortgelijke expansie kent.

Tussen 1980 en 2008 is dit voor loontrekkenden toegenomen met 135,3% en voor zelfstandigen met 144,4%. De vooruitzichten zijn dat de werkgelegenheid binnen de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening minder sterk zou stijgen voor zelfstandigen (tussen 2008 en 2015 met 2,7%) dan voor loontrekkenden (tussen 2008 en 2015 met 24,8%).

De loontrekkende tewerkstelling in de sector 'Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' is in bijlage 2 tabel 3 voor het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007 en 2008 opgelijst naar sector (privé of publiek) en naar statuut. 73,1% van de loontrekkenden in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 was actief in de private sector. Dit is een lichte stijging (0,6 procentpunt) t.o.v. het jaar voordien en ligt iets lager in vergelijking met de totale tewerkstelling. Voor de subsector 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' waaronder onder meer de activiteiten voor gezins- en bejaardenzorg aan huis vallen, stellen we vast dat 78,3% actief was in de private sector voor het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008. Binnen de subsector werden er in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2008 186 842 loontrekkenden tewerkgesteld. Het ging hier om 65,7% arbeiders, 31,7% bedienden en 2,6% ambtenaren. Deze verhouding staat in sterk contrast t.o.v. de totale sector van 'Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening'. Hier was de verhouding in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2008 immers 32,0% arbeiders, 61,2% bedienden en 6,8% ambtenaren.

Wij bekijken dit nu verder in detail voor de private en openbare sector, en telkens over twee perioden volgens de oude en nieuwe nomenclatuur.

### 2.1.1 RSZ

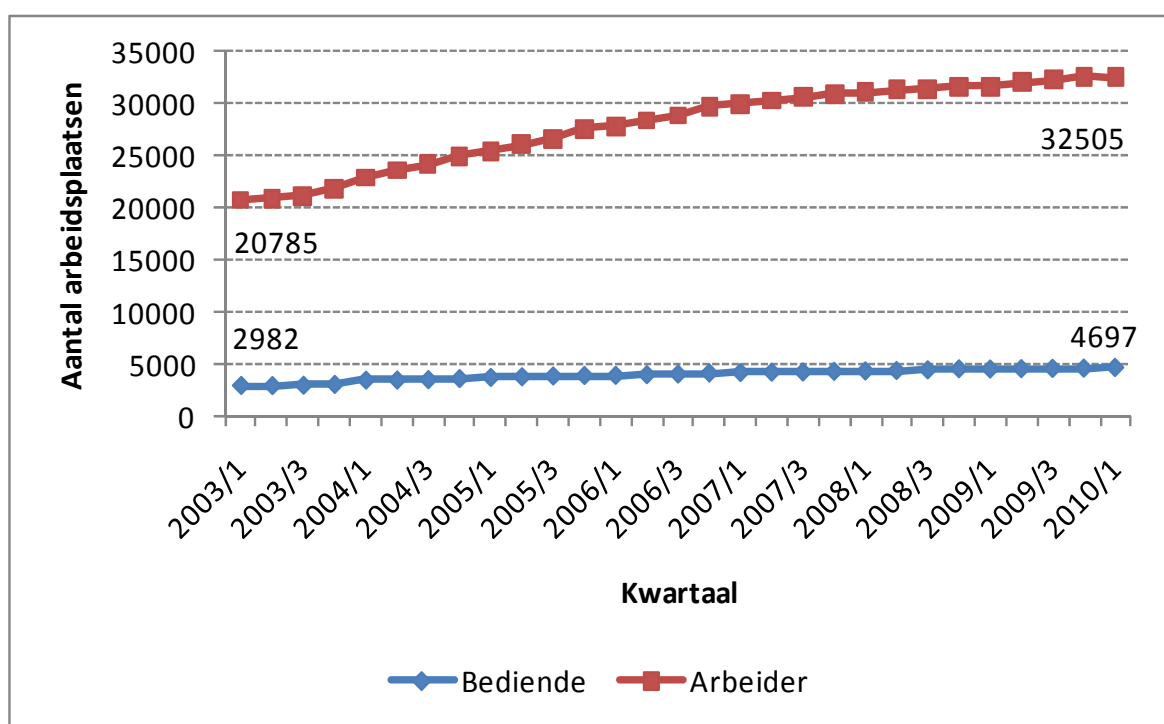
Op basis van de NACE-BEL 2003 stellen we vast dat het aantal arbeidsplaatsen binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 met 6,3% toegenomen is (van 356 129 naar 378 419 arbeidsplaatsen) (bijlage 2 tabel 4). De subsector 'Ziekenhuizen' (NACE 85.110) herbergt het grootste aantal arbeidsplaatsen binnen deze sector. Het aantal arbeidsplaatsen binnen de subsector 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 85.323) evolueerde in de bestudeerde periode van 61 105 naar 69 563 arbeidsplaatsen, of een stijging van 13,8%. De subsector 'Rust- en verzorgingstehuizen' (NACE 85.315) kende een toename van het aantal arbeidsplaatsen met 5,7% (van 50 791 naar 53 677 arbeidsplaatsen).

Het aantal arbeidsplaatsen is tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 in de menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening toegenomen met 6,0% (bijlage 2 tabel 5). Meer specifiek steeg de 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 88) het sterkst over deze periode (+ 11,9% of van 145 757 naar 162 837 arbeidsplaatsen). Onder deze sector steeg het aantal arbeidsplaatsen voor 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis' (NACE 88.101) met 3,77% (van 34 634 naar 35 938 arbeidsplaatsen). Er was een sterke stijging van het aantal arbeidsplaatsen binnen de subsector 'Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 88.999) (+24,4%). Deze subsector creëerde ook de meeste arbeidsplaatsen binnen de sector 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (72 001 arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009). Het aantal arbeidsplaatsen binnen de 'Maatschappelijke dienstverlening met



huisvesting' (NACE 87) steeg met 3,4% (van 101 655 naar 105 135 arbeidsplaatsen). Binnen deze sector werden in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 de meeste arbeidsplaatsen gecreëerd binnen de 'Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)', met name 54 525 arbeidsplaatsen. De 'Rust- en verzorgingstehuizen (RVT)' (NACE 87.101) zagen hun arbeidsplaatsen toenemen met 102,7% (van 636 naar 1 289 arbeidsplaatsen). Opvallend is ook het beperkte aantal arbeidsplaatsen binnen 'Serviceflats voor ouderen' (145 arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009). De 'Menselijke gezondheidszorg' (NACE 86) zag het aantal arbeidsplaatsen toenemen met 2,6% (van 169 903 naar 174 325 arbeidsplaatsen). Het merendeel van de gecreëerde arbeidsplaatsen in deze sector vallen onder de subsector 'Algemene ziekenhuizen' (NACE 86.101).

Net zoals voor de werkgevers hebben we voor het paritair comité 318 'paritair comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp' de evolutie weergegeven van het aantal gecreëerde arbeidsplaatsen. Het aantal gecreëerde arbeidsplaatsen voor arbeiders binnen het paritair comité 318 steeg van 20 785 arbeidsplaatsen tot 32 505 arbeidsplaatsen, ofwel 56,4%, tussen het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2003 en het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2010 (figuur 2.2). Voor bedienden groeide over deze zelfde periode het aantal arbeidsplaatsen aan met 57,8% (van 2 982 naar 4 697 arbeidsplaatsen).



Bron: RSZ-statistieken

Figuur 2.2 Aantal arbeidsplaatsen naar statuut onder paritair comité 318, België, 1<sup>ste</sup> kwartaal 2003 – 1<sup>ste</sup> kwartaal 2010

### 2.1.2 RSZPPO

Net zoals bij de RSZ-gegevens bleken de subsectoren 'Ziekenhuizen', 'Rust- en verzorgingstehuizen' en 'Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' op basis van de NACE-BEL 2003 het merendeel van de arbeidsplaatsen onder te brengen (bijlage 2 tabel 6).

Binnen de 'menselijke gezondheidszorg' (NACE 86) wordt de meeste tewerkstelling in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 gecreëerd via NACE-code 86.101 (Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen) (32,6% van de tewerkstelling in de sociale sector) (bijlage 2 tabel 7). Rust- en verzorgingstehuizen (NACE 87.101) creëren de meeste tewerkstelling in de sector 'maatschappelijke dienstverlening met huisvesting' (NACE 87). De tewerkstelling binnen de sector 'maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' is dan weer meer gespreid te noemen. Het aantal arbeidsplaatsen nam binnen de 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis' (NACE 88.101) toe met 5,0%. Dit was voor het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 goed voor 4,1% van de tewerkstelling in de sociale sector. 10,4% van de tewerkstelling in de sociale sector valt onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting).

## 2.2 Vlaanderen

In bijlage 2 tabel 8 worden gegevens van gesalarieerde arbeid (RSZ en RSZ-PPO) gecombineerd met zelfstandige arbeid (RSVZ) om een beeld te krijgen van de totale tewerkstelling in de gezondheidssector voor Vlaanderen en de verdeling over de publieke, de private non-profit en de private for-profit sector. Het gaat hier om een raming aangezien de cijfers voor 2003 geëxtrapoleerd zijn op basis van gegevens 2005 (Pacolet, Van Opstal & Borghgraef, 2008, p. 91). Merken we hierbij op dat hier nog de codes in de NACE-BEL 2003 geldig zijn. Binnen de subsector 'Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 85.323) was 26% van tewerkstelling te oriënteren binnen de publieke sector, 72% binnen de private non-profit en 2% binnen de private for-profit. Hetzelfde is herhaald voor de tewerkstelling in de welzijnssector (bijlage 2 tabel 9). De zelfstandige werkgelegenheid is in dit segment minder sterk aanwezig (Ibid., p. 112). Het merendeel van de tewerkstelling in de bejaardenzorg is te situeren binnen de private non-profitsector.

### 2.2.1 RSZ

De verdeling naar gewest is gebeurd via gecentraliseerde statistieken op basis van de sociale zetel van de werkgever waardoor de arbeidsplaatsen bepaald zijn op basis van de werkplaats van de werknemer.

Tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 deed zich binnen de gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening een stijging voor van 7,3% van het aantal arbeidsplaatsen (bijlage 2 tabel 10). Net zoals voor België, werden de

meeste arbeidsplaatsen gecreëerd in de subsectoren 'Ziekenhuizen', 'Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' en 'Rust- en verzorgings-tehuizen'.

In Vlaanderen steeg het aantal arbeidsplaatsen tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 in de menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening met 4,2% (van 250 333 naar 260 740 arbeidsplaatsen) (bijlage 2 tabel 11). Dit ligt in lijn met de groei voor België met 6,0% (zie bijlage 2 tabel 5). Het aantal arbeidsplaatsen binnen de 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' is met 13,2% toegenomen. Het aantal arbeidsplaatsen in de 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis' (NACE 88.101) kende een beperkte toename, met name 2,7% (van 26 098 naar 26 806 arbeidsplaatsen).<sup>51</sup>

De 'Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting' (NACE 87) zag het aantal arbeidsplaatsen toenemen met 2,4% (bijlage 2 tabel 11). Echter daalde het aantal arbeidsplaatsen in de 'Rusthuizen voor ouderen (ROB)' met 1%. Dit staat in tegenstelling tot de Belgische toename met 1,3% (zie bijlage 2 tabel 5).

### 2.2.2 RSZPPO

Het procentueel aandeel in de sociale sector van de 'Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 85.323) steeg tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 tot 31,5% (bijlage 2 tabel 12). De tewerkstelling in de 'Rust- en verzorgingstehuizen' (NACE 85.315) was in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 goed voor 31,3% van de totale tewerkstelling in de sociale sector.

Ongeveer 15% van het aantal gecreëerde arbeidsplaatsen in de sociale sector werd voor het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 ondergebracht in de subsector 'Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 88.999). Het aantal arbeidsplaatsen binnen de 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis' (NACE 88.101) steeg tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 met 6,2% (van 3 725 naar 3 957 arbeidsplaatsen) (bijlage 2 tabel 13). Dit is een grotere stijging dan deze voor België met 5,0% (bijlage 2 tabel 7).

---

<sup>51</sup> Gebaseerd op de gecentraliseerde statistieken maar gecorrigeerd voor één grote voorziening die haar personeel in 2008 nog in de regio's analyseerde, en in 2009 in Brussel (Informatie van de heer F. Cocquit, RSZ).



## Hoofdstuk 3

### In welke sectoren en paritaire comités vinden wij dienstchequewerknemers terug?

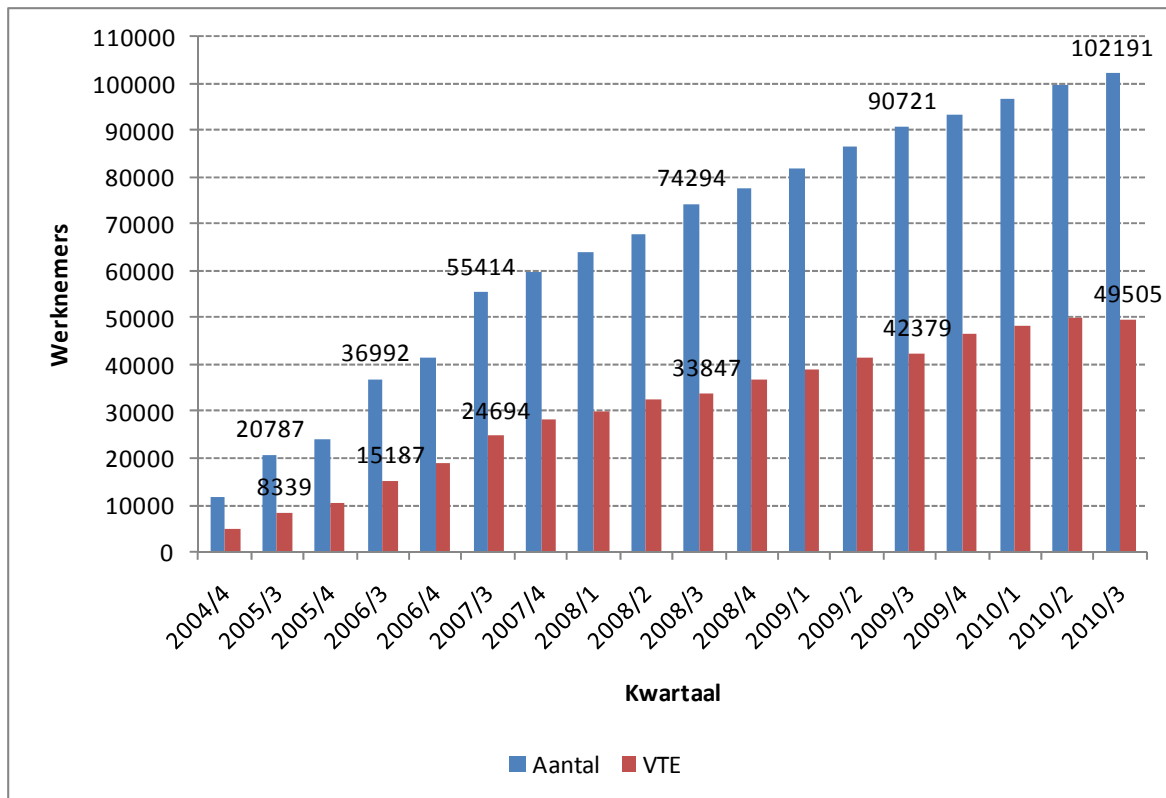
Dienstchequeactiviteiten, waar hebben zij hun plaats gekregen in de sectorindeling? Het statistisch antwoord daarop kan een indicatie zijn van waar de aanbieders, en dus ook hun personeel, gesitueerd zijn, en hoe de werksoort wordt getypeerd. Op basis van deze sectorale indeling kunnen wij het relatief aandeel van tewerkstelling in de totale werkgelegenheid en meer specifiek in de zorgsector bekijken.

#### 1 Waar zit de dienstchequetewerkstelling bij de RSZ: naar sector en paritair comité

Op basis van RSZ-gegevens kan per kwartaal een meer gedetailleerd beeld bekomen worden van het aantal werknemers in het dienstchequestelsel. Merk hierbij op dat de dienstchequewerknemers die onder de RSZPPO vallen niet mee zijn opgenomen. Het aantal aangegeven dienstchequewerknemers gedurende het kwartaal stijgt systematisch voor België (figuur 3.1). In het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2010 werden in totaal 102 191 dienstchequewerknemers aangegeven, wat neerkomt op 49 505 voltijdse equivalenten. Merk op dat het aantal VTE dienstchequewerknemers tussen het 2<sup>de</sup> en het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2010 voor het eerst een daling vertoont. Een overzicht van het aantal dienstchequewerknemers wordt door de RSZ bekomen via DMFA (Déclaration Multifonctionnelle – Multifunctionele Aangifte). Via DMFA worden de loon- en arbeidstijdgegevens door de werkgever aan de RSZ doorgestuurd. Sinds het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2004 dient de werkgever te specificeren of bepaalde arbeidsprestaties betaald werden met dienstcheques.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> In het evaluatierapport van IDEA Consult vinden we een cijfer van 120 324 dienstwerknemers voor 2009 terug (zie ook tabel 1.1). Dit aantal ligt beduidend hoger dan het aantal werknemers bekomen via de DMFA-melding bij de RSZ. Het cijfer van 120 324 werknemers is verkregen via een jaarlijkse bevraging door de RVA bij de dienstchequeondernemingen. Het slaat dus op alle werknemers (zowel gebonden aan de RSZ als de RSZPPO) tewerkgesteld in 2009. De RSZ-cijfers zijn veel restrictiever (per kwartaal en zonder RSZPPO).



Bron: <http://www.onssrszls.fgov.be/nl/content/statistics/webstatistics/voucher.html>

Figuur 3.1 Aantal aangegeven dienstenchequewerknemers bij de RSZ gedurende het kwartaal, 4de kwartaal 2004 – 3de kwartaal 2010, België, absoluut en in VTE

In volgende grafieken (en tabellen in bijlage) wordt op basis van RSZ-gegevens een gedetailleerd overzicht gegeven van de gecreëerde arbeidsplaatsen via het dienstenchequestelsel. Het gaat hier om gecentraliseerde statistieken. Zowel een statistiek van aantal werknemers als van aantal arbeidsplaatsen is beschikbaar. “De statistiek van de arbeidsplaatsen op de laatste dag van het kwartaal wordt bekomen door per werkgever een telling te maken van het aantal werknemers in dienst op de laatste dag van het kwartaal”.<sup>53</sup> “Werknemers die op de laatste dag van het kwartaal bij meer dan één werkgever zijn tewerkgesteld, worden meermaals geteld. Het verschil tussen het aantal arbeidsplaatsen en het aantal tewerkgestelde werknemers is volledig te wijten aan de werknemers met meerdere arbeidsbetrekkingen”. De regionale verdeling van het aantal werknemers of van het aantal arbeidsplaatsen gebeurt op basis van de hoofdverblijfplaats van de werknemer, zoals die terug te vinden is in het Rijksregister en de aanvullende bestanden bij de Kruispuntbank. Het gaat hier om de hoofdverblijfplaats van de werknemer zoals die op het einde van het kwartaal geldig is.

Er is in detail een oplijsting gemaakt van de arbeidsplaatsen volgens paritair comité en volgens NACE-code (5-digit) voor telkens het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 tot 2009. Tevens zijn een aantal kruistabellen geconstrueerd die paritair comité en NACE-code

<sup>53</sup> <http://www.onssrszls.fgov.be/nl/content/statistics/publications/employment.html>

combineren. Merk op dat het hier enkel gaat om de dienstenchequewerknemers die onder de RSZ vallen. Dienstenchequewerknemers die via de gemeente of het OCMW worden tewerkgesteld en vallen onder de RSZPPO zijn hier niet opgenomen, maar worden later in dit hoofdstuk besproken.

Wij zullen eerst de globale cijfers voor België bespreken en ons vervolgens focussen op de specifieke situatie in Vlaanderen.

### 1.1 Structuur van de dienstenchequetewerkstelling naar sector

Voor de verdeling volgens NACE dient er opgemerkt te worden dat sinds 2008 een nieuwe NACE-code ingevoerd is. Daarom zijn de arbeidsplaatsen naar NACE-code weergegeven in twee tijdsperiodes (deze vóór en na de wijziging).

De verdeling naar NACE-code is volgens de RSZ<sup>54</sup> een complexe zaak. Zij onderscheiden zelf 4 types van werkgevers die werknemers in het dienstenchequestelsel tewerkstellen.

- Uitzendkantoren: de bestaande uitzendkantoren gebruiken hun bestaande kantorennetwerk om ook te bemiddelen voor huishoudelijk werk bij privé-personen. Deze werknemers zijn verbonden met de juridische entiteit van het uitzendkantoor. Qua indeling naar activiteit (NACE) betekent dit dat voor deze dienstenchequewerknemers de hoofdactiviteit van de onderneming/vestiging geldt: NACE 78.200 (uitzendbureaus).
- PWA-agentschappen omgevormd tot VZW: de hoofdactiviteit van deze werkgevers is de NACE 78.100 (Arbeidsbemiddeling).
- Ondernemingen die reeds actief waren in een bepaald domein en waarvan bepaalde deelactiviteiten kunnen betaald worden met dienstencheques: taxibedrijven, schoonmaakbedrijven, droogkuis,.. De economische activiteit blijft de hoofdactiviteit van de onderneming (NACE). De werknemers behoren ook tot het paritair comité dat reeds bestond binnen de onderneming.
- Voor de RSZ stelt de groep van ondernemingen die opgericht zijn om één of meerdere dienstenchequeactiviteiten aan te bieden een probleem qua indeling naar activiteit. Tot eind 2007 (onder NACE 2003) werden deze quasi volledig opgenomen in de NACE 74.501 (Personeelsselectie en plaatsing). Bij de Nace-conversie van 2008 werd bij gebrek aan echte instructies vanuit NIS vertrokken vanuit de idee om een opsplitsing te maken tussen profit en non-profit waarbij de eerste vooral in de NACE 78.100 (Arbeidsbemiddeling<sup>55</sup>) of 78.200

---

<sup>54</sup> Informatie bekomen en opmerkingen gemaakt door P. Vets, RSZ – Dienst Statistiek.

<sup>55</sup> Art 2, Decreet van 13 april 1999 met betrekking tot de private arbeidsbemiddeling in het Vlaamse Gewest definieert het begrip 'private arbeidsbemiddeling' als:  
a) de activiteiten uitgeoefend door een tussenpersoon, die erop gericht zijn werknemers bij te staan bij het zoeken van een nieuwe tewerkstelling of werkgevers bij het zoeken van werknemers;  
b) het in dienst nemen van werknemers, om hen ter beschikking te stellen met het oog op de uitvoering van een bij of krachtens de wet toegelaten tijdelijke arbeid." Deze definitie

(Uitzendbureaus<sup>56</sup>) zouden terechtkomen, en de andere in de NACE 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) zouden worden opgenomen. In de praktijk zijn er echter heel wat profitondernemingen in NACE 88.999 van de maatschappelijke dienstverlening terechtgekomen. Vanaf 2010 wordt echter de richtlijn toegepast, dat niet de aard/doelstelling van de onderneming, maar de effectief geleverde diensten als basis moeten gelden voor de activiteitscode. Dit maakt dat een groot deel van de ondernemingen nu de NACE-code 81.210 (Algemene reiniging van gebouwen) krijgt opgeplakt. Een beperktere groep komt in de code 96.012 (Activiteiten van wasserettes en wassalons ten behoeve van particulieren). Een aantal dienstenchequebedrijven (voornamelijk deze opgezet vanuit PWA's - OCMW's van meerdere gemeenten, of vanuit organisaties voor thuis- en gezinshulp) blijven onder de activiteit maatschappelijke dienstverlening (NACE 88.101 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging' of NACE 88.999 'Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting').

### 1.1.1 België

In België evolueerde het dienstenchequestelsel van 12 345 arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 naar 75 213 arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 (bijlage 2 tabel 14 en 15). Het gaat hier om een verzesvoudiging over een periode van 4 jaar.

Onder de NACE-BEL 2003 viel een overgrote meerderheid van de arbeidsplaatsen dienstencheques onder de activiteiten 'Personeelsselectie en plaatsen' (NACE 74.501) (59,4% in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007) en 'Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling' (NACE 74.502) (26,6% in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007) (bijlage 2 tabel 14). In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007 waren beide subsectoren goed voor 86% van de arbeidsplaatsen.

In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 werd 63,2% van de arbeidsplaatsen geregistreerd onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) (bijlage 2 tabel 15). 9,2% van de arbeidsplaatsen werd geregistreerd onder de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging). Eveneens werd respectievelijk 8,9% en 17% van de arbeidsplaatsen geregistreerd onder de NACE-codes 78.100 (Arbeidsbemiddeling) en 78.200 (Uitzendbureaus).

Aangezien vanaf 2010 rekening wordt gehouden met de effectief geleverde dienst zal dit zeker een grote verschuiving van de verdeling van de arbeidsplaatsen via dienstencheques teweeg brengen. Zo viel nog maar 0,1% van de arbeidsplaatsen in

---

toont aan dat naast werving, selectie, headhunting ook een luik uitzendarbeid is voorzien. Uitzendarbeid is m.a.w. een onderdeel van arbeidsbemiddeling.

<sup>56</sup> Art 7, Wet van 24 juli 1984 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers definieert het begrip 'uitzendbureau' als "de onderneming waarvan de activiteit erin bestaat uitzendkrachten in dienst te nemen om hen ter beschikking van gebruikers te stellen met het oog op de uitvoering van toegelaten tijdelijke arbeid."



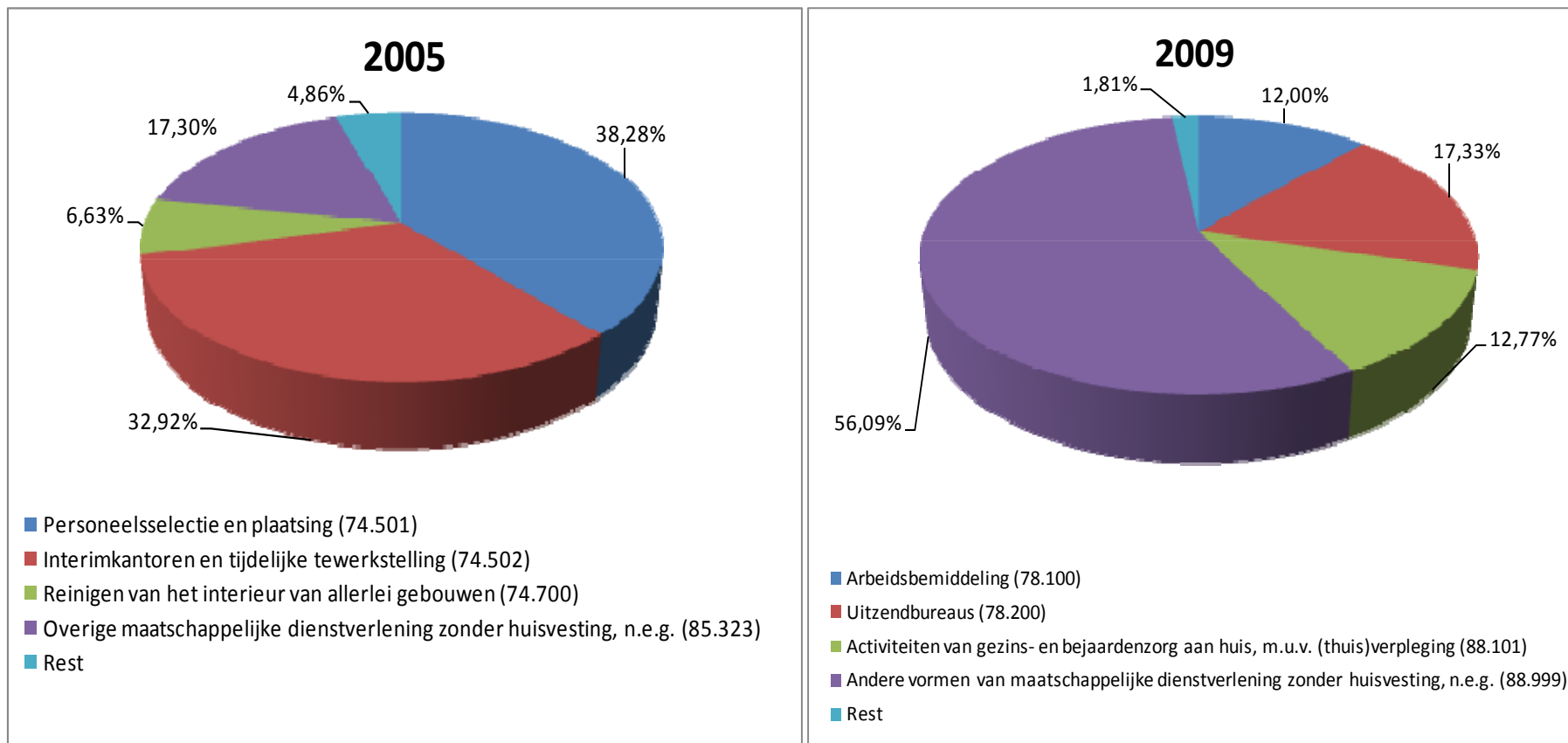
het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 onder de code 81.210 (Algemene reiniging van gebouwen). In 2010 zou dit via de nieuwe richtlijn sterk toenemen.

### 1.1.2 Vlaanderen

Dezelfde analyse hebben we gemaakt voor Vlaanderen. Over de periode 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 steeg het aantal dienstenchequebanen van 8 758 naar 44 468 arbeidsplaatsen, ofwel een vervijfvoudiging (bijlage 2 tabel 16 en 17).

Meer dan de helft (56,1%) van de dienstenchequebanen in Vlaanderen werd in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 geregistreerd onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) (bijlage 2 tabel 17). Dit is beduidend lager dan voor België (63,2%) (zie bijlage 2 tabel 15). Tegelijk werden 12,8% van de arbeidsplaatsen geregistreerd onder NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuisverpleging)). Het Vlaams percentage ligt boven dat voor België van 9,2%. Respectievelijk 12,0% en 17,3% van het totale aantal gecreëerde arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 werd geregistreerd onder de activiteiten 78.100 (Arbeidsbemiddeling) en 78.200 (Uitzendbureaus).

In figuur 3.2 is de verdeling van de arbeidsplaatsen via dienstencheques in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 naast deze van het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 geplaatst. De onderverdeling heeft zich in sterke mate verschoven van de profit (Arbeidsbemiddeling / Uitzendbureaus) naar de non-profitsector (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting). Zoals reeds werd opgemerkt zijn de meeste activiteiten van ondernemingen die opgericht zijn om één of meerdere dienstenchequeactiviteiten aan te bieden tot 2007 ondergebracht bij personeelsselectie. Na 2008 ging men de profitondernemingen onderbrengen bij arbeidsbemiddeling/uitzendbureaus, maar in werkelijkheid zijn velen onder maatschappelijke dienstverlening terechtgekomen, een typische categorie voor non-profitactiviteiten of zelfs sociale sector (wat zij ook geworden zijn: zij zijn meer gesubsidieerd dan de echte non-profit!). Het aandeel van de gezins- en ouderenzorg in het totale aantal gecreëerde dienstenchequebanen is in Vlaanderen aanzienlijk te noemen.



\* Legende steeds in wijzerzin

Bron: RSZ-statistieken

Figuur 3.2 Verdeling arbeidsplaatsen dienstencheques volgens NACE, 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 (NACE-BEL 2003) en 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 (NACE-BEL 2008), RSZ, Vlaanderen.

## 1.2 Structuur van de dienstenchequetewerkstelling naar paritair comité

Doordat de loon- en arbeidsvoorwaarden tussen de paritaire comités sterk verschillen, is het interessant te weten hoe de verdeling van de dienstenchequebanen over deze paritaire comités zich verhoudt. "Het belangrijkste criterium om het bevoegd paritair comité te bepalen is de activiteit die werkelijk wordt uitgeoefend door de werkgever op het Belgisch grondgebied. Een werkgever valt in principe onder één enkel paritair comité, volgens het principe 'de bijzaak volgt de hoofdzaak'.<sup>57</sup> De hoofdactiviteit is de economische activiteit waaraan de meeste arbeidsuren worden besteed of waaraan de meeste personeelsleden worden tewerkgesteld. Er zijn echter uitzonderingen op deze regel".<sup>58</sup>

Er is een specifiek paritair subcomité opgericht van de erkende dienstenchequeondernemingen, met name 'het Paritair Subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of diensten leveren' (PC 322.01).

Het KB van 9 juni 2004 tot oprichting en tot vaststelling van de benaming en van de bevoegdheid van het Paritair Subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of diensten leveren, stelt dat het PC 322.01 bevoegd is voor:

- de uitzendbureaus die in hun onderneming een erkende 'sui generisafdeling' hebben die zich inlaat met de tewerkstelling in het kader van de dienstencheques en hun werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques;
- de werkgevers en hun werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Het Paritair Subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren is niet bevoegd indien het een sui generisafdeling betreft die is opgericht binnen een onderneming die een andere activiteit dan het leveren van buurtwerken of -diensten heeft en waarvoor een specifiek en werkend paritair comité bevoegd is, ongeacht of deze andere activiteit de hoofdactiviteit van de onderneming betreft of niet.

### 1.2.1 België

We stellen vast dat de meeste arbeidsplaatsen dienstencheques onder het paritair subcomité 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) vallen (bijlage 2 tabel 18). In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 ging het om 66,7% van de arbeidsplaatsen en dit is vervolgens nog verder toegenomen tot 83% in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008. Dit percentage daalde in beperkte mate in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 tot 81,7%. Een relatief groot aantal arbeidsplaatsen valt ook nog steeds onder het paritair comité 322 (Paritair comité voor de uitzendarbeid en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren).

---

<sup>57</sup> Is overigens ook een principe in de sectorindeling.

<sup>58</sup> <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=511>

Het ging hier om 7% van de arbeidsplaatsen via dienstencheques in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009.

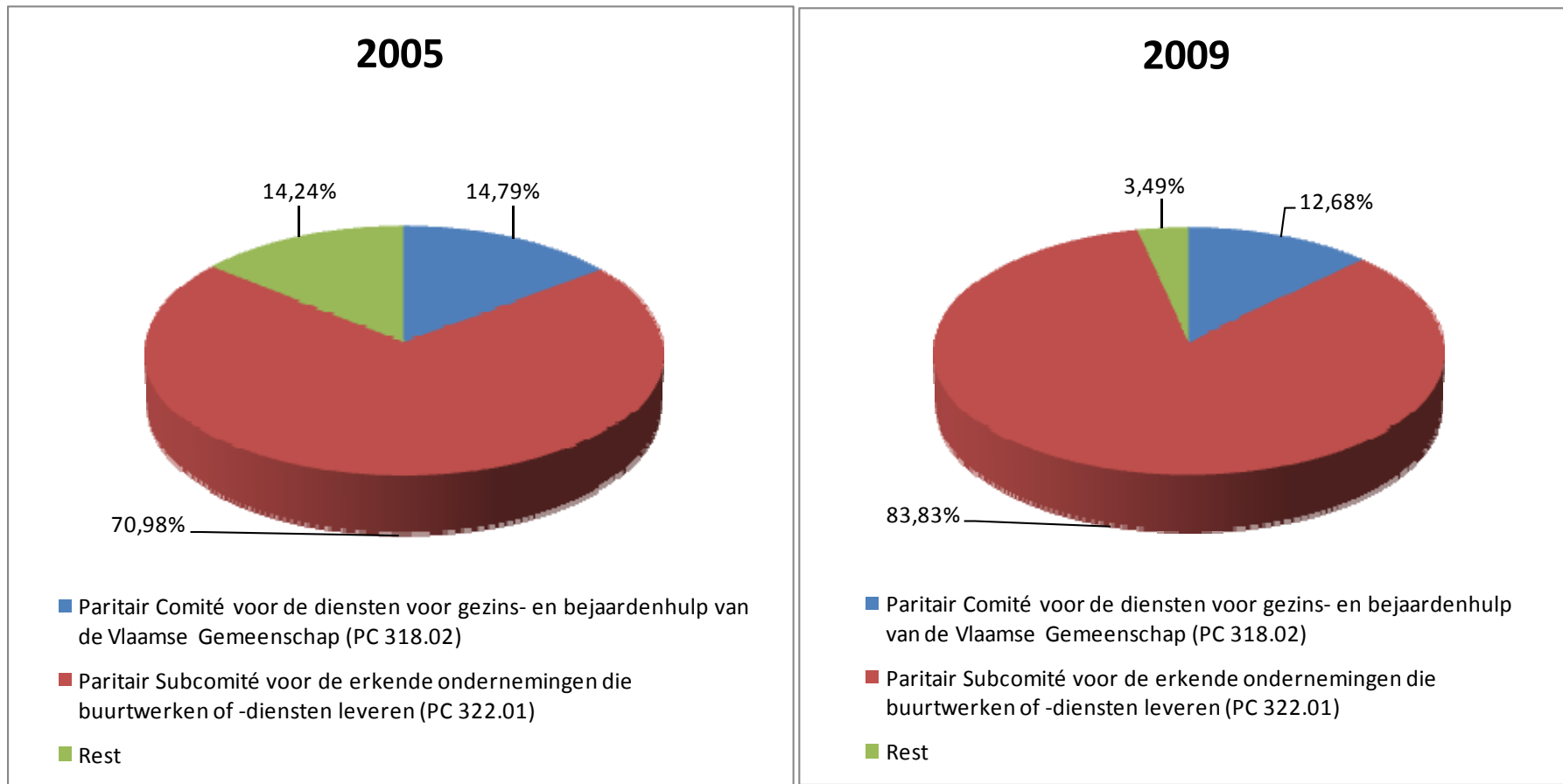
De sterke aanwezigheid van de diensten gezins- en bejaardenhulp binnen het dienstenchequestelsel is een gegeven. In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 vielen respectievelijk 7,7% en 1,3% van de arbeidsplaatsen dienstencheques onder het paritair subcomité 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) en 318.01 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap).

De aanwezigheid in andere Paritaire Comités is verder beperkt te noemen. Zo viel 0,2% van de dienstenchequebanen in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 onder het paritair comité 121 (Paritair comité voor de schoonmaak). Het lage aantal dienstenchequebanen ressorterende onder het paritair comité 121 is des te opvallender daar dit paritair comité in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 nog 4,5% van het totale aantal dienstenchequebanen vertegenwoordigde.

Soms werd gesteld dat een groot aantal van de erkenningen om een dienstenchequeonderneming op te richten toegekend wordt aan ondernemingen die in de bouwsector actief zijn. Het aantal dienstenchequebanen die onder het paritair comité 124 (Paritair comité voor het bouwbedrijf) vallen is evenwel laag (0,1% in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009).

### **1.2.2 Vlaanderen**

Het aantal arbeidsplaatsen van dienstenchequewerknemers die ressorteren onder het paritair comité 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) bedroeg in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 ongeveer 84% van het totale aantal arbeidsplaatsen dienstencheques (bijlage 2 tabel 19 en figuur 3.3). Dit percentage ligt dus nog hoger dan voor het totaal in België (81,7%). In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 lag dit percentage nog maar op 71% in Vlaanderen. Tegelijk vallen ook veel van de gecreëerde arbeidsplaatsen onder het paritair comité 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap). Het ging hier om 12,68% van het totale aantal arbeidsplaatsen via dienstencheques in Vlaanderen. Dit percentage fluctueert wel in sterke mate over de jaren heen. Het bedroeg immers 14,8% in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 maar slechts 7,7% in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2008 (bijlage 2 tabel 19).



\* Legende steeds in wijzerzin

Bron: RSZ-statistieken

Figuur 3.3 Verdeling arbeidsplaatsen dienstencheques volgens paritair comité, 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en 2009, RSZ, Vlaanderen.

### **1.3 Structuur van de dienstenchequetewerkstelling naar sector en paritair comité**

#### **1.3.1 België**

Op basis van een kruistabel voor het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 is vastgesteld dat de 5 766 arbeidsplaatsen binnen het paritair subcomité 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) geregistreerd zijn onder de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuisverpleging)) (bijlage 2 tabel 20).

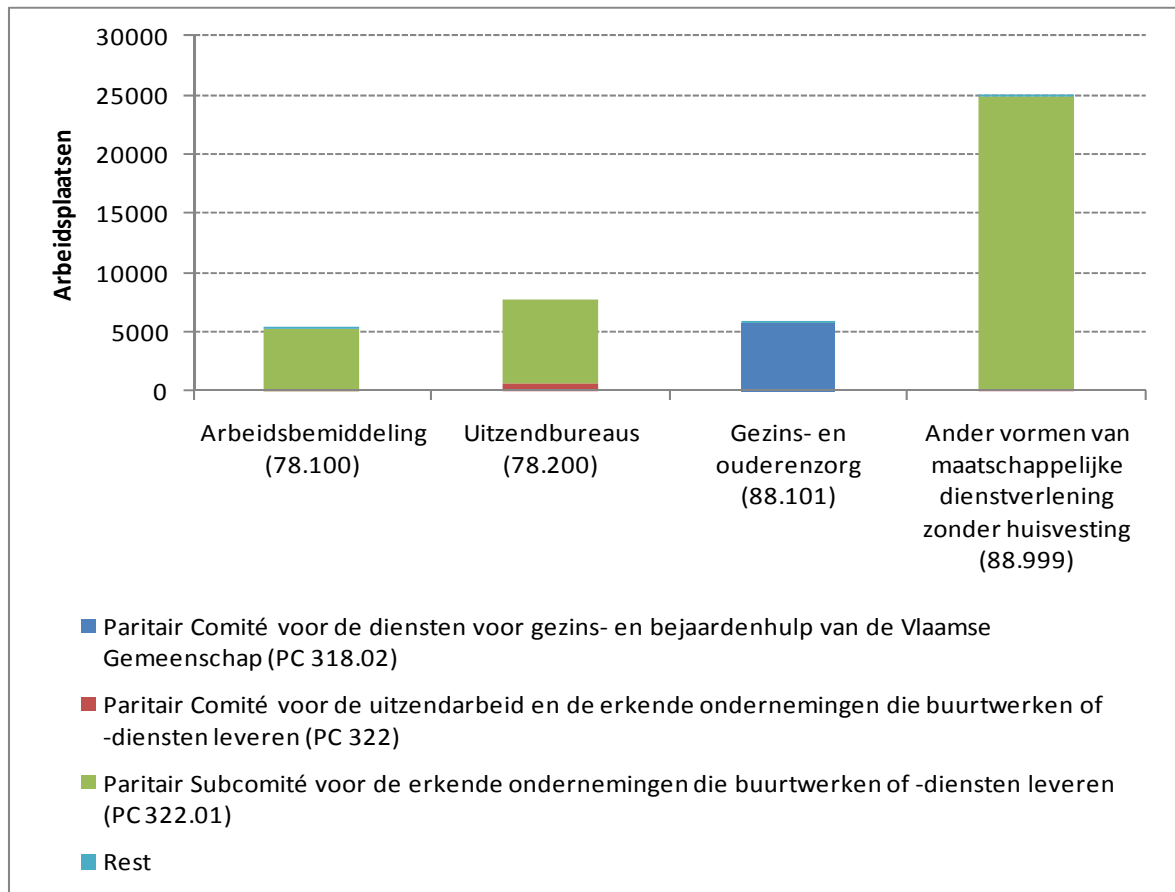
Van de 61 480 arbeidsplaatsen die onder het paritair subcomité 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) vallen, werden er 42 563 banen (ofwel 69,2%) geregistreerd onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting), 12 154 banen (ofwel 19,8%) geregistreerd onder de NACE-code 78.200 (Uitzendbureaus) en 6 582 banen (ofwel 10,7%) geregistreerd onder de NACE-code 78.100 (Arbeidsbemiddeling). De reeds gemaakte opmerking dat in de praktijk heel wat profitondernemingen (welke in se het meest onder PC 322.01 vallen) in de NACE 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) zijn terechtgekomen en niet in de NACE 78.100 (Arbeidsbemiddeling) of 78.200 (Uitzendbureaus) is duidelijk zichtbaar.

De NACE 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) bevat een allegaartje aan paritaire comités (bijlage 2 tabel 21). Toch zijn de meeste dienstenchequebanen onder de code te linken aan PC 322 en PC 322.01. Ook de NACE-codes 78.100 (Arbeidsbemiddeling) en 78.200 (Uitzendbureaus) herbergen bijna uitsluitend dienstenchequebanen die onder deze twee paritaire comités vallen.

#### **1.3.2 Vlaanderen**

Net zoals voor België werden ook voor Vlaanderen alle arbeidsplaatsen van dienstenchequewerknemers die ressorteren onder paritair comité 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) geregistreerd onder de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. thuisverpleging) (bijlage 2 tabel 22). 66,4% van de banen die onder het paritair comité 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) vallen, zijn geregistreerd onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting). Ook de verdeling van de arbeidsplaatsen volgens NACE-code naar paritair comité toont sterke gelijkenissen met de situatie voor België (bijlage 2 tabel 23). In figuur 3.4 is deze verdeling grafisch weergegeven. Het procentueel aandeel van het paritair comité 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) is bij Arbeidsbemiddeling (NACE 78.100),

Uitzendbureaus (NACE 78.200) en Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting (NACE 88.999) duidelijk zichtbaar. In de Uitzendbureaus (NACE 78.200) stellen we ook een duidelijke aanwezigheid vast van het paritair comité 322 (Paritair comité voor de uitzendarbeid en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren). Binnen gezins- en ouderenzorg (NACE 88.101) is in hoofdzaak het paritair comité 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) vertegenwoordigd.



Bron: RSZ-statistieken

Figuur 3.4 Arbeidsplaatsen dienstencheques volgens NACE, verdeling over paritaire comités, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, RSZ, Vlaanderen.

#### 1.4 Aandeel van de dienstenchequebanen in de totale tewerkstelling naar een aantal sectoren en totaal

Er is ook nagegaan wat het aandeel is van de dienstenchequebanen in de totale tewerkstelling. De impact van de dienstenchequetewerkstelling op de totale tewerkstelling is zonder meer toegenomen. 2,2% van de banen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 die onder de RSZ vallen werden ingevuld door dienstenchequewerknemers. In 1980 was de totale zorgsector (en de voorstanders van de marksector bekritiseerden het sterk) 5,6%. Nu is de zorgsector ±11% (zie o.m. tabel B2.2). Op zich is dit reeds

een groot aandeel aangezien het hier bijna uitsluitend om vrouwelijke dienstenchequewerknemers gaat. Ongeveer 7% van de totale vrouwelijke tewerkstelling, onderworpen aan de RSZ, wordt dan gecreëerd via het dienstenchequestelsel. In sommige provincies is het zelfs meer dan 10% (zie Pacolet, De Wispelaere, Cabus).

### 1.4.1 België

Het aandeel van de dienstenchequebanen in de activiteit 'Personeelsselectie en plaatsing' (74.501) nam tussen het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 en het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 gestaag toe (bijlage 2 tabel 24). In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007 waren de dienstencheques al goed voor 59,2% van de banen die onder deze activiteit waren ondergebracht. 6,9% van de banen onder NACE 74.502 (Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling) waren in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 aan het dienstenchequestelsel te relateren. De impact van het dienstenchequestelsel op de activiteit 'Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 85.323) nam eveneens toe.

Wanneer de invloed wordt nagegaan op basis van de NACE-BEL 2008, is dit nog interessanter. We stelden reeds vast dat de meeste dienstenchequebanen onder de NACE 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) vielen vanaf de NACE-BEL wijziging (zie bijlage 2 tabel 15). In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 had het dienstenchequestelsel een aandeel van 66% in deze activiteit (bijlage 2 tabel 25).

In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 waren 19,2% van de banen binnen de 'Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis' gerelateerd aan het dienstenchequestelsel. Het aandeel van hulp via dienstencheques nam t.o.v. het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 met 8,4 procentpunt toe. Dit toont aan dat hulp via dienstencheques een steeds belangrijkere rol is gaan spelen binnen de diensten gezinszorg.

Merken we ook op dat in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 29,7% van de banen binnen de activiteit 'Arbeidsbemiddeling' (NACE 78.100) en 10,4% binnen de activiteit 'Uitzendbureaus' (NACE 78.200) gerelateerd was aan de dienstenchequetewerkstelling.

### 1.4.2 Vlaanderen

Merk op dat de verdeling van de totale tewerkstelling naar gewest gebeurd is via gecentraliseerde statistieken op basis van de sociale zetel van de werkgever waardoor de arbeidsplaatsen bepaald zijn op basis van de werkplaats van de werknemer. Dit in tegenstelling tot de verdeling van de dienstenchequetewerkstelling naar gewest waarbij dit gebeurd is op basis van de hoofdverblijfplaats van de werknemer. Het verschil in type van statistiek (werkplaats versus woonplaats) zorgt ervoor dat geen volledig correct beeld van het procentueel aandeel van de dienstenchequetewerkstelling in de totale tewerkstelling kan gegeven worden.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Voor de gezinszorg (NACE 88.101) hebben we wel een correctie toegepast (zie bijlage 2 tabel 11 ) zodat dit voor een volledig beeld zou moeten zorgen.



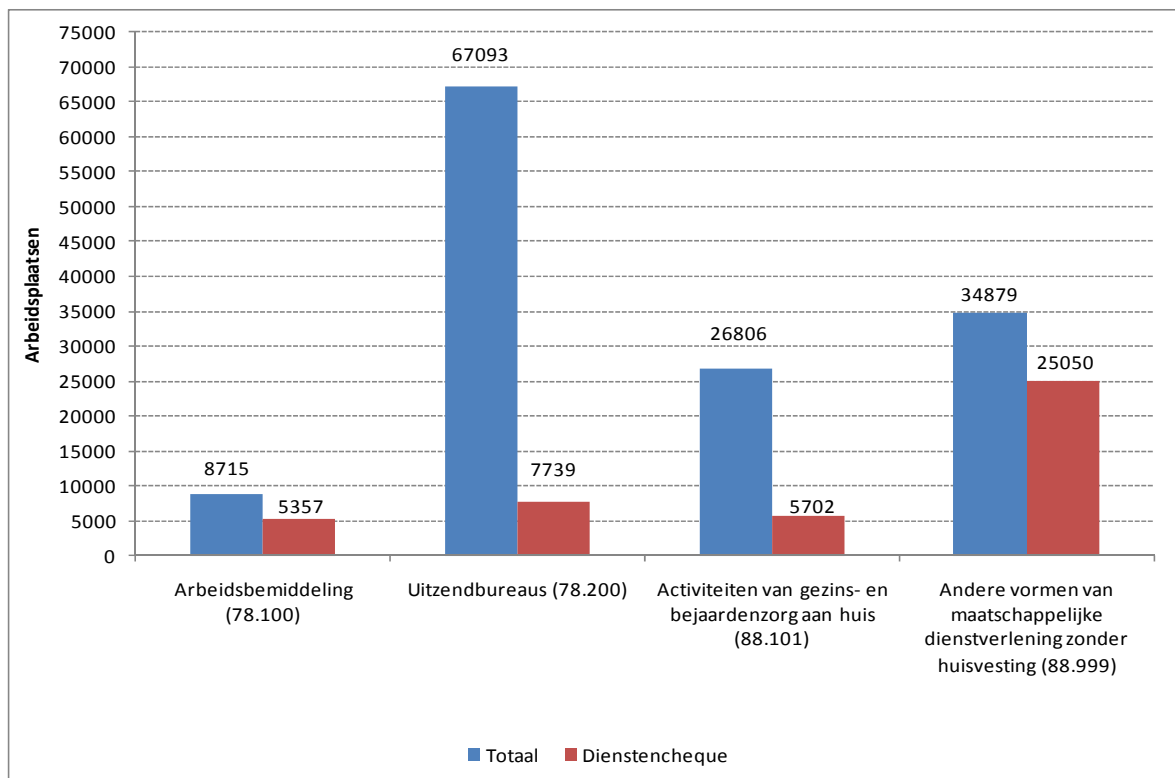
92,1% van de banen binnen 'Personeelsselectie en plaatsing' (NACE 74.501) waren dienstenchequebanen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2007 (bijlage 2 tabel 26). In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 ging het nog maar om een aandeel van 62,65%.

Op basis van de NACE-BEL 2008 is toch een sterke invloed van het dienstenchequestelsel op de totale tewerkstelling in Vlaanderen waar te nemen. Met een aandeel van 2,7% in de totale RSZ-tewerkstelling in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, is de impact van het dienstenchequestelsel in Vlaanderen groter dan voor de totale RSZ-tewerkstelling in België (2,2%).

In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 is 71,8% van de banen in de NACE 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) gerealiseerd via dienstencheques (bijlage 2 tabel 27 en figuur 3.5). Een jaar eerder was dit nog 'maar' 62,3%.

De impact van het dienstenchequestelsel op de diensten gezinszorg (NACE 88.101) in Vlaanderen is groot te noemen. In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 was immers 21,3% van de aanwezige banen binnen deze diensten een dienstenchequebaan. Een jaar eerder bestond deze sector nog maar uit een tiende dienstenchequebanen. Deze toename ligt iets hoger dan de vastgestelde stijging voor België.

Ten slotte worden ook de meeste banen in de activiteit 'Arbeidsbemiddeling' via dienstencheques gecreëerd (61,5% van de banen in deze activiteit voor het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009) (figuur 3.5).



Bron: RSZ-statistieken

Figuur 3.5 Aandeel van arbeidsplaatsen dienstencheques op de totale tewerkstelling, volgens NACE, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, RSZ, Vlaanderen.

## 2 Waar zit de dienstenchequetewerkstelling bij de RSZPPO: naar sector

Net zoals voor de dienstenchequetewerkstelling vallende onder de RSZ, is ook deze onder de RSZPPO opgelijst voor telkens het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 tot 2009. Ook de RSZPPO heeft immers een zicht op het aantal dienstenchequewerknemers werkzaam binnen de plaatselijke besturen. Sinds januari 2005 hanteert de RSZPPO de 'Multifunctionele kwartaalAangifte voor de Provinciale en Plaatselijke besturen (DmfAPPL) waarbinnen een code 'dienstencheques' is opgenomen. Net zoals voor de dienstenchequetewerkstelling vallende onder de RSZ hanteren we het aantal dienstenchequebanen.

### 2.1 België

Het totale aantal dienstenchequebanen onder de RSZPPO verviervoudigde tussen de 2<sup>de</sup> kwartalen van 2005 en 2009 (van 822 naar 3 435 dienstenchequebanen) (bijlage 2 tabel 28 en 29). Het totale aantal dienstenchequebanen binnen de plaatselijke overheidsdiensten (geregistreerd door de RSZPPO) ligt qua volume heel wat lager dan de dienstenchequebanen die door de RSZ worden geregistreerd. Voor het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 viel slechts 4,4% van de dienstenchequebanen onder de RSZPPO (3 435 dienstenchequebanen onder de RSZPPO t.o.v. 75 213 dienstenchequebanen onder de RSZ).

Tot de wijziging van de NACE-codes in 2008, viel bijna 75% van de dienstenchequebanen onder de NACE-code 85.323 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) (bijlage 2 tabel 28). Een groot percentage van de dienstenchequebanen viel ook onder de NACE-code 75.115 (O.C.M.W.'s) (in 2007 was dit in het 2<sup>de</sup> kwartaal goed voor 16,6% van de dienstenchequebanen). Door de wijziging van de NACE-codes in 2008 is sindsdien de verdeling van de dienstenchequebanen wat meer verspreid (bijlage 2 tabel 29).<sup>60</sup> In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 viel 27,6% van de dienstenchequebanen onder de NACE-code 84.115 (Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W)). In absolute termen ging het hier om 948 arbeidsplaatsen. Onder de NACE-code 88.999 (Andere maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) werd 26,5% van de dienstenchequebanen ondergebracht. Daarnaast viel ook 21,0% van de dienstenchequebanen onder de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging). Ten slotte herbergde de NACE-code 88.109 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijke gehandicapten) 13,2% van de dienstenchequebanen in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009.

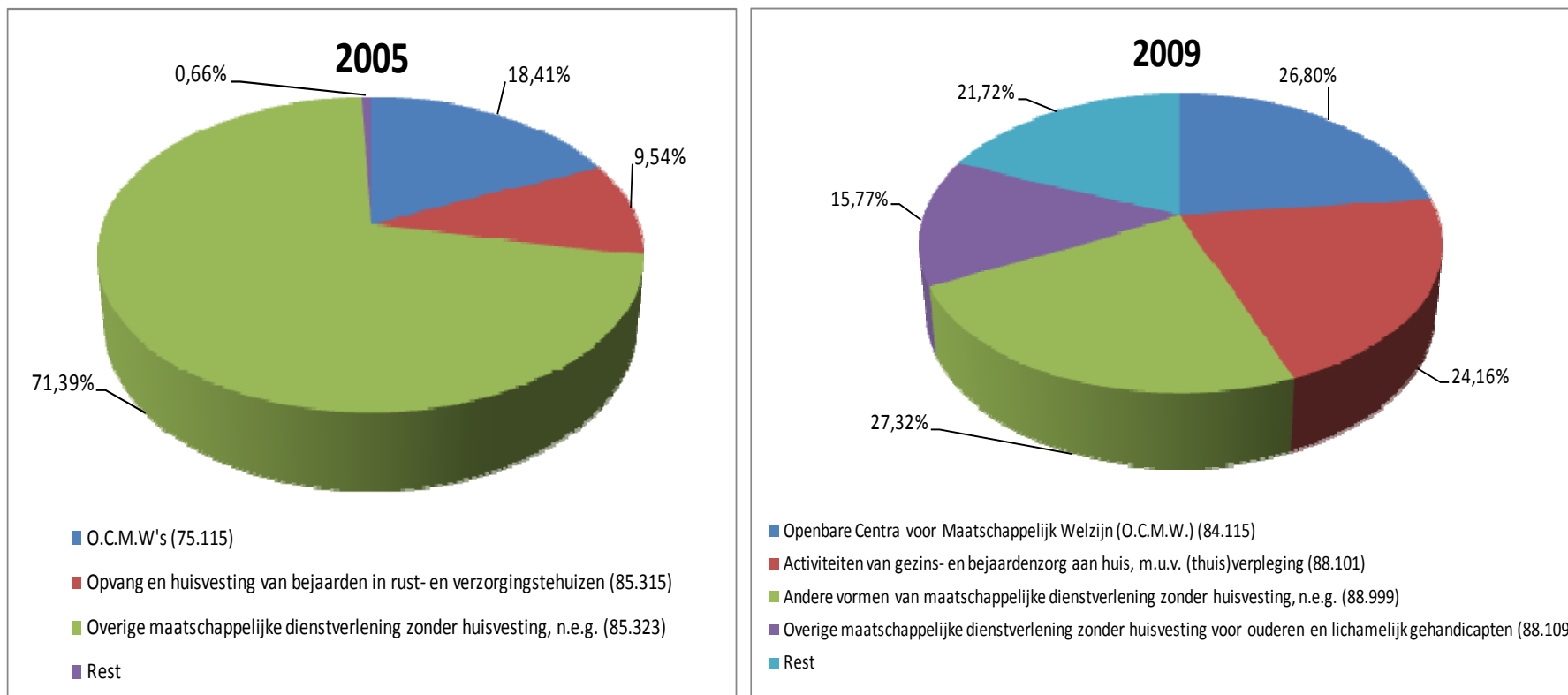
---

<sup>60</sup> Zoals reeds bij vroeger onderzoek werd vastgesteld is er nogal wat verschil tussen de lokale besturen om het personeel van bepaalde voorzieningen in te delen in bepaalde sectoren (zie o.m. Pacolet & Coudron, 2004; 2006).

## 2.2 Vlaanderen

Vlaanderen telde in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 2 873 dienstenchequebanen die door de RSZPPO werden geregistreerd (bijlage 2 tabel 31). De toename van het aantal dienstenchequebanen t.o.v. het 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 is in Vlaanderen iets kleiner dan in België, maar is toch bijna verviervoudigd (bijlage 2 tabel 30 en 31). Ook voor Vlaanderen maakte de dienstenchequetewerkstelling binnen de plaatselijke overheidsdiensten in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 slechts 6,0% van de totale dienstenchequetewerkstelling uit (2 873 dienstenchequebanen onder de RSZPPO t.o.v. 44 658 dienstenchequebanen onder de RSZ).

Voor Vlaanderen doet zich ongeveer dezelfde situatie voor als in België. Ook hier stellen we vast dat vóór de wijziging van de NACE-codes in 2008 iets meer dan 70% van de dienstenchequebanen onder de NACE-code 85.323 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) viel (bijlage 2 tabel 30 en figuur 3.6). Na de wijziging zijn het in hoofdzaak de NACE-codes 84.115 (Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W)) (26,8% in 2009), 88.999 (Andere maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) (27,3% in 2009), 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging) (24,16% in 2009) en 88.109 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijke gehandicapten) (15,8% in 2009) waaronder de dienstenchequebanen zijn ondergebracht. Het verschil t.o.v. België is dat in Vlaanderen in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 de meeste dienstenchequebanen onder NACE-code 88.999 (Andere maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) ondergebracht werden, met name 27,3%.



\* Legende steeds in wijzerzin

Bron: RSZPPO-statistieken

Figuur 3.6 Verdeling arbeidsplaatsen dienstencheques volgens NACE, 2<sup>de</sup> kwartaal 2005 (NACE-BEL 2003) en 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 (NACE-BEL 2009), RSZPPO, Vlaanderen.

## **2.3 Aantal dienstenchequebanen t.o.v. totale tewerkstelling**

### **2.3.1 België**

7% van de banen onder de activiteit 'Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting' (NACE 88.999) wordt in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 gerealiseerd via dienstencheques (bijlage 2 tabel 32).

Het aandeel van het dienstenchequestelsel in de activiteit 'Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijke gehandicapten' (NACE 88.109) is met 17,3% in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 groot te noemen.

De publieke diensten voor gezinszorg (NACE 88.101) omvatten in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 13,9% dienstenchequebanen. Dit ligt lager dan de private diensten.

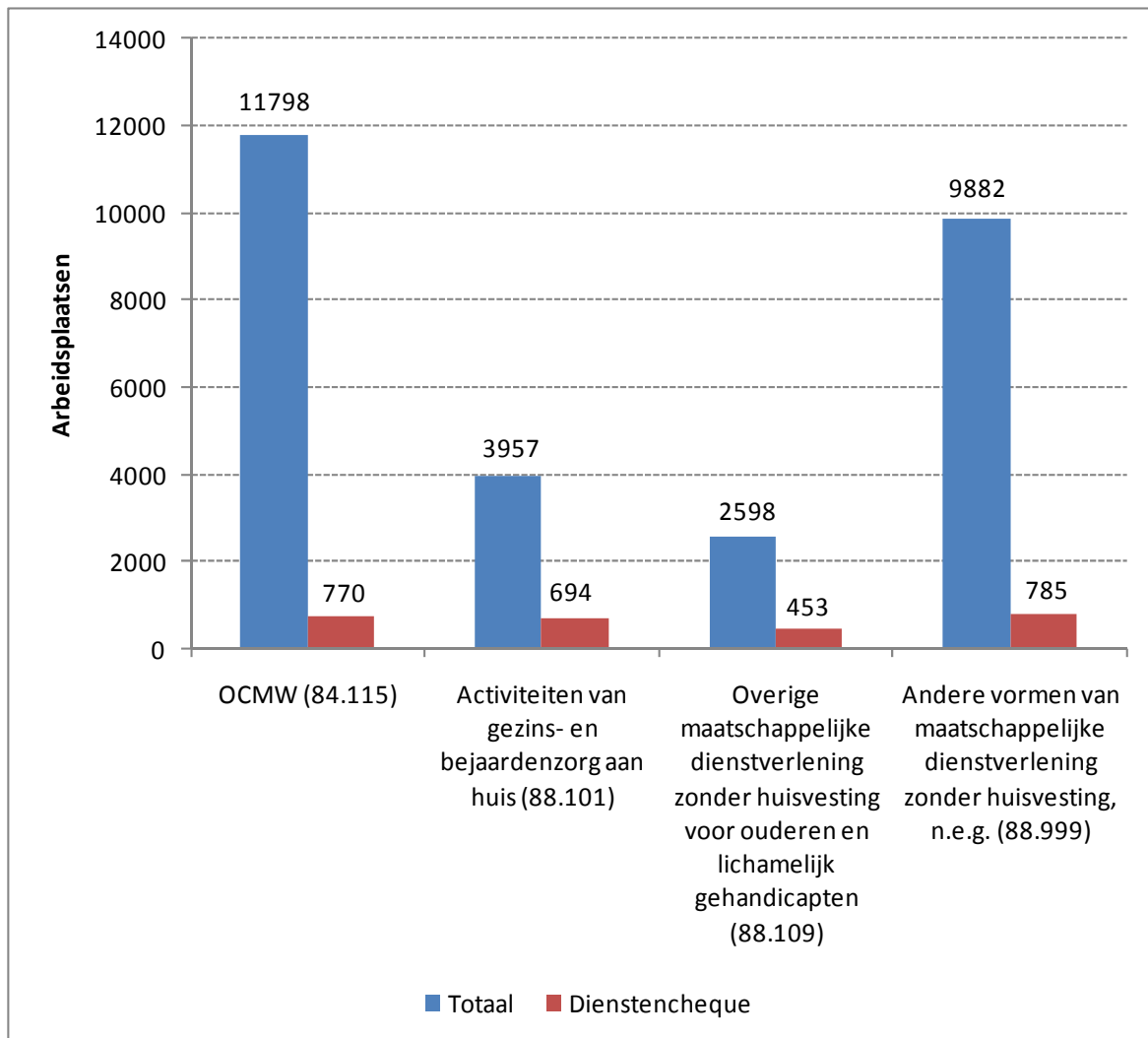
Toch kan de vraag gesteld worden (en stelt de sector zich zelf die vraag) of men voldoende zelf actief is geworden in dit segment. De PWA's zijn daarbij een belangrijke speler gebleken. Maar men kan voor de overige private hulp (om 'gezin en arbeid' te combineren) geconcludeerd hebben dat dit niet tot de 'kerntaken' van de lokale openbare sector behoort.

### **2.3.2 Vlaanderen**

Binnen de sociale sector vielen de meeste dienstenchequebanen in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 onder de NACE-code 88.999 (Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting), met name 785 dienstenchequebanen (bijlage 2 tabel 33 en figuur 3.7). De totale tewerkstelling in deze sector bedroeg 9 882 banen, waardoor het procentuele aandeel van de dienstenchequebanen 7,9% bedraagt. 694 dienstenchequebanen werden ondergebracht bij de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging). Zij zijn goed voor 17,5% van de tewerkstelling in deze sector. Ten slotte werden ook 453 dienstenchequebanen ondergebracht bij de NACE-code 88.109 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijke gehandicapten) of 17,4% van de totale tewerkstelling binnen deze sector.

Hierbij moet nog een deel dienstenchequeactiviteiten geteld worden die rechtstreeks bij de gemeentebesturen of OCMW's zijn ondergebracht. Het procentueel aandeel van de dienstenchequebanen op de totale tewerkstelling binnen de OCMW's (NACE 84.115) bedroeg in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 6,5% en binnen de gemeenten (NACE 84.114) 0,1% (bijlage 2 tabel 33 en figuur 3.7). In het 2<sup>de</sup> kwartaal 2008 bedroeg het procentueel aandeel binnen de OCMW's 5,4%. In feite kunnen al deze activiteiten, vermits zij allemaal vergelijkbare huishoudelijke hulp betreffen, samengeteld worden en als deel van gezins- en bejaardenzorg aan huis, overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, en ander vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting beschouwd worden. Maar ook onder 'gemeenten' en 'OCMW's' kunnen deze activiteiten voorkomen. Het is dus

moelijk eenduidig te concluderen dat zij voor de sector thuiszorg de dienstenchequemiddelen minder zouden gebruikt hebben.



Bron: RSZPPO-statistieken

Figuur 3.7 Aandeel van arbeidsplaatsen dienstencheques op de totale tewerkstelling, volgens NACE, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, RSZPPO, Vlaanderen.

## Hoofdstuk 4

### De aanwezigheid in de thuiszorg

#### 1 Situering

Eén van de positieve effecten dat het dienstenchequestelsel met zich heeft meegebracht, is dat men vóór de invoering ervan geconfronteerd werd met wachttijden voor het verkrijgen van gezinszorg en poetshulp. In tabel 4.1 vinden we gemiddelde wachttijden voor poetshulp terug van meer dan 100 dagen. Familiehulp bevestigt deze wachttijden en stelt zelfs dat deze wachttijden konden oplopen tot 1 à 2 jaar. Normaliter zou de wachttijd vandaag met het ruime aanbod aan hulp via dienstencheques bijna onbestaand moeten zijn. Ook circuleerde geruime tijd in de sector gezinszorg een raming van een tekort van het zorgaanbod met ongeveer 20%, wat zich onder meer manifesteerde in een verschil tussen het werkelijke aantal gepresteerde uren en de Programmatie (Pacolet, e.a., 2002, 145). Een inhaalbeweging was voorzien. In welke mate heeft de dienstencheque de druk van de vraag op de reguliere diensten gezinszorg en poetshulp weggenomen?

Tabel 4.1 Wachttijden voor gezinszorg en poetshulp, in gemiddeld aantal dagen (raming), Vlaanderen, 2002

	Alle leeftijden	65 jaar en ouder
Gezinszorg	63,6	43,2
Poetshulp	117,9	114,3

Bron: Geerts & Breda, 2007, p. 161.

#### 1.1 Gepresteerde uren gezinszorg en poetshulp

In tabel 4.2 worden de geprogrammeerde uren gezinszorg en schoonmaakhulp (poetsdienst) vergeleken met een raming van het aandeel van schoonmaakhulp en overig huishoudelijk werk in de gezinszorg, en de overige schoonmaakhulp die privé wordt ingehuurd of via het systeem van dienstencheques. De laatste inschatting is hier enkel gegeven voor de populatie van de gerechtigden op de mantelzorgpremie in de Vlaamse Zorgverzekering. Uit het eerste deel van de tabel kan geconcludeerd worden dat de poetshulp (goed voor 3,87 miljoen uren) ook nog eens voor een even groot volume zou kunnen aanwezig zijn in de gezinszorg. Uit het onderste deel blijkt dat voor de gerechtigden mantelzorgpremie naast de poetshulp (ongeveer 2 miljoen uren) er nog het drievoudige volume aan hulp wordt aangeboden buiten het reguliere aanbod (raming volume uren commerciële schoonmaakhulp en deze betaald via dienstencheques) (Breda, Pacolet, Hedebouw & Vogels, 2010). De poetshulp betaald via dienstencheques is voor deze genietters van de mantelzorgpremie met 3,3 miljoen uren het belangrijkste pakket van in totaal 7,7 miljoen uren poetshulp en schoonmaakhulp (let wel, in de uren gezinszorg zit ook een aandeel tijd voor

schoonmaakhulp en huishoudelijke hulp). Ook voor deze groep zou overigens ook uit het urenpakket gezinszorg het aandeel schoonmaakhulp kunnen opgesplitst worden. De vraag is in welke mate de dienstencheques, of hun financiële middelen, naar de toekomst toe hier een grotere rol kunnen in spelen.

Tabel 4.2 Relatief belang van de verschillende soorten thuiszorg die huishoudelijke hulp, schoonmaakhulp en oppasdiensten leveren, Vlaanderen

	Programmaticcijfers Uren 2008	Programmaticcijfers voorzien in decreet Uren 2009
Gezinszorg	18 022 705	
Geschat aandeel schoonmaakhulp (20% van totaal gezinszorg)	3 604 541	
Geschat aandeel huishoudelijke hulp met inbegrip van schoonmaakhulp (60% van totaal gezinszorg)	10 813 623	
Poetshulp totaal		3 866 129
Uren vrijwillige oppashulp		807 274
Ter vergelijking zorgtijd voor de zwaar hulpbehoevende personen thuis die mantelzorgpremie krijgen		
Gezinszorg		14 534 259
Poetshulp		1 993 097
Raming commerciële huishoud- en schoonmaakhulp		2 356 359
Raming dienstencheque huishoud- en schoonmaakhulp		3 310 728
Totaal verschillende vormen poetshulp en schoonmaakhulp		7 660 183

Bron: Breda, Pacolet, Hedeboom, Vogels, 2010.

In 2008 werd een totaal van 15,1 miljoen uren aan gezinszorg gepresteerd door de private en openbare diensten (tabel 4.3). Ongeveer 80% van de uren gezinszorg werd besteed bij gebruikers ouder dan 65 jaar. Binnen deze groep van gebruikers wordt 82,7% van de uren gezinszorg geleverd door private diensten. De gemiddelde gebruikersbijdrage per uur gezinszorg ligt bij de private diensten bijna 20% hoger dan bij de openbare diensten (4,45 euro t.o.v. 3,71 euro). Meer specifiek voor de gebruikers ouder dan 65 jaar bedraagt dit verschil in gemiddelde gebruikersbijdrage 15% (4,36 euro t.o.v. 3,79 euro).

Pacolet, Merckx en Peetermans (2008, p. 90) berekenden dat gemiddeld 1 300 uren gezinszorg (totaal aantal uren zonder opsplitsing naar leeftijd) per 100 65-plussers worden verstrekt in het Vlaams Gewest en gemiddeld 950 uren in het Waals Gewest. Specifiek voor 2002 werd in Vlaanderen gemiddeld 1 300 uren gezinszorg per 100 65-plussers uitgevoerd en 816 uren poetshulp (Ibid., p. 92). Ondertussen is hier ook het gebruik van de dienstencheque bijgekomen. Op basis van tabel 4.3 bekomen we 1 105 uren gezinszorg per 100 65-plussers in het Vlaams Gewest (12,2 miljoen uren gezinszorg bij gebruikers ouder dan 65 jaar gedeeld door het aantal 65 jarigen en ouder in Vlaanderen, met name 1,1 miljoen personen).



Tabel 4.3 Aantal uren gezinszorg en gemiddelde gebruikersbijdrage, 2008

Aantal uren gezinszorg			
	Private diensten	Openbare diensten	Totaal alle diensten
Aantal uren gezinszorg bij gebruikers jonger dan 65 jaar	2 486 945,29	475 497,53	2 962 442,82
Aantal uren gezinszorg bij gebruikers ouder dan 65 jaar	10 052 023,14	2 106 015,08	12 158 038,22
Totale aantal uren gezinszorg	12 538 968,43	2 581 512,61	15 120 481,04
Gemiddelde gebruikersbijdrage (in euro)			
	Private diensten	Openbare diensten	Totaal alle diensten
Bedrag gebruikersbijdragen van gebruikers jonger dan 65 jaar	4,83	3,34	4,59
Bedrag gebruikersbijdragen van gebruikers ouder dan 65 jaar	4,36	3,79	4,26
Gemiddelde gebruikersbijdrage per uur gezinszorg	4,45	3,71	4,32

Bron: Website Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid - Team Gegevensverwerking en Resultaatsopvolging

Tabel 4.4 gaat dieper in op de verdeling van het aantal gepresteerde uren gezinszorg in 2008. Er is immers voor de 6 belangrijkste private diensten voor gezinszorg (in termen van aantal totaal gepresteerde uren) hun aandeel berekend in het totale aantal uren gezinszorg gericht op gezinnen, gericht op bejaarden en de som van beide. Van de 83,95% gepresteerde uren gezinszorg voor de gezinnen door de private diensten, is het in hoofdzaak Familiehulp die hierin een groot aandeel heeft. 32,74% van de gepresteerde uren gezinszorg voor de gezinnen werd immers door deze dienst uitgevoerd. Door alle private diensten worden de meeste uren gezinszorg gepresteerd voor ouderen (gemiddeld 80,17% van het totale aantal gepresteerde uren). Toch verschillen de verhoudingen tussen de private diensten gezinszorg in grote mate. De gepresteerde uren gezinszorg door Solidariteit voor het Gezin zijn voor 86,71% geleverd aan ouderen terwijl dit voor de Landelijke Thuiszorg 'slechts' 75,44% van de gepresteerde uren bedroeg. Ook voor de gepresteerde uren gezinszorg aan ouderen is het aandeel van Familiehulp het grootst (37,09%). Het is dan ook weinig verwonderlijk dat deze dienst 36,23% van het totale aantal gepresteerde uren gezinszorg in 2008 op zich heeft genomen. De VZW Thuishulp was in 2008 goed voor bijna 10% van het aantal gepresteerde uren gezinszorg.

Tabel 4.4 Aantal gepresteerde uren gezinszorg, specifieke verdeling, 2008

	Gepresteerde uren gezinnen 2008	% aantal in gepresteerde uren gezinnen	% aandeel in totaal gepresteerde uren per dienst	Gepresteerde uren ouderen 2008	% aantal in gepresteerde uren ouderen	% aandeel in totaal gepresteerde uren per dienst	Totaal gepresteerde uren 2008	% aantal in totaal gepresteerde uren
Dienst voor gezinszorg								
<b>Private diensten voor gezinszorg*</b>								
Familiehulp	969 892,00	32,74%	17,70%	4 508 975,5	37,09%	82,30%	5 478 867,5	36,23%
Thuishulp	356 664,70	12,04%	23,83%	1 139 741,94	9,37%	76,17%	1 496 406,64	9,90%
Solidariteit voor het Gezin	161 912,21	5,47%	13,29%	1 056 623,17	8,69%	86,71%	1 218 535,38	8,06%
Familiezorg West-Vlaanderen	266 795,75	9,01%	22,04%	943 562,25	7,76%	77,96%	1 210 358	8,00%
Landelijke Thuiszorg	260 822,63	8,80%	24,56%	801 039,59	6,59%	75,44%	1 061 862,22	7,02%
Familiezorg Oost-Vlaanderen	178 981,75	6,04%	19,15%	755 420	6,21%	80,85%	934 401,75	6,18%
Subtotaal	2 486 945,29	83,95%	19,83%	10 052 023,14	82,68%	80,17%	12 538 968,43	82,93%
<b>Openbare diensten voor gezinszorg</b>								
Subtotaal	475 497,53	16,05%	18,42%	2 106 015,08	17,32%	81,58%	2 581 512,61	17,07%
Algemeen totaal	2 962 442,82	100,00%	19,59%	12 158 038,22	100,00%	80,41%	15 120 481,04	100,00%

\* Enkel de 6 belangrijkste private diensten voor gezinszorg in termen van totaal gepresteerde uren zijn opgelijst.

Bron: Website Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid - Team Gegevensverwerking en Resultaatsopvolging

## 1.2 Impact van de regelgeving op de organisatie van de dienstverlening

De huidige wettelijke basis voor thuiszorg, maar ook voor residentiële ouderenzorg, wordt gevormd door het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009. Eén van de belangrijke uitvoeringsbesluiten hierbij is het Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009. In de bijlages van dit uitvoeringsbesluit worden immers per voorziening de specifieke erkenningsvoorwaarden gedefinieerd. De taakomschrijving van de diensten en de beroepen welke deze handelingen mogen uitvoeren vormen een belangrijke indicator voor hoe zij zich kunnen organiseren. Sommige toegelaten activiteiten worden door meerdere thuiszorgvoorzieningen aangeboden (bijvoorbeeld schoonmaakhulp binnen de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg versus een dienst voor logistieke hulp) of ervaren de concurrentie van hulp via dienstencheques.

### 1.2.1 Gedefinieerde diensten binnen de thuiszorg

In het Woonzorgdecreet wordt **gezinszorg** gedefinieerd als "het zorgaanbod dat bestaat uit persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en schoonmaakhulp, alsook de daarmee verband houdende algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding".<sup>61</sup> **Aanvullende thuiszorg** wordt dan weer omschreven als "de zorg die bestaat in het aanbieden van schoonmaakhulp, oppashulp<sup>62</sup>, of karweihulp".<sup>63</sup>

Een **dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg** is "een voorziening die als opdracht heeft, aan gebruikers met een verminderd zelfzorgvermogen:

- persoonsverzorging en huishoudelijke hulp aan te bieden;
- aanvullende thuiszorg aan te bieden, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband".<sup>64</sup>

Een erkende dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg kan ook, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband, karweihulp en oppashulp aanbieden.<sup>65</sup>

Volgende activiteiten moet een erkende dienst voor gezinszorg een aanvullende thuiszorg tenminste als zorgverlening aanbieden:<sup>66</sup>

- persoonsverzorging;
- huishoudelijke hulp;

---

<sup>61</sup> Art. 2, 15°, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>62</sup> Oppashulp wordt gedefinieerd als "de hulp en bijstand, tijdens de dag of tijdens de nacht, die erin bestaat de gebruiker gezelschap te houden en toezicht op hem te houden bij afwezigheid van mantelzorg of ter ondersteuning van de mantelzorg" (Art. 1, 1°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage III Diensten voor oppashulp).

<sup>63</sup> Art. 2, 16°, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>64</sup> Art. 5, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>65</sup> Art. 7, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>66</sup> Art. 6, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

- algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding, die verband houden met de activiteiten, vermeld in voorgaande punten;
- schoonmaakhulp, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband.

*Persoonsverzorging* omvat:<sup>67</sup>

- "de dagelijkse lichaamszorg en comfortzorg: hygiënische zorg uitvoeren: dagelijks toilet, wekelijks toilet, intiem toilet, bad, haarverzorging, voet- en nagelverzorging, mondhygiëne en reinigen van tanden of een kunstgebit, zorg voor een hoorapparaat, contactlenzen of een bril, scheren, opmaak en make-up, en babybadje en navelverzorging; helpen bij het bewegen en verplaatsen, zowel binnenshuis als buitenshuis; zorgen voor rust en slaap: ziekenbed installeren en opmaken, zorgvrager installeren in zijn bed of zetel, zorgen voor een goede houding; helpen bij het omkleden, inclusief het kiezen van de gepaste kledij; helpen bij het eten en drinken; helpen bij de toiletgang: de zorgvrager begeleiden van en naar het toilet, het urinaal en de bedpan gebruiken, helpen bij incontinentie; bijstand verlenen bij het nemen van geneesmiddelen die vrij zijn van voorschrift van een arts; de fysieke veiligheid van de gebruiker ondersteunen; comfortzorg verlenen: maatregelen, handelingen en technieken die het verzorgen van zwaar zorgbehoevende personen comfortabeler laten verlopen, met minder pijn en ongemak;
- de specifieke zorg voor zorgbehoevende personen: ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging; een verband of steunkousen aanbrengen (met uitzondering van compressie door middel van windels); een prothese aanbrengen; een stomazakje verversen bij een genezen stoma; ondersteuning bieden bij een warmte- of koudebehandeling; ondersteuning bieden bij het gebruik van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmateriaal (met inbegrip van het vaststellen van de behoefte aan hulpmiddelen);
- de uitvoering van zorgafspraken: observeren en rapporteren volgens afspraak over temperatuur, pols en bloeddruk, mictie en stoelgang, symptomen bij disfuncties en nevenwerkingen bij behandelingen; bijstand verlenen bij het nemen van geneesmiddelen op voorschrift van een arts, toezien op de inname van geneesmiddelen, therapietrouw bevorderen en de stiptheid daarbij ondersteunen, bijstand verlenen bij het verzorgen van huidirritaties;
- de toepassing van eerste hulp bij ongevallen zoals van elke burger verwacht mag worden, ongeacht de ernst van de situatie;
- de zorg voor een goed functionerend lichaam: aanreiken van tips voor een gezonde levenswijze en een goede lichaamszorg: gezonde en aangepaste voeding, valpreventie en zorg voor voldoende slaap; ondersteuning bieden bij borstvoeding; besmettingen voorkomen: beschermingsmaatregelen tegen infectie toepassen, zowel bij zichzelf als bij de zorgvrager, en materialen reinigen en ontsmetten; immobiliteitsproblemen vermijden: drukletsels helpen voorkomen, verstijving en misgroeiingen helpen voorkomen, en ademhaling en bloedcirculatie helpen bevorderen; afspraken over de veiligheid van en het

---

<sup>67</sup> Art 2, 1°, Besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2009 tot uitvoering van het decreet van 18 juli 2008 betreffende de zorg- en bijstandsverlening in de thuiszorg.

toezicht op zorgvragers (onder meer rusteloze en stervende personen) opvolgen en naleven”.

*Huishoudelijke hulp* wordt verder omschreven als de hulp- en dienstverlening die bestaat uit de volgende activiteiten:

- “de organisatie van het huishouden;
- de zorg voor de maaltijden : maaltijden bereiden, inclusief dieetmaaltijden en babyvoeding, alsook inmaken en bewaren van voedingswaren voor gezinsverbruik en opdienen, afruimen en afwassen;
- de zorg voor kleding en linnen : wassen, strijken en verstellen;
- de zorg voor woon- en leefklimaat : leefruimten hygiënisch onderhouden, bedden opmaken en verschoneren, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren;
- het doen van boodschappen;
- de zorg voor veiligheid en hygiëne in de woning”.<sup>68</sup>

*Psychosociale en pedagogische* ondersteuning omvat volgende activiteiten:<sup>69</sup>

- “het geven van aandacht en aanwezigheid verzekeren;
- het opmerken en begrijpen van psychosociale en emotionele problemen en het bieden van ondersteuning bij de verwerking ervan;
- de ondersteuning bij: sociale contacten, ontspanning, administratie en gezinsbudget, mobiliteitsproblemen, revalidatie en therapietrouw;
- de bijzondere zorg en ondersteuning voor specifieke doelgroepen, zoals: kansarmen, psychisch zieken, jonge gezinnen voor en na de geboorte van een kind; personen met dementie, terminale zieken;
- de (ped)agogische zorg voor kinderen, zoals: zorgen voor een baby, ondersteuning bieden bij de opvoeding, kinderen begeleiden bij spel en huiswerk, toezicht houden op kinderen;
- het primair en secundair preventief handelen: ondersteunen van sociale vaardigheden, ondersteunen van de draagkracht van zorgvragers en mantelzorgers, problemen opvangen en signaleren en de zelfzorg stimuleren, opvangen en signaleren van crisissituaties en de zorgvrager en zijn omgeving bijstaan in moeilijke momenten, voorkomen en signaleren van misbehandeling of verwaarlozing, signaleren van suïcidaal gedrag”.

Tenslotte wordt in het Woonzorgdecreet *schoonmaakhulp* verder omschreven. Het gaat hier om “het aanbieden van activiteiten die tot doel hebben de woning van de gebruiker te reinigen en er de hygiëne te bevorderen”.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> Art. 1, 1°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>69</sup> Art 2, 2°, Besluit van de Vlaamse Regering van 27 maart 2009 tot uitvoering van het decreet van 18 juli 2008 betreffende de zorg- en bijstandsverlening in de thuiszorg.

Het valt onmiddellijk op dat bepaalde taken die onder gezinszorg en aanvullende thuiszorg vallen eveneens toegelaten zijn binnen het dienstenchequestelsel, met name activiteiten binnen huishoudelijke hulp en schoonmaakhulp. Zo zijn het bereiden van maaltijden, wassen en strijken, het doen van boodschappen zowel activiteiten binnen huishoudelijke hulp als toegelaten dienstenchequeactiviteiten. Toch kan men hulp via dienstencheques en gezinszorg onmogelijk met elkaar vergelijken gezien het ruime pakket aan activiteiten die door een dienst gezinszorg als zorgverlening moet worden aangeboden. Persoonsverzorging en psychosociale en pedagogische ondersteuning zijn immers activiteiten die niet in het takenpakket van dienstenchequeondernemingen zitten. De benodigde kwalificaties gaan dan ook veel verder. Wettelijk is ook bepaald dat de dienst gezinszorg activiteiten van schoonmaakhulp laat verrichten door logistiek personeel of doelgroepwerknemers.<sup>71</sup> “Er kan alleen verzorgend personeel worden ingezet voor zover de taken die het verzorgend personeel bij de gebruiker verricht, overwegend blijven bestaan uit persoonsverzorging en huishoudelijke hulp, tenzij het doel van de zorg of de aard van de zorgsituatie de competentie van een verzorgende vereisen”. Maar tegelijk moet herhaald worden, in huishoudelijke hulp zitten juist taken die ook het dienstenchequepersoneel mag verrichten.

Een *dienst voor logistieke hulp* is “een voorziening die als opdracht heeft aan gebruikers met een verminderd zelfzorgvermogen schoonmaakhulp aan te bieden”.<sup>72</sup> Aangezien deze dienst zich focust op het aanbieden van schoonmaakhulp, vormt het dienstenchequestelsel waarin het schoonmaken de belangrijkste activiteit uitmaakt een reëel alternatief. Merk tevens op dat een erkende dienst voor logistieke hulp eveneens, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband, karweihulp kan aanbieden.<sup>73</sup>

Naast diensten voor gezinszorg en de diensten voor logistieke hulp, zijn er nog andere diensten en voorzieningen gedefinieerd als ‘thuiszorgvoorziening’. Het dienstenchequestelsel kan in bepaalde mate ook in hun vaarwater komen.

Art. 12 van het Woonzorgdecreet definieert een *dienst voor thuisverpleging* als “een organisatie van verpleegkundigen die gecoördineerd wordt door één of meer verpleegkundigen, waarvan de werking is vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst en waarvan de verpleegkundigen als werknemer of als zelfstandige verpleegkundige activiteiten in het natuurlijke thuismilieu van de gebruiker uitoefenen”. Geen enkele activiteit die door een dienst voor thuisverpleging wordt aangeboden valt ook binnen het stelsel van de dienstencheques.

Een *lokaal dienstencentrum* is “een voorziening die als opdracht heeft aan de gebruikers :

- activiteiten van algemene informatieve, vormende en recreatieve aard aan te bieden om de zelfredzaamheid en het sociale netwerk van de gebruikers te

---

<sup>70</sup> Art. 2, 17°, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>71</sup> Art. 4, 4°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>72</sup> Art. 8, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>73</sup> Art. 9, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

versterken, in overleg met lokale verenigingen en organisaties die gelijksoortige activiteiten aanbieden;

- hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven aan te bieden”.<sup>74</sup>

Het lokaal dienstencentrum moet ten minste, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband, volgende activiteiten verrichten:<sup>75</sup>

- “activiteiten van algemeen informatieve, vormende en recreatieve aard organiseren;
- hygiënische zorg aanbieden;
- warme maaltijden aanbieden;
- hulp bieden bij het boodschappen doen;
- buurthulp aanbieden;
- initiatieven nemen of ondersteunen die de mobiliteit van de gebruikers tot stand brengen of verhogen”.

Ook voor een lokaal dienstencentrum constateren we dat bepaalde activiteiten die men aanbiedt, ook min of meer worden aangeboden via dienstencheques. Het gaat hier om het aanbieden van warme maaltijden en hulp bij het boodschappen doen.

Andere thuiszorgvoorzieningen zoals een dienst voor oppashulp, een dienst maatschappelijk werk van het ziekenfonds, een regionaal dienstencentrum, een dienst voor gastopvang of een centrum voor herstelverblijf bieden geen activiteiten aan die eveneens te koop zijn met dienstencheques. Zij kunnen wel voorkomen als lokale diensteneconomie.

### 1.2.2 Gedefinieerde beroepen binnen de thuiszorg

*Logistiek personeel* zijn “personen, tewerkgesteld in een dienst voor logistieke hulp, die schoonmaakhulp of karweihulp aanbieden”.<sup>76</sup>

De kwalificatievereisten om als logistieke hulp aangesteld te kunnen worden waren oorspronkelijk vastgelegd in een Besluit van de Vlaamse regering van 10 juli 2001.<sup>77</sup> Hierbij werd bepaald dat het logistiek personeelslid bij de indiensttreding *maximaal* over een diploma van het secundair onderwijs diende te beschikken. Personen zonder enig diploma of getuigschrift kwamen dus ook in aanmerking. Het “Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en

---

<sup>74</sup> Art. 16, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>75</sup> Art. 17, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>76</sup> Art. 1, 1°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>77</sup> Art. 3, 1°, Besluit van de Vlaamse regering van 10 juli 2001 tot regeling van de subsidiëring van de diensten voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg.

verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp” neemt deze bepaling in grote mate over door te stellen dat “alle kwalificaties van ongeschoold tot en met een diploma, een studiegeschrift of een certificaat van het secundair onderwijs, inclusief het secundair-na-secundair, of van het secundair volwassenonderwijs kunnen worden aanvaard voor de logistieke personeelsleden en de doelgroepmedewerkers”<sup>78</sup>.

We vinden geen wettelijk bepaalde kwalificatievereisten terug om tewerkgesteld te kunnen worden in het dienstenchequestelsel. Cijfers tonen evenwel aan dat in 2009 ongeveer 98% van de dienstenchequewerknemers maximaal over een diploma van het secundair onderwijs beschikte (IDEA Consult, 2010, p. 25).<sup>79</sup> Het is dus perfect mogelijk dat het dienstenchequepersoneel over hogere kwalificaties beschikt dan het personeel in de diensten voor logistieke hulp.

Familiehulp zegt dat het binnen dezelfde groep zowel voor de logistieke hulp als voor de PIT-dienst (hulp via dienstencheques) rekruteert. Wanneer gekeken wordt naar de openstaande vacatures van de VZW Familiehulp dan stellen we een aantal verschilpunten in jobomschrijving vast tussen huishoudhulp voor logistieke hulp en een dienstenchequewerknemer.<sup>80</sup> In de vacatures bij Solidariteit voor het Gezin staat geen verschil in jobomschrijving vermeld. Het verschil tussen het onderhoud bij zorgbehoevende ouderen, wat uitgevoerd zal worden door de logistieke poetshulp, en het onderhoud bij jongere mensen en mensen van middelbare leeftijd, wat zal uitgevoerd worden door poetshulp betaald met dienstencheques, wordt aangegeven.

Het *verzorgend personeel* “zijn de personeelsleden van een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg die in het natuurlijke thuismilieu van de gebruiker persoonsverzorging en huishoudelijke hulp aanbieden, alsook algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding die met deze activiteiten verband houden”.<sup>81</sup>

De *polyvalent verzorgende* is “een personeelslid dat hulp- en dienstverlening verstrekt op vlak van persoonsverzorging, huishoudelijke hulpverlening, psychologische ondersteuning of algemene pedagogische ondersteuning in het natuurlijke thuismilieu van de gebruiker of binnen een residentiële instelling”.<sup>82</sup>

---

<sup>78</sup> Art. 1, 1°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>79</sup> 61,9% had maximum een diploma van lager secundair onderwijs, 35,9% van hoger secundair onderwijs en 2,2% van universitair en niet-universitair hoger onderwijs (IDEA Consult, 2010, p. 25).

<sup>80</sup> Vooreerst maakt men een verschil tussen huishoudhulp voor zorgverlening en huishoudhulp voor dienstverlening. Naast het verlenen van hulp aan huis (vermeld voor beide), dient de huishoudhulp voor zorgverlening ook “de nodige ondersteuning” te bieden. Ook wordt van de huishoudhulp voor zorgverlening verwacht dat hij/zij “makkelijk contacten legt en openstaat voor de zorgen van anderen” (niet vermeld bij dienstenchequewerknemer).

<sup>81</sup> Art. 1, 7°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>82</sup> Art. 1, 1°, Besluit van de Vlaamse Regering van 10 oktober 2008 tot regeling van de opleiding tot polyvalent verzorgende en de bijkomende opleidingsmodule tot zorgkundige.



Onder *zorgkundige* wordt verstaan "de persoon die specifiek is opgeleid om de verpleegkundige onder zijn/haar toezicht bij te staan inzake zorgverstrekking, gezondheidsopvoeding en logistiek in het kader van de door de verpleegkundige gecoördineerde activiteiten binnen een gestructureerde équipe".<sup>83</sup> De activiteiten die zorgkundigen mogen uitvoeren zijn bepaald in de bijlage van het KB van 12 januari 2006.<sup>84</sup>

*Thuisverpleging* omvat de activiteiten zoals gedefinieerd in artikel 21quinquies van het koninklijk besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen, die worden verricht in het natuurlijke thuismilieu van de gebruiker.<sup>85</sup>

### **1.2.3 Subsidiëring, gebruikersbijdrage, sociaal onderzoek en dienstverlening: verschil met het dienstenchequestelsel**

#### *1.2.3.1 Subsidiëring*

De gemeenschappen financieren de gezinszorg, de logistieke hulp, en een aantal andere voorzieningen (Pacolet, Merckx, Peetermans, 2008, p. 49). "Ook de lokale overheden zijn niet alleen organisator van zorg maar financieren soms ook de voorzieningen. De omvang daarvan is moeilijk in te schatten omdat geen gecentraliseerde functionele begroting van de lokale overheden bestaat" (Ibid., p. 49).

De Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin bepaalt jaarlijks per erkende dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg het maximum aantal subsidiabele uren.<sup>86</sup> De subsidie bestaat uit:<sup>87</sup>

- een forfaitair bedrag van 23,8295 euro per gepresteerd uur en per uur bijscholing, als subsidiëring van het verzorgend personeel en van het bevorderen van de deskundigheid van het verzorgend personeel;
- een forfaitair bedrag van 34 785 euro per jaar en per 130 geholpen gebruikers, als subsidiëring van het begeleidend personeel;
- een forfaitair bedrag van 19 024 euro per jaar en per 75 VTE verzorgend personeel, als subsidiëring van het leidinggevend personeel;

---

<sup>83</sup> Art. 21sexiesdecies, KB nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen.

<sup>84</sup> KB van 12 januari 2006 tot vaststelling van de verpleegkundige activiteiten die de zorgkundigen mogen uitvoeren en de voorwaarden waaronder de zorgkundigen deze handelingen mogen stellen.

<sup>85</sup> Art. 1, 5°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage IV Diensten voor thuisverpleging.

<sup>86</sup> Art. 8, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>87</sup> Art. 10, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

- een forfaitair bedrag van 26 441 euro per jaar en per 200 geholpen gebruikers als subsidiëring van de administratie- en coördinatiekosten.

Daarnaast zullen een aantal maatregelen (bijvoorbeeld rond werkdruk-vermindering, rond vervoer) de subsidies verder doen toenemen. Ook kunnen er subsidies worden toegekend aan de erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg voor de activiteiten schoonmaakhulp, oppashulp en karweihulp.<sup>88</sup>

Het aantal gesubsidieerde uren voor logistieke hulp wordt jaarlijks door de Vlaamse Regering bepaald.<sup>89</sup> Door de Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt vervolgens het aantal gesubsidieerde uren per dienst bepaald. De minister bepaalt ook de diensten die in aanmerking komen voor een subsidiëring en het aantal VTE's logistiek personeel per dienst.<sup>90</sup> Art. 6,§2 van het Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp formuleert de formule op basis waarvan de jaarsubsidie bepaald wordt. Daarnaast maken de erkende diensten voor logistieke hulp bij de tewerkstelling van GESCO-personeel en doelgroepwerknemers aanspraak op een toeslag op deze enveloppe.<sup>91</sup>

Om volledig aanspraak te kunnen maken op deze subsidiëring, dient de erkende dienst voor logistieke hulp evenwel een aantal zaken te kunnen aantonen:<sup>92</sup>

- hij op jaarbasis per VTE logistiek personeel minstens 95% van het gemiddelde van 1 450 gefactureerde uren realiseert;
- hij op jaarbasis per VTE aan doelgroepwerknemers minstens 95% van het gemiddelde van 1 330 gefactureerde uren realiseert;
- hij, met betrekking tot de norm begeleidend personeel van 1 VTE op 17,5 VTE logistiek personeel en de norm leidinggevend personeel van 1 VTE op 100 VTE logistiek personeel, aantoont dat hij minstens 90% van de som van het aantal VTE op jaarbasis dat resulteert uit de toepassing van beide normen, effectief heeft tewerkgesteld.

---

<sup>88</sup> Art. 24, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>89</sup> Art. 4, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>90</sup> Zie het Ministerieel besluit van 2 maart 2010 tot bepaling van de diensten voor logistieke hulp die in aanmerking komen voor subsidiëring en tot bepaling van het aantal VTE per functiecategorie en per dienst voor het jaar 2010.

<sup>91</sup> Art. 7 en 8, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>92</sup> Art. 12, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

Momenteel neemt de overheid ongeveer 75% van de prijs die de werkgever per dienstencheque ontvangt, met name 21,1 euro, op zich via het toekennen van een consumptiesubsidie van 13,6 euro en een fiscale aftrek van 2,25. Het gaat om een bedrag dat uit de federale begroting komt. Door de structurele en doelgroepmaatregelen stijgt deze federale bijdrage nog meer.

De financieringsverantwoordelijkheid bij thuiszorgdiensten ligt m.a.w. op een ander niveau dan bij hulp via dienstencheques. De methode van berekening van de subsidie verschilt ook naargelang het gaat om gezinszorg en aanvullende thuiszorg, logistieke hulp of om hulp via dienstencheques.

### 1.2.3.2 Gebruikersbijdrage

In art. 70 van het Woonzorgdecreet wordt gesteld dat "de persoonlijke bijdrage die de erkende thuiszorgvoorzieningen aan de gebruiker aanreken, gerelateerd is aan de financiële draagkracht van de gebruiker". Bij de bepaling hiervan moet ten minste rekening gehouden worden met het inkomen en de gezinssamenstelling.

Bij de bepaling van de gebruikersbijdrage diende de dienst voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg door het Besluit van de Vlaamse Regering van 10 juli 2001 rekening te houden met "de middelen, de lasten en de zorgbehoefendheid en de draagkracht van de gebruiker en zijn mantelzorgers".<sup>93</sup> De gemiddelde bijdrage per gepresteerd uur was bepaald op een minimum bedrag van 3,23 euro. In het Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp vinden we geen minimum bedrag meer terug. Er is enkel opgenomen dat "*minstens* rekening wordt gehouden met het inkomen en de gezinssamenstelling".

Bij de berekening van de gebruikersbijdrage voor gezinszorg, wordt naast het inkomen en de gezinssamenstelling, rekening gehouden met de *zorgintensiteit*.<sup>94</sup>

Voor hulp via dienstencheques is een forfaitair bedrag voor de gebruiker bepaald, namelijk 7,5 euro. Na fiscale aftrek (30%) wordt dit bedrag gereduceerd tot 5,25 euro.

Dat bij de bepaling van de gebruikersbijdrage door thuiszorgvoorzieningen rekening moet worden gehouden met de financiële draagkracht van de gebruiker, en dit niet het geval is bij hulp via dienstencheques, doet het risico ontstaan dat budgettaire afwegingen zullen gaan spelen bij de gebruiker om voor het één of het ander te kiezen.

Er zal ook een maximumfactuur in de thuiszorg worden ingesteld.<sup>95</sup> Er zal een grens gesteld worden aan de persoonlijke bijdragen van de gebruiker. De hoogte van deze grens zal afhangen van de financiële draagkracht van de gebruiker. Vraag die men

---

<sup>93</sup> Art. 2, 4°, Besluit van de Vlaamse regering tot regeling van de subsidiëring van de diensten voor logistieke hulp en aanvullende thuiszorg.

<sup>94</sup> Art. 4, 9°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

<sup>95</sup> Art. 71, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

zich kan stellen is of hulp via dienstencheques ook zal opgenomen worden in de maximumfactuur voor de thuiszorg.

We pleitten in het verleden reeds om de eigen bijdrage aan de dienstencheque afhankelijk te maken van het inkomen (Pacolet, De Wispelaere, Cabus, 2010). We hebben het de 'Mattheüs-toets' voor de dienstencheque genoemd. Door dit in te voeren zou het verschil in berekening met logistiek hulp al grotendeels teniet worden gedaan.

Ook naar aanbieder kunnen wij verschillen in kostprijs en prijs inbeelden. Federgon<sup>96</sup> is voorstander van een verdere liberalisering van de prijs. Nu reeds worden naast de vaste prijs die de gebruiker moet betalen supplementen gevraagd of verlagingen gegeven. Een vrije prijsvorming zou volgens hen verantwoord zijn aangezien de rendabiliteit van bepaalde aanbieders in het gedrang komt. Het gaat er ook voor zorgen dat de kwaliteit gegarandeerd blijft. Een referentiepunt volgens de sector is prijs van het zwartwerk (kan verschillend zijn naar regio) omdat anders zich een mogelijke beweging voordoet van de reguliere terug naar de irreguliere economie.

Voor Familiehulp<sup>97</sup> lijkt het opportuun om bij de federale ondersteuning (op dit moment 13,30 euro) ook een gemeenschapsondersteuning te geven aan de dienstenchequeondernemingen. Men zou dit kunnen doen voor het garanderen van de kwaliteit bij de zorgverlening.

### 1.2.3.3 Sociaal onderzoek

Ook de voorwaarden om gezinszorg of logistieke hulp te kunnen krijgen, zijn een stuk strenger dan hulp via dienstencheques. Deze voorwaarden zijn:<sup>98</sup>

- op verzoek van de gebruiker of zijn vertegenwoordiger;
- als uit sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving, hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden, onvoldoende is;
- de dienst verleent prioriteit op basis van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg, en de beperkingen op het vlak van de beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg;
- wordt enkel aangeboden in het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker, naar gelang van de noden die worden beoordeeld op basis van het sociaal onderzoek.

Eén van de grote verschilpunten met hulp via dienstencheques is dat bij gezinszorg of bij logistieke hulp wordt nagegaan of de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving onvoldoende is. Deze voorwaarde wordt niet gesteld bij dienstencheques

---

<sup>96</sup> Gesprek met de heer Muyldermans, Federgon.

<sup>97</sup> Gesprek met Mevrouw A. Bode, Familiehulp

<sup>98</sup> Art. 4, A, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage I Diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Art. 3, A, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

waarbij geen verplichting bestaat tot het voeren van een sociaal onderzoek. Het voeren van een sociaal onderzoek is een cruciale voorwaarde om gebruik te kunnen maken van deze thuiszorgvoorzieningen. Dit sociaal onderzoek dient jaarlijks door het begeleidend personeel van de dienst in het natuurlijk thuismilieu uitgevoerd te worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de gebruiker zijn 'zelfzorgvermogen' en met de beschikbare mantelzorg en de behoefte aan ondersteuning ervan.<sup>99</sup> De behoeften worden vastgesteld op basis van de BEL-profielschaal.

#### *1.2.3.4 Dienstverlening*

De vraag naar het verschil in dienstverlening doet zich ook voor. Waar verschilt bijvoorbeeld de dienstverlening van logistieke hulp met deze van hulp via dienstencheques? Of is het verschil tussen beide diensten zo miniem dat enkel de te betalen gebruikersbijdrage zal spelen?

In de regelgeving rond logistieke hulp zijn een aantal 'voorwaarden' ingebouwd die een goede dienstverlening dienen te waarborgen. Zo is onder meer bepaald dat er "voldoende overleg en persoonlijk overleg moet zijn tussen de gebruiker en de dienst".<sup>100</sup> Dit dient te gebeuren zowel bij de start, tijdens de dienstverlening, bij evaluaties en bijsturing en bij het eventuele beëindigen van de hulp. Minstens één maal per jaar moet er een bezoek bij de gebruiker worden ingepland. Er wordt ook steeds een verslag van het intakegesprek opgemaakt en tussentijdse evaluaties gehouden. De dienst voor logistieke hulp peilt eveneens "op systematische wijze naar de mate van tevredenheid van het gebruikerssysteem over de aangeboden hulp- en dienstverlening".<sup>101</sup> Ten slotte zijn ook een aantal voorwaarden in de regelgeving opgenomen die een goede werking van de hulp- en dienstverlening moeten waarborgen.<sup>102</sup> Het zijn garanties die een kwaliteitsvolle dienstverlening garanderen. Zo moet de logistieke dienst onder meer zorgen voor de nodige informatieoverdracht naar andere hulpverleners.<sup>103</sup> Deze garanties zijn binnen het dienstenchequestelsel wettelijk niet ingebouwd. Zo stelt Familiehulp dat de begeleiding van personeel binnen de logistieke hulp en het personeel binnen de PIT-dienst anders is.<sup>104</sup>

Familiehulp merkt op dat door de invoering van het dienstenchequestelsel ook de verwachtingen t.o.v. gezinszorg en logistieke hulp gewijzigd zijn. Zo verwacht de

---

<sup>99</sup> Art. 43, Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.

<sup>100</sup> Art. 3, A, 11°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>101</sup> Art. 3, A, 12°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>102</sup> Art. 3, C, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>103</sup> Art. 3, C, 5°, Besluit van de Vlaamse regering van 24 juli 2009 betreffende de Programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers – Bijlage II Diensten voor logistieke hulp.

<sup>104</sup> Gesprek met mevrouw A. Bode, algemeen directeur vzw Familiehulp.

cliënt dat de verzorgende/logistieke hulp een volledig uur aanwezig is. Vroeger gebruikte men soms een gedeelte om de verplaatsing te maken van de ene naar de andere cliënt.

### *1.2.3.5 Vaststellingen en bedenkingen van de sector*

De klant maakt zelf de afweging of hij gebruik maakt van logistieke hulp of van het dienstenchequestelsel. De werkmethode waarbij de bijdrage voor gezinszorg en logistieke hulp ten minste wordt berekend op basis van het belastbaar inkomen en de gezinssamenstelling wordt vergeleken met de kostprijs van een dienstencheque en zorgt ervoor dat veel cliënten naar de dienstverlening met dienstencheques stromen. Zelf hulpbehoevende personen maken deze afweging. Het is een substituut waarbij de klant op basis van de te betalen bijdrage gaat beslissen. Mogelijk probleem is dat de klant verkeerde verwachtingen heeft t.o.v. hulp via dienstencheques. Men verwacht immers dezelfde service als bij logistieke hulp.

Door de invoering van de dienstencheque heeft zich een aftopping van de bijdrage voorgedaan. Enkel diegene die nog een lagere bijdrage dan de prijs voor één dienstencheque moeten betalen kan men behouden. De andere verliest men aan het dienstenchequestelsel. Klanten zijn immers mondiger geworden en gaan zelf bepalen wat de beste keuze is. Hierdoor gaat men nog enkel logistieke hulp bieden voor de minder inkomenskrachtigen. Op termijn kan deze verschuiving van de bijdragecategorieën een probleem worden omdat deze tariefdifferentiatie naar inkomen ook toeliet een solidariteit te organiseren tussen diegenen die meer konden bijdragen, en die minder financiële draagkracht hadden. Dit 'solidariteitsmechanisme' wordt ondermijnd. Het effect zal pas binnen enkele jaren volledig zichtbaar worden wanneer de dienstenchequegebruikers hulpbehoevend worden.

## **1.3 Aanwezigheid in de mantelzorgenquête**

Wij hebben recent een gedetailleerd beeld kunnen krijgen van het gebruik van dienstencheques bij de hulpbehoevende bevolking in Vlaanderen. Het HIVA heeft met name recent een studie verricht ter voorbereiding van de invoering van het systeem van de maximumfactuur in de zorg (Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010). Daarbij werd een grootschalige enquêteering in Vlaanderen georganiseerd. In deze enquête hebben wij voor het eerst de omvang van het gebruik van de dienstencheque naast de commerciële diensten of private poetsvrouwen in beeld kunnen brengen. De scheidingslijn blijkt erg dun te zijn (zie tabel 4.5), temeer daar de diensten gezinszorg en de reguliere poetshulp ook diensten hebben uitgebouwd gefinancierd via de dienstencheque. Het is ook niet altijd duidelijk of deze diensten toegewezen of gevraagd worden uit hulpbehoevendheid, waardoor de dienstencheques al dan niet expliciet gewild, werkelijk een alternatief vormen voor de poetshulp en zelfs gezinszorg. Dit mag ons ook niet verwonderen. Ook in een vroegere analyse van de gezondheidsenquête viel het ons op dat commerciële of private huishoudelijke hulp voor de hogere inkomensgroepen een alternatief bleek te zijn voor de reguliere gezinszorg en poetsdienst. Dit beeld hebben wij enkel in de gezondheidsenquête van 1997 kunnen vaststellen, omdat in de volgende enquêtes dit detail niet meer werd

opgevraagd (Pacolet, Merckx, Peetermans, 2008). Nu wordt dergelijke private hulp massaal mogelijk via de dienstencheques.

De steekproeftrekking voor de studie van de maximumfactuur in de zorg heeft zich beperkt tot de ernstig zorgbehoevende personen in de thuiszorg, m.n. deze die een tenlasteneming ontvangen volgens de huidige modaliteiten van de Vlaamse Zorgverzekering. Vraag was of de financiële draagkracht ontoereikend kan zijn om de niet-medische zorg toegankelijk te houden en wat daaraan zou kunnen verholpen worden. De studie heeft bijgevolg een representatieve steekproef genomen van de personen die gerechtigd zijn op de tegemoetkoming mantel- en thuiszorg van de Vlaamse Zorgverzekering. Deze groep wordt verderop afgekort tot ZVZ.

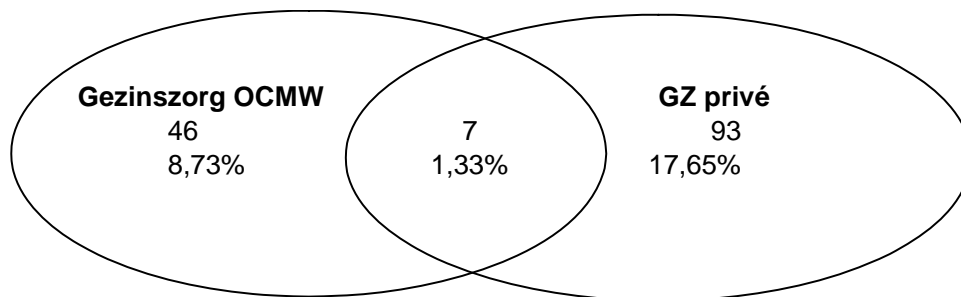
Daarnaast werd een kleine tweede groep samengesteld van ernstig zorgbehoevende personen die weliswaar geen tegemoetkoming ontvangen van de Vlaamse Zorgverzekering, maar die wel beschouwd kunnen worden als ernstig zorgbehoevende personen in de thuiszorg met hoge zorgkosten. Het gaat om personen die vanuit de verplichte ziekteverzekering recht hebben op het zorgforfait voor chronisch zieken. Ernstige zorgbehoevendheid en hoge medische kosten vormen de voorwaarden om dit zorgforfait te mogen ontvangen. Deze groep 'Zorgforfait' wordt verderop afgekort tot ZFF.

In totaal werden 4 064 personen aangeschreven, waarvan 2 649 op basis van een steekproef getrokken op de Zorgkas (hierna omschreven als ZVZ) en 1 415 getrokken op de populatie van gerechtigden van het forfait chronisch zieken (hierna afgekort als ZFF). Een goede 29% reageerde hierop maar uiteindelijk gaven slechts 799 personen hun instemming om mee te werken, waarbij wij zelf in de groep ZFF al diegenen uitsloten die ook de zorgverzekeringspremie kregen aangezien wij een zuivere antwoordgroep wensten te bekomen die enkel een zorgforfait kreeg. Finaal zijn er 646 dossiers binnengekomen met een volledig ingevuld enquêteformulier, waarvan 640 volledig bruikbaar. De steekproef ZVZ had uiteindelijk een omvang van 527 respondenten (objectief was 550), de steekproef ZFF 113 (119 respondenten verminderd met 6 onbruikbare dossiers). Van de 119 geselecteerde ZFF-respondenten die wel een zorgforfait kregen en geen zorgverzekering, waren met name 6 personen gerechtigd op een PAB (persoonlijke-assistentiebudget). Omwille van de vergelijkbaarheid met de steekproef ZVZ werden deze niet meegenomen in verdere analyses. Voor niet alle 640 respondenten was alle informatie beschikbaar.

Wij beschrijven hieronder met behulp van Venn-diagrammen het voorkomen van de verschillende soorten private poetshulp in vergelijking met de reguliere poetshulp (verstrekt in het kader van de aanvullende thuishulp) en gezinszorg. Wij geven de cijfers voor zowel de steekproef ZVZ als de steekproef ZFF. In de gehanteerde Venn-diagrammen geven wij telkens het aantal respondenten dat aangeeft een bepaalde dienst te gebruiken met daaronder het percentage van het totaal. De overlap tussen de verschillende velden is het aantal en het percentage van de totale steekproef waar meerdere diensten aan huis komen.

### 1.3.1 Doelgroep genietters van de thuiszorgpremie in de Vlaamse Zorgverzekering (Groep ZVZ (N=527))

Wij beschrijven vooreerst de situatie voor de totale steekproef van de gerechtigden van de mantelzorgpremie, een populatie van in totaal 117 000 personen in Vlaanderen. Wij beginnen met de gebruikers van gezinszorg. In onderstaande figuur 4.1 zien wij dat in totaal bij 28% van de respondenten een dienst gezinszorg aan huis komt. Voor tweederde van de situaties is dit een private dienst, en éénderde is een dienst van het OCMW. Overlap komt maar in een beperkt aantal keren voor, en zou er op kunnen wijzen dat men andere hulp van de ene en de andere dienst krijgt.

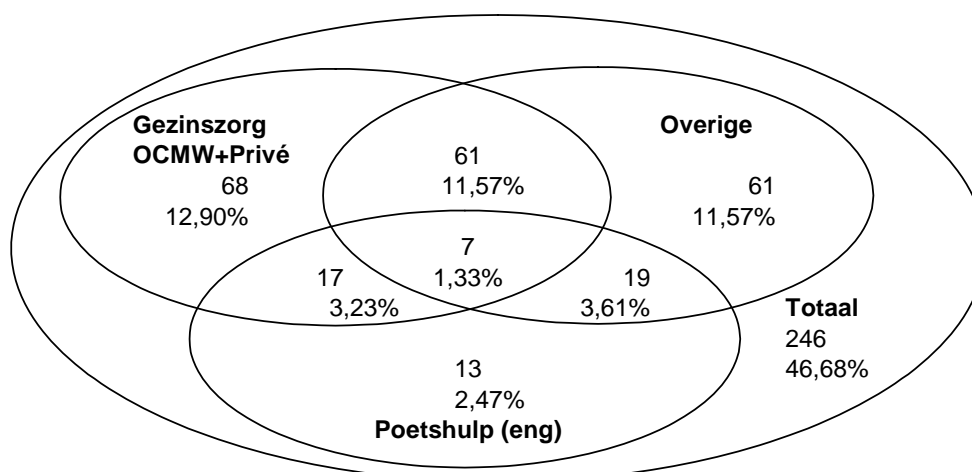


Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.1 Gebruik van gezinszorg verstrekt door openbare of private diensten, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZVZ

In figuur 4.2 tonen wij verder aan hoe dat deze gezinszorg (van OCMW of privé) gecombineerd wordt met de reguliere poetshulp (verstrekt in het kader van de aanvullende thuishulp) (poetshulp 'eng') en een reeks van andere formele hulp aan huis. Figuur 4.2 toont uiteindelijk in welke mate deze drie soorten diensten voorkomen en ook gezamenlijk voorkomen. Bij ongeveer de helft van onze respondenten in de steekproef zorgverzekering komt één of meer van deze professionals over de vloer (46,68%) Wij merken vooral het gezamenlijke voorkomen van gezinszorg en overige diensten, wat illustreert dat zij complementair zijn. Maar er zijn ook grote groepen waar van deze drie categorieën ofwel alleen gezinszorg komt, ofwel alleen overige diensten. De enge definitie van poetshulp verstrekt in het kader van aanvullende thuishulp komt in totaal ongeveer in 11% van de gevallen voor.

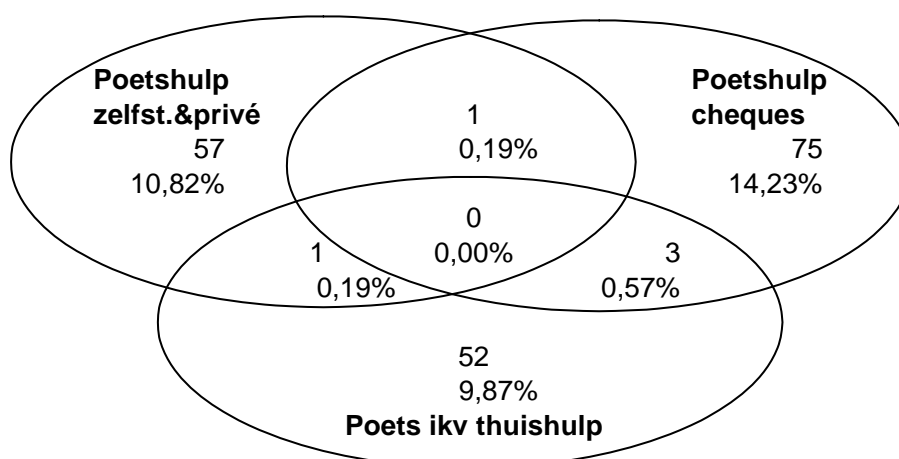




Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

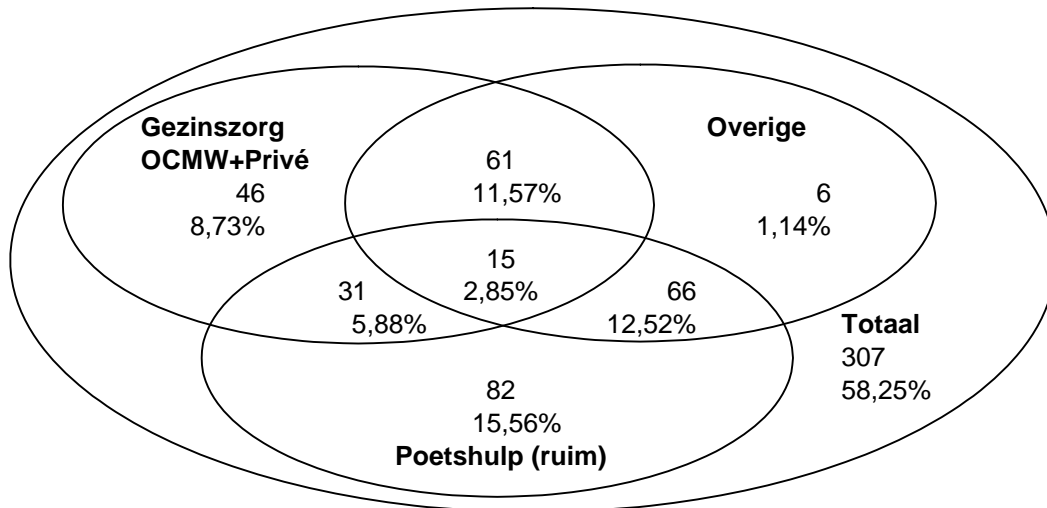
Figuur 4.2 Gebruik gezinszorg, poetshulp (eng, in het kader van de aanvullende thuiszorg) en overige niet-medische hulpverlening, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZVZ

In figuur 4.3 wordt nu evenwel geïllustreerd dat dit effectief maar een beperkt deel is van de poetshulp of huishoudelijke hulp. De poetshulp 'enge definitie' wordt aangevuld met privé poetshulp of verstrekt door zelfstandigen en poetshulp betaald via dienstencheques. In ongeveer 11% van de gevallen is ook een zelfstandige of commerciële poetsdienst aanwezig, en bij bijna 15% wordt poetshulp betaald via dienstencheques. Wij merken ook weinig overlap in het voorkomen van deze drie soorten poetsdiensten onderling, wat er op wijst dat men ofwel van het ene ofwel van het andere gebruik maakt. Zij zijn elkaars substituut. Conclusie is dat poetshulp niet bij ongeveer 11% aan huis komt (reguliere poetsdienst), maar bij meer dan 35% van de (zwaar) hulpbehoevende personen. Zij komt vaker voor dan gezinszorg.



Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.3 Ruime definitie van poetshulp: gebruik van poetshulp in het kader van de aanvullende thuiszorg en de poetshulp van particulieren of betaald via dienstencheques, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZVZ



Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.4 Gebruik van gezinszorg, poetshulp (ruim) en overige niet-medische hulpverlening, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZVZ

In figuur 4.4 plaatsen wij deze ruime definitie van poetshulp naast gezinszorg en een aantal andere professionele thuiszorgdiensten. Nu blijkt dat dit soort diensten alleen of gezamenlijk bij 58% van de respondenten voorkomt, tegenover maar 47% als men een enge definitie van poetshulp gebruikt (zoals in figuur 4.2). De privé hulp en hulp via dienstencheque verruimt aanzienlijk de formele hulp. De poetshulp ruime definitie komt voor bij 36,6% van de doelgroep. De poetshulp (ruime definitie) komt bij 8,5 procentpunt van de 28 procentpunt waar gezinszorg komt, voor. Bij de enge definitie van poetshulp is dat maar 4,5 procentpunt. Poetshulp manifesteert zich meer en meer als complementair met gezinszorg en waar beide komen, kan taakverdeling optreden. Wij geven hierna nog verder detail van de omvang van deze hulp.

Tabel 4.5 Gebruik professionele diensten naar leeftijdsgroep, duur en kostprijs (Steekproef ZVZ, N=527)

Gebruik	Leeftijdsgroep	Aantal gebruikers	% tov leeftijdsgroep in de steekproefpopulatie	Duur (jaren)	Kostprijs (€/maand)	kostprijs (€/uur)
Gezinszorg OCMW						
	<65	5	4,5	10,6	81,5	6,3
	64-74	16	15,0	7,8	120,6	5,9
	75-84	19	10,2	5,0	108,9	5,1
	85+	13	13,4	6,7	115,0	4,4
Gezinszorg private dienst						
	<65	27	23,5	4,5	207,9	4,7
	64-74	18	16,8	4,0	118,9	8,8
	75-84	35	18,1	5,1	122,7	4,8
	85+	20	20,4	6,5	167,2	4,2
Poetshulp i.k.v. aanvullende thuishulp						
	<65	7	6,3	4,1	88,5	5,8
	64-74	9	8,6	4,4	84,0	5,9
	75-84	25	13,2	5,9	99,8	6,5
	85+	15	15,5	6,4	89,4	6,1
Zelfstandige of privé poetshulp						
	<65	9	8,0		252,0	9,0
	64-74	11	10,3		86,2	9,7
	75-84	20	10,5		120,1	8,4
	85+	18	18,4		155,5	8,2
Poetshulp via dienstencheques						
	<65	20	17,5	2,8	81,5	5,2
	64-74	17	15,9	2,9	121,8	7,5
	75-84	31	16,4	3,7	93,7	6,4
	85+	11	11,2	4,1	81,4	4,9

Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Tabel 4.5 geeft de frequentie van het voorkomen van deze diensten weer in functie van de leeftijd. Ook wordt enige informatie weergegeven over de duur van de aanwezigheid van deze diensten, de kostprijs per uur en per maand (voor de gebruiker). Wij zien dat in tegenstelling tot de klassieke poetshulp (in het kader van de aanvullende thuiszorg) en zelfs de zelfstandige of privé poetshulp, de poetshulp betaald via dienstencheques vaker voorkomt bij de personen jonger dan 65. Dit zal ook blijken uit het relatief frequente voorkomen van deze dienstenchequehulp bij de doelgroep ZFF (zorgforfait), die jonger is dan de doelgroep ZVZ (zorgverzekering). Het laat vermoeden dat deze personen, naarmate zij ouder worden, ook deze hulpverlening zullen blijven aanhouden.

De private non-profit aanbieders vrezen dat de privatisering van de poetshulp binnen de 5 jaar een feit is<sup>105</sup>.

<sup>105</sup> Gesprek met Mevrouw A. Bode, Familiehulp

Als men nog niet zorgbehoevend is, maakt men reeds gebruik van poetshulp via dienstencheques. Op het ogenblik dat men zorgbehoevend is, gaat men niet onmiddellijk de overschakeling maken naar logistieke hulp.

Dienstenchequeondernemingen doen aan 'basisdienstverlening' waarbij men geen ambitie heeft om andere diensten te gaan aanbieden. Het antwoord op de vraag of deze huishoudelijke hulp een zorgondersteunde taak is, beantwoordt ook de vraag of het wel of niet om een inbraak binnen de zorgsector gaat. Het antwoord is duidelijk: ook de zorgbehoevende gebruikt hulp via de dienstencheque, onverschillig welke de aanbieder is. Toch zegt Federgon dat het wel heil ziet in het sluiten van partnerschappen<sup>106</sup>.

### **1.3.2 Doelgroep genietters van het forfait chronisch zieken in de ziekteverzekering (Groep ZFF (N=113))**

Wij maken een gelijkaardige analyse voor de respondenten die enkel het RIZIV forfait chronisch zieken krijgen, een totaal van 44 000 personen in Vlaanderen. In figuur 4.5 wordt aangetoond dat de aanwezigheid van gezinszorg nog beperkt is (bij ongeveer 9 % van de respondenten). De privé (non-profit) sector is opnieuw ongeveer het dubbele van de aanwezigheid van de diensten van OCMW's.

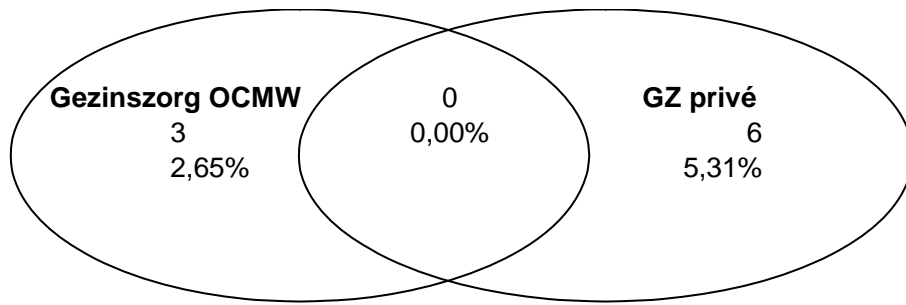
In figuur 4.8 bekijken wij de aanwezigheid van de drie soorten poetstdiensten, en daar zien wij wel dat zij in 39% van de gevallen aanwezig zijn en in aanzienlijke mate dankzij het gebruik van poetshulp betaald via dienstencheques. Deze groep is doorgaans jonger, en is blijkbaar meer vertrouwd of aangewezen op deze nieuwe vorm van hulp. Aangezien deze groep nog iets jonger en ook minder hulpbehoevend is, valt het des te meer op dat de poetstdiensten al aanwezig zijn, en vermoedelijk ook zullen blijven. De kans is ook hier groter dat aan de ene kant het dienstenchequeaanbod zal blijven, en anderzijds stijgt de kans ook op verdere taakverdeling met gezinszorg. De jongste gezondheidsenquête biedt een nog recenter beeld van de aanzienlijke verschuivingen die zijn opgetreden. Verder is het gebruik van reguliere poetshulp (enge definitie) iets lager dan bij de ZVZ groep.

Figuur 4.7 illustreert de mogelijke overlap tussen de verschillende soorten poetstdiensten. Deze is gering.

In figuur 4.6 en 4.8 geven wij voor de doelgroep uiteindelijk de aanwezigheid van de gezinszorg en overige professionele hulp, met poetshulp respectievelijk eng en ruim gedefinieerd. De aanwezigheid van deze hulpvormen stijgt van in totaal 31% van de respondenten tot 53%.

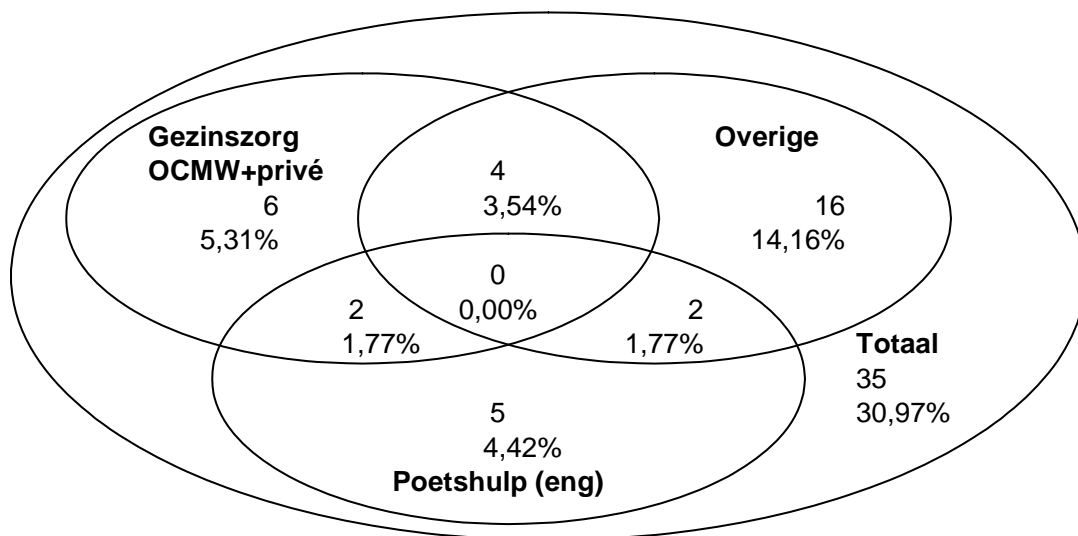
---

<sup>106</sup> Gestprek met de heer Muyldermans, Federgon



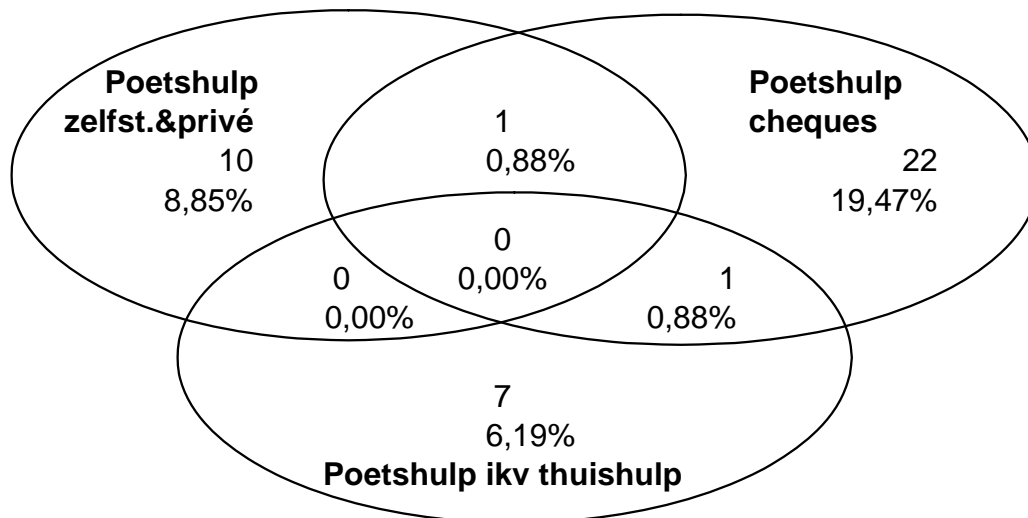
Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.5 Gebruik van gezinszorg verstrekt door openbare of private diensten, aantal respondenten en als % totaal steekproef, ZFF



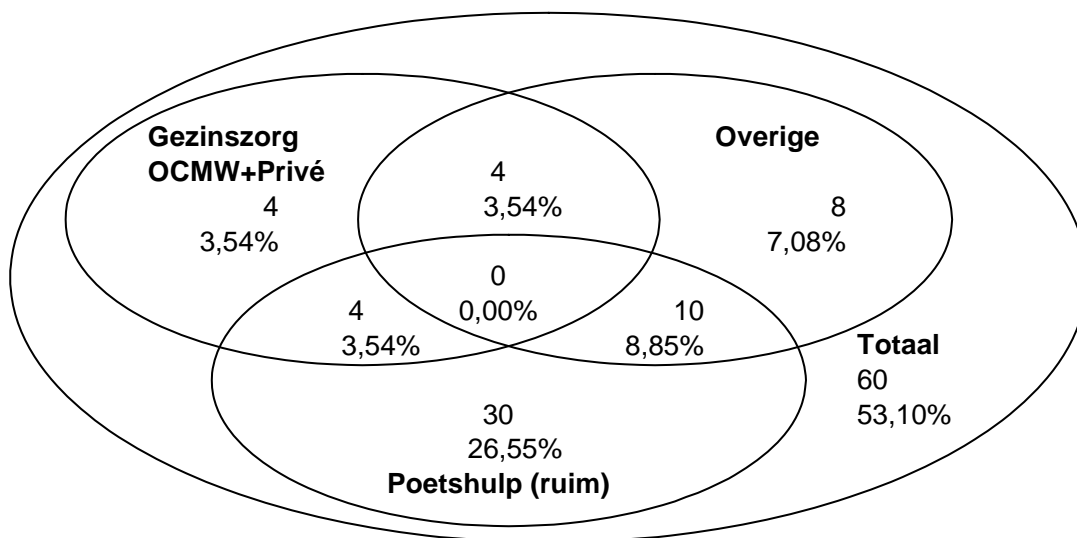
Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.6 Gebruik gezinszorg, poetshulp (eng, in het kader van de aanvullende thuiszorg) en overige niet-medische hulpverlening, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZFF



Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.7 Ruime definitie van poetshulp: gebruik van poetshulp in het kader van de aanvullende thuiszorg en de poetshulp van particulieren of betaald via dienstencheques, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZFF



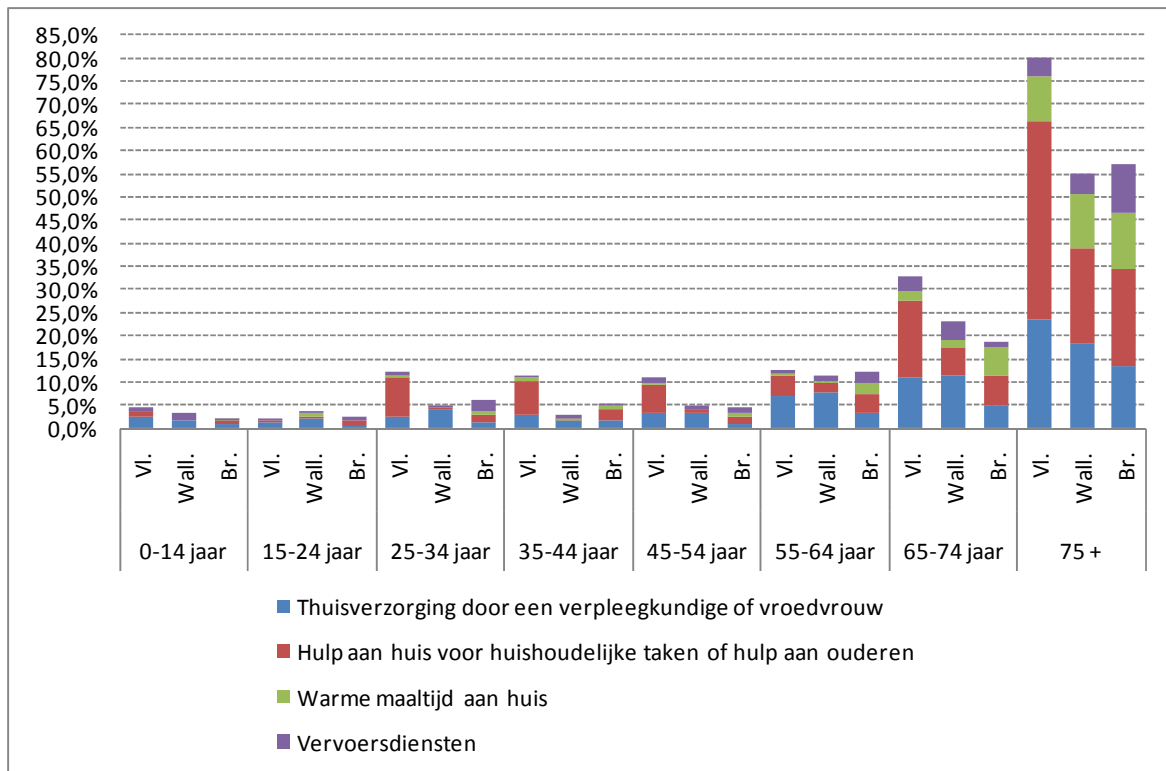
Bron: Pacolet, Merckx, Spruytte & Cabus, 2010.

Figuur 4.8 Gebruik van gezinszorg, poetshulp (ruim) en overige niet-medische hulpverlening, aantal respondenten en als % totale steekproef, ZFF

## 1.4 Aanwezigheid op basis van de gezondheidsenquête, SHARE en LOVO

### 1.4.1 De gezondheidsenquête

De gezondheidsenquête biedt ons de mogelijkheid een gedetailleerd zicht te krijgen in welke mate de bevolking beroep doet op thuiszorg. De golf van 2008 biedt ons voor het eerst de mogelijkheid om daarin de dienstencheque te herkennen (zie vroegere jaren ook Pacolet, Merckx & Peetermans, 2008). In de eerste golf (1997) van de gezondheidsenquête viel op dat vooral hoger opgeleiden/hogere inkomens in belangrijke mate gebruik maakten van private huishoudelijke hulp, en minder beroep deden op de gesubsidieerde reguliere diensten (Pacolet, Merckx & Peetermans, 2008, p. 132 e.v.). In de jaren nadien was die informatie niet meer beschikbaar. Het zou kunnen dat dit gebruik thans opnieuw gereveleerd wordt via thuiszorg betaald via het stelsel van dienstencheques. Figuur 4.9 toont het gebruik van de diensten (thuisverzorging door een verpleegkundige of vroedvrouw, hulp aan huis voor huishoudelijke taken of hulp aan ouderen, warme maaltijd aan huis, vervoersdiensten) naar leeftijdscategorie en naar gewest. Het is weinig verrassend dat het gebruik van thuiszorgdiensten stijgt volgens leeftijd. Het is in hoofdzaak na de pensionering dat deze diensten in gebruik toenemen. Het gebruik van hulp aan huis voor huishoudelijke taken of hulp aan ouderen is het meest zichtbaar van alle diensten. Deze hulp wordt reeds in belangrijke mate gebruikt door de beroepsactieve bevolking, maar kent toch zijn piek bij 65-plussers. Het verschil in gebruik van hulp aan huis voor huishoudelijke taken of hulp aan ouderen over de gewesten komt bij 75-plussers sterk tot uiting. 43,1% van de 75-plussers in Vlaanderen maken gebruik van deze hulp terwijl dit in het Waals Gewest (20,5%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (21,1%) de helft lager ligt. Thuisverzorging door een verpleegkundige wordt door 75-plussers in de verschillende gewesten frequent gebruikt. 23,3% van de 75-plussers in het Vlaams Gewest maken hiervan gebruik t.o.v. 18,2% van de 75-plusser in het Waals Gewest en 13,4% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ook voor de levering van maaltijden aan huis en het gebruik van vervoersdiensten stellen we vast dat deze zich het meest manifesteren bij 75-plussers. Bij ongeveer 80% van 75-plussers komt er in Vlaanderen één of andere thuiszorgdienst langs. Merk overigens op dat het gebruik van thuiszorgdiensten in Vlaanderen nog manifester hoger is bij de jongere leeftijdsgroepen waar het procentuele aantal gebruikers steeds bijna het dubbele is van in Wallonië en Brussel.



\* De legende dient men in de figuur van onder naar boven te lezen.

Bron: Berekening op basis van Gezondheidsenquête 2008

Figuur 4.9 Percentage van de bevolking dat in de afgelopen 12 maanden gebruik heeft gemaakt van thuiszorggerelateerde activiteiten, per gewest en per leeftijd, 2008

Op basis van de gezondheidsenquête van 2008 is vervolgens meer specifiek het gebruik van diensten voor hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen) en de wijze van betaling voor deze dienstverlening in kaart gebracht. 6,4% van de Belgische bevolking heeft in 2008 gebruik gemaakt van hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen) (tabel 4.6). Het gebruik van hulp aan huis in 2008 is tegenover 2004 (2,0%) en 2001 (2,9%) sterk toegenomen. Wellicht is het grote gebruik van dienstencheques hier de verklarende factor. De helft (50,2%) van de gebruikers gaf immers te kennen dat zij dit betaald hebben via dienstencheques en 36,4% betaalde dit volledig uit eigen middelen.<sup>107</sup> 11,1% betaalde de hulp aan huis nog op een andere manier. Meer vrouwen dan mannen (8,3% t.o.v. 4,5%) maken gebruik van deze diensten. 65-plussers doen vaker beroep op hulp aan huis dan de beroepsactieve bevolking. Binnen de leeftijdscategorie 65-74 jaar maakte 12,7% gebruik van de diensten voor hulp aan huis. Meer dan een derde van de 75-plussers maakten gebruik van deze diensten. De wijze van betaling verschilt ook sterk tussen beide (beroepsactieven vs. gepensioneerden). 65-plussers betalen deze hulp in hoofdzaak met eigen middelen, terwijl beroepsactieven in hoofdzaak betalen met dienstencheques. Als % van de totale bevolking naar leeftijdsgroep, is het gebruik van huishoudhulp via dienstencheques echter aanzienlijk hoger bij de oudere

<sup>107</sup> De respondenten verwijzen hier blijkbaar vooral naar de wijze dat zij zelf bijdragen, en niet naar de totale financieringswijze van de stelsels.



leeftijdsgroepen. Het gaat hier om 12,8% van de 75-plussers welke gebruik maken van dienstencheques. Het gebruik van hulp aan huis ligt in Vlaanderen (9,0%) heel wat hoger dan in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (3,6%) en het Waals Gewest (2,6%). De betaling van deze diensten gebeurt in Vlaanderen ook het vaakst met dienstencheques (52,0%). Evenwel wordt ook in Wallonië (45,4%), maar minder in Brussel (36,2%), intensief betaald met dienstencheques.

Tabel 4.6 Gebruik en wijze van betaling van diensten voor hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen), in %, België, 2008

		Gebruik		Betaald met*	
			Dienstencheque	Volledig betaald uit eigen middelen	Betaald door andere middelen
België	2008	6,4	50,2	36,4	11,1
	2004	2,0			
	2001	2,9			
Geslacht	Man	4,5	57,8	31,0	7,8
	Vrouw	8,3	46,4	39,1	12,7
Leeftijdscategorie	0-14	0,7	59,7	18,7	12,8
	15-24	0,6	74,0	10,2	15,8
	25-34	4,9	68,5	8,4	22,5
	35-44	4,7	73,1	25,3	0,3
	45-54	4,1	78,4	19,6	2,0
	55-64	3,6	50,4	38,4	11,2
	65-74	12,7	38,2	45,5	11,7
	75 plus	34,0	37,7	46,7	12,7
Gewest	Vlaams Gewest	9,0	52,0	35,7	10,4
	Brussels Gewest	3,6	36,2	43,3	10,8
	Waals Gewest	2,6	45,4	37,5	15,3

\* Een % van de respondenten gaf ook geen antwoord over de betaling of kende het middel van de betaling niet.

Bron: Van der Heyden, Gisle, Demarest, Drieskens, Hesse & Tafforeau, 2010, p. 467-468.

Het gebruik van de diensten voor hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen) en de wijze van betaling zijn vervolgens enkel voor Vlaanderen opgelijst (tabel 4.7). In 2001 maakte nog slechts 3,5% van de bevolking in Vlaanderen gebruik van diensten voor hulp aan huis. Dit percentage is ondertussen gestegen tot 9% in 2008. Vooral het gebruik van deze diensten vanaf de leeftijd van 65 jaar ligt in Vlaanderen heel hoog. Zo zou 16,4% van de bevolking in Vlaanderen tussen 64 en 74 jaar gebruik maken van thuishulpdiensten. Voor de 75-plussers bedraagt dit zelf 43,1%.

Meer dan de helft van de geleverde hulp aan huis werd betaald via dienstencheques. Vooral de bevolking op arbeidsleeftijd grijpt naar deze vorm van betaling. Ouderen betalen iets meer dan een derde van de verkregen hulp aan huis met dienstencheques. Zij hebben ook meer alternatieven dan de beroepsactieve bevolking.

Als % van de totale bevolking naar leeftijdsgroep, is het gebruik van huishoudhulp via dienstencheques echter aanzienlijk hoger bij de oudere leeftijdsgroepen. Het gaat hier om 16,3% van de 75-plussers welke gebruik maken van dienstencheques.

Tabel 4.7 Gebruik en wijze van betaling van diensten voor hulp aan huis (huishoudelijke hulp, hulp voor ouderen), in %, Vlaanderen, 2008

		Gebruik		Betaald met*	
		Dienstencheque		Volledig betaald uit eigen middelen	Betaald door andere middelen
Vlaanderen	2008	9,0	52,0	35,7	10,4
	2004	2,2			
	2001	3,5			
Geslacht	Man	6,3	62,7	27,6	6,4
	Vrouw	11,6	46,5	39,9	12,4
Leeftijdscategorie	0-14	1,1	56,8	21,0	12,2
	15-24	0,6	95,9	0,0	4,1
	25-34	8,4	70,7	6,2	23,1
	35-44	7,5	76,4	23,6	0,0
	45-54	5,9	81,6	18,4	0,0
	55-64	4,4	55,7	35,4	8,9
	65-74	16,4	33,5	49,9	12,6
	75 plus	43,1	37,8	47,6	12,0

\* Een % van de respondenten gaf ook geen antwoord over de betaling of kende het middel van de betaling niet.

Bron: Van der Heyden, Gisle, Demarest, Drieskens, Hesse & Tafforeau, 2010

#### 1.4.2 De SHARE-enquête

Op basis van de SHARE-enquête (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe) van 2004 is het mogelijk om het gebruik van huishoudelijke hulp in België en de intensiteit ervan, te vergelijken met andere Europese landen (tabel 4.8). In tegenstelling tot de gezondheidsenquête die een bevolkingsenquête is, is SHARE beperkt tot 50-plussers. 16,6% van de thuiswonenden van 65 jaar en ouder in België gaf in 2004 te kennen gebruik te maken van huishoudelijke hulp. Hierbij lag het procentuele aantal gebruikers in Vlaanderen (17,9%) hoger dan in Wallonië (15,6%). Voor België bedroeg het gemiddeld aantal uren huishoudelijke hulp per maand 18,5 uren. Gebruikers in Wallonië lieten gemiddeld 20 uren huishoudelijke hulp per maand uitvoeren tegenover 17,7 uren door gebruikers in Vlaanderen. Het procentuele aantal gebruikers van huishoudelijke hulp lag in België steeds hoger dan in onze buurlanden Nederland (16,0%), Frankrijk (13,0%) en Duitsland (3,8%). Het gemiddeld aantal uren huishoudelijke hulp lag in Duitsland (66,6 uren) en Frankrijk (28,3 uren) evenwel hoger dan in België. Ook elders viel de ruime verspreiding van de thuiszorgdiensten op (Breda, Pacolet, Hedeboom, Vogels, 2010). Wij verwijzen ook naar dit rapport voor de discussie of dit een teken van uitbouw van de verzorgingsstaat is, of van een gebrek aan selectiviteit, of juist een teken van

preventie. Besef in onderstaande tabel dat de cijfers op 2004 slaan, en dat sindsdien de beschikbaarheid van hulp aan huis zelfs verdrievoudigd zou kunnen zijn (zie tabellen en grafieken hier voor).

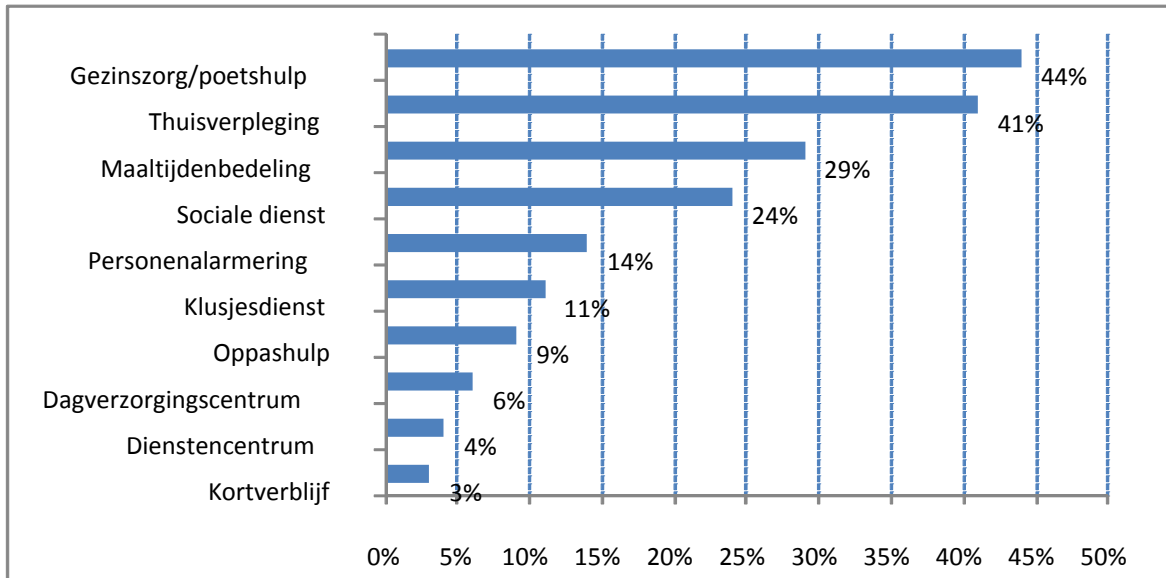
Tabel 4.8 Gebruikers van huishoudelijke hulp en intensiteit, thuiswonenden van 65 jaar en ouder, 2004

	Gebruikers huishoudelijke hulp (in %)	Gemiddeld aantal uren huishoudelijke hulp per maand
Denemarken	18,3	5,7
Zweden	10,7	20,1
Nederland	16,0	11,8
België	16,6	18,5
- Vlaanderen	17,9	17,7
- Wallonië	15,6	20
Frankrijk	13,0	28,3
Duitsland	3,8	66,6
Oostenrijk	5,5	22,4
Zwitserland	1,0	32,2
Italië	4,6	124,2
Spanje	6,8	52,5
Griekenland	0,1	
Totaal	7,1	23,5

Bron: Geerts, 2009, p. 176 op basis van SHARE 2004

### 1.4.3 LOVO

Op basis van het tweede deelonderzoek van het LeefsituatieOnderzoek Vlaamse Ouderen (LOVO-2) uitgevoerd in de loop van 2004, kan worden vastgesteld dat 44% van de rusthuisbewoners vóór hun opname gebruik maakten van gezinszorg/poets hulp (figuur 4.10). Het toont aan dat professionele zorg- en dienstverlening voor een uitstel van opname kan zorgen. Thuisverpleging, het bereiden van maaltijden, boodschappen doen, vervoer van personen met beperkte mobiliteit, zijn allemaal activiteiten die de opname evenzeer in bepaalde mate kunnen uitstellen. Wij tonen dit ook aan voor de thuisverpleging (Pacolet, Merckx, Peetermans, 2010, p. 200) die in Vlaanderen als het ware een dam opbouwt tegen rusthuisopname, en bijgevolg ook de rusthuisopname uitstelt en inkort (Ibid., p. 218 e.v.).



Bron: Vanden Boer, 2008.

Figuur 4.10 Gebruik van voorzieningen door rusthuisbewoners vóór hun opname, in %, Vlaanderen, LOVO-2

### 1.5 Aanwezigheid van de dienstencheque in het aanbod van de thuiszorgvoorzieningen

De opmerkelijke opgang van dienstenchequeactiviteiten in de thuiszorg blijkt ook uit de activiteitenverslagen van de diensten thuiszorg zelf.

In volgende is een overzicht gemaakt van de gezinszorg, de logistieke hulp en de dienstverlening met dienstencheques aangeboden door de VZW's Familiehulp, Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp. Op basis van het aantal klanten, gepresteerde uren en personeelsleden is nagegaan hoe het dienstenchequestelsel reeds doorgedrongen is (cfr. hun jaarverslag) in de werking van deze VZW's. Tegelijk is een zicht bekomen op het gemiddeld aantal uren die de klant jaarlijks vraagt en het gemiddeld aantal uren dat een personeelslid tewerkgesteld wordt.

#### 1.5.1 Familiehulp<sup>108</sup>

Door Familiehulp wordt zowel gezinszorg, logistieke hulp als hulp via dienstencheques (PIT-dienst) aangeboden. Uit tabel 4.9 blijkt vooreerst de sterke overeenkomst aan aangeboden activiteiten tussen deze drie vormen van dienstverlening. Familiehulp houdt evenwel de divisies logistieke hulp en hulp via dienstencheques (PIT) strikt gescheiden. Op het moment dat de cliënt zorgbehoevend wordt, moet hij of zij de overstap maken naar logistieke hulp.

<sup>108</sup> Jaarverslagen en gesprek van de auteurs met mevrouw A. Bode, algemeen directeur vzw Familiehulp.

De PIT-dienst is een entiteit binnen de VZW Familiehulp en dus geen aparte VZW. Hierdoor dient men de loon- en arbeidsvoorwaarden van het paritair comité 318.02 te volgen en dus niet 322.01. Dit heeft belangrijke consequenties op de winstgevendheid van de PIT-dienst gehad. Bij aanvang was de dienst nog winstgevend, maar de laatste jaren komt men in de rode cijfers terecht. De doelstelling dat het zelfbedruipend moet zijn, zou nog moeilijk haalbaar zijn.

Tabel 4.9 Overzicht zorgaanbod naar professionele diensten aangeboden door Familiehulp: beschrijving werksoort

Gezinszorg	PIT (Professioneel in Thuisondersteuning)	Logistieke Hulp (poetsdienst)
dagelijks en wekelijks toilet de lichaamsverzorging het bereiden van maaltijden de was en strijk het onderhoud van de woning	Binnen het systeem van dienstencheques en in de eerste plaats gericht naar tweeverdieners: onderhoud van de woning was en strijk maaltijden bereiden klein verstelwerk	wekelijks onderhoud van de woning strijk, afwas of het opwarmen van een maaltijd bij zorgbehoevende cliënten algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning

Bron: Jaarverslag Familiehulp, 2009.

Wat gezinszorg binnen Familiehulp betreft, nam het aantal klanten over de periode 2004-2009 elk jaar toe, met de sterkste stijging in 2006 (+8,4%) (tabel 4.10). Over de volledige periode gaat het hier om een stijging van 36,4%. Het aantal gepresteerde uren nam na een daling in 2005 (-1,3%) nadien jaarlijks toe. Over de bestudeerde periode is het aantal gepresteerde uren voor gezinszorg toegenomen met 9,8%. Door een sterkere toename van het aantal klanten in vergelijking met het aantal gepresteerde uren, is het gemiddeld aantal uren dat per klant jaarlijks aan gezinszorg wordt verleend jaar na jaar afgenomen. In 2004 bedroeg dit nog 224 uren (een goede 4 uren per week) terwijl dat in 2009 gedaald was tot 180 uren (3,5 uren per week) (-19,6%). Het kan wijzen op een minder grote selectiviteit, of dat een doelgroep er bijkomt die minder intensieve zorg nodig heeft (kan de tijd ook niet dalen door gebruik van efficiënte methoden). Maar het kan ook wijzen op blijvende rantsoenering. Het aantal verzorgenden voor gezinszorg steeg evenwel jaarlijks. Het gemiddeld aantal uren dat een verzorgende jaarlijks wordt tewerkgesteld schommelt rond de 1 000 uren per jaar. Dit betekent dat wanneer men ervan uitgaat dat er 200 werkdagen in een jaar zijn, een verzorgende gemiddeld 5 uur per dag wordt tewerkgesteld. In het Jaarverslag 2009 van Familiehulp is aangegeven dat 79% van de verzorgenden deeltijds is tewerkgesteld (Familiehulp, 2010, p. 26).

We gaan vervolgens na welke impact de introductie van de dienstencheque heeft gehad op de logistieke hulp. Het aantal klanten die logistieke hulp ontvangen is alvast over de periode 2004-2009 gestegen met 3,6%. Het aantal gepresteerde uren nam echter enkel in 2006 beperkt toe (+0,3%) en daalde in de andere jaren minimaal waardoor zich een totale daling van het aantal gepresteerde uren voor poetszorg voordoet van 3,8% tussen 2004 en 2009. Ook doet zich een systematische daling voor van het gemiddeld aantal gepresteerde uren per klant, wat neerkomt op een daling van 7,3% over de volledige periode. Het aantal huishoudhulpen voor logistieke hulp daalde in totaal met 0,2% waarbij evenwel vermeld dient te worden dat in 2009 zich

een stijging van het aantal huishoudhulpen met 1,6% heeft voorgedaan. Een huishoudhulp wordt gemiddeld 781 uren per jaar tewerkgesteld. Dit is opvallend minder dan het aantal uren dat een verzorgende jaarlijks uitvoert (1 011 uur).

De dienstverlening met dienstencheques via de PIT-diensten is een groot succes voor Familiehulp gebleken. Van de start in 2004 t.e.m. 2007 kende de dienst inzake aantal klanten, gepresteerde uren en PIT-huishoudhulpen een explosieve stijging. Het stelsel lijkt zich momenteel te consolideren. In 2009 werd men voor de eerste maal geconfronteerd met een daling. Het gemiddeld aantal gepresteerde uren per klant daalde immers met 6,0% (van 117 naar 110 uren). Het aantal gepresteerde uren is tegelijk gelijk te stellen aan het aantal geïnde dienstencheques, dat in 2009 met 1,8% steeg. De vaststelling dat zich in 2009 een daling heeft voorgedaan van het gemiddeld aantal gepresteerde uren per klant is niet zo opmerkelijk wanneer naar de algemene situatie van de dienstenchequesector wordt gekeken. Het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques per actieve gebruiker daalde immers tussen 2008 en 2009 van 127 naar 118 dienstencheques, of min 7,1%. De dienstverlening via dienstencheques, en het grote succes ervan, heeft ervoor gezorgd dat Familiehulp over de periode 2004-2009 massaal PIT-huishoudhulpen in dienst heeft genomen. Waar in 2004 'slechts' 783 PIT-huishoudhulpen in dienst waren, telde de PIT-dienst in 2009 reeds 2 953 huishoudhulpen. Gemiddeld wordt een PIT-huishoudhulp jaarlijks 851 uur tewerkgesteld. Het gemiddeld aantal tewerkgestelde uren in 2009 voor een PIT-huishoudhulp, met name 946 uur, ligt opvallend hoger dan het algemeen gemiddelde voor de dienstenchequesector, dat 657 uur<sup>109</sup> bedraagt. Het gaat hier om een verschil van 289 uur of 44,0%. Het is een mooi voorbeeld van zorgzaam om te springen met de inzetbare arbeidskrachten.

Het enorme succes van de dienstverlening met dienstencheques blijkt niet onmiddellijk een negatieve invloed op de logistieke hulp binnen Familiehulp te hebben gehad. Men heeft deze logistieke activiteiten duidelijk kunnen consolideren, waarbij zowel de logistieke hulp als de PIT-dienst een stevige plaats binnen de dienstverlening van Familiehulp hebben. Het belang van de PIT-dienst in aantal klanten, gepresteerde uren en personeel is wel groter geworden dan de logistieke hulp. Op vijf jaar tijd overvleugelt de dienstencheque een activiteit die een traditie heeft van meer dan 30 jaar.<sup>110</sup> Zo lag in 2009 onder meer het aantal gepresteerde uren bij de dienstverlening met dienstencheques meer dan de helft (54,3%) hoger dan bij logistieke hulp. In 2009 lag evenwel de procentuele stijging t.o.v. 2008 van het aantal personeelsleden voor logistiek hulp hoger dan voor hulp via dienstencheques (1,6% t.o.v. 1,3%).

---

<sup>109</sup> In 2009 werden er 78 995 082 dienstencheques terugbetaald en waren er 120 324 werknemers tewerkgesteld. Door het aantal terugbetaalde dienstencheques te delen door het aantal werknemers bekomen we het gemiddelde aantal jaarlijks tewerkgestelde uren.

<sup>110</sup> In 1978 ontstaat binnen de dienst Familiehulp de Poetsdienst (Geschiedenis KAV). Familiehulp zelf bestaat sinds 1949.

Tabel 4.10 Gezinszorg, logistieke hulp (poetshulp) en PIT (dienstverlening met dienstencheques) binnen de VZW Familiehulp, 2004-2009

Jaar	2004	2005	% wijziging vorig jaar	2006	% wijziging vorig jaar	2007	% wijziging vorig jaar	2008	% wijziging vorig jaar	2009	% wijziging vorig jaar	% wijziging 2004- 2009
<b>Klanten</b>												
Gezinszorg	22 525	23 071	2,4%	25 011	8,4%	26 774	7,0%	28 792	7,5%	30 720	6,7%	36,4%
Logistieke hulp	19 530	19 400	-0,7%	19 592	1,0%	19 931	1,7%	19 899	-0,2%	20 240	1,7%	3,6%
PIT	6 390	12 552	96,4%	18 232	45,3%	21 560	18,3%	23 482	8,9%	25 370	8,0%	297,0%
<b>Gepresteerde uren</b>												
Gezinszorg	5 050 232	4 982 152	-1,3%	5 150 769	3,4%	5 307 106	3,0%	5 478 867	3,2%	5 544 404	1,2%	9,8%
Logistieke hulp	1 881 852	1 837 015	-2,4%	1 843 193	0,3%	1 825 322	-1,0%	1 820 866	-0,2%	1 811 100	-0,5%	-3,8%
PIT	519 411	1 189 291	129,0%	1 978 377	66,3%	2 485 781	25,6%	2 744 849	10,4%	2 794 789	1,8%	438,1%
<b>Gemiddeld aantal uren per klant</b>												
Gezinszorg	224	216	-3,6%	206	-4,6%	198	-3,9%	190	-4,0%	180	-5,3%	-19,6%
Logistieke hulp	96	95	-1,0%	94	-1,1%	92	-2,1%	92	0,0%	89	-3,3%	-7,3%
PIT	81	95	17,3%	109	14,7%	115	5,5%	117	1,7%	110	-6,0%	35,8%
<b>Personeelsleden</b>												
Gezinszorg	4 796	4 930	2,8%	5 087	3,2%	5 323	4,6%	5 407	1,6%	5 662	4,7%	18,1%
Logistieke hulp	2 366	2 354	-0,5%	2 361	0,3%	2 330	-1,3%	2 333	0,1%	2 371	1,6%	0,2%
PIT	783	1 585	102,4%	2 278	43,7%	2 665	17,0%	2 914	9,3%	2 953	1,3%	277,1%
<b>Gemiddeld aantal uren per WN</b>												
Gezinszorg	1 053	1 011	-4,0%	1 013	0,2%	997	-1,6%	1 013	1,6%	979	-3,4%	-7,0%
Logistieke hulp	795	780	-1,9%	781	0,1%	783	0,3%	780	-0,4%	764	-2,1%	-3,9%
PIT	663	750	13,1%	868	15,7%	933	7,5%	942	1,0%	946	0,4%	42,7%

Bron: Familiehulp, Jaarverslagen 2004-2009.

### 1.5.2 Solidariteit voor het Gezin

We hebben dezelfde oefening herhaald voor de VZW Solidariteit voor het Gezin, evenwel beperkt tot de periode 2007-2009 waardoor de sterke groei in de beginjaren van de dienstverlening via dienstencheques minder tot uiting zal komen.

Het belang van de dienstenverlening met dienstencheques (comfortzorg) in het totaal van de aangeboden diensten door Solidariteit voor het Gezin is heel groot (tabel 4.11). Comfortzorg (hulp via dienstencheques) maakt immers de belangrijkste pijler uit, dit zowel in termen van aantal klanten, aantal gepresteerde uren als aantal personeelsleden. Ter illustratie, in 2009 lag het aantal gepresteerde uren voor diensten met dienstencheques 22% hoger dan het aantal gepresteerde uren voor gezinszorg en 170% hoger dan het aantal gepresteerde uren voor poetshulp.

Het aantal klanten (-7,1%), het aantal gepresteerde uren (-8,1%) en het aantal personeelsleden (-1,7%) is voor de logistieke hulp (poetshulp) over de periode 2007-2009 gedaald. Het meest opvallende hierbij is dat het personeelskader binnen de logistieke hulp in 2009 met 10,9% gekrompen is t.o.v. 2008. Hier staat de comfortzorg tegenover, waar zowel het aantal klanten (18,0%), het aantal gepresteerde uren (22,5%) en het aantal personeelsleden (19,8%) over de bestudeerde periode is toegenomen. De impact van de dienstverlening met dienstencheques op de logistieke hulp (poetshulp) lijkt dan ook reëel te zijn voor Solidariteit voor het Gezin. De werkmethode, zoals toegelicht in het Jaarverslag 2009 van Solidariteit voor het Gezin, werkt dit in de hand. *“Nieuwe cliënten die op basis van hun belastbaar inkomen een hoge bijdrage zouden moeten betalen voor poetshulp worden naar die dienst (versta comfortzorg) doorverwezen, bij bestaande cliënten gebeurt dat voor zover mogelijk. De trend van een inkrimpende dienst poetshulp zal zich door die ingrepen in de toekomst nog verder doorzetten”* (Solidariteit voor het Gezin, 2009, p. 11).

Het kan ons dan ook niet verbazen dat deze dienst aan de alarmbel trok toen zij stelde dat de dienstencheque OOK (prioritair) in de zorg moest worden aangewend, wat ook de conclusie was van onze vroegere studie over dienstencheques (Pacolet, De Wispelaere, Cabus, 2010).

Net zoals bij Familiehulp, ligt bij Solidariteit voor het Gezin het gemiddeld aantal jaarlijks tewerkgestelde uren bij de gezinszorg (988 uur) hoger dan bij comfortzorg (866 uur) en poetshulp (798 uur).

De terminologie gehanteerd door deze dienst, bijvoorbeeld ook op de website naar het publiek toe, illustreert de opmerkelijke verschuivingen in de sector nog scherper. In een hoorzitting over de Vlaamse Sociale bescherming hoorden wij de vraag stellen of wij ons bepaalde 'comfortzorg' wel konden veroorloven, bijvoorbeeld in de rusthuissector, of dat wij ons niet moesten terugplooiën tot 'basiszorg'. Hier wordt de dienstencheque voor ongeveer eenieder als 'comfortzorg' aangekaart, zoals wij het op de website van een dienst gezinszorg kunnen lezen: 'Comfortzorg is er opdat men zelf meer tijd voor de leuke dingen in het leven heeft', een dienst 'strijkcomfort zorgt voor uw comfort door de strijk van u over te nemen', en er is zelfs een 'Comfortpakket' en Comfortkit van poetsproducten. Comfortzorg is toch in eerste instantie 'maatregelen,



handelingen en technieken die het verzorgen van zwaar zorgbehoevende personen comfortabeler laten verlopen, met minder pijn en ongemak'. Nomen est omen. Het gewijzigde woordgebruik illustreert de verandering in de geesten. Maar is dat wel datgene dat men wenst?

Tabel 4.11 Gezinszorg, logistieke hulp (poetshulp) en Comfortzorg (dienstverlening met dienstencheques) binnen de VZW Solidariteit voor het Gezin, 2007-2009

Jaar	2007	2008	% wijziging vorig jaar	2009	% wijziging vorig jaar	% wijziging 2007-2009
<b>Klanten</b>						
Gezinszorg	6 424	6 806	5,9%	7 346	7,9%	14,4%
Poetshulp	7 590	7 557	-0,4%	7 053	-6,7%	-7,1%
Comfortzorg	13 692	15 194	11,0%	16 152	6,3%	18,0%
<b>Gepresteerde uren</b>						
Gezinszorg	1 268 636	1 258 328	-0,8%	1 331 395	5,8%	4,9%
Poetshulp	652 274	633 185	-2,9%	599 753	-5,3%	-8,1%
Comfortzorg	1 323 049	1 496 028	13,1%	1 620 674	8,3%	22,5%
<b>Gemiddeld aantal uren per klant</b>						
Gezinszorg	197	185	-6,1%	181	-2,2%	-8,1%
Poetshulp	86	84	-2,3%	85	1,2%	-1,2%
Comfortzorg	97	98	1,0%	100	2,0%	3,1%
<b>Personeelsleden</b>						
Gezinszorg	1 205	1 307	8,5%	1 403	7,3%	16,4%
Poetshulp	767	846	10,3%	754	-10,9%	-1,7%
Comfortzorg	1 578	1 660	5,2%	1 891	13,9%	19,8%
<b>Gemiddeld aantal uren per WN</b>						
Gezinszorg	1 053	963	-8,5%	949	-1,5%	-9,9%
Poetshulp	850	748	-12,0%	795	6,3%	-6,5%
Comfortzorg	838	901	7,5%	857	-4,9%	2,3%

Bron: Solidariteit voor het Gezin, Jaarverslagen 2007-2009.

### 1.5.3 Thuishulp

Waar we vaststellen dat voor Familiehulp en Solidariteit voor het Gezin het aantal uren, klanten en werknemers voor de dienstenchequehulp deze van de logistieke hulp overstijgen, is dit niet het geval voor Thuishulp. In tegendeel, bij Thuishulp overtreft de aanvullende thuiszorg nog sterk de dienstenchequehulp. In 2009 deed zich wel een sterke daling voor van het aantal uren aanvullende thuiszorg terwijl de voorgaande jaren deze daling nog beperkt was. Over de periode 2004 en 2009 zijn het aantal gepresteerde uren dienstencheques bij Thuishulp toegenomen met 82,1%. In 2009 werden gemiddeld 92 uren dienstenchequehulp per klant uitgevoerd. Dit ligt lager in vergelijking met Familiehulp (110 uren) en Solidariteit voor het Gezin (100 uren). Het gemiddeld aantal gepresteerde uren per dienstenchequewerknemer lag in 2009 op

886 uren. Sinds 2006 is dit aantal enkel maar toegenomen. Het ligt ook hoger dan de aanvullende thuiszorg (768 uren in 2009). Ter vergelijking met de andere besproken diensten thuiszorg ligt het gemiddeld aantal uren per dienstchequewerknemer hoger dan Solidariteit voor het Gezin (857 uren in 2009) maar lager dan Familiehulp (946 uren in 2009).

Tabel 4.12 Gezinszorg, aanvullende thuiszorg en dienstencheques binnen de VZW Thuishulp

	2005	2006	% wijziging vorig jaar	2007	% wijziging vorig jaar	2008	% wijziging vorig jaar	2009	% wijziging vorig jaar	% wijziging 2005-2009
<b>Klanten</b>										
Gezinszorg	9 301	9 482	1,9%	9 567	0,9%	9 983	4,3%	10 306	3,2%	10,8%
Aanvullende thuiszorg	17 139	17 836	4,1%	17 615	-1,2%	16 687	-5,3%	16 348	-2,0%	-4,6%
Dienstencheques	4 021	5 092	26,6%	5 209	2,3%	6 471	24,2%	6 781	4,8%	68,6%
<b>Gepresteerde uren</b>										
Gezinszorg	1 442 810	1 497 897	3,8%	1 546 516	3,2%	1 562 660	1,0%	1 650 929	5,6%	14,4%
Aanvullende thuiszorg	1 229 683	1 302 535	5,9%	1 298 953	-0,3%	1 249 043	-3,8%	1 106 224	-11,4%	-10,0%
Dienstencheques	343 997	445 380	29,5%	517 653	16,2%	584 053	12,8%	626 365	7,2%	82,1%
<b>Gemiddeld aantal uren per klant</b>										
Gezinszorg	155	158	1,8%	162	2,3%	157	-3,2%	160	2,3%	3,3%
Aanvullende thuiszorg	72	73	1,8%	74	1,0%	75	1,5%	68	-9,6%	-5,7%
Dienstencheques	86	87	2,2%	99	13,6%	90	-9,2%	92	2,3%	8,0%
<b>Personeelsleden</b>										
Gezinszorg	1 524	1 551	1,8%	1 573	1,4%	1 611	2,4%	1 661	3,1%	9,0%
Aanvullende thuiszorg	1 470	1 504	2,3%	1 471	-2,2%	1 453	-1,2%	1 440	-0,9%	-2,0%
Dienstencheques	417	542	30,0%	625	15,3%	677	8,3%	707	4,4%	69,5%
<b>Gemiddeld aantal uren per werknemer</b>										
Gezinszorg	947	966	2,0%	983	1,8%	970	-1,3%	994	2,5%	5,0%
Aanvullende thuiszorg	837	866	3,5%	883	2,0%	860	-2,7%	768	-10,6%	-8,2%
Dienstencheques	825	822	-0,4%	828	0,1%	863	4,2%	886	2,7%	7,4%

Bron: Gegevens verkregen via S. Willockx en G. Vannieuwenhuyze, Thuishulp VZW

#### **1.5.4 De drie grootste private diensten gezinszorg vergeleken met een raming van de totale private sector gezinszorg en aanvullende thuiszorg en de openbare sector**

In onderstaande tabel vergelijken wij het aanbod van deze drie grote diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg, en het relatief belang van de dienstenchequeactiviteiten. Blijkbaar is dat niet overal hetzelfde. In de dienst Thuishulp maakt het urenpakket dienstencheques maar 19% uit van hun totaal aanbod, terwijl dit voor Solidariteit voor het Gezin 46% is geworden. Bij Familiehulp maakt het 28% uit van hun aanbod. Bij de twee laatste diensten overtreft het volume dienstencheque-uren respectievelijk 2,7 en 1,5 keer het volume poetshulp. Bij de dienst Thuishulp maakt dit nog geen 60% uit.

Ter vergelijking geven wij in onderstaande tabel ook een raming voor de totale private sector van gezinszorg en aanvullende thuiszorg, met inbegrip van poetshulp en dienstenchequeactiviteiten. Het betreft de werkelijk gepresteerde uren gezinszorg (12,5 miljoen uren) en voor de private sector de programmatie van het aantal uren poetshulp (3,9 miljoen uren) en een extrapolatie van het aantal uren dienstenchequeactiviteiten zoals wij die noteren bij de drie grootste (7,7 miljoen uren). De extrapolatie gebeurt op basis van hun aantal uren gezinszorg. Het aandeel van de uren dienstencheques in het totale aanbod kan geraamd worden op 32%, vergelijkbaar met de drie grootste aanbieders die ook 2/3 van de subsector uitmaken. Op basis van deze raming is ook het gewicht van de dienstencheque ten opzichte van de poetshulp ruimer, wat overigens strookt met de observaties die elders kunnen gemaakt worden omtrent de relatief grote aanwezigheid van dienstencheques in studies over hulpbehoevende personen en ouderen (zie hiervoor).

Voor de openbare diensten gezinszorg zijn de uren poetshulp en dienstenchequehulp berekend op basis van de VTE-tewerkstelling in de openbare diensten (zie verder in hfst. 6, tabel 6.8). Deze openbare diensten zijn goed voor 2,6 miljoen uren gezinszorg, 3,1 miljoen uren poetshulp en ook ongeveer 3 miljoen uren dienstenchequehulp. Een ruimere omschrijving van dienstenchequeactiviteiten werd in de laatste kolom gebruikt, door ook de uren dienstenchequeactiviteiten die door de PWA-dienstenchequebedrijven werden verricht. Zij zijn ontegensprekelijk een complement van het aanbod van de openbare diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Het aanbod uren dienstencheque door beide samen gepresteerd wordt dan 7,7 miljoen en evenaart de raming voor de private sector. Conclusie is dat de dienstencheque voor deze openbare aanbieders ongeveer 34% uitmaakt van hun totaal aanbod, maar verhoudingsgewijs toch minder belangrijk is ten opzichte van hun aanbod poetshulp (verhouding 0,96 of 96%). Wanneer de dienstencheque-uren van de PWA's worden meegeteld vormt de dienstenchequeactiviteit 58% van hun totaal aanbod, en is dit 2,5 keer meer dan hun aanbod reguliere poetshulp. De dienstencheque heeft ook hier de sector overspoeld, maar dit vooral via de PWA's.

Tabel 4.13 Vergelijking volume aan gezinszorg, poetshulp en dienstenchequeactiviteiten tussen de drie grootste private diensten gezinszorg van het, de totale private sector en de openbare sector, in uren per jaar en % van het totaal, 2009,

Activiteiten drie grootste diensten gezinszorg		Totaal drie grootste diensten gezinszorg	Familiehulp	Thuishulp	Solidariteit voor het Gezin	Totale private sector	Openbare diensten gezinszorg	Openbare diensten gezinszorg en PWA dienstencheque-activiteiten**
Uren gezinszorg	2008	8 193 808	5 478 866	1 496 407	1 218 535	12 538 968	2 581 513	2 581 513
waarvan bij 65+	2008	6 705 341	4 508 976	1 139 742	1 056 623	10 052 023	2 106 015	2 106 015
Uren gezinszorg	2009	8 526 728	5 544 404	1 650 929	1 331 395	12 538 968	2 581 513	2 581 513
Uren poetshulp	2009	3 517 077	1 811 100	1 106 224	599 753	3 866 129	3 097 600	3 097 600
Uren dienstencheque	2009	5 041 828	2 794 789	626 365	1 620 674	7 715 500	2 968 000	7 734 106
Totaal aantal uren		17 085 633	10 150 293	3 383 518	3 551 822	24 120 597	8 647 113	13 413 219
Als % van het totaal aantal uren								
Uren gezinszorg als % totaal	2009	50	55	49	37	52	30	19
Uren poetsdienst als % totaal	2009	21	18	33	17	16	36	23
Uren dienstencheque	2009	30	28	19	46	32	34	58
Totaal aantal uren		100	100	100	100	100	100	100
Verhouding uren dienstencheque/uren poetshulp								
		1,43	1,54	0,57	2,70	2,00	0,96	2,50

\*2008 en raming op basis van extrapolatie dienstenchequeactiviteiten drie grootste gezinszorgorganisaties

\*\*Raming op basis van VTE diensten gezinszorg lokale overheden en cijfers PWA's

Bron: Syntheseberekeningen op basis van voorafgaande tabellen in dit rapport.

## 2 Het verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden

Het is zeker niet zo dat alle dienstenchequewerknemers onder dezelfde loon- en arbeidsvoorwaarden vallen. Vooreerst is er een verschil tussen de private en de openbare sector. Daarnaast verschillen de loon- en arbeidsvoorwaarden binnen de private sector naargelang het paritair comité.<sup>111</sup> In volgende punten gaan we hier dieper op in door een overzicht te geven van de van toepassing zijnde CAO's per paritair comité en een tabel weer te geven met de verschillen in loon- en arbeidsvoorwaarden tussen de paritaire comités. We focussen in hoofdzaak op de paritaire comités 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren) en 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap) aangezien in Vlaanderen voor het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 hier respectievelijk 83,83% en 12,68% van de dienstenchequebanen onder vielen. Daarnaast zijn tabellen opgenomen met meer informatie voor elk type van dienstenchequeonderneming over het type van het contract (bepaalde of onbepaalde duur), de arbeidstijd (voltijds, halftijds of deeltijds), de vorming en de omkadering.

### 2.1 Van toepassing zijnde CAO's per paritair (sub)comité (niet-exhaustief) in de private sector – tewerkstelling in de openbare sector

Naast de oplistings van de CAO's die worden toegepast in enkele van de paritaire comités waar dienstenchequewerknemers kunnen onder vallen (PC 322.01, PC 318.01, PC 318.02, PC 121) zijn ook de CAO's waaronder het logistiek personeel in het paritair comité 318.02 valt, opgesomd. Daarnaast is het Comité C waaronder de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in de lokale besturen vallen, meer in detail besproken.

PSC 322.01: Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 juli 2009 – Loon- en arbeidsvoorwaarden;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 juli 2009 – Aanvullende vergoeding bij tijdelijke werkloosheid wegens economische redenen;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 juli 2009 – Rechthebbenden en modaliteiten van toekenning en van uitkering van aanvullende vergoedingen ten

---

<sup>111</sup> Het belangrijkste criterium om het bevoegd paritair comité te bepalen is de activiteit die werkelijk wordt uitgeoefend door de werkgever op het Belgisch grondgebied. Een werkgever valt in principe onder één enkel paritair comité, volgens het principe "de bijzaak volgt de hoofdzaak". De hoofdactiviteit is de economische activiteit waaraan de meeste arbeidsuren worden besteed of waaraan de meeste personeelsleden worden tewerkgesteld ( zie website FOD WASO).

laste van het fonds voor bestaanszekerheid voor de ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren;

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 juli 2009 – Vorming;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 9 september 2009 – Tussenkost in de transportkosten tussen woonplaats en tewerkstelling.

PSC 318.01: Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap

- Convention collective du 18 mai 2009 de travail fixant les conditions de travail, de rémunération et d'indexation de la rémunération pour le personnel des services d'aide aux familles et aux personnes âgées subsidiés par les Commissions Communautaires française et commune de Bruxelles-Capitale.

PSC 318.02 (dienstencheques): Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap (**dienstencheques**)

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 januari 2010 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden van werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 januari 2010 betreffende de werkgeverstegemoetkoming in de vervoerskosten.

PSC 318.02 (logistieke hulp): Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap (**logistieke hulp**)

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 10 april 2003 betreffende de betaling van de carenzdag;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 10 juni 2009 betreffende de vorming;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 januari 2010 betreffende de werkgeverstegemoetkoming in de vervoerskosten ter vervanging van de CAO van 18 februari 2009.

PC 121: Paritair comité voor de schoonmaak

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 11 juni 2009 – Vervoerskosten;
- Collectieve arbeidsovereenkomst van 11 juni 2009 – Classificatie.

Comité C: Comité voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten

Dienstenchequewerknemers die door een lokaal bestuur worden tewerkgesteld (publieke werkgever) volgen integraal de arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn in dat lokaal bestuur.<sup>112</sup> De weddenschalen zijn deze van het besluit van de Vlaamse regering van 7 december 2007.<sup>113</sup> Zowel gemeenten als OCMW's hebben dienstenchequebedrijven opgericht.

---

<sup>112</sup> Met dank aan J. Lermytte, ACV - Openbare Diensten, voor de toegestuurde informatie.

<sup>113</sup> Besluit van 7 december 2010 van de Vlaamse Regering houdende de minimale voorwaarden voor de personeelsformatie, de rechtspositieregeling en het mandaatstelsel

De niveaus en de daarmee overeenstemmende diploma's of getuigschriften welke bepaald zijn: <sup>114</sup>

- niveau A : ofwel een masterdiploma, ofwel een diploma van het universitair onderwijs of een diploma van het hoger onderwijs van twee cycli dat gelijkgesteld werd met universitair onderwijs;
- niveau B : ofwel een bachelordiploma, ofwel een diploma van het hoger onderwijs van één cyclus of daarmee gelijkgesteld onderwijs;
- niveau C : een diploma van het secundair onderwijs of daarmee gelijkgesteld onderwijs;
- niveau D : geen diplomavereniste;
- niveau E : geen diplomavereniste.
- Normaal vallen personeelsleden die poetsen onder niveau E. In sommige gemeenten/OCMW's worden ze echter niet meer ingeschaald in niveau E maar wel in niveau D (tabel 4.14).<sup>115</sup> Het verschil in bruto loon tussen beide niveaus blijkt bij een hoge anciënniteit toch aanzienlijk te zijn. In punt 2.2. hebben we deze lonen vergeleken met de lonen in de private sector. Merk op dat op 1 oktober 2010 de lonen zijn geïndexeerd.

Tabel 4.14 Loon als jaarbedrag, maand- en uurloon, niveau E en D, in euro\*

Anc.\niveau	E1	E2	E3	D1	D2	D3	D4
<i>Jaarbedrag niet geïndexeerd</i>							
0 jaar	13 250	13 550	14 200	13 300	14 300	15 500	16 900
27 jaar	15 000	15 650	16 550	18 300	19 600	20 700	21 950
<i>Maandbedrag geïndexeerd op 1 oktober 2010</i>							
0 jaar	1 673,59	1 711,48	1 793,58	1 679,9	1 806,21	1 957,78	2 134,61
27 jaar	1 894,63	1 976,73	2 090,40	2 311,44	2 475,64	2 614,58	2 772,47
<i>Uurloon (maandloon/ 4 weken / 38 uur)**</i>							
0 jaar	11,010	11,260	11,800	11,052	11,883	12,880	14,043
27 jaar	12,465	13,005	13,753	15,207	16,287	17,201	18,240

\* Salarisschaal D5 is hierbij niet opgenomen.

\*\* Indicatieve omvorming.

Bron: Gegevens medegedeeld door M. Maes, ACV - Openbare Diensten

---

van het gemeentepersoneel en het provinciepersoneel en houdende enkele bepalingen betreffende de rechtspositie van de secretaris en de ontvanger van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

<sup>114</sup> Art. 6, Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007.

<sup>115</sup> Opmerking gemaakt door mevr. M. Maes, ACV – Openbare Diensten.



## 2.2 Analyse van de loon- en arbeidsvoorwaarden naar paritair (sub)comité

In tabel 4.15 is een overzicht gemaakt van de geldende loon- en arbeidsvoorwaarden in de paritaire subcomités 322.01 (Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of –diensten leveren) en 318.02 (Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap). Het paritair subcomité 318.02 is opgedeeld in de loon- en arbeidsvoorwaarden geldig voor dienstenchequewerknemers, voor logistieke hulp en voor gezinszorg (verzorgende). Aangezien de uit te voeren activiteiten door de verzorgende, de logistieke hulp en de dienstenchequewerknemer raakvlakken vertonen, is het immers interessant de verschillen in loon- en arbeidsvoorwaarden in kaart te brengen.

Vooreerst gaan we in op de verschillen tussen het eigenlijke paritaire comité voor de dienstenchequewerknemers (PSC 322.01) en het PSC 318.02 (gezins- en bejaardenhulp binnen de Vlaamse Gemeenschap - Dienstencheques). Ondanks het feit dat de anciënniteit binnen het PSC 322.01 op 3 jaar is vastgelegd en binnen het PSC 318.02 maar op 2 jaar, liggen de uurlonen in PSC 318.02 toch hoger. De eindejaarspremie wordt ook anders berekend. In beide paritaire subcomités is een vormingstijd voorzien. De carenzdag wordt betaald in het PSC 318.02 maar niet in het PSC 322.01. Hierbij merkt Familiehulp op dat het ziekteverzuim binnen hun PIT-dienst (hulp via dienstencheques) hoog ligt. Er is een beperkt verschil in het bedrag van de syndicale premie (80 euro in PSC 322.01 en 86,76 euro in PSC 318.02). Terwijl binnen het PSC 318.02 een omkaderingsnorm van 1 op 30 VTE dienstenchequewerknemers is bepaald, is er geen omkaderingsnorm aanwezig binnen het PSC 322.01. De dienstenchequewerknemers onder het PSC 322.01 ontvangen bij tijdelijke werkloosheid een aanvullende vergoeding per werkdag bovenop hun werkloosheidsuitkering. De tussenkomst in arbeidskledij ligt in het PSC 322.01 hoger dan in het PSC 318.02 (0,2 euro per dag t.o.v. 0,1 euro per dag). Ten slotte stellen we ook verschillen in de terugbetaling van het woon-werkverkeer vast tussen beide paritaire subcomités.

Er zijn twee 'communautaire' Paritaire Subcomités bepaald binnen het paritair comité 318 voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp, met name PSC 318.01 (Paritair Subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waals Gewest en de Duitstalige Gemeenschap) en het PSC 318.02 (Paritair Subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap). Terwijl in het paritair subcomité 318.02 een onderscheid wordt gemaakt tussen een logistieke hulp en een dienstencheque-werknemer betreffende de toegekende loon- en arbeidsvoorwaarden, is dit in het paritair subcomité 318.01 niet het geval. Daar vallen de dienstenchequewerknemers onder de loon- en arbeidsvoorwaarden van 'aide ménagère'. Hierdoor ontstaat een verschil in anciënniteit en dus ook het maximale uurloon (PSC 318.01: 29 jaar anciënniteit t.o.v. PSC 318.02 (dienstencheques): 2 jaar anciënniteit). Dat de dienstenchequewerknemers tewerkgesteld binnen de gezins- en bejaardenhulp in het zuiden andere loon- en arbeidsvoorwaarden kennen dan in het noorden van ons land is toch opvallend.

Voor het PSC 318.02 (dienstencheques) werd recentelijk een nieuwe CAO betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden gesloten.<sup>116</sup> De uurlonen varieerden tussen 9,85 euro (0 jaar anciënniteit) en 10,55 euro (2 jaar anciënniteit). Door de indexering van de lonen met 2% van oktober 2010 varieert het uurloon nu tussen 10,05 euro (0 jaar anciënniteit) en 10,76 euro (2 jaar anciënniteit). Er dient ook gewezen te worden op artikel 63 van deze CAO van 25 januari 2010. Het artikel beschrijft de criteria welke voorrang verlenen aan dienstenchequewerknemers bij interne vacatures (aanwerving van een poetshulp in het kader van de aanvullende thuiszorg). Vraag is of dit in de praktijk ook vaak zal voorvallen gezien de stijgende trend van aanwerven van dienstenchequewerknemers en de stagnerende/dalende trend van logistieke hulp.<sup>117</sup>

Het verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden voor gezins- en bejaardenhulp binnen de Vlaamse Gemeenschap tussen dienstenchequewerknemers en huishoudhulpen binnen de logistieke hulp is een ander belangrijk gegeven. We constateren dat dienstenchequewerknemers die tewerkgesteld worden door diensten voor gezins- en bejaardenhulp binnen de Vlaamse Gemeenschap dezelfde voorwaarden hebben inzake syndicale premie, arbeidskledij en transportkosten als de logistieke poetshulpen. Evenwel doet zich onder meer nog een groot verschil voor in loon en eindejaarspremie. Zo zal de eindejaarspremie van dienstenchequewerknemers beduidend lager liggen dan deze van logistieke poetshulpen. Hoewel het basisuurloon voor starters binnen de logistieke hulp lager ligt dan dat voor dienstenchequewerknemers (zonder rekening te houden met 'haardtoelage' of 'standplaats-toelage')<sup>118</sup>, zal door de beperking van de anciënniteit van 2 jaar op de lonen van dienstenchequewerknemers na enkele jaren van tewerkstelling het uurloon van dienstenchequewerknemers lager liggen dan dat van logistieke huishoudhulpen. Bij een anciënniteit van 30 jaar, verdient een logistieke huishoudhulp 14,81 euro per uur terwijl dit uurloon voor een dienstenchequewerknemer nog steeds op de anciënniteit van 2 jaar zou liggen, namelijk 10,76 euro. Het spreekt voor zich dat op termijn dit spanningen zal opleveren als de werksoort als identiek wordt beschouwd. De logistieke hulp heeft naast het basisuurloon tevens recht op een 'haardtoelage'<sup>119</sup> of een 'standplaatstoelage'. Zowel de 'haardtoelage' als de 'standplaatstoelage' neemt naarmate de anciënniteit stijgt af. Bij een anciënniteit van 24 jaar zijn de 'haardtoelage' en de 'standplaatstoelage' volledig uitgedoofd. Wanneer voor een anciënniteit van 0 jaar bij het basisuurloon van de logistieke hulp (9,4946 euro) de haardtoelage (0,5522 euro) wordt geteld, is dit gelijk aan het uurloon van een dienstenchequewerknemer (10,0468 euro).

---

<sup>116</sup> PSC 318.02, Collectieve Arbeidsovereenkomst van 25 januari 2010.

<sup>117</sup> We gaan hier dieper op in bij de bespreking van de tewerkstelling binnen Familiehulp, en Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp..

<sup>118</sup> Zie volgende voetnoot.

<sup>119</sup> Een haardtoelage wordt toegekend aan:

De werknemers die effectief samenwonen met een partner, behalve wanneer de partner reeds de haardtoelage krijgt;

De andere werknemers die één of meer kinderen ten laste hebben, voor wie zij de kinderbijlagen werkelijk ontvangen.

Personeelsleden die geen recht hebben op een haardtoelage, ontvangen een standplaatstoelage.

Eveneens is het interessant de loon- en arbeidsvoorwaarden van een verzorgende binnen het paritair subcomité 318.02 mee te nemen in dit overzicht. Een verzorgende heeft recht op een startersuurloon van 10,3486 euro. Dit loopt verder op tot een maximale anciënniteit van 29 jaar en een uurloon van 17,98 euro. Hierbij moet ook nog eens de haardoelage of de standplaatstoelage bijgeteld worden. Het loonverschil t.o.v. een logistieke hulp en een dienstenchequewerknemer binnen hetzelfde paritaire subcomité mag dan wel aanwezig zijn, vele andere voordelen zijn identiek voor de verzorgende, de logistieke hulp en de dienstenchequewerknemer.

Tegelijk valt het grote verschil van uurlonen op tussen de dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in de private en de publieke sector. Het aanvangsurloon ligt voor niveau E1 binnen de publieke sector op 11,010 euro (tabel 4.14). Dit verschilt sterk t.o.v. de uurlonen onderhandeld in de verschillende paritaire comités. Dit verschil loopt nog verder op bij een verhoging van niveau.<sup>120</sup> Er is ook een anciënniteit bepaald van 27 jaar waardoor het loon verder kan toenemen tot een uurloon voor niveau E1 van 12,465 euro.

---

<sup>120</sup> Aangezien OCMW-medewerkers een functionele loopbaan (op basis van een gunstige evaluatie) hebben zal men in niveau stijgen. Hierdoor zal de dienstenchequewerknemer evolueren van E1-E2-E3 of D1-D2-D3. De kans is dus bijna onbestaande dat de dienstenchequewerknemer na 27 jaar anciënniteit nog steeds in niveau E1 of E2 zit. Opmerking gemaakt door Mevr. K. Janssens (VMSG).

Tabel 4.15 Geldende loon- en arbeidsvoorwaarden volgens Paritair (Sub)Comité

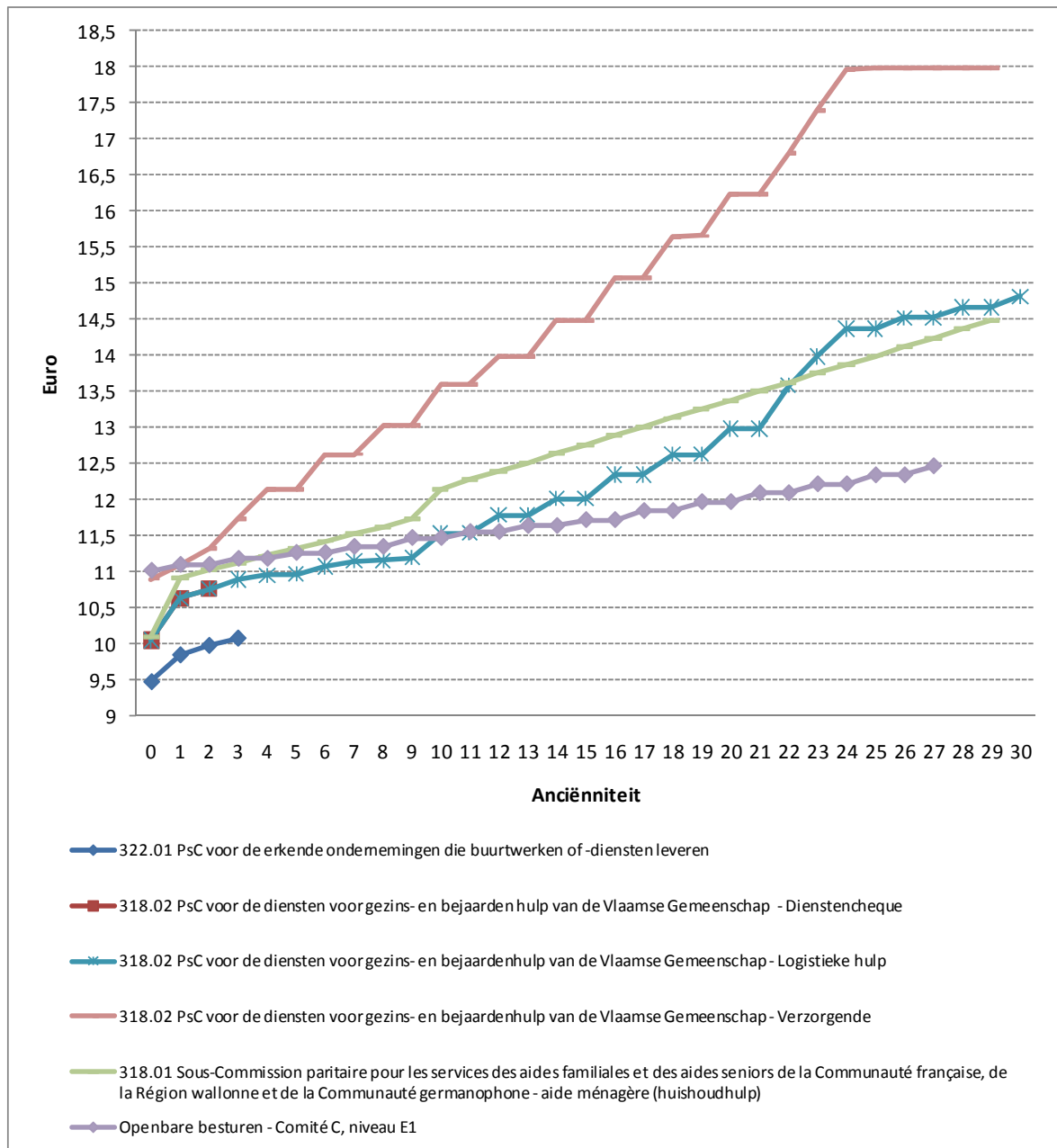
Paritair comité	PSC 322.01	PSC 318.02	PC 318.02	318.02
Benaming	Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren	Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap <b>(dienstencheques)</b>	Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap <b>(logistieke hulp)</b>	Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap <b>(verzorgende)</b>
Anciënniteit	max. 3 jaar	max. 2 jaar	30 jaar	29 jaar
Loon	Vanaf 1/10/2010 (indexering) 0 jaar anciënniteit: 9,67 EUR 1 jaar anciënniteit: 10,05 EUR 2 jaar anciënniteit: 10,18 EUR 3 jaar anciënniteit: 10,28 EUR	Vanaf 1/10/2010 (indexering) 0 jaar anciënniteit: 10,05 EUR 1 jaar anciënniteit: 10,63 EUR 2 jaar anciënniteit: 10,76 EUR	Vanaf 1/10/2010 (indexering) 0 jaar anciënniteit: 9,49 EUR 1 jaar anciënniteit: 10,08 EUR 2 jaar anciënniteit: 10,21 EUR 3 jaar anciënniteit: 10,34 EUR 30 jaar anciënniteit: 14,81 EUR	Vanaf 1/10/2010 (indexering) 0 jaar anciënniteit: 10,3486 EUR 1 jaar anciënniteit: 10,5482 EUR 2 jaar anciënniteit: 10,7745 EUR 3 jaar anciënniteit: 11,1805 EUR 29 jaar anciënniteit: 17,9802 EUR
Haardtoelage			Vanaf 1 oktober 2010 (indexering) Van 0,5522 euro (0 jaar anciënniteit) tot 0 euro (vanaf 24 jaar anciënniteit)	Vanaf 1 oktober 2010 (indexering) van 0,5522 EUR (0 jaar anciënniteit) tot 0 EUR (vanaf 14 jaar anciënniteit)
Standplaatstoelage			Vanaf 1 oktober 2010 (indexering) Van 0,2761 euro (0 jaar anciënniteit) tot 0 euro (vanaf 24 jaar anciënniteit)	Vanaf 1 oktober 2010 (indexering) van 0,2761 EUR (0 jaar anciënniteit) tot 0 EUR (vanaf 12 jaar anciënniteit)
Eindejaarspremie	4,15% van het brutoloon tussen 1 juli v/h vorige kalenderjaar en 30 juni v/h lopende kalenderjaar uitbetaald	Vast geïndexeerd gedeelte (303,49 EUR) + variabel gedeelte (2,5% bruto-jaarwedde) + niet-geïndexeerd gedeelte (55,08 EUR)	Vast geïndexeerd gedeelte (646,15 EUR) + variabel gedeelte (3,52% bruto-jaarwedde) + niet-geïndexeerd gedeelte (55,08 EUR)	Vast geïndexeerd gedeelte (640,81 EUR) + variabel gedeelte (3,52% bruto-jaarwedde) + niet-geïndexeerd gedeelte (55,08 EUR)
Vormingstijd	Aantal WNS in VTE's * 10uur	10 uur		
Werkoverleg		Jaarbasis: 0,8% van de effectief gepresteerde uren per dienst		

Paritair comité	PSC 322.01	PSC 318.02	PC 318.02	318.02
Omkaderingsnorm		1VTE begeleitend personeel per 30 VTE dienstencheque-WNS		
Carensdag		De carensdag wordt betaald	De carensdag wordt betaald	De carensdag wordt betaald
Vacatures		Voorrang bij aanwerving van een poetshulp in het kader van de aanvullende gezinszorg.		
Syndicale premie	80 EUR	Totaal bedrag: 86,76 EUR, per maand: 7,23 EUR	Totaal bedrag: 86,76 EUR, per maand: 7,23 EUR	Totaal bedrag: 86,76 EUR, per maand: 7,23 EUR
Tijdelijke werkloosheid	Aanvullende vergoeding van 1,5 EUR bruto per werkdag bovenop werkloosheidsuitkering (max. 18 euro per burgerlijk jaar en per WN)			
Arbeidskledij	Tussenkost van 0,2 EUR per gewerkte dag	Tussenkost van 0,1 EUR per gewerkte dag	Tussenkost van 0,1 EUR per effectief begonnen werkdag	Tussenkost van 0,1 EUR per gewerkte dag
Woon-werkverkeer	Uitgewerkt voor openbaar vervoer (tussenkost WG 75% abonnement NMBS), gecombineerd openbaar vervoer, eigen wagen (per gepresterde dag: één vijfde van 75% v/d prijs voor die afstand geldende wekelijkse treinkaart), fiets (0,2 EUR/km).	Tussenkost WG 80% in de prijs van een treinkaart 2de klasse NMBS van woonplaats naar werkplaats. Derdebetalersregeling voor vast traject woonwerkverkeer waardoor treinvervoer kosteloos is. Fiets (0,15 EUR per kilometer).	Tussenkost WG 80% in de prijs van een treinkaart 2de klasse NMBS van woonplaats naar werkplaats. Derdebetalersregeling voor vast traject woonwerkverkeer waardoor treinvervoer kosteloos is. Fiets (0,15 EUR per kilometer).	Tussenkost WG 80% in de prijs van een treinkaart 2de klasse NMBS van woonplaats naar werkplaats. Derdebetalersregeling voor vast traject woonwerkverkeer waardoor treinvervoer kosteloos is. Fiets (0,15 EUR per kilometer).
Vervoerskost tussen 2 gebruikers	Openbaar vervoer (100% terugbetaald), eigen privé vervoer ( $\leq 15$ km: 0,13 EUR/km, $>15$ km: 0,15 euro/km)	Afgelegde kilometers in opdracht met de wagen 0,22 EUR/km (vanaf 1 juli 2010).	Afgelegde kilometers in opdracht met de wagen 0,22 EUR/km (vanaf 1 juli 2010).	Afgelegde kilometers in opdracht met de wagen 0,22 EUR/km (vanaf 1 juli 2010).

Bron: Eigen verwerking op basis van de geldende CAO's in de verschillende Paritaire (Sub)Comités

In figuur 4.11 is het loon naar anciënniteit weergegeven voor de dienstenchequewerknemers die ressorteren onder het PSC 322.01 en het PSC 318.02. Tegelijk zijn de lonen (met haardtoelage) binnen het PSC 318.02 voor logistieke hulp en voor verzorgenden mee opgenomen. De figuur toont aan dat de loonverschillen in de eerste jaren beperkt zijn. Gezien de anciënniteitsbeperkingen voor dienstenchequewerknemers zijn de loonverschillen op het einde van een loopbaan heel groot. Vraag is dan ook of deze loonverschillen, zeker deze tussen logistiek personeel en dienstenchequewerknemers, te rechtvaardigen zijn en dus op termijn nog houdbaar zullen zijn. Ook de verschillen met de openbare besturen en het Waalse Gewest vallen op. In de openbare besturen is er geen beperking in de anciënniteit en kan het loon evolueren van 11,052 euro tot 15,207 euro (niveau D1) of zelfs hoger. In Wallonië wordt voor de hele sector gezins- en bejaardenhulp geen opsplitsing gemaakt tussen huishoudhulp en dienstenchequepersoneel.

Deze verschillen in loon moeten natuurlijk een invloed hebben (nu of op termijn) op het financieel evenwicht van deze organisaties en finaal ook de kostprijs.



Bron: Op basis van de geldende CAO's

Figuur 4.11 Evolutie lonen naar paritair comité 322.01, 318.02 (dienstencheque – logistieke hulp – verzorgende), 318.01 (aide ménagère) en openbare besturen (Comité C, niveau E1).

### 2.3 Verschil in de kwaliteit van tewerkstelling tussen de verschillen types van dienstenchequeondernemingen?

De verdeling van het aantal afgesloten contracten naar bepaalde (CBD) of onbepaalde duur (COD), vormt een belangrijke indicator om de duurzaamheid van de tewerkstelling via het dienstenchequestelsel na te gaan. De totale verdeling contracten bepaalde duur t.o.v. contracten onbepaalde duur verhoudt zich 80-20 (tabel 4.16). Het betreft hier uiteraard het aantal contracten en niet het aantal personen met die contracten. Het aandeel van personen met een COD is dan ook substantiëler dan deze cijfers laten uitschijnen. Het toont aan dat er een grote in- en uitstroom van werknemers moet zijn, aangezien de werkgever sinds 1 september 2009 wettelijk verplicht is om een dienstenchequewerknemer na een tewerkstelling van 3 maanden een contract van onbepaalde duur aan te bieden.<sup>121</sup> Toch zou deze maatregel normaliter op termijn een meer evenwichtige verhouding tussen contracten bepaalde en onbepaalde duur teweeg moeten brengen. De interimbedrijven blijken de grootste gebruiker te zijn van contracten bepaalde duur (91,8%). Drie vierde van de contracten die in 2009 werden afgesloten binnen de VZW's waren van onbepaalde duur. Ook voor dienstenchequeondernemingen binnen OCMW's en gemeenten doet dit gegeven zich voor. Het feit dat meer werknemers een contract van onbepaalde duur hebben, zorgt ook voor een positief effect op de dienstverlening. Gebruikers kunnen immers beroep blijven doen op hun 'vertrouwde' poetshulp. Het is dan ook positief dat de publieke en non-profit dienstenchequeondernemingen, welke in se al een bepaalde sociale opdracht te vervullen hebben, in hoofdzaak werknemers met een contract van onbepaalde duur tewerkstellen.

Tabel 4.16 Aantal afgesloten contracten volgens type contract en type onderneming, 2009

	Aantal contracten	Aantal CBD	% aandeel	Aantal COD	% aandeel
Handelsvennootschap	260 569	210 123	80,6	50 446	19,4
Interimbedrijf	334 499	307 160	91,8	27 339	8,2
Natuurlijk persoon	6 108	2 007	32,9	4 101	67,1
Invoegbedrijf	13 677	3 488	25,5	10 189	74,5
OCMW en gemeente	8 281	1 880	22,7	6 401	77,3
PWA	12 988	2 599	20,0	10 389	80,0
VZW	24 536	6 145	25,0	18 391	75,0
Totaal	660 658	533 402	80,7	127 256	19,3

Bron: Berekening op basis van IDEA Consult, 2010, p. 28

Slechts 10% van de dienstenchequewerknemers was in 2009 voltijds tewerkgesteld (tabel 4.17). Dit heeft zonder meer een impact om het gemiddelde aantal tewerkgestelde uren per week. Op basis van RSZ-gegevens is vastgesteld dat in het

<sup>121</sup> KB van 12 juli 2009 tot wijziging van het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.



laatste kwartaal van 2009 de werknemers die onder de RSZ vallen gemiddeld 18,1 uur per week werden tewerkgesteld en werknemers die onder de RSZPPO vallen gemiddeld 22,9 uur per week (IDEA Consult, 2010, p. 33). Het verschil in wekelijkse arbeidsduur tussen RSZ en RSZPPO is ook vast te stellen in onderstaande tabel. In OCMW's en gemeenten, waar de werknemers onder de RSZPPO vallen, is 19,5% van de werknemers voltijds aan het werk. Dit is opvallend meer dan voor de andere types van dienstenchequeondernemingen.

Tabel 4.17 Dienstenchequewerknemers volgens arbeidsstelsel naar type onderneming, in %, 2009

	Voltijds	Halftijds	Deeltijds
Handelsvennootschap	12,8	60,5	26,7
Interimbedrijf	3,8	34,7	61,5
Natuurlijk persoon	14,1	64,4	21,5
Invoegbedrijf	11,2	73,9	14,9
OCMW en gemeente	19,5	74,3	6,2
PWA	5,5	77,7	16,8
VZW	9,1	74,4	16,6
Totaal	10,2	60,4	29,5

Bron: IDEA Consult, 2010, p. 36 op basis van gegevens RVA

17,7% van de dienstenchequewerknemers heeft in 2008 een opleiding gekregen (tabel 4.18). Het zijn in hoofdzaak de werknemers in de private non-profit ondernemingen (32%) en de publieke ondernemingen (36%) die van een opleiding hebben kunnen genieten. Inzake vormingstijd is in een recentelijk CAO van 2009<sup>122</sup> voor het 'Paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of – diensten leveren' (PSC 322.01) bepaald dat de jaarlijkse totale vormingstijd het aantal werknemers in VTE's vermenigvuldigd met 10 uur dient te zijn (zie ook tabel 4.15). De vormingstijd voor dienstenchequewerknemers binnen het 'Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap' (PSC 318.02) is dan weer bepaald op 10 uur per jaar per werknemer.<sup>123</sup> Het afsluiten van een CAO in de verschillende paritaire comités over vormingstijd is dan ook de beste garantie dat deze werknemers een opleiding zullen krijgen. Deze opname van vormingstijd in CAO's door bepaalde paritaire comités zal er alvast voor zorgen dat het procentuele aantal dienstenchequewerknemers die een opleiding krijgt de volgende jaren zal toenemen.

<sup>122</sup> Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 juli 2009 – Vorming.

<sup>123</sup> Collectieve arbeidsovereenkomst van 10 juni 2009 betreffende de vorming.

Tabel 4.18 Procentuele aantal dienstenchequewerknemers die een opleiding gekregen heeft per type onderneming, in %, 2008

<i>Private for-profit ondernemingen</i>	8,2
Handelsvennootschap	7,0
Interimbedrijf	10,8
Natuurlijke personen	0,4
<i>Private non-profit ondernemingen</i>	32,0
Invoegbedrijf	22,4
VZW	38,0
PWA	30,1
<i>Publieke ondernemingen</i>	36,0
Gemeente	32,1
OCMW	36,2
Totaal	17,7

Bron: IDEA Consult, 2010, p. 47 op basis van de FOD WASO

Recentelijk is binnen het 'Paritair subcomité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap' (PSC 318.02) een CAO<sup>124</sup> gesloten waarin onder meer een omkaderingsnorm is vastgelegd. Deze omkaderingsnorm is vastgelegd op 1 VTE begeleidend personeelslid voor 30 VTE dienstenchequewerknemers. In het paritair subcomité 322.01 is nog geen omkaderingsnorm bepaald. We stellen vast dat de dienstenchequewerknemers in OCMW's en gemeenten het best omkaderd zijn (1 omkaderingslid per 14 WNS) (tabel 4.19). Interimbedrijven bieden dan weer weinig omkadering (1 omkaderingslid per 103 WNS).

Tabel 4.19 Verhouding aantal dienstenchequewerknemers per omkaderingslid per type onderneming, 2009

Handelsvennootschap	29
Interimbedrijf	103
Natuurlijk persoon	16
Invoegbedrijf	20
VZW	22
PWA	23
OCMW en gemeente	14
Totaal	27

Bron: IDEA Consult, 2010, p. 49 op basis van gegevens RVA

Bij wijze van conclusie wijzen tal van deze vaststellingen er op (de expansie, veel CBD, veel deeltijds werk, veel verloop) dat de reserve aan arbeidskrachten waaruit men kan putten aanzienlijk is, wat contrasteert met de klacht in de sector in het verleden dat zij moeilijk personeel voor de diensten logistieke hulp konden vinden. Voor ons is dit steeds onbegrijpelijk geweest omdat dit arbeidssegment toch ook

<sup>124</sup> Collectieve arbeidsovereenkomst van 25 januari 2010 betreffende de loon- en arbeidsvoorwaarden van werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques.

geconfronteerd was met massale werkloosheid (dit is trouwens één van de motieven geweest voor de creatie van de dienstencheque). Tenzij substantieel andere eisen worden gesteld.



## Hoofdstuk 5

### De aanwezigheid in de overige welzijnsvoorzieningen

Naast de manifeste aanwezigheid van de dienstencheque in de sector van de thuiszorg, zijn er ook andere zorgvoorzieningen waar soms naar verwezen wordt als mogelijke gebruiker van de dienstencheque. Wij overlopen deze hier kort. In hoofdstuk 7 komen wij er op terug in het kader van een ruime bevraging van diensten die vooral voor de ouderenzorg relevant zijn.

#### 1 De impact op de residentiële zorg

##### 1.1 Situering

Ongeveer de helft (51,8%) van de erkende woonzorgcentra in Vlaanderen functioneert onder de vorm van een VZW (tabel 5.1). De erkende openbare en private woonzorgcentra zijn respectievelijk goed voor een procentueel aandeel van 30,8% en 17,4%. De procentuele verdeling van het aantal woongelegenheden in deze woonzorgcentra naar vorm (openbaar, VZW of privé) wijst erop dat het merendeel van de woongelegenheden gevestigd zijn in openbare en private non-profit woonzorgcentra. De openbare woonzorgcentra zijn ook de grootste (105 woongelegenheden per openbaar woonzorgcentrum). Er zijn gemiddeld 60 woongelegenheden per privaat woonzorgcentrum en 89 woongelegenheden per woonzorgcentrum onder de vorm van een VZW. 71,5% van de dagverzorgingscentra voert haar opdracht uit onder de vorm van een VZW en 28,5% doet dit als een openbaar dagverzorgingscentrum. Ook in de centra voor kortverblijf is het merendeel actief als een VZW (68,4%). Algemene vaststelling is dat het merendeel van de woonzorgcentra, dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijf als VZW zijn georganiseerd. Enkel voor serviceflats stellen we vast dat de meeste erkenningen zijn toebedeeld aan openbare serviceflats (46,3%).

Tabel 5.1 Voorzieningen ouderenzorg in Vlaanderen (inclusief Brussel), aantal erkenningen op 1 januari 2010, absoluut en %

	Openbaar	VZW	Privé	Totaal erkend
Aantal woonzorgcentra	230 (30,8%)	387 (51,8%)	130 (17,4%)	747 (100%)
Aantal woongelegenheden in woonzorgcentra	24 130 (36,5%)	34 257 (51,8%)	7 738 (11,7%)	66 125 (100%)
Gemiddeld aantal woongelegenheden per woonzorgcentrum	105	89	60	89
Aantal dagverzorgingscentra	32 (28,5%)	80 (71,5%)		112 (100%)
Aantal centra voor kortverblijf	66 (31,1%)	145 (68,4%)	1 (0,5%)	212 (100%)
Aantal serviceflats gebouwen (1 januari 2009)	193 (46,3%)	174 (41,7%)	50 (12,0%)	417 (100%)
Aantal woongelegenheden in serviceflats	6 544 (47,2%)	5 803 (41,8%)	1 529 (11,0%)	13 876 (100%)

Bron: Website Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid - Team Gegevensverwerking en Resultaatsopvolging

Wanneer naar de evolutie van het aanbod aan rusthuiswoonaangelegenheden wordt gekeken, dan doet zich tussen 1990 en 2010 een stijging van het aantal woongelegenheden voor van 36,22% (tabel 5.2). Het aanbod van woonaangelegenheden is in hoofdzaak bij de rusthuizen onder de vorm van een VZW gestegen (+57,66%). Maar ook voor de private rusthuizen (+22,39%) en de openbare rusthuizen (+17,66%) was een aanzienlijke stijging te noteren. Gedurende de periode 2000-2010 komt de groei van het aantal woonaangelegenheden minder sterk te uiting. Voor de private rusthuizen deed zich zelfs een daling voor (-4,18%).

Tabel 5.2 Aanbod woongelegenheden in rusthuizen naar vorm, 1990-2010

	1990	2000	2010	% aangroei 2010 tov 1990	% aangroei 2010 tov 2000
Openbaar	20 508	22 911	24 130	17,66%	5,32%
VZW	21 772	27 087	34 380	57,91%	26,92%
Privaat	6 638	8 478	8 124	22,39%	-4,18%
Totaal	48 918	58 476	66 634	36,22%	13,95%

Bron: Website Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid - Team Gegevensverwerking en Resultaatsopvolging

De vraag die wij ons stelden is of het als erkend woonzorgcentrum, dagverzorgingscentrum, centrum voor kortverblijf of serviceflat (privaat, VZW, openbaar) niet nodig of wenselijk is dit te combineren met een erkenning als dienstenchequeonderneming om bepaalde activiteiten te kunnen (blijven) uitvoeren. Mogelijke misbruiken werden voor een groot deel ingeperkt via het K.B. van 26 januari 2010.

Residentiële woonvoorzieningen maken van de dienstencheque gebruik om het vervoer te regelen. In dagcentra is dat onder meer een behoefte. Men gaat immers zoeken naar bijkomende middelen om een goede dienstverlening mogelijk te maken,

en betaalbaar te houden. In de webenquête gaan wij na welke dit gebruik in het verleden of nu nog zou kunnen zijn, en wat de verwachtingen daaromtrent zijn.

Wij bekijken hierna of wij in de tewerkstellingcijfers dienstenchequepersoneel konden terugvinden. In de webenquête (hfst 7) stellen wij de vraag rechtstreeks aan de voorzieningen.

## **1.2 De omvang van de dienstenchequetewerkstelling in kaart gebracht**

Op basis van de RSZ en RSZPPO gegevens is voor Vlaanderen een specifiek overzicht gemaakt van de impact van de dienstencheque op de totale tewerkstelling in de residentiële zorg op basis van de NACE-BEL 2008 (tabel 5.3). We stellen een heel beperkte invloed vast van de dienstencheque op de tewerkstelling in de residentiële zorg. Enkel voor binnen de serviceflats gebeurt een groot deel van de tewerkstelling onder de vorm van dienstenchequebanen. Merk op dat de tewerkstelling in de sector serviceflats zeer beperkt is bij de RSZ.

Op zich zeggen deze cijfers weinig over de reële impact van de dienstencheque op de residentiële zorg. Het gaat hier enkel om voorzieningen die dienstencheque-werknemers tewerkstellen en dus niet om de dienstencheque-werknemers waarop zij of hun cliënten beroep doen.

De openbare sector klasseert zijn personeel van de woonzorgcentra blijkbaar vooral onder RVT (NACE 87.101) terwijl de private sector dit vooral klasseert bij ROB (NACE 87.301). Het is uiteraard steeds een menging van de twee. De sector 87.101 (RVT) komt bij de RSZ zelfs niet voor bij de dienstenchequeactiviteiten (het personeel van de woonzorgcentra is overigens vooral ondergebracht in NACE 87.301).

Tabel 5.3 Aandeel dienstenchequebanen op de tewerkstelling in de residentiële zorg, volgens NACE en PC, 2de kwartaal, 2008-2009, RSZ en RSZPPO, Vlaanderen

	Benaming	2008/2			2009/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
NACE	RSZ						
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B)	9	30 076	0,03%	70	29 775	0,24%
87.302	Serviceflats	27	66	40,91%	15	60	25,00%
NACE	RSZ-PPO						
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	14	16 155	0,09%	15	16 577	0,09%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	57	572	9,97%	2	511	0,39%
PC							
330.01.20	Paritair Sub-subcomité voor de rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, dagverzorgingscentra voor bejaarden, dagcentra voor bejaarden	36			90		

Bron: RSZ-statistieken

## 2 Het gebruik van de dienstencheque voor en door personen met een handicap

### 2.1 Aanwezigheid in de voorzieningen voor personen met een handicap

In het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2007 telden de voorzieningen voor personen met een handicap (NACE 85.311 en 85.314) in Vlaanderen 20 291 arbeidsplaatsen (bijlage 2 tabel 10). De wijziging van de NACE in 2008 heeft met zich meegebracht dat er nu een opdeling wordt gemaakt naar mentale en naar lichamelijke handicap. Voor beide subsectoren wordt nog eens de onderverdeling gemaakt naar leeftijd (minderjarigen en volwassenen). Wanneer deze subsectoren (NACE 87.201, 87.202, 87.303 en 87.304) worden opgeteld, komt men voor Vlaanderen uit op 22 568 arbeidsplaatsen in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 (bijlage 2 tabel 11).

Op basis van de verdeling van de dienstenchequebanen naar NACE-code, stellen we voor het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 in Vlaanderen vast dat er 8 dienstenchequebanen onder de NACE-code 87.202 (Instellingen met huisvesting voor volwassen met een mentale handicap) vallen (bijlage 2 tabel 17). De invloed is dus heel beperkt, wetende dat er 12 383 banen onder deze NACE-code vielen in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 (bijlage 2 tabel 27). Onder de andere NACE-codes waar voorzieningen voor personen met een handicap worden gehuisvest (NACE 87.201, 87.303 en 87.304), vinden we geen dienstenchequebanen terug.



Het K.B. van 26 januari 2010 waarin wordt gesteld dat het gebruik van dienstencheques in 'instellingen voor collectief verblijf' niet toegelaten is, zal ook een impact gehad hebben op de voorziening voor personen met een handicap.<sup>125</sup> Instellingen voor gehandicapten (met uitzondering van de instellingen voor zelfstandig wonen) vallen immers ook onder het begrip 'instellingen voor collectief verblijf'.

## 2.2 Gebruik door personen met een handicap

### 2.2.1 Het gebruik van het persoonlijke-assistentiebudget (PAB) voor dienstencheques

Onder het persoonlijke-assistentiebudget wordt "het budget dat het agentschap aan de persoon met een handicap of zijn wettelijke vertegenwoordiger toekent voor de gehele of gedeeltelijke tenlasteneming van de kosten van de persoonlijke assistentie en de organisatie ervan"<sup>126</sup> verstaan.

Op basis van cijfers op 30 juni 2010 is vastgesteld dat 1 768 personen een PAB-ondersteuning genieten (VAPH, 2010, p. 27). Tegelijk stonden er op dat moment 5 470 personen geregistreerd op de wachtlijst (Ibid. p. 28).

Gezien de bestaande wachtlijsten en wachttijden voor zorgvragen en het PAB-budget, is in afwachting het aankopen van dienstencheques een mogelijk alternatief. En het is in alle geval een financieringsmogelijkheid voor huishoudelijke hulp. De VZW Onafhankelijk Leven (organisatie welke mensen ondersteunt die een Persoonlijk Assistentie Budget (PAB) of Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben of wensen) beschikt over geen cijfers in welke mate aanvragers van het PAB-budget (in afwachting) gebruik maken van dienstencheques.<sup>127</sup> Het organiseren van een bevraging bij personen op de wachtlijst voor een PAB-budget zou hier soelaas kunnen bieden.

Personen met een handicap moeten een gemotiveerde aanvraag indienen om aanspraak te kunnen maken op een PAB. Deze aanvraag moet door een deskundigencommissie goedgekeurd worden. Via deze gemotiveerde aanvraag dient:<sup>128</sup>

- aangetoond worden dat zij zich met een redelijke assistentie in hun thuissituatie kunnen handhaven;
- een voorstel geformuleerd te worden over de aard en het aantal uren gevraagde assistentie, alsook een omschrijving van de wijze waarop de nodige assistentie georganiseerd wordt in het kader van hun sociale integratie;

---

<sup>125</sup> Zie art. 1, 1°, K.B. van 26 januari 2010 tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>126</sup> Art. 16, 2°, Decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

<sup>127</sup> Gesprek met mevrouw E. Decruynaere en mevrouw J. Maréchal.

<sup>128</sup> Art. 2, §2, Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget.

- een verbintenis gevoegd worden dat zij bereid zijn hun assistentie zelf te organiseren.

Het bedrag wordt bepaald door de deskundigencommissie die rekening houdt met:<sup>129</sup>

- de ernst van de handicap;
- de aard van de handicap;
- de huidige gezinssituatie en de huidige zorg- en ondersteuningssituatie.

Eén van de doelstellingen bij de instelling van het PAB was om "personen uit de residentiële voorzieningen te halen en een zelfstandig leven in een thuissituatie voor hen mogelijk te maken" (Breda, Van Landeghem, Claessens, Vandervelden, 2004). Zover is het niet gekomen, maar het stelt de noodzakelijke opname in een residentiële voorziening wellicht wel uit (Ibid.).

De marges waartussen het bedrag van het PAB zich op jaarbasis dient te bevinden is wettelijk vastgelegd (minimaal 7 436,81 euro en maximaal 34 705,09) en wordt geïndexeerd.<sup>130</sup> Voor 2009 diende het jaarbedrag tussen de 8 845,34 euro en 41 278,24 euro te liggen. Het begroot PAB-budget is tussen 2004 en 2009 met 135,1% gestegen (van 23,3 miljoen euro naar 54,8 miljoen euro) (tabel 5.4). Tegelijk zijn ook het aantal actieve budgethouders over deze periode gestegen met 148,8% (van 694 naar 1 727 budgethouders). Van de 1 727 PAB-houders in 2009 was 22,7% nog minderjarig (Boel, De Broeck & Molleman, 2011, p. 5).

Tabel 5.4 Begroot PAB-budget (in miljoen euro) en actieve budgethouders, absoluut en % wijziging, 2004-2009

	Begroot PAB-budget	% wijziging	Actieve budgethouders	% wijziging
2004	23,296		694	
2005	29,214	25,4%	893	28,7%
2006	35,371	21,1%	1 126	26,1%
2007	42,617	20,5%	1 287	14,3%
2008	48,691	14,3%	1 631	26,7%
2009	54,758	12,5%	1 727	5,9%
Vershil 2009-2004	31,462	135,1%	1 033	148,8%

Bron: Vandeuren, 2010, p. 76.

Het beheer van het PAB-budget zal gebeuren door de budgethouder. Op basis van recent onderzoek (Boel, De Broeck, Winters & Molleman, 2011b, p. 7) blijkt dat bij minderjarigen het beheer wordt opgenomen door een ouder. Bij meerderjarigen wordt het beheer in 82% van de gevallen opgenomen door de persoon met de handicap en in 15% door een ouder. Ook de aard van de handicap bepaalt in sterke mate het al of niet zelf beheren van het PAB-budget (Ibid., p. 8).

<sup>129</sup> Art. 8, Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget.

<sup>130</sup> Art. 9, Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget.

Het PAB-budget kan vervolgens gebruikt worden voor het betalen van een persoonlijk assistent (al of niet met een arbeidsovereenkomst waarbij de budgethouder als werkgever optreedt).

De handelingen van een persoonlijke assistent die in aanmerking komen voor een vergoeding zijn:<sup>131</sup>

- praktische, inhoudelijke en organisatorische hulp en/of ondersteuning bij huishoudelijke en lichamelijke activiteiten en bij verplaatsingen;
- praktische hulp en/of ondersteuning bij handelingen van het dagelijks leven in verband met schoollopen en werksituatie;
- praktische, inhoudelijke en organisatorische hulp en/of ondersteuning bij het uitoefenen van dagactiviteiten;
- agogische, pedagogische of orthopedagogische begeleiding en/of ondersteuning van de persoon met een handicap en/of zijn ouders, inzonderheid voor wat betreft de aanpak van specifieke problemen, toekomstplanning, opbouw van een sociaal netwerk, begeleiding en/of ondersteuning voor wat betreft gezondheid en veiligheid, coaching, ontwikkelingsstimulering bij jonge kinderen, aanleren van zelfredzaamheid en andere specifieke vaardigheden.

Het vinden van een PAB-assistent is vaak een moeilijke zoektocht. Goede loon- en arbeidsvoorwaarden spelen hierbij zeker een rol. PAB-assistenten vallen inzake loon- en arbeidsvoorwaarden onder het paritair comité 337 'Paritair comité voor de non-profitsector'.<sup>132</sup> Er wordt wel reeds enkele jaren geijverd om onder het paritair comité 319 te vallen. Voor Vlaanderen gaat het om het PsC 319.01 "Paritair Subcomité voor de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en diensten van de Vlaamse Gemeenschap".

Uit een recente bevraging door Loose, Op den Kamp, Vandenbrande & Van Gyes, (2010) blijkt dat het gemiddeld netto uurloon van een PAB-assistent 9,77 euro bedraagt (tabel 5.5). De mediaan ligt evenwel lager op een netto uurloon van 8,66 euro. Het netto uurloon van inwonende mantelzorgers blijkt ook lager te liggen dan niet-inwonende mantelzorgers en assistenten die geen mantelzorger zijn.

Breda, Van Landeghem, Claessens & Vandervelden (2004) stelden op basis van een bevraging vast dat een persoonlijk assistent gemiddeld netto 1 108 euro per maand verdient. Het gemiddeld netto maandloon bedroeg voor de inwonende mantelzorgers 1 320 euro, voor niet-inwonende mantelzorgers 933 euro en voor externen 1 043 euro. Deze resultaten liggen dus niet volledig in lijn met bovenstaande vaststellingen.

---

<sup>131</sup> Art. 10, §2, Besluit van de Vlaamse regering van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijke-assistentiebudget.

<sup>132</sup> "Vallen eveneens onder de bevoegdheid van het Paritair Comité voor de non-profitsector, de privépersonen die voor eigen rekening personeel tewerkstellen voor hun persoonlijke dienst of deze van hun gezin, ...", art. 3, KB van 14 februari 2008 tot oprichting en wijziging bevoegdheidsgebied.

Tabel 5.5 Verdeling netto uurloon volgens type verzorgende

	Gemiddelde	Mediaan
Inwonende mantelzorger	9,15	8,07
Niet-inwonende mantelzorger	10,12	9,28
Geen mantelzorger	10,09	8,66
Totaal	9,77	8,66

Bron: Loose, Op den Kamp, Vandenbrande & Van Gyes, 2010, p 62.

Uit de bevraging uitgevoerd door Loose, Op den Kamp, Vandenbrande & Van Gyes (2010) blijkt dat bijna 85% van de PAB-assistenten wordt tewerkgesteld via een contract met de budgethouder (tabel 5.6). Het gaat hier meestal om mantelzorgers (Loose, Op den Kamp, Vandenbrande & Van Gyes, 2010, p. 50). Daarnaast wordt ook een grote groep PAB-assistenten tewerkgesteld met een uitzendcontract (15,9%). Familieleden die als PAB-assistent optreden worden hierbij veel minder via een uitzendcontract tewerkgesteld (Ibid.). Het aandeel van de PAB-assistenten als dienstenchequewerknemer is heel beperkt (2,1%) net als deze die via een contract met een verzorgingsinstelling worden tewerkgesteld (1,6%).

Veel van de PAB-assistenten hebben een arbeidsovereenkomst bij de PAB-houder. Dit veronderstelt een werkgever-werknemersrelatie, wat op zich geen evidentie is. De één-op-één relatie stelden we ook reeds vast voor het dienstbodenstatuut.<sup>133</sup> Het statuut van een PAB-assistent is evenwel sterker uitgebouwd dan het statuut van dienstboden dat in bepaalde gevallen te omschrijven is als een 'non-statuuut'.

Uit de onderzoeksresultaten van Breda, Van Landeghem, Claessens & Vandervelden (2004) blijkt dat de meeste persoonlijke assistenten deeltijds worden tewerkgesteld (gemiddeld 17 uur per week). Mantelzorgers presteren gemiddeld meer uren dan externe assistenten, met name 26 uur per week tegenover 14 uur per week.

Tabel 5.6 Type contract PAB-assistenten

Type contract*	%
Contract met budgethouder	84,7
Uitzendcontract	15,9
Dienstencheques	2,1
Jobstudent	2,1
Zelfstandige	1,8
Contract via verzorgingsinstelling	1,6
Dienstbode	0,7
Noch contract noch zelfstandige	0,7
Helper van zelfstandige	0,0
Andere	1,8

\* Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Loose, Op den Kamp, Vandenbrande & Van Gyes, 2010, p 50.

Het feit dat de activiteiten die via het dienstenchequestelsel worden aangeboden een sterke link vertonen met de toegelaten handelingen, maakt dat het persoonlijke-

<sup>133</sup> Voor een bespreking van dit statuut, zie Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010.

assistentiebudget kan gebruikt worden voor de betaling van de dienstencheques.<sup>134</sup> Dit maakt dat de overheden de financiering van deze activiteiten via dienstencheques volledig op zich nemen. Voor de gebruiker is er geen enkele kost meer.

Mindervalide gebruikers en de gebruikers met een mindervalide kind zijn niet beperkt tot de maximale aanschaf van 500 dienstencheque per jaar maar mogen er maximaal 2 000 aankopen.<sup>135</sup> Tot 1 juli 2008 konden personen met een handicap die van de Vlaamse overheid een persoonlijk-assistentiebudget kregen, onbeperkt dienstencheques aankopen.<sup>136</sup> Volgens Onafhankelijk Leven mag de grens van 2 000 dienstencheques zeker niet verlaagd worden.<sup>137</sup> Daarnaast stelt de budgethouders-vereniging dat de activiteiten die via dienstencheques kunnen betaald worden, uitgebreid zouden mogen worden met oppashulp. Hier is immers veel vraag naar.<sup>138</sup>

Op basis van een raming van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) zou tussen de 70 en 80% van de budgethouders gebruik maken van het dienstenchequestelsel.<sup>139</sup> Ook Onafhankelijk Leven schat dat ongeveer 7 op de 10 van hun budgethouders gebruik maakt van dienstencheques. Familiehulp bevestigt dat de PAB-middelen zowel voor de aankoop van logistieke hulp als voor dienstencheques worden gehanteerd. Hierdoor gaat het eigenlijk om een dubbele financiering.

Volgens Onafhankelijk Leven is het gebruik van PWA-cheques relatief beperkt bij PAB-houders.

Ondanks het grote gebruik van dienstencheques door de budgethouders, adviseert Onafhankelijk Leven niet expliciet het gebruik ervan. Als budgethouders-vereniging bekijkt men waar de persoon met een handicap de meeste hulp nodig heeft. Gezien de beperkte activiteiten die via een dienstencheque betaald kunnen worden, maakt dat zij geen onmiddellijke reflex hebben om het dienstenchequestelsel aan te bevelen. Toch is het gebruik ervan veel goedkoper dan wanneer men deze activiteiten zou laten uitvoeren binnen gezinszorg en aanvullende thuiszorg of binnen logistieke hulp. Bij de berekening van de gebruikersbijdrage wordt volgens Onafhankelijk Leven bij een budgethouder geen rekening gehouden met het inkomen en de gezinssamenstelling. Het optreden als werkgever is dan veel goedkoper, dan beroep te doen op gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Maar dit geldt ook voor de dienstenchequeactiviteiten. Daar is ook geen rekening gehouden met de inkomens. Integendeel, bij een laag inkomen riskeerde men er de 'volle' 7,5 euro voor te moeten betalen, en niet te genieten van de fiscale aftrek. De 'sociale' dienstencheque zou dit, terecht, gecorrigeerd hebben. Maar dan zou ook blijken dat men dit ten onrechte, niet zou gunnen aan personen met een handicap.

---

<sup>134</sup> Zie ook Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

<sup>135</sup> Art. 3, §2, KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

<sup>136</sup> Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, 3 februari 2009, Vraag om uitleg van de heer Bart Van Malderen tot mevrouw Veerle Heeren, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, over de beperking van de dienstencheques en de gevolgen voor het persoonlijke-assistentiebudget.

<sup>137</sup> Gesprek met mevrouw E. Decruynaere en mevrouw J. Maréchal, VZW Onafhankelijk Leven.

<sup>138</sup> De behoefte aan oppashulp bleek ook uit Breda, Pacolet, Hedebouw & Vogels, 2010.

<sup>139</sup> Ibid.

### 2.2.2 Het gebruik van het persoonsgebonden budget (PGB) voor dienstencheques

Door de Vlaamse Regering is een experiment opgezet voor de toekenning van een persoonsgebonden budget (PGB) aan bepaalde personen met een handicap.<sup>140</sup> Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) kan hierdoor aan maximaal 200 personen met een handicap een persoonsgebonden budget voor maximaal 2 jaar toekennen.<sup>141</sup> Dit experiment liep tot 31 december 2010. De evaluatie is recentelijk gepubliceerd (Breda, Gevers, Vandervelden, Peeters, 2011).

Het persoonsgebonden budget (PGB) wordt gedefinieerd als "Het budget dat het agentschap aan de persoon met een handicap of zijn wettelijke vertegenwoordiger toekent voor de gehele of gedeeltelijke tenlasteneming van de kosten van de ondersteuning en de organisatie ervan".<sup>142</sup> "Het PGB heeft tot doel de sturing van het zorgaanbod door personen met een handicap te verhogen door de gehele of gedeeltelijke tenlasteneming van de ondersteuning die de persoon met een handicap vrij kan kiezen. Die ondersteuning is elke immateriële hulp en elke vorm van hulp- en dienstverlening die met het oog op hun maatschappelijke integratie aan personen met een handicap wordt verstrekt".

Op basis van cijfers van het VAPH over het gebruik van het PGB door budgethouders (beperkt tot deze die tussen april en oktober 2009 van start zijn gegaan met hun budget), is vast te stellen dat 62 van de 140 budgethouders, ofwel 44%, gebruik gemaakt heeft van dienstencheques en PWA-cheques.<sup>143</sup> Men mag ervan uitgaan dat het gaat om een verdeling van 95% dienstencheques en 5% PWA-cheques. Het aantal aangekochte dienstencheques en PWA-cheques was zeer verspreid.

Ook in de recente evaluatie van het experiment 'Persoonsgebonden budget' voor personen met een handicap (Breda, Gevers, Vandervelden, Peeters, 2011) valt de aanwezigheid van de dienstencheque op. De financiering via dienstencheques wordt ondergebracht bij de reguliere diensten die voor de totale bevolking beschikbaar zijn. In een experimentele setting had men een steekproef van personen in de 'Centrale Registratie Zorg' en de wachtlijst 'Persoonlijk assistentiebudget' een 'persoonsgebonden budget' aangeboden dat de zorgvrager meer autonomie moest geven in het invullen van zijn zorgbehoeften. In het evaluatierapport werd onder meer nagegaan hoe zorggebruik evolueerde vóór de start van het experiment (T0) en nadat het PGB was toegekend en in voege was (T1). Het zorggebruik werd verder

---

<sup>140</sup> Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het opzetten van een experiment voor de toekenning van een persoonsgebonden budget aan bepaalde personen met een handicap. Het wetenschappelijk onderzoek staat onder de leiding van Prof. Bea Maes en Prof. Jef Breda.

<sup>141</sup> Art. 1, Besluit van de Vlaamse Regering betreffende het opzetten van een experiment voor de toekenning van een persoonsgebonden budget aan bepaalde personen met een handicap.

<sup>142</sup> Art. 16, 1°, Decreet van 7 mei 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap.

<sup>143</sup> Informatie verkregen via de heer Kurt Asselman, VAPH.

vergeleken met een controlegroep van enerzijds personen die zorg in natura kregen van het VAPH, en van personen die in het PAB-systeem zaten. Ook hier werd de zorgsituatie vóór toetreding tot het zorgsysteem (T0) vergeleken met de situatie erna (T1).

Tabel 5.7 vergelijkt een aantal belangrijke elementen van het zorggebruik. Er is vooreerst het aantal uren mantelzorg vóór en na toetreding tot het zorgsysteem: voor de experimentele groep PGB is dit iets lager omdat het iets minder zorgbehoevende personen zijn gebleken dan in de twee controlegroepen. Dit moet in het achterhoofd gehouden worden als het zorggebruik verder wordt vergeleken. Wat in de studie opvalt, is finaal dat ook het PGB wordt gebruikt om mantelzorgtijd vrij te kopen en te vervangen voor een deel door zorg van een persoonlijke assistent. Dit gebeurt wel in mindere mate in het PGB-stelsel dan in het PAB-systeem. Overigens wordt de taak voor de mantelzorger niet echt verlicht, want in heel wat situaties wordt hij/zij de 'persoonlijke assistent' en wordt in feite de mantelzorg vergoed via het PGB of PAB. Daarnaast krijgt men nog gespecialiseerde zorgtijd vanuit de VAPH-voorzieningen. Maar tenslotte, en hier komt ook de dienstencheque naar boven, wordt er nog redelijk veel gebruik gemaakt van reguliere hulp (diensten als thuisverpleging, maar hier kijken wij vooral naar huishulp voor huishoudelijke taken, personenverzorging, warme maaltijden, vervoersdiensten). Voor personen die vooral zorg in natura krijgen, is dit in frequentie van voorkomen redelijk beperkt en valt men onmiddellijk terug op de VAPH-zorg. In zowel het PAB maar nog meer bij het PGB zien wij een hoog gebruik van reguliere huishulp voor huishoudelijke taken, en vervoersdiensten. Het gebruik kwam zelfs vaker voor als men de beschikking kreeg over het PGB. Tevens valt op dat van de huishulp voor huishoudelijke taken dit, ook via het PAB of het PGB maar ook ervoor reeds, 43 tot 75% betaald wordt via dienstencheques. De onderzoekers besluiten dat ook voor deze personen met een handicap de basiszorg als huishoudelijke hulp en hulp bij mobiliteit, een belangrijke behoefte blijft, en voor een deel wordt ingekocht via de reguliere diensten, en nog vaker indien een systeem als PGB wordt ingevoerd. Het valt de onderzoekers op dat deze basiszorgtaken anders ofwel van de mantelzorger worden gevraagd, of van de persoonlijke assistent, ofwel impliciet aangeboden wordt in de VAPH-voorzieningen. De zorgende activiteiten van informele zorg en drie formele zorgcircuits (reguliere [thuiszorg-]dienst, persoonlijke assistent, en VAPH-zorg) 'lijken onderling op meerdere domeinen substitueerbaar te zijn', alhoewel 'de praktische organisatie – de toegangsvoorwaarden, de financiële bijdrage, de stuurbaarheid door de gebruiker –' telkens verschillend is (Breda, Gevers, Vandervelden, Peeters, 2011, p. 271).

Tabel 5.7 Mantelzorg en professionele zorg in een experimentele groep PGB vergeleken met een controlegroep zorg in natura en een controlegroep met een PAB, in uren per week, in % van voorkomen en in aantallen van de steekproef

	Experimentele groep PGB		Controlegroep zorg in natura		Controlegroep PAB	
	T0	T1	T0	T1	T0	T1
Aantal in steekproef	171	133	65	61	62	52
Gebruik mantelzorg aantal	133	133	61	61	52	52
Mantelzorg in uren per week	42,1	27,3	54	48,8	83,1	50,1
Mantelzorg aantallen waarvan tijd gekend is	73	105	31	43	27	39
Reguliere hulp in uren per week	10,2	9,9	5,6	11	10,6	12,2
Reguliere hulp aantallen waarvan tijd gekend is	55	80	19	16	32	40
Gebruik thuishulp voor huishoudelijke taken in %	40,9	57,6	19,7	15,3	46,2	43,1
Personenzorg in %	9,1	6,4	11,7	1,7	19,2	5,9
Warme maaltijden aan huis in %	4,5	1,6	6,8	1,7	3,8	4
Vervoersdiensten in %	14,6	18,1	8,5	5,2	15,4	21,5
Thuishulp voor huishoudelijke taken betaald via dienstencheque in %	42,9	75	58,3	25	91,9	65,2
Aantal personen waarvan betaalwijze thuishulp voor huishoudelijke taken bekend	27	68	10	12	26	26
Persoonlijke assistent uren zorg		18,7				35,9
Aantal personen waarvan uren PA zorg gekend		79				46
Uren VAPH-zorg		13,9		62		42
Aantal personen waarvan uren VAPH zorg gekend		69		50		11

\* T0 is najaar 2008; T1 is voorjaar 2010.

Bron: Eigen samenvatting op basis van Breda, Gevers, Vandervelden & Peeters, 2011, p.12-14, 54-59, 88-92.

De conclusies van dit rapport stroken met onze eerdere uitspraken dat de thuiszorg nog altijd in sommige domeinen 'onderontwikkeld' is (Pacolet, Merckx, Peetermans, 2008), en dat daarin ook de thuishulp voor huishoudelijke taken (maar ook de vervoersdiensten) steeds terug naar voren komt als een belangrijke basiszorg. En blijkbaar zijn deze laatste ook taken waar de dienstencheque voor wordt gebruikt of zou kunnen worden gebruikt. Dit sluit ook aan bij de talrijke observaties die wij maakten in vorig hoofdstuk.

Personen met een handicap hebben immers ook huishoudelijke hulp nodig, voor onderhoud woning, voor bereiden van maaltijden, voor boodschappen, voor wassen en strijken<sup>144</sup>. Het zou onbegrijpelijk zijn dat men deze personen zou uitsluiten voor het gebruik van dienstencheques. Op dit moment wordt terecht hen zelfs een groter

<sup>144</sup> Bijvoorbeeld voor incontinentieproblemen kunnen deze kosten aanzienlijk stijgen. Wij kwamen het probleem bijvoorbeeld tegen in een onderzoek over de kosten van zorg voor personen met MS.



budget gegund. Er is geen enkele reden waarom zij desgevallend niet zouden kunnen genieten van de sociale dienstencheque. Bovendien zou de hulp verstrekt door deze dienstenchequewerknemer, aanvullend kunnen zijn van het PAB (of PGB). Desgevallend kan men het budget van het PAB (PGB) voor de betrokkenen reduceren met de tijd die men zou kunnen kopen via dienstencheques, zodat er middelen overblijven om aan anderen zo een PAB (PGB) toe te kennen. Hiermee zouden wij het principe hanteren dat men eerst, ook als persoon met een handicap, algemene middelen van hulp aanwendt voor men zich op de specifieke steun verlaat. Dit principe wordt ook in andere stelsels van sociale bescherming gehanteerd (bijvoorbeeld in Duitsland voor de Zorgverzekering). In die zin heeft de dienstencheque en de PAB meer met elkaar te maken dat men soms realiseert als verstrekker van dienstenchequediensten. Dat wordt overigens bevestigd door de onderzoeken die aantonen dat tot 70% van de PAB-gebruikers ook gebruik maken van de dienstencheque, en niet noodzakelijk om de PAB-middelen te gebruiken.

### 3 Kinderopvang en dienstencheques

Sinds 2009 trachtte de Vlaamse regering via zogenaamde proeftuinen zicht te krijgen op hoe dienstencheques het best konden worden ingezet in de kinderopvang. De proeftuinen zouden na een jaar geëvalueerd worden, maar werden wel verlengd tot het einde van het schooljaar 2010. In vier Vlaamse gemeenten liep zo een proeftuin, met name in Mechelen, Kortrijk, Tienen en Ronse. Er waren drie tarieven voorzien naar gelang het netto belastbaar jaarinkomen van de gebruiker: 1,87 euro, 3,75 euro en 7,5 euro (budget van 5,3 miljoen euro of 225 000 dienstencheques).<sup>145</sup> Merkwaardig was dat van de 227 000 beschikbare cheques er eind januari 2010 net geen 20 000 verkocht waren, waarvan 13 000 effectief gebruikt.<sup>146</sup> Groeiden in de gedachten van de initiatiefnemers de bomen werkelijk tot in de hemel?

Op basis van de webpagina's van de betrokken diensten kunnen een aantal kenmerken getraceerd worden van deze initiatieven.

In Mechelen, voorzag het initiatief 'Kinderopvang bij je thuis' in een flexibel en aanvullend aanbod van kinderopvang, naast de formele en reguliere kinderopvang. Hiervoor was een samenwerking met 11 erkende ondernemingen voorzien, waarmee een kwaliteitscharter was getekend dat geschoolde en ervaren kinderbegeleidsters zouden worden ingeschakeld en stelden meerdere ondernemingen eigen wagens ter beschikking zodat ook vervoer van en naar school of sportclub kon worden voorzien. Andere konden ook 's nachts of in het weekend opvang voorzien. Een minimumopvang van 3 opeenvolgende uren was voorzien en bij vervoer was ook een extra kilometervergoeding aangerekend. (Hedebouw, De Coninck, 2011, p. 74).

In Kortrijk werd de 'proeftuin' georganiseerd samen met 7 organisaties die werkzaam zijn binnen de kinderopvang. Eén daarvan was Familiehulp Kortrijk, die opvang voorziet voor zieke kinderen of als één van beide ouders om dringende redenen niet voor de kinderen kan zorgen. De inwoners konden de dienstencheque voor

---

<sup>145</sup> 'Nog geen kinderopvang met dienstencheques', De Standaard, 20 mei 2010.

<sup>146</sup> Nieuwsbrief Kinderopvang, Kind en Gezin, april 2010.

kinderopvang bekomen voor kinderen tot 12 jaar. De opvang was wel enkel voorzien gedurende de weekdays. Gekwalificeerde kindbegeleiders werden ingezet.

Ook in Tienen kon men kinderopvangproblemen (bijvoorbeeld onthaalmoeder is ziek, tijdelijk geen plaats in de kribbe, onregelmatige werkuren, enz) oplossen via het dienstencheque-experiment. Kinderen tot 12 jaar kwamen in aanmerking. Ook hier was de opvang voorzien in de woning van het kind. De Stad Tienen werkte voor de uitvoering van het project samen met het Landelijk Jobcoöperatief, het dienstenchequebedrijf van de groep KVLV. De LBC-NVK had overigens in kortgeding de stopzetting van dit initiatief gevraagd, omwille van 'onwettelijkheid van het initiatief', en het ontbreken van kwaliteitsnormen en gebrek aan garanties over de loon- en arbeidsvoorwaarden van het personeel. De vordering werd door de rechter onontvankelijk verklaard.

In Ronse werd ook tussen 1 mei 2009 en februari 2010 in flexibele opvang voorzien, opnieuw voor kinderen tussen 0 en 12 jaar, te betalen via dienstencheques. De opvang gebeurde met eigen personeel van het Kinderdagverblijf en de Dienst Gezinszorg in samenwerking met Solidariteit voor het Gezin: 'Diensten die ervaring hebben op het vlak van thuiszorg en kinderopvang'. De kinderopvang was bedoeld 'voor mensen die plots een opleiding moeten starten of werk gevonden hebben en voor ouders die voor een korte periode nergens anders opvang kunnen vinden'. Opvang was voorzien in de week en tijdens het weekend (behalve feestdagen), en voor minimum 2 uur. Per gezin zouden maximum drie kinderen uit hetzelfde gezin kunnen opgevangen worden.<sup>147</sup>

Deze initiatieven waren overigens een uitloper van een eerder opgestart project om 'flexibele en occasionele opvang' te voorzien waarbij ook 'gemandateerde voorzieningen' waren voorzien die voor deze opvang moesten instaan. Op 12 december 2008 werd dit systeem stopgezet, en vervangen door het experiment in vier 'proeftuinen'.

Ook de PWA-cheque kon worden gebruikt voor kinderopvang. Hedeboom en De Coninck (2011) geven het voorbeeld van een gemandateerde voorziening (een door Kind en Gezin erkend coördinatiepunt voor het verstrekken van flexibele en occasionele kinderopvang) m.n. de PWA Oostende, die tegen betaling met PWA-cheques, zorgt voor kinderopvang aan huis, en het begeleiden van kinderen 'op het vlak van ontspannings-, sport-, culturele en schoolactiviteiten'. Men betaalt met PWA-cheques ter waarde van 7,45 euro per begonnen 'activiteitsuur'. De organisatie werkt met 'gemotiveerde langdurige werklozen of bestaansminimumgenieters' (Ibid., p. 73).

De voorbeelden illustreren dat de grens tussen welzijnszorg en dienstenchequeactiviteiten soms dun is, maar dat op bepaalde momenten toch steeds de vraag aan de orde was welke de kwalificaties zijn van het personeel dat de diensten aanbiedt. Maar ook hier is het begrip kwalificatie rekbaar en worden ook doelgroepwerknemers soms ingezet voor opvang van kinderen thuis. Ook valt op dat het ook reguliere diensten thuiszorg zijn die aangesproken worden om deze nieuwe hulpverlening mee te organiseren.

---

<sup>147</sup> En wat met de echt grote gezinnen?

Het stopzetten van de experimenten kan zowel betekenen dat er onvoldoende behoefte aan was, maar ook dat het zeer moeilijk te organiseren is met de bestaande thuiszorgaanbieders en aanbieders van kinderopvang.



## Hoofdstuk 6

### De plaats naast PWA's, de lokale diensteneconomie en de GESCO's

De dienstencheque is niet de eerste overheidsmaatregel om jobs te creëren voor werklozen en diverse doelgroepen, in maatschappelijk nuttige activiteiten. Wij bekijken hierna een aantal belangrijke formules die nog steeds bestaan en die soms in formule, in omvang publieke financiering, of in aard van activiteiten en aanwending vergelijkbaar zijn met de dienstencheques. Het zal blijken dat geen enkele ervan het succes van de dienstencheque heeft kunnen evenaren. Maar ook blijkt dan wel hun belang voor bepaalde deelsectoren.

#### 1 De Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen

##### 1.1 Contextbeschrijving

De gemeenten of een groep van gemeenten zijn verplicht een plaatselijk werkgelegenheidsagentschap op te richten onder de vorm van een vereniging zonder winstoogmerk (VZW).<sup>148</sup> De PWA is, in samenwerking met de RVA, bevoegd voor de organisatie en de controle van activiteiten buiten de reguliere arbeidscircuits. Deze PWA's zullen activiteiten leveren die uitgevoerd mogen worden door: <sup>149</sup>

- uitkeringsgerechtigde volledig werklozen die sinds 2 jaar (of 6 maand vanaf 45 jaar) werkloos zijn;
- uitkeringsgerechtigde volledig werklozen die in de loop van de 36 maanden voorafgaand aan hun inschrijving in een PWA gedurende minstens 24 maanden werden vergoed;
- personen die het leefloon of financiële sociale bijstand van het OCMW genieten, en die ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende.

Een groot verschil met een dienstenchequetewerkstelling ligt in het feit dat het PWA-stelsel geen arbeidsovereenkomst in de zin van de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten aanbiedt, waarbij de dienstverleners gelijkgesteld blijven met

---

<sup>148</sup> Art. 8, §1, Besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

<sup>149</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be) en Art. 79, §4, KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

werklozen voor alles dat geen verband houdt met hun prestaties.<sup>150</sup> Men kan dus onmogelijk van een 'volwaardig' werknemersstatuut spreken.<sup>151</sup>

Het maximum aantal uren dat de PWA-werknemer mag presteren per kalenderjaar bedraagt 630 uur. Naargelang de activiteit mag de PWA-werknemer per maand 45, 70 of 150 uur presteren.<sup>152</sup> Uit onze webbevraging (zie hfst 7) blijkt dat hun arbeidsinzet maar ± 6,3 uren per week is, wat nog minder als een 'volwaardige job' kan beschouwd worden.

Tussen 2004 en 2010 is het aantal PWA-werknemers met meer dan de helft (-54%) afgenomen (van 40 728 naar 18 764 PWA-werknemers) (RVA, 2011, p. 288). Deze afname is in grote mate het gevolg van de invoering van het dienstenchequestelsel. 67% mannen en 33% vrouwen zijn actief binnen het PWA-stelsel wat een meer 'evenwichtiger' verhouding is dan bij het dienstenchequestelsel (98% vrouwen en 2% mannen) (Ibid., p. 289; IDEA Consult, 2010, p. 25). 79% van de PWA-werknemers zijn ook 50 plussers.

De activiteiten richten zich tot bepaalde categorieën (particulieren, VZW's, niet-commerciële verenigingen, plaatselijke overheden zoals de gemeenten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn (OCMW), onderwijsinstellingen, bedrijven uit de tuin- en landbouwsector).<sup>153</sup>

Bij de PWA-cheque wordt ook vermeld dat hij is ingevoerd 'in het kader van de strijd tegen het zwartwerk' (De Standaard Belastingalmanak).

Volgende activiteiten zijn toegelaten bij *privé-personen*:

- kleine onderhouds- en herstellingswerken aan de woning van de gebruiker die door professionelen worden geweigerd omwille van hun gering belang;
- bewaken en verzorgen van huisdieren, in afwezigheid van de eigenaars, indien er in de buurt geen dierenpension is;
- hulp voor klein tuinonderhoud;
- hulp voor de opvang of de begeleiding van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten (o.m. kinderopvang bij de gebruiker thuis, boodschappen doen voor bejaarden);
- hulp bij het vervullen van administratieve formaliteiten;

---

<sup>150</sup> Memorie van toelichting, Wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen, 1 juni 2001, DOC 50-1281/001, Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, p. 8.

<sup>151</sup> Het verbaast ons dan ook in het jaarverslag van de NBB bij de telling van het aantal 'werklozen' te lezen dat de 'PWA-werknemers' geteld worden bij de werkenden. Het ging in België over 18 764 'PWA-werknemers' in 2010 (RVA, 2011, p. 288). 46% van deze 'PWA-werknemers' was actief in Vlaanderen (Ibid., p. 289).

<sup>152</sup> www.rva.be en Art. 79bis, §4, KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

<sup>153</sup> www.rva.be en Art. 79bis, §3, KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

- onder zeer strikt bepaalde voorwaarden: het verlenen van huishoudelijke hulp.<sup>154</sup>

Sinds 1 januari 2009 is de minimum- en maximumprijs van één PWA-cheque bepaald op 5,95 euro en 7,45 euro. De aankoop van PWA-cheques geeft per belastingplichtige recht op een belastingvermindering van 30%. De vermindering wordt berekend op de totale aankoopwaarde van de PWA-cheques, beperkt tot 2 510 euro voor het aanslagjaar 2011 (inkomsten van het jaar 2010). De PWA-aftrek en de aftrek voor dienstencheques worden samen genomen en mogen samen dit bedrag niet overschrijden.

Onderstaande figuur 6.1 geeft de verschillende betrokken actoren weer. Aangezien de PWA-werknemer in se als een werkloze beschouwd wordt, heeft hij recht op een werkloosheidsuitkering. Naast de werkloosheidsuitkering ontvangt de PWA-werknemers een belastingsvrij bedrag van 4,10 euro per gepresteerd uur. De vergoeding wordt betaald via de uitbetalingsinstelling van de werkloosheidsuitkeringen (vakbond of Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen), waar de PWA-werknemer zijn prestatieformulieren en de PWA-cheques indient die hij van de gebruiker heeft ontvangen. Merk op dat wanneer het gaat om PWA-werknemers die het leefloon of financiële sociale bijstand van het OCMW genieten, het OCMW de uitbetaling van de vergoeding op zich zal nemen.<sup>155</sup>

Merk ook op dat in het stelsel van de PWA de band met het trekken van een werkloosheidsvergoeding (of leefloon) veel groter is dan in het stelsel van de dienstencheque.

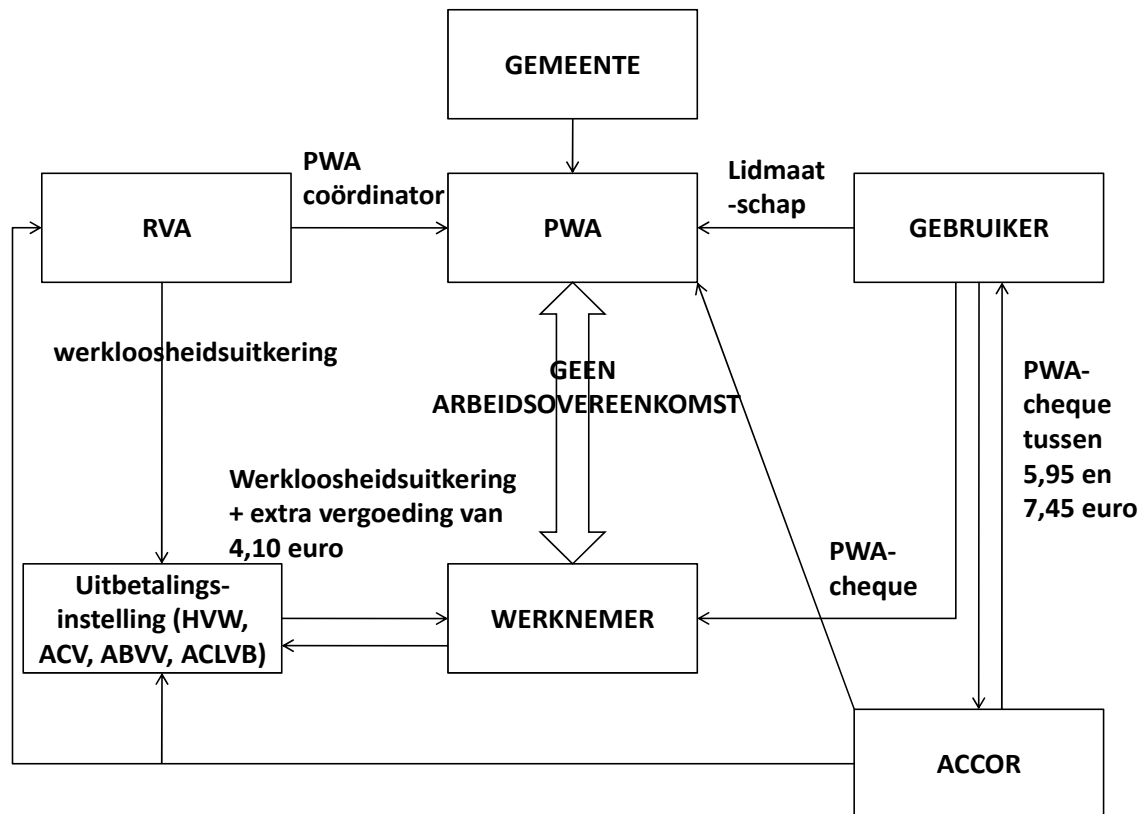
Het bedrag die de gebruiker voor één PWA-cheque betaalt, wordt door de uitgiftemaatschappij verdeeld over de betrokken actoren (RVA, PWA, uitbetalingsinstelling of OCMW) volgens een vast percentage.<sup>156</sup> De uitgiftemaatschappij heeft tegelijk recht op een administratieve vergoeding.

---

154 "Sinds 1 maart 2004 zijn er voor huishulp van huishoudelijke aard geen nieuwe intreders meer in het systeem. Bovendien kunnen vanaf 1 juli 2009 enkel nog PWA-werknemers die op die dag 50 jaar of ouder zijn en de werklozen die een blijvende graad van arbeidsongeschiktheid hebben van ten minste 33%, en die reeds activiteiten van huishulp van huishoudelijke aard hebben uitgevoerd, via het PWA deze activiteiten verder blijven uitoefenen bij de reeds inschreven gebruikers voor huishulp van huishoudelijke aard" ([www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)).

155 KB van 17 december 1999 betreffende de PWA-werknemers van wie het loon betaald wordt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

156 Art. 79, §9, KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering. Art. 5, KB van 17 december 1999 betreffende de PWA-werknemers van wie het loon betaald wordt door de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.



Bron: Gebaseerd op schema PwC, 2010, p. 24 met aanpassingen

Figuur 6.1 Actoren en financiële stromen PWA-cheque

PWA-ondernemingen kunnen ook een sui generisafdeling oprichten om dienstenchequeactiviteiten aan te bieden. Eind november 2009 waren er 235 PWA-dienstenchequeondernemingen actief in België (zie tabel 1.7). Dit was goed voor een procentueel aandeel van 9,5% in het totaal van het aantal erkende ondernemingen. De PWA-dienstenchequeondernemingen stelden in de loop van 2009 10 203 werknemers tewerk (zie tabel 1.9). Eind 2010 werden er 230 actieve PWA-dienstenchequeondernemingen geteld in België (RVA, 2011, p. 127). Het ging hier om 41,1% van de aanwezige PWA's (560 PWA's) en om 8,6% van het totale aantal erkende dienstenchequeondernemingen (2 664 dienstenchequeondernemingen) (Ibid.).

Voor 2008 lag de totale opbrengst in de PWA-dienstenchequeondernemingen 17,2% hoger dan de gemaakte kosten (Pacolet, De Wispelaere, Cabus, 2010, p. 75). Wanneer we hier de tewerkstellingsmaatregelen niet bijrekenen, bedroeg de winstmarge nog 7,9%. Deze winstpercentages verschillen in grote mate met deze die door PwC (2006) werden berekend. Men kwam hier uit op een marge van 42,2% t.o.v. de inruilwaarde (21 euro in 2006).



In het 'Ontwerp van Programmawet' van 25 november 2009 wordt een "afroming van de reserves van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen" ingevoerd.<sup>157</sup> Door het feit dat de PWA's bij de uitvoering van hun dienstenchequeactiviteiten belangrijke reserves hebben opgebouwd (eind 2008 geschat op 92 miljoen euro), is het de bedoeling om in het eerste kwartaal van 2011 in totaal 55,2 miljoen euro (of 60%) af te romen en vervolgens door te storten in het Globaal Beheer van de sociale zekerheid.<sup>158</sup> De reden voor deze afroming is het financieren van de nieuwe tewerkstellingsmaatregelen.

Door het feit dat PWA-ondernemingen ook een sui generisafdeling voor dienstencheques kunnen oprichten, is de kans groot dat PWA-werknemers de overstap zullen maken naar het dienstenchequestelsel. Men heeft dan recht op een volwaardige arbeidsovereenkomst als werknemer waardoor men niet langer werkloos is. Vraag is of de afweging niet wordt gemaakt wat het meest voordelig is: een werkloosheidsuitkering plus een extra vergoeding of een loon als dienstenchequewerknemer.<sup>159</sup> Uit de werknemersbevraging van IDEA Consult komt dat in 2007 16,6% van de dienstenchequewerknemers vroeger werkloos was en een PWA-activiteit uitvoerde. Aangezien er 87 152 dienstenchequewerknemers in de loop van 2007 werden tewerkgesteld, gaat het om 14 031 personen. In de loop van 2007 werden er evenwel 7 980 werknemers geregistreerd in de PWA-dienstenchequeondernemingen. Dit bevestigt in sterke mate onze vaststelling dat de PWA-dienstenchequewerknemers oververtegenwoordigd waren in de werknemersenquête (Pacolet, De Wispelaere & Cabus, 2010, p. 83). Maar het onderlijnt de sterke band tussen PWA-ondernemingen en PWA-dienstenchequeondernemingen.

## **1.2 De populariteit van de PWA-cheque en de invloed van de dienstencheque**

Het maandelijks gemiddelde aan verkochte PWA-cheques is in België tussen 2000 en 2008 met 28,5% afgenomen (tabel 6.1). In het Vlaams Gewest heeft zich de sterkste daling voorgedaan (-42,2%), maar ook het Waals Gewest kende een sterke afname van het aantal verkochte PWA-cheques (-16,4%). Enkel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nam het aantal verkochte PWA-cheques over de beschouwde periode toe met 2,5%.

---

<sup>157</sup> Zie ook art. 102 en 103 van de Programmawet van 23 december 2009. Art. 103 stelt: "De plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, opgericht overeenkomstig artikel 8 van de besluitwet van 28 december 1944, die overeenkomstig artikel 8bis van dezelfde besluitwet en artikel 2, § 2, van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen een sui generisafdeling hebben opgericht, zijn verplicht om gedurende het eerste kwartaal van 2011 een eenmalig vast bedrag uit de dienstenchequeactiviteiten, dat bestemd is voor het globaal beheer van de sociale zekerheid, te storten aan de Rijksdienst voor sociale zekerheid."

<sup>158</sup> Memorie van toelichting, Ontwerp van Programmawet, 25 november 2009, DOC 52-2278/001, Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, p. 51.

<sup>159</sup> Deeltijds werken als dienstenchequewerknemer levert wellicht minder op dan een werkloosheidsuitkering combineren met een PWA-vergoeding.

Het maandelijks gemiddelde aan geïnde cheques door de uitkeringsinstellingen en de OCMW's kende een daling met 31,1% tussen 2000 en 2008. Ook hier zien we dat de grootste daling zich voordoet in Vlaanderen (-43,4%).

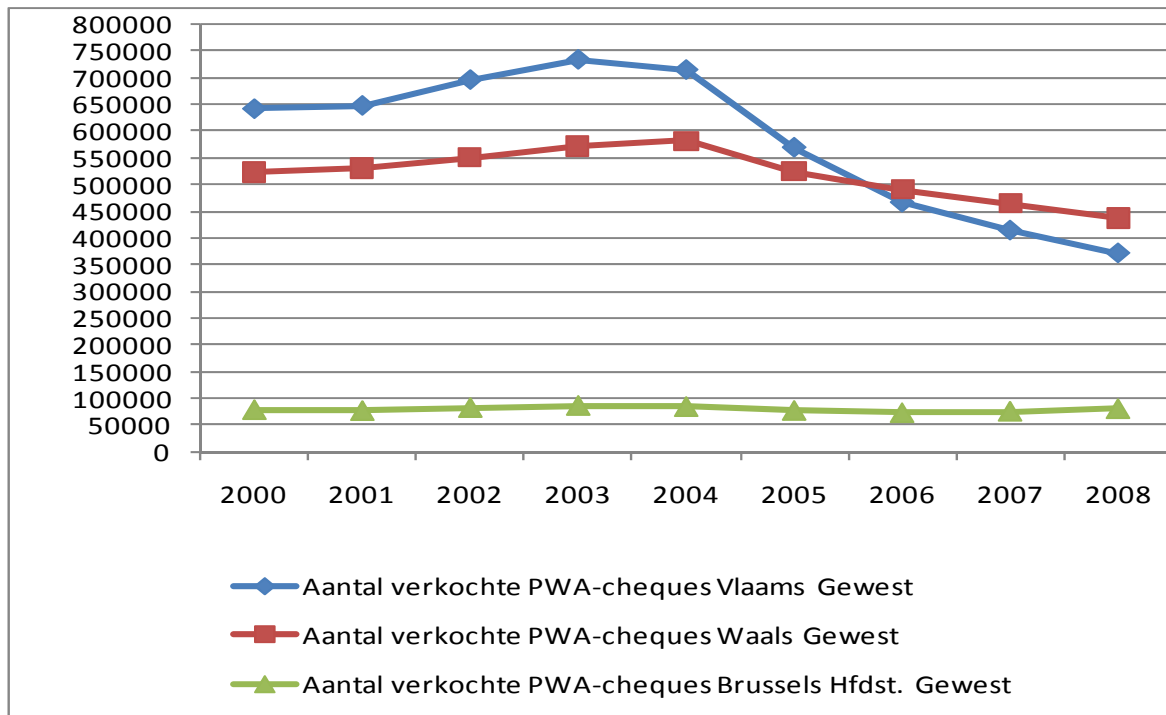
Wanneer het Vlaams Gewest in 2000 nog het grootste aandeel had in het totaal aan verkochte PWA-cheques (51,6%), was dit niet meer het geval in 2008. Het Waals Gewest was in 2008 immers goed voor 49,2% van de verkochte PWA-cheques, terwijl het Vlaams Gewest gedaald was tot 41,8%.

Tabel 6.1 Gemiddeld maandelijks verkochte en terugbetaalde PWA-cheques en jaarlijks totaal, naar gewest en totaal België, 2000-2008

	Aantal verkochte PWA-cheques						Aan Uitkeringsinstellingen + OCMW's betaalde cheques									
	Vlaams Gewest		Waals Gewest		Brussels Hfdst. Gewest		België		Vlaams Gewest		Waals Gewest		Brussels Hfdst. Gewest		België	
Maandelijks gemiddelde en procentueel aandeel gewest in totaal																
2000	641 677	51,6%	522 922	42,1%	78 588	6,3%	1 243 187	621 919	51,7%	505 314	42,0%	74 782	6,2%	1 202 015		
2001	647 875	51,6%	530 382	42,3%	76 850	6,1%	1 255 107	631 112	51,8%	513 735	42,2%	73 700	6,0%	1 218 547		
2002	696 353	52,4%	550 001	41,4%	82 589	6,2%	1 328 943	677 576	52,3%	539 848	41,6%	78 951	6,1%	1 296 375		
2003	734 232	52,7%	572 067	41,1%	86 463	6,2%	1 392 762	722 527	52,8%	563 685	41,2%	83 170	6,1%	1 369 382		
2004	715 128	51,8%	581 143	42,1%	84 414	6,1%	1 380 685	718 572	52,2%	573 467	41,7%	84 388	6,1%	1 376 427		
2005	569 348	48,6%	524 593	44,8%	77 094	6,6%	1 171 035	583 553	49,7%	515 647	44,0%	74 000	6,3%	1 173 200		
2006	466 346	45,3%	490 907	47,7%	72 833	7,1%	1 030 086	455 754	45,3%	479 717	47,6%	71 648	7,1%	1 007 119		
2007	413 896	43,4%	464 580	48,7%	75 547	7,9%	954 023	417 210	44,4%	451 796	48,1%	71 021	7,6%	940 027		
2008	371 204	41,8%	437 207	49,2%	80 542	9,1%	888 953	352 300	42,6%	404 241	48,8%	71 272	8,6%	827 813		
% 2008-2000	-42,15%		-16,39%		2,49%		-28,49%	-43,35%		-20,00%		-4,69%		-31,13%		
Jaartotaal																
2000	7 700 124		6 275 064		943 056		14 918 244	7 463 028		6 063 768		897 384		14 424 180		
2001	7 774 500		6 364 584		922 200		15 061 284	7 573 344		6 164 820		884 400		14 622 564		
2002	8 356 236		6 600 012		991 068		15 947 316	8 130 912		6 478 176		947 412		15 556 500		
2003	8 810 784		6 864 804		1 037 556		16 713 144	8 670 324		6 764 220		998 040		16 432 584		
2004	8 581 536		6 973 716		1 012 968		16 568 220	8 622 864		6 881 604		1 012 656		16 517 124		
2005	6 832 176		6 295 116		925 128		14 052 420	7 002 636		6 187 764		888 000		14 078 400		
2006	5 596 152		5 890 884		873 996		12 361 032	5 469 048		5 756 604		859 776		12 085 428		
2007	4 966 752		5 574 960		906 564		11 448 276	5 006 520		5 421 552		852 252		11 280 324		
2008	4 454 448		5 246 484		966 504		10 667 436	4 227 600		4 850 892		855 264		9 933 756		

Bron: RVA, 2009

Op basis van figuur 6.2 is duidelijk een neerwaartse knik te zien voor het Vlaams en Waals Gewest vanaf 2004. De invoering in 2004 van de dienstencheque heeft duidelijk een invloed gehad op deze neerwaartse trend. Voor een aantal activiteiten komt de dienstencheque immers expliciet in de plaats van de PWA-cheque. We gaan dit specifiek voor Vlaanderen na op basis van tabel 6.2.



Bron: RVA, 2009

Figuur 6.2 Gemiddeld maandelijks verkochte PWA-cheques naar gewest, 2000-2008

Op basis van tabel 6.2 stellen we vast dat in Vlaanderen het PWA-stelsel sterk in populariteit heeft moeten inboeten. Maar het is ook in Vlaanderen dat de dienstencheque het eerst in de lift zat. Het totale aantal aangekochte PWA-cheques daalde tussen 2004 en 2009 met meer dan de helft (van 8,6 miljoen naar 4,0 miljoen PWA-cheques). In 2005 deed zich de grootste daling voor (-20,4%). Ondertussen verzevenvoudigde het aantal aangekochte dienstencheques in Vlaanderen tussen 2004 en 2009 (van 6,8 miljoen naar 48,4 miljoen dienstencheques). Er is een duidelijk verband tussen het PWA-stelsel en het dienstenchequestelsel. Hoe groter de stijging van het aantal aangekochte dienstencheques hoe groter de daling van het aantal aangekochte PWA-cheques.

In de memorie van toelichting van het wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen werd gesteld dat "Het stelsel van de dienstencheques moet beschouwd worden als een voorziening die deze van de Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschappen aanvult."<sup>160</sup> Als we de huidige aantallen bekijken, moeten we concluderen dat het PWA-stelsel eerder een aanvulling is geworden op het

<sup>160</sup> Memorie van toelichting, Wetsontwerp tot bevordering van buurtdiensten en -banen, 1 juni 2001, DOC 50-1281/001, Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers, p. 8.

dienstenchequestelsel, en niet omgekeerd. De regelgeving is bovendien van die aard dat men eerder kan spreken van 'vervangen' i.p.v. aanvullen. Voor huishoudelijke arbeid moet men meer en meer de dienstencheque gebruiken en is de PWA uitdovend.

Tabel 6.2 Aantal aangekochte dienstencheques en PWA-cheques in het Vlaams Gewest, 2004-2010

	Dienstencheque	% wijziging	PWA-cheques	% wijziging
2004	6 804 982		8 581 536	
2005	14 635 928	115,1%	6 832 180	-20,4%
2006	25 053 785	71,2%	5 596 147	-18,1%
2007	35 070 879	40,0%	4 966 757	-11,2%
2008	47 474 775	35,4%	4 454 446	-10,3%
2009	48 402 465	2,0%	4 014 256	-9,9%
2010	59 576 325	23,1%		

Bron: RVA-Jaarverslagen

Op basis van de verdeling van de verkochte PWA-cheques (telkens in september) voor het Vlaams Gewest naar specifieke activiteit, is duidelijk te merken dat meer dan de helft van de PWA-cheques in 2009 aangekocht werden door rechtspersonen (52,3%) (tabel 6.3). Voor 2005 en 2006 werden evenwel nog de meeste cheques aangekocht door natuurlijke personen. Wanneer we de categorie 'natuurlijke personen' meer in detail bekijken, dan stellen we vast dat vanaf 2007 geen 'gemengde activiteiten' meer uitgevoerd kunnen worden, terwijl dit in 2006 nog goed was voor 22,3% van de verkochte PWA-cheques in Vlaanderen.

Het aantal verkochte cheques besteed aan huishulp is tussen september 2005 en september 2009 met 40,2% afgenomen. De invoering van het 'nieuwe' dienstenchequestelsel op 1 januari 2004 heeft een invloed gehad op de huishoudelijke hulp die onder het PWA-statuut nog mag uitgevoerd worden. Zo zijn er voor huishulp van huishoudelijke aard sinds 1 maart 2004 geen nieuwe intreders meer in het systeem toegelaten. Bovendien kunnen vanaf 1 juli 2009 enkel nog PWA-werknemers die op die dag 50 jaar of ouder zijn en de werklozen die een blijvende graad van arbeidsongeschiktheid hebben van ten minste 33%, en die reeds activiteiten van huishulp van huishoudelijke aard hebben uitgevoerd, via het PWA deze activiteiten verder blijven uitoefenen bij de reeds inschreven gebruikers voor huishulp van huishoudelijke aard. Desalniettemin werd in 2009 nog bijna 20% van de verkochte PWA-cheques besteed aan huishulp.

PWA-activiteiten die door huishoudens niet met dienstencheques kunnen aangekocht worden kenden dan weer een sterke stijging. Zo steeg het gebruik van PWA-cheques voor tuinonderhoud tussen september 2005 en september 2009 met 89,2%, wat maakt dat deze activiteit goed was voor een procentueel aandeel van 10,4% van het aantal aangekochte PWA-cheques in 2009. Maar ook PWA-activiteiten zoals opvang voor kinderen en zieken (+131,6%) en kleine herstellings- en onderhoudswerken/bewaken en verzorgen van dieren (+811%) kenden een enorme stijging tussen 2005 en 2009.

Binnen de categorie 'rechtspersonen' zijn het in hoofdzaak de onderwijsinstellingen die gebruik maken van de PWA-cheques (20,5% in 2009). Zij zetten PWA's in voor "taken

die door hun aard, hun omvang of door hun occasionele aard normaal door vrijwilligers worden verricht, en die niet door het gewone personeel of in het gewone arbeidscircuit kunnen verricht worden (o.a. vóór- en naschoolse kinderopvang, hulp bij de organisatie van naschoolse activiteiten, hulp bij het begeleiden van kinderen naar activiteiten, hulp bij het begeleiden van de schoolbus)".<sup>161</sup> Ook de lokale overheden (10,7% in 2009) voor "hulp bij tijdelijke of uitzonderlijke taken die door recente maatschappelijke evoluties ontstaan zijn of sterk toegenomen zijn en die niet door het gewone personeel of in het gewone arbeidscircuit kunnen worden verricht" en de land- en tuinbouw (11,3% in 2009) maken vaak gebruik van PWA-cheques.<sup>162</sup>

---

<sup>161</sup> [www.rva.be](http://www.rva.be)

<sup>162</sup> In verband met de tuinbouwsector : alle activiteiten die behoren tot de sector, met uitzondering van de champignonteelt en van het aanplanten en onderhoud van parken en tuinen.

In verband met de landbouwsector: seizoensgebonden activiteiten toegestaan in piekperiodes, bijvoorbeeld het planten en oogsten. Het besturen van machines en het gebruik van chemische producten zijn uitgesloten ([www.rva.be](http://www.rva.be)).

Tabel 6.3 Verdeling verkochte PWA-cheques volgens activiteit, Vlaams Gewest, 2005-2009, telkens in september

	2005		2006		2007		2008		2009		% wijziging 2005-2009
Natuurlijke personen	299 888	48,36%	223 409	44,00%	167 750	38,85%	154 646	36,41%	131 866	34,50%	-56,03%
waarvan:											
Gemengde activiteiten	148 795	23,99%	113 242	22,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
Thuishulp	123 994	19,99%	82 885	16,32%	110 189	25,52%	93 548	22,03%	74 184	19,41%	-40,17%
Tuinonderhoud	21 097	3,40%	21 516	4,24%	40 078	9,28%	42 601	10,03%	39 918	10,44%	89,21%
Kinderen en zieken	5 132	0,83%	5 006	0,99%	12 184	2,82%	12 452	2,93%	11 885	3,11%	131,59%
Administratieve formaliteiten	280	0,05%	140	0,03%	369	0,09%	530	0,12%	504	0,13%	80,00%
Kleine herstellings- en onderhoudswerken/ bewaken en verzorgen van dieren	590	0,10%	620	0,12%	4 930	1,14%	5 515	1,30%	5 375	1,41%	811,02%
Rechtspersonen	223 703	36,07%	199 481	39,28%	203 665	47,17%	206 479	48,61%	199 751	52,26%	-10,71%
waarvan:											
Lokale overheden	49 735	8,02%	40 171	7,91%	47 540	11,01%	47 461	11,17%	40 810	10,68%	-17,95%
Stadswachten	16 801	2,71%	2 067	0,41%	6 837	1,58%	6 837	1,61%	7 261	1,90%	-56,78%
Onderwijsinstellingen	67 633	10,91%	74 383	14,65%	72 372	16,76%	79 790	18,79%	78 192	20,46%	15,61%
VZW	33 417	5,39%	31 605	6,22%	31 983	7,41%	29 200	6,87%	25 154	6,58%	-24,73%
Niet-commerciële verenigingen	5 434	0,88%	4 450	0,88%	4 815	1,12%	4 228	1,00%	5 180	1,36%	-4,67%
Land- en tuinbouw	50 683	8,17%	46 805	9,22%	40 118	9,29%	38 963	9,17%	43 154	11,29%	-14,86%
Naamloze PWA-cheques	96 543	15,57%	84 902	16,72%	60 383	13,98%	63 604	14,98%	50 594	13,24%	-47,59%
Totaal	620 134	100,00%	507 792	100,00%	431 798	100,00%	424 729	100,00%	382 211	100,00%	-38,37%

Bron: RVA, 2009

## 2 De sociale economie

Het Vlaams Overleg Sociale Economie (VOSEC) definieerde de sociale economie in 1997:<sup>163</sup> "De sociale economie bestaat uit een verscheidenheid van bedrijven en initiatieven die in hun doelstellingen de realisatie van bepaalde maatschappelijke meerwaarden vooropstellen en hierbij de volgende basisprincipes respecteren:

- voorrang van arbeid op kapitaal;
- democratische besluitvorming;
- maatschappelijke inbedding;
- transparantie;
- kwaliteit;
- duurzaamheid.

Bijzondere aandacht gaat ook naar de kwaliteit van de interne en externe relaties. Zij brengen goederen en diensten op de markt en zetten hun middelen economisch efficiënt in met de bedoeling continuïteit en rentabiliteit te verzekeren".

### 2.1 De invoegbedrijven

Binnen de sociale economie is het zowel federaal als gewestelijk mogelijk om een erkenning als 'onderneming met sociale doelstellingen' te krijgen. Het gaat hierbij onder meer om inschakelingsbedrijven (federaal niveau) en invoegbedrijven/entreprises d'insertion (gewestelijk niveau). Binnen het dienstenchequestelsel stellen deze ondernemingen ook werknemers tewerk. In 2008 had 21,9% van de dienstenchequeondernemingen een federale erkenning als inschakelingsbedrijf. 12,6% had een gewestelijke erkenning en 5,3% had beide erkenningen (IDEA Consult, 2009, p. 47).

Inschakelingsbedrijven zijn "ondernemingen en verenigingen met rechtspersoonlijkheid die als sociaal doel de socio-professionele inschakeling van bijzonder moeilijk te plaatsen werklozen hebben via een activiteit van productie van goederen of diensten".<sup>164</sup>

Het invoegbedrijf (gewestelijke erkenning) is een onderneming die zich richt op de tewerkstelling van kansengroepen binnen een kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen.<sup>165</sup> Om recht op een subsidie te hebben in Vlaanderen mogen de in dienst genomen werknemers hoogstens een diploma Hoger Secundair hebben en

---

<sup>163</sup> Zie ook: Van den Broeck & Vanhoren (2006).

<sup>164</sup> Art. 1, 1°, Ministerieel besluit van 4 mei 2007 tot bepaling van de erkenningsprocedure van de inschakelingsbedrijven.

<sup>165</sup> Zie website sociale economie/invoegbedrijven.



moeten de dag voor hun tewerkstelling aan één van volgende kenmerken voldaan hebben:<sup>166</sup>

- jonger dan 50 jaar en minstens 12 maanden inactief;<sup>167</sup>
- ouder dan 50 en minstens 6 maanden inactief;
- minstens 6 maand leefloongerechtigd of arbeidsgehandicapt;
- deeltijds werkzoekende leerling van het deeltijds beroepssecundair onderwijs.<sup>168</sup>

Drie segmenten werden in Vlaanderen oorspronkelijk in het invoegprogramma gedefinieerd: het collectieve segment (wat vanaf 1 januari 2008 tot de Lokale Diensteneconomie behoort); het commerciële segment en de dienstenchequebedrijven. We beperken ons tot de verdere analyse van de invoegbedrijven die met dienstencheques werken. Het personeel dat zij tewerkstellen noemt men 'invoegwerknemers in dienstenchequeondernemingen' (alhoewel misschien de term dienstenchequewerknemer in invoegbedrijven meer gepast zou geweest zijn). Hierbij moet worden opgemerkt dat vanaf november 2008 geen nieuwe aanvragen meer toegelaten worden als 'invoegbedrijf-dienstenchequeonderneming'. Het is dan ook normaal dat de toename van het aantal invoegwerknemers sindsdien minder groot is.

Tabel 6.4 Evolutie invoegwerknemers 'dienstenchequeondernemingen', Vlaanderen, 2006-2009

2006	2007	%-wijziging t.o.v. 2006	2008	%-wijziging t.o.v. 2007	2009	%-wijziging t.o.v. 2008
647	1 083	67,4%	1 360	25,6%	1 452	6,8%

Bron: Van den Bossche, 2010, p. 20.

Het percentage invoegwerknemers tewerkgesteld in een dienstenchequeonderneming dat uitstroomt naar werk is tussen 2006 en 2009 geëvolueerd van 55,6% naar 67,5% (Van den Bossche, 2010, p. 29).

## 2.2 De lokale diensteneconomie

Onder 'de Lokale Diensteneconomie' wordt verstaan: "diensten die werkgelegenheid creëren om aan lokale behoeften te beantwoorden en die op een participatieve wijze

<sup>166</sup> Besluit van 15 juli 2005 van de Vlaamse Regering betreffende de erkenning en financiering van de invoegbedrijven.

<sup>167</sup> Onder inactief wordt het volgende verstaan: "noch in loondienst, noch op zelfstandige basis hebben gewerkt, noch als cursist een individuele beroepsopleiding (IBO) hebben gevolgd".

<sup>168</sup> In Wallonië is sprake van een 'moeilijk te plaatsen werkzoekende'. Art. 2, 2°, Décret du 18 décembre 2003 relatif aux conditions auxquelles les entreprises d'insertion sont agréées et subventionnées, omschrijft het begrip als volgt (vertaling): "persoon die bij zijn indienstneming door het invoegbedrijf niet houder is van een diploma van het hoger secundair onderwijs of van een daarmee gelijkgesteld diploma en die als werkzoekende ingeschreven is bij de FOREM".

een maatschappelijke meerwaarde creëren door het duurzaam ondernemen na te streven”.<sup>169</sup>

Een erkenning kan worden verleend aan VZW's, gemeenten, autonome gemeentebedrijven, gemeentelijke extern verzelfstandigde agentschappen in privaatrechtelijke vorm met uitzondering van vennootschappen, dienstverlenende verenigingen en opdrachthoudende verenigingen, OCMW's, verenigingen van OCMW's, provincies, autonome provinciebedrijven, provinciale extern verzelfstandigde agentschappen in privaatrechtelijke vorm met uitzondering van vennootschappen.<sup>170</sup>

De voorwaarden om een erkenning van de lokale diensteneconomie te kunnen ontvangen zijn:

- bijkomende tewerkstelling creëren;
- maximaal inspanningen leveren om *kansengroepen* aan te werven en gelijkwaardige kansen te bieden in de organisatie;
- garanties bieden inzake kwaliteit van de arbeid voor kansengroepen met het perspectief op duurzaamheid, waarbij bij de organisatie van het werk rekening wordt gehouden met de behoeften van de werknemers;
- stimuleren en bevorderen van doorstroom- en doorgroeimogelijkheden van de werknemers;
- ingebed zijn in het lokale socio-economische weefsel;
- aanvullend zijn ten opzichte van het reeds bestaande aanbod;
- een kwaliteitsvolle en toegankelijke dienstverlening verstrekken;
- aandacht hebben voor milieuzorg;
- als sui generis afdeling werkzaam zijn ingeval de organisatie nog andere activiteiten heeft dan die in het kader van de lokale diensteneconomie.

Het begrip 'kansengroepen' wordt in een Besluit van de Vlaamse Regering van 30 januari 2004 gedefinieerd. Men verstaat hieronder: "alle categorieën van personen waarbij de werkzaamheidsgraad, zijnde het procentueel aandeel van de personen uit de betrokken categorie op beroepsactieve leeftijd die effectief werken, lager ligt dan het gemiddelde bij de totale Vlaamse beroepsbevolking".<sup>171</sup> Onder meer kortgeschoolden, allochtonen, personen met een handicap, oudere werknemers kunnen hierin ondergebracht worden.

De financiering van de lokale diensteneconomie gebeurt door de Vlaamse Regering in het kader van een klaverbladfinanciering.<sup>172</sup> "Het uitgangspunt bij het klaverbladmodel is dat iedereen die baat heeft bij de diensten die worden

---

<sup>169</sup> Art. 2, 1°, Decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie.

<sup>170</sup> Art.3, Decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie.

<sup>171</sup> Art, 2, §2, Besluit van de Vlaamse regering van 30 januari 2004 tot uitvoering van het decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt wat betreft de beroepskeuzevoorlichting, beroepsopleiding, loopbaanbegeleiding en arbeidsbemiddeling.

<sup>172</sup> Art. 6, Decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie.

aangeboden, zijn steentje bijdraagt om het geheel te betalen".<sup>173</sup> Hierdoor kan er een financiering komen via het beleidsdomein Sociale Economie, via federale tewerkstellingspremies (SINE), via het bevoegd Vlaamse beleidsdomein, via klanteninkomsten en via lokale cofinanciering.

Het subsidiebedrag voor de tewerkstelling van doelgroepwerknemers bedraagt 8 659,91 euro per VTE doelgroepwerknemer per jaar (geïndexeerd oktober 2010).<sup>174</sup> Het bedrag kan verminderd worden indien de doelgroepwerknemer in staat is door te stromen naar reguliere tewerkstelling binnen of buiten de organisatie, en weigert in te gaan op werkaanbiedingen.

Onder het begrip 'doelgroepwerknemers' wordt verstaan:<sup>175</sup>

- de niet-werkende werkzoekende: de werkzoekende die houder is van ten hoogste een diploma van hoger secundair onderwijs en die gedurende 18 kalendermaanden voor de indiensttreding minstens 12 maanden als werkzoekende is ingeschreven bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding;
- de uitkeringsgerechtigde volledig werkloze die houder is van ten hoogste een diploma van hoger secundair onderwijs en die in de loop van de maand van de indiensttreding en de 18 kalendermaanden, die daaraan voorafgaan, ten minste 312 dagen werkloosheids- of wachttuitkeringen heeft ontvangen;
- de persoon die minstens 6 maanden gerechtigd is op het leefloon of op financiële maatschappelijk hulp en minstens 1 dag als werkzoekende is ingeschreven bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding.
- Het jaarlijkse geïndexeerde subsidiebedrag voor de omkadering bedraagt 12 989,86 euro per VTE omkaderingspersoneelslid vanaf 1 VTE tot en met 10 VTE erkende doelgroepwerknemers.<sup>176</sup> Vanaf de 11de erkende doelgroepwerknemer wordt het subsidiebedrag à rato berekend aan 1 200 euro op jaarbasis per bijkomende VTE doelgroepwerknemer.

### 2.2.1 Casestudie: VZW ISIS

VZW ISIS is actief binnen de Lokale Diensteneconomie, maar heeft ook sinds 2003 een erkenning als dienstenchequeonderneming bekomen. Een ruim gamma van activiteiten wordt door de VZW aangeboden. De activiteiten zoals oppas, nachtoppas, vervoer, klusjes, worden uitgevoerd in het kader van de erkenning binnen het decreet Lokale Diensteneconomie. Het aanbod van de andere activiteiten (poets- en

---

<sup>173</sup> [www.lokalediensteneconomie.be](http://www.lokalediensteneconomie.be)

<sup>174</sup> Op basis van art. 7, Decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie; art. 17, Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de lokale diensteneconomie. Zie ook [www.lokalediensteneconomie.be](http://www.lokalediensteneconomie.be)

<sup>175</sup> Art. 2, §1, Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de lokale diensteneconomie.

<sup>176</sup> Op basis van art. 7, Decreet van 22 december 2006 houdende de lokale diensteneconomie; art. 18, Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de lokale diensteneconomie. Zie ook [www.lokalediensteneconomie.be](http://www.lokalediensteneconomie.be)

huishoudhulp) is er gekomen via de erkenning als dienstenchequeonderneming. In 2009 werd een totaal van 442 606 uren gepresteerd via de inzet van 714 help(st)ers (waarvan 593 specifiek voor de dienstenchequeactiviteiten) (tabel 6.5) (zie ook ISIS VZW, 2010, p. 9). Meer dan de helft (54,8%) van de gepresteerde uren werd ingevuld via poetshulp.

Tabel 6.5 Activiteiten naar gepresteerde uren, in aantal en %, 2009

	Aantal gepresteerde uren	%
Oppas	65 603,1	14,8%
Nachtoppas	3 050,0	0,7%
Vervoerdiensten	8,0	0,0%
Klusjesdiensten	239,0	0,1%
Poetshulp	242 681,0	54,8%
Huishoudbegeleiding (wassen, strijken, koken)	131 024,5	29,6%
Totaal gepresteerde uren	442 605,6	100,0%

Bron: ISIS VZW, 2010, p. 6

Men streeft bij de dienstverlening naar het inzetten van kansengroepen en naar een flexibel aanbod. Dit brengt met zich mee dat er voldoende begeleiding en dus omkaderingspersoneel voorzien moet worden. Eind 2009 omvatte het omkaderingspersoneel 89 personen (82,31 VTE), waarvan 46 personen (45,50 VTE) die als coördinator van de 714 help(st)ers (390,65 VTE) functioneerden (ISIS VZW, 2010, p. 12). Dit komt neer op 1 coördinator voor 15 help(st)ers (of 8,6 VTE). Het mag duidelijk zijn dat de omkadering veel hoger ligt dan bij veel dienstenchequeondernemingen.

Er wordt in grote mate werknemersgericht gewerkt. Men zoekt met name klanten op maat voor de werknemer. Aan de werknemer wordt steeds een bediendencontract van onbepaalde duur aangeboden. Er wordt ook sterk gefocust op begeleiding, vorming en flexibele dienstregeling.

De VZW valt onder het paritair comité 329 voor de socio-culturele sector. Er zijn geen barema's met anciënniteit vastgelegd, en er worden ook geen extra premies uitbetaald. De VZW geeft duidelijk te kennen dat wanneer zij onder een andere paritair comité terecht zou komen, dit niet langer leefbaar zou zijn.

Het belang van de tewerkstellingsmaatregelen bij de tewerkstelling valt sterk op (tabel 6.6). De tewerkstellingsmaatregelen SINE en ACTIVA maken respectievelijk 45,8% en 15,1% van de opgestelde contracten voor de help(st)ers uit. Toch zijn 36,6% van de contracten opgesteld zonder enige vorm van subsidiëring via een tewerkstellingsmaatregel.

Tabel 6.6 Contracten van help(st)ers naar tewerkstellingsmaatregel, in aantal en %, 2009.

	Aantal	%
SINE	330	45,8%
ACTIVA	109	15,1%
GESCO	6	0,8%
Startbaan	2	0,3%
Werkervaring	10	1,4%
Zonder tewerkstellingsstatuut	264	36,6%
Totaal contracten	721	100,0%

Bron: ISIS VZW, 2010, p. 9.

Voor oppashulp wordt er nauw samengewerkt met de VZW Familiehulp. Het is immers de VZW Familiehulp die het 'intakegesprek' voor zijn rekening neemt (normaliter binnen de 48u). Deze samenwerking is er echter niet voor de hulp via dienstencheques.

Hulpbehoevende jonge personen gaat men voorrang geven voor hulp via dienstencheques. Er is ook een sociaal tarief bepaald voor hulp via dienstencheques. De gebruiker betaalt dan minimaal 2,5 euro waarbij het resterende gedeelte wordt bijgesteld door de VZW zelf.

Het zijn in hoofdzaak 'oudere' gebruikers die beroep doen op de poets- en huishoudhulp van ISIS. Zo was in 2009 ongeveer 59% van de gebruikers 60 jaar of ouder (tabel 6.7). Ter vergelijking, voor de totale dienstenchequesector was 24,8% van de actieve gebruikers ouder dan 65 jaar.

Tabel 6.7 Aantal klanten naar leeftijdscategorie voor poets- en huishoudhulp, in aantal en %, 2009

	Aantal	%
20-39 jaar	64	2,4%
30-39 jaar	304	11,4%
40-49 jaar	373	13,9%
50-59 jaar	365	13,6%
60-69 jaar	332	12,4%
70-79 jaar	568	21,2%
80-89 jaar	595	22,2%
90-plus	76	2,8%
Subtotaal	2 677	100,0%
Niet geregistreerd	241	
Totaal klanten	5 595	

Bron: ISIS VZW, 2010, p. 7.

### 3 Het GESCO-statuut

GESCO's (gesubsidieerde contractuelen) zijn terug te vinden in twee stelsels: het stelsel van de plaatselijke besturen en het 'veralgemeend stelsel'<sup>177</sup> waaronder ook de private non-profit valt. We bespreken eerst de GESCO's binnen de plaatselijke besturen.

Gesubsidieerde contractuelen zijn personeelsleden voor wie de plaatselijke besturen een premie bekomen.<sup>178</sup> Onder deze plaatselijke besturen worden verstaan: gemeenten, verenigingen van gemeenten met uitzondering van diegene met economische finaliteit, de OCMW's, de verenigingen van de OCMW's, de intercommunale centra voor maatschappelijk welzijn.<sup>179</sup> De GESCO heeft recht op een arbeidsovereenkomst voor bepaalde of onbepaalde duur. Op zich is dit al een belangrijk verschil met het PWA-statuut, waar men in de werkloosheid aanwezig blijft.

Aan één van volgende voorwaarden moet men voldoen om via een GESCO-statuut tewerkgesteld te worden door de plaatselijke besturen:<sup>180</sup>

- op de dag voor indiensttreding uitkeringsgerechtigde volledig werkloos zijn en dit geweest zijn gedurende ten minste 6 maanden binnen de laatste 12 maanden voor de indiensttreding;
- op de dag voor indiensttreding ingeschreven zijn bij de VDAB als niet-werkende werkzoekende en dit geweest zijn sedert ten minste 6 maanden voor de indiensttreding;
- op de dag voor indiensttreding ingeschreven zijn bij de VDAB als niet-werkende werkzoekende en ofwel tewerkgesteld worden in een knelpuntberoep ofwel behoren tot de kansengroepen;
- op de dag voor indiensttreding OCMW-steun (leefloon of financiële maatschappelijke hulp) genieten;
- op de dag voor indiensttreding tewerkgesteld zijn in een tewerkstellingsprogramma (DAC, GESCO, doelgroepwerknemer sociale werkplaats, wepplus);
- herintreder zijn (ingeschreven zijn bij de VDAB en gedurende ten minste 36 maanden geen wacht-, werkloosheids, of loopbaanonderbrekingsuitkeringen hebben genoten en gedurende ten minste 36 maanden niet gewerkt hebben in loondienst of als zelfstandige);
- uitkeringsgerechtigde volledig werkloze, niet-werkende werkzoekende, OCMW-gerechtigde zijn en maximaal een diploma hoger secundair onderwijs hebben en ofwel een attest of diploma van een door Kind en Gezin erkende opleiding

---

<sup>177</sup> Dit veralgemeend stelsel werd opgestart als tewerkstellingsprogramma te vervanging van o.a. het DAC.

<sup>178</sup> Art. 2, KB nr. 474 tot opzetting van een stelsel van door de Staat gesubsidieerde contractuelen bij sommige plaatselijke besturen.

<sup>179</sup> Art; 1, KB nr. 474 tot opzetting van een stelsel van door de Staat gesubsidieerde contractuelen bij sommige plaatselijke besturen.

<sup>180</sup> [www.aandeslag.be](http://www.aandeslag.be); zelfde voorwaarden zijn bepaald in het veralgemeend stelsel.

hebben ofwel over een ervaringsbewijs beschikken en worden aangeworven als begeleider in een initiatief buitenschoolse opvang.

Er wordt een loonpremie toegekend aan de plaatselijke besturen van 10 907,32 euro per jaar voor een VTE GESCO. Om aanspraak te maken op deze loonpremie dienen de plaatselijke besturen als werkgever te voldoen aan een aantal criteria afgesloten in de contingentovereenkomst.<sup>181</sup>

Bij de aanwerving van een begeleider buitenschoolse kinderopvang, ontvangt men per jaar volgende loonpremies per VTE GESCO:

- 13 386,25 euro voor een ongeschoolde;
- 14 204,30 euro voor iemand met een diploma van lager secundair onderwijs;
- 14 997,56 euro voor iemand met een diploma van hoger secundair onderwijs.
- Deze loonpremies worden uitbetaald door het Vlaams Subsidieagentschap.

In augustus 2004 werd een 'Convenant houdende het gebruik van dienstencheques in de OCMW's' gesloten tussen de federale minister van Werk, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (VSGB) en de Federatie van OCMW's van de Waalse Unie van Steden en Gemeenten (UVCW).<sup>182</sup> Onder meer werd bepaald dat er gestreefd moet worden naar een toename van de werkgelegenheid in de sector. Er was ook een luik voorzien voor de groep van werknemers die reeds een activiteit uitoefenden waarbij ook dienstencheques konden gebruikt worden (b.v. poetshulp). Hierbij mochten OCMW's deze personeelsleden prestaties laten leveren met dienstencheques.

Een aantal OCMW's hebben ook de omschakeling gemaakt van reguliere poetshulp naar een dienstenchequeonderneming, vooral ingegeven omwille van budgettaire redenen (VVSG, 2010, p. 3).

Deze omschakeling van reguliere poetshulp naar dienstenchequeactiviteiten zal normaliter voor een afbouw van het aantal GESCO's gezorgd hebben. Het statuut is m.a.w. verdrongen door het dienstenchequestelsel. Op basis van RSZPPO-gegevens voor het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2005 t.e.m. 2009 is nagegaan of deze verdringing zichtbaar is (bijlage 2 tabel 34 en 35). We stellen vast dat tussen 2005 en 2007 voor de oude NACE-codes, het aantal GESCO-banen voor de NACE-code 85.323 (Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting) met 8,3% afgenomen is. Gezien de grote impact van deze NACE-code op de tewerkstelling van GESCO's binnen de sociale sector (ongeveer 50%), is het totale aantal GESCO-banen tussen de 2<sup>de</sup> kwartalen van 2005 en 2007 afgenomen met 1,2%. Op basis van de nieuwe NACE-codes, stellen we vast dat het totale aantal GESCO-banen binnen de sociale sector tussen de 2<sup>de</sup> kwartalen van 2008 en 2009 verder afgenomen is met 1,3%. Ook hier moeten we vaststellen dat het aantal GESCO-banen binnen de NACE-code 88.101 (Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging) over

---

<sup>181</sup> [www.aandeslag.be](http://www.aandeslag.be)

<sup>182</sup> Dank aan Mevr. P. Dombrecht (VVSG) voor de toelichting rond de invulling van het convenant.

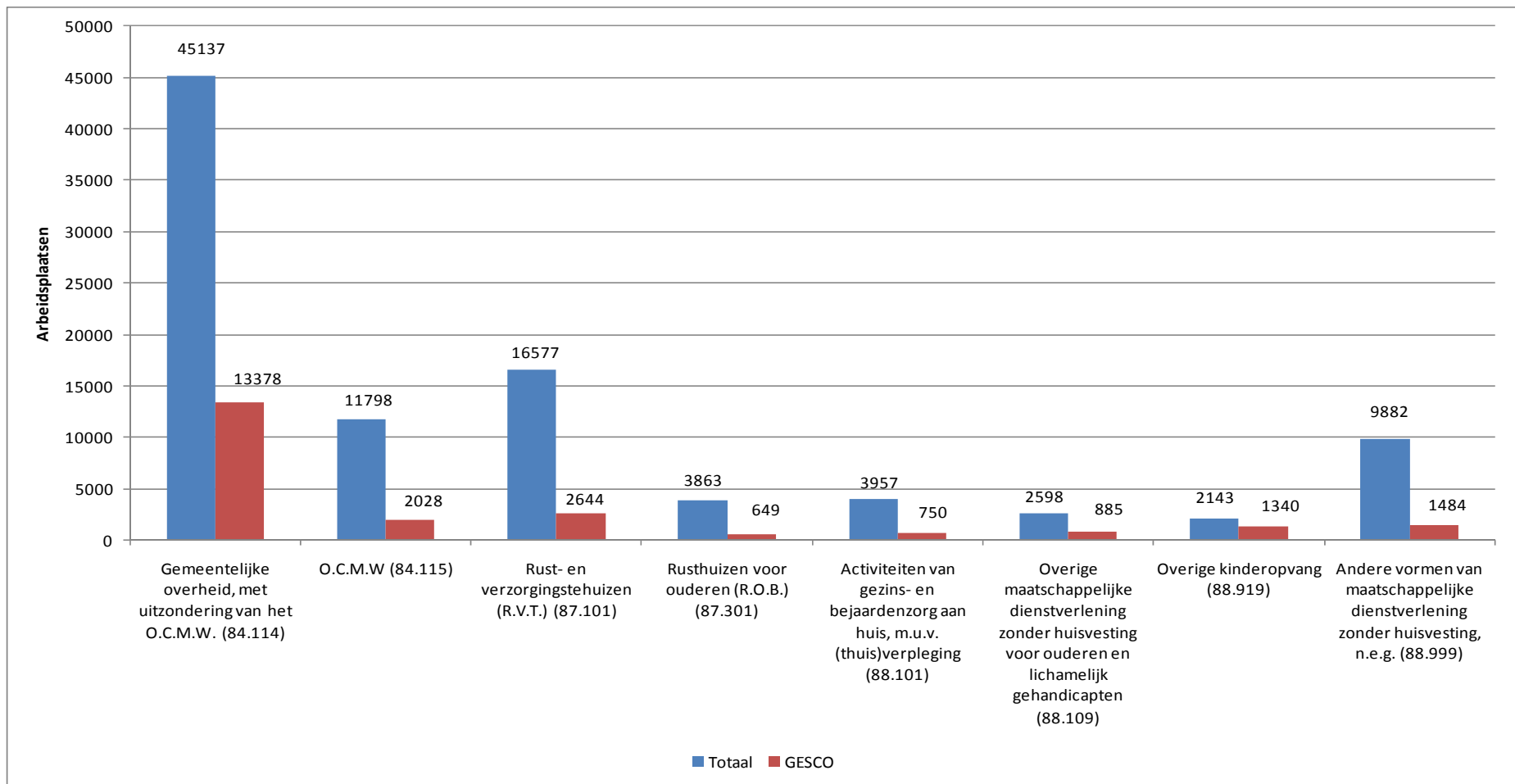
deze periode met 8,3% afgenomen is. Deze verdringing (hier misschien eerder te omschrijven als 'vervanging') is m.a.w. duidelijk zichtbaar in de cijfers.

Uit figuur 6.3 blijkt de sterke aanwezigheid van GESCO's in gemeenten, OCMW's, openbare rusthuizen en thuiszorgdiensten. 29,6% van de banen in de gemeenten (NACE 84.114) en 17,2% in de OCMW's (NACE 84.115) werden in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 ingevuld door GESCO's (bijlage 2 tabel 36). De openbare thuiszorgdiensten (NACE 88.101) vulden in het 2<sup>de</sup> kwartaal van 2009 19% van hun banen in via GESCO's, wat een beperkte daling is t.o.v. het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009 (-3%punt). Gegeven het feit dat veel van de GESCO's worden tewerkgesteld in rusthuizen (16% van het totale aantal banen in de RVT's (NACE 87.101) en 16,8% in de ROB's (NACE 87.301) in het 2<sup>de</sup> kwartaal 2009), zorgt het feit dat het gebruik van dienstencheques in 'instellingen voor collectief verblijf' niet toegelaten is, in grote mate voor een veiligstelling van dit statuut.<sup>183</sup> Maar ook in de kinderopvang worden veel van de banen ingevuld met gesubsidieerde contractuelen.

---

<sup>183</sup> Zie art. 1, 1°, K.B. van 26 januari 2010 tot wijziging van het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.





Bron: RSZPPO-statistieken

Figuur 6.3. Aandeel banen ingevuld door GESCO's in totaal aantal banen, selectie sectoren, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, Vlaanderen

Het VVSG heeft recentelijk nagegaan hoeveel personeel de openbare poetsdiensten voor poetsen bij bejaarden en zorgbehoevenden tewerkstellen (VVSG, 2010). De OCMW's met een dienst Gezinszorg hadden in 2009 een poetspersoneel van 1 888 VTE's (tabel 6.8). Hiervan viel 37,1% onder het GESCO-statuut en 44,9% werd tewerkgesteld via dienstencheques. In de OCMW's zonder een dienst Gezinszorg werden er 3 791 VTE's als poetspersoneel tewerkgesteld. Meer dan de helft (53,0%) werkte in het dienstenchequestelsel. In totaal telden de openbare poetsdiensten 3 791 VTE's waarvan er 36,3% een GESCO-statuut hadden en er 48,9% tewerkgesteld werden via dienstencheques. Daarnaast was er nog een lange reeks van andere maatregelen en financieringsmogelijkheden die het beeld rond maakten, samen goed voor nog een 15% van de middelen. In vergelijking met de wirwar van deze stelsels is de dienstencheque een toonbeeld van eenvoud.

Tabel 6.8 Poetspersoneel bij OCMW's, in VTE's, 31/12/2009

	OCMW's met DGZ		OCMW's zonder DGZ		Totaal	
		%		%		%
GESCO	700	37,08%	677	35,58%	1 376	36,30%
Dienstencheque	847	44,86%	1 008	52,97%	1 855	48,93%
Werknemers via middelen jobcreatie (gesubsidieerd door de Vlaamse overheid sinds 2006)	36	1,91%	1	0,05%	37	0,98%
Doelgroepwerknemers (gesubsidieerd via klaverbladfinanciering met welzijn en sociale economie)	42	2,22%	0	0,00%	42	1,11%
Doelgroepwerknemers (enkel gefinancierd vanuit sociale economie)	48	2,54%	4	0,21%	53	1,40%
Sociale Maribel	41	2,17%	30	1,58%	71	1,87%
Art. 60 §7	7	0,37%	8	0,42%	15	0,40%
Statutair	41	2,17%	12	0,63%	53	1,40%
Contractueel (zonder bijkomende tewerkstellingssubsidies)	113	5,99%	85	4,47%	198	5,22%
Andere	13	0,69%	78	4,10%	91	2,40%
Totaal	1 888	100,00%	1 903	100,00%	3 791	100,00%

Bron: VVSG, 2010

Maar niet enkel de plaatselijke besturen kunnen gebruikmaken van GESCO's. Ook voor private non-profitsector biedt het GESCO-statuut mogelijkheden.<sup>184</sup> De werknemer valt onder de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten.

<sup>184</sup> Programmawet van 30 december 1988; Besluit van 27 oktober 1993 van de Vlaamse Regering tot veralgemening van het stelsel van gesubsidieerde contractuelen; Ministerieel besluit van 21 juni 1999 tot uitvoering van het besluit van de Vlaamse Regering van 27 oktober 1993 ter veralgemening van het stelsel van gesubsidieerde contractuelen.

Erkende diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg kunnen voor aanvullende thuiszorg subsidies ontvangen voor hun logistieke, administratieve, begeleidende en leidinggevende personeelsleden. Deze subsidies worden aangevuld met toeslagen voor het GESCO-personeel. Voor 2011 bedraagt het toeslagbedrag (per VTE) voor logistiek GESCO-personeel 6 231,40 euro.<sup>185</sup> 296,75 VTE GESCO-medewerkers zouden actief zijn in de private aanvullende thuiszorg. Dit is 20% van het aantal VTE GESCO-medewerkers actief in de openbare aanvullende thuiszorg, met name 1 484 GESCO's.<sup>186</sup>

---

<sup>185</sup> [http://www.zorg-en-gezondheid.be/subsidiering\\_logistieke\\_hulp\\_vorige\\_jaren](http://www.zorg-en-gezondheid.be/subsidiering_logistieke_hulp_vorige_jaren)

<sup>186</sup> Gegevens verkregen via mevrouw S. Willockx, VZW Thuishulp.



## Hoofdstuk 7

### Bevraging van de stakeholders over de plaats van de dienstencheque in de zorgsector

In de vorige hoofdstukken hebben wij geprobeerd na te gaan in welke mate de dienstenchequeactiviteiten verschijnen in het totaal van de activiteiten van de zorgsector, en of zorgbehoevende personen gebruik maken van deze diensten. Ook mogelijke verschillen in de werkingsvoorwaarden werden belicht. Soms is dit een kwestie van aanvullen geweest, soms ook van substitutie. Het volume aan uren, en daarachter ook de subsidie, is dermate aanzienlijk geweest, dat ook de rol in de sector van dienstencheques zelf misschien beperkt is in het totaal aantal uren dienstencheques, maar in bepaalde segmenten van de zorgsector is zij indrukwekkend geworden.

Wat wij hierin niet konden zien is via welke formules, onder welke modaliteiten, en met welke implicaties in het aanbod van diensten dit gepaard is gegaan. Ook de dynamiek van deze activiteiten is niet altijd duidelijk uit de statistieken omdat soms bijkomende initiatieven worden genomen, of andere worden stopgezet, of dat initiatieven worden genomen onder een andere organisatievorm of in samenwerking met andere organisaties. En er is ten slotte ook het wenselijk gebruik, nu en in de toekomst en de opinie die men daaromtrent heeft.

Wij hebben de zogenaamde stakeholders hierover aangesproken via representatieve personen uit de sector van zowel de dienstenchequebedrijven als vanuit de sector van de zorg. Wat deze laatste betreft, is dit uiteraard eerst en vooral de thuiszorgsector, maar in het veranderende zorglandschap, waar deuren en vensters worden opengegoid, is ook de residentiële sector mogelijk betrokken partij, zo niet direct, misschien indirect, of misschien via de transmurale zorg. Soms gaven de stakeholders als reactie dat zij zelf nog onvoldoende zicht hadden op de plaats van de dienstencheque in hun sector. Soms noopte de informatie ons tot het verbreden van de scope van de bevraging. Daarom zijn wij, via de moderne technologie van een webbevraging, bij de voorzieningen en aanbieders zelf ons gaan informeren. Wij toetsten er een aantal vaststellingen af uit de vorige hoofdstukken en zochten naar antwoorden op de vragen die de opdrachtgever ons had meegegeven. Soms noopte de informatie ons tot het verbreden van de scope van de bevraging (bijvoorbeeld tot de PWA's en de rol van GESCO's). Het uitdeinen daarvan maakte dat wij de oorspronkelijk voorziene extra aandacht voor voorzieningen voor personen met een handicap niet hebben kunnen aanhouden, maar de impact voor deze doelgroep blijft wel in de bevraging van sommige spelers. Het accent is komen te liggen op de dienstencheques en vooral de thuiszorg en de residentiële ouderenzorg.

Bij meer dan 500 dienstverstrekkers werd gepolst over het mogelijke gebruik in het verleden, het huidige gebruik en het mogelijk wenselijk gebruik in de toekomst van de dienstencheque en de relatie met de zorgsector. De vraagstelling was afzonderlijk bepaald per type aanbieder en nog eens verder opgesplitst naar soort van activiteit en uiteindelijk naar eigendomsstructuur (privé, publiek, non-profit, natuurlijke persoon,

VZW, PWA). Daarmee werden in één enquête uiteindelijk veel meer varianten uitgerold, en wij hebben de rapportering naar die dimensies ook behouden. In het slothoofdstuk confronteren wij de conclusies uit deze bevraging ook met tal van vaststellingen in de rest van het rapport, om tot eindconclusies te komen.

## 1 Doelgroep van de bevraging

De bevraging was gericht op vier doelgroepen, in het bijzonder de thuiszorgvoorzieningen; de residentiële ouderenzorg; de traditionele PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven; de private for-profit dienstenchequeondernemingen. Voor elk van de doelgroepen werd een specifieke vragenlijst geconstrueerd in samenspraak met de betrokken instanties:

- Zorgnet Vlaanderen;
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG);
- Federatie Onafhankelijke Seniorencare (F.O.S);
- Vereniging van de diensten voor Gezinszorg (VVDG);
- Federgon;
- Directeurs Openbare Thuisvervangende Zorg Vlaanderen (DOTZorg)<sup>187</sup>;

De commerciële residentiële zorgvoorzieningen werden gecontacteerd namens het F.O.S, de private via Zorgnet Vlaanderen (VZW's) en de openbare instellingen via DOTZorg. De residentiële zorgvoorzieningen bestaan uit woonzorgcentra, centra voor kortverblijf, dagverzorgingscentra en ten slotte de serviceflats. Per erkenning wordt gepeild naar het gebruik van de dienstencheque en het gebruik van PWA'ers en werknemers met een GESCO-statuut.

De private thuiszorgdiensten (VZW's) werden gecontacteerd via het VVDG, waar de openbare thuiszorgdiensten via het VVSG werden bereikt. De verschillende werkvormen daarbinnen zijn dienstenchequehulp, logistieke hulp en Gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

Een aantal private for-profit dienstenchequeondernemingen werden namens Federgon gecontacteerd. De overige dienstenchequeondernemingen werden rechtstreeks aangeschreven namens het HIVA.<sup>188</sup> Ten slotte verliep de contactname van de PWA's en de PWA-dienstenchequebedrijven via het VVSG en meer specifiek ook het Vlaams Platform PWA/PWA-DCO, een overkoepelende organisatie die de belangen van traditionele PWA's en PWA's met een dienstenchequeafdeling behartigt.

De verschillende ondernemingen of voorzieningen uit de vier doelgroepen werden via e-mail, bij voorkeur naar de directie, gecontacteerd. Hierbij werd een introductiebrief namens de betrokken instantie toegestuurd met daarin een persoonlijke link naar de websurvey. 1 week na het versturen van de e-mail met hyperlink naar de vragenlijst

---

<sup>187</sup> Voorheen VDOR, Vereniging van Directeurs van Openbare Rust- en verzorgingshuizen vzw

<sup>188</sup> Met ook dank aan Tom Bevers, FOD WASO, voor de hulp bij het ter beschikking stellen van de mailinglist van dienstenchequebedrijven.

werd een herinnering gestuurd om de respons te verhogen. 2 weken na de initiële uitnodiging werd een tweede herinnering gestuurd en werd vriendelijk verzocht de 'onderbroken' of niet voltooide vragenlijsten te vervolledigen en finaal door te sturen. Beide herinneringen brachten een merkbare toename in de respons. Na 3 weken werden alle vragenlijsten finaal afgesloten, wat een snelle doorlooptijd impliceert die toch verantwoord was gezien de respons niet verder toeneemt dan de opstoot die wij opmerkten bij elke mailing. Tabel 7.1 stelt de populatie, steekproef (totaal aangeschreven respondenten) en de responsgraad van de verschillende sectoren voor.

Tabel 7.1 Populatie, steekproef en responsgraad in de verschillende voorzieningen

Sector	Populatie	Steekproef <sup>189</sup> (N)	N respondenten	Responsgraad
Commerciële residentiële zorgvoorzieningen	130	7 <sup>190</sup>	7	?
Private residentiële zorgvoorzieningen	387 <sup>191</sup>	343	92	27%
Openbare residentiële zorgvoorzieningen	230	191	64	33%
Thuiszorgdiensten (privaat)	19	19	10	53%
Thuiszorgdiensten (openbaar)	102	96	30	31%
PWA's en PWA- dienstenchequebedrijven	... <sup>192</sup>	176	122	69%
Interim- en commerciële dienstenchequebedrijven via Federgon	15+397 <sup>193</sup>	64	10	16%
Interim-en commerciële dienstenchequebedrijven via RVA		683	224	33%
Totaal			559	

Bron: Eigen verwerking

<sup>189</sup> Deze kolom stelt het aantal aangeschreven organisaties/ondernemingen voor per sector. Dit verschilt soms minimaal met de populatie omdat niet van iedere organisatie een gekend en correct emailadres werd toegestuurd.

<sup>190</sup> Deze voorzieningen werden aangeschreven via een nieuwsbrief vanuit het F.O.S. De erkende serviceflats werden echter wel persoonlijk aangeschreven (N=26).

<sup>191</sup> Er bestaan in Vlaanderen (inclusief Brussel) 387 erkende woonzorgcentra (vzw). Onze steekproef behandelt enkel Vlaanderen (exclusief Brussel). Daarnaast ontvingen we enkele ongeldige of onbekende emailadressen (N=31). Dit kan het verschil in aantallen tussen de populatie en de steekproef verklaren.

<sup>192</sup> Het totale aantal traditionele PWA's en PWA-dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen in 2010 is een onbekend gegeven. Het is echter wel gekend dat België in 2010 330 traditionele PWA's telt (Bron: Jaarverslag RVA, 2011). Daarnaast werden in België in 2010 230 PWA-dienstenchequeondernemingen geregistreerd. In 2009 werden 133 PWA's in Vlaanderen eveneens genoteerd als dienstenchequeondernemingen, uit 'Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en- banen 2009', IDEA Consult, 2010. Met een respons van 58 PWA-dienstenchequeondernemingen werd voor deze groep alvast een responsgraad van 43% bereikt (rekening houdend met gegevens uit 2009).

<sup>193</sup> Bron: 'Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en- banen 2009', IDEA Consult, 2010.

Enkele opmerkingen en beperkingen:

- Alle private thuiszorgdiensten werden bereikt.
- Nagenoeg alle private residentiële zorgvoorzieningen werden aangesproken. Echter, wegens veranderende contactpersonen bleek het e-mailadressenbestand niet altijd helemaal up-to-date, maar werd alsnog zo goed mogelijk aangevuld met nieuwe contactpersonen gevonden via het internet ( $\pm 10\%$ ).
- Alle private for-profit dienstenchequeondernemingen die lid zijn van Federgon werden verzocht de vragenlijst in te vullen. Ten eerste heeft deze lijst (N=64) betrekking op België, waarbij Vlaanderen niet vooraf kon uitgefilterd worden. De begeleidende brief maakte duidelijk dat de uitnodiging tot deelname slechts betrekking heeft op Vlaanderen. De werkelijke responsgraad ligt vervolgens hoger dan 16% gezien de noemer in werkelijkheid lager ligt. Ten tweede bevat de lijst echter niet de hele populatie. De lijst werd aangevuld via contactopname met de RVA. Uit deze lijst, met erkende dienstenchequeondernemingen, werden alle reeds bevraagd (bv. thuiszorgdiensten, PWA's, OCMW's) verwijderd en vervolgens aangeschreven via email.
- De traditionele PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven werden benaderd via het VVSG. De steekproef omvat alle leden van het Vlaams Platform PWA/PWA-DCO, een overkoepelende organisatie die de belangen van PWA's en PWA's met een dienstenchequeafdeling behartigt. Deze groep omvat naar schatting 2/3<sup>de</sup> van het totaal aantal PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven werkzaam in Vlaanderen.
- Het F.O.S voorzag in een lijst van erkende commerciële serviceflats, lid van de werkgeversfederatie. Om de commerciële residentiële zorgvoorzieningen te bereiken, werd een nieuwsbrief vanuit het F.O.S verstuurd naar alle leden met daarin de vraag naar medewerking aan de enquête. Deze voorzieningen werden aldus niet persoonlijk aangesproken, wat een drempel kan betekenen tot deelname. Uiteindelijk is hun deelname aan de bevraging zeer beperkt uitgevallen.

## 2 Bevragingsinstrument en methodiek

We hebben geopteerd om een webenquête te organiseren, gebruikmakende van de software 'Socratos'<sup>194</sup>. Het voordeel van een webenquête is dat ze snel gelanceerd kan worden en dat er snel zicht bekomen kan worden op de resultaten (Fleming & Bowden, 2009, p. 285). De antwoorden uit de vragenlijsten kunnen automatisch geïmporteerd of verwerkt worden (Ibid., 2009).

Via mail werden de verschillende instanties uit de vier doelgroepen gecontacteerd. Hierbij werd een introductiebrief toegestuurd met daarin een persoonlijke link naar de websurvey. Het belang van een introductiebrief als aanzet tot het invullen van de bevraging valt niet te miskennen. In een advies van de 'Commissie voor de

---

<sup>194</sup> [www.socratos.be](http://www.socratos.be)



bescherming van de persoonlijke levenssfeer' van 3 september 2008 worden een aantal elementen genoemd welke zeker in een introductiebrief moeten opgenomen worden. Het heeft ons ook in dit onderzoek geïnspireerd. Volgende elementen werden hierin onder meer vernoemd: naam van de verantwoordelijke voor het onderzoek; de doeleinden van het onderzoek; het vrijwillige karakter van het onderzoek. Ook Heerwegh (2001) stelt dat de introductie zeker de reden van de bevraging en een aanmoediging om deel te nemen moet bevatten. Beklemtonen dat de anonimiteit en de confidentialiteit van de antwoorden gegeven door de respondent gewaarborgd worden, vormt tevens een belangrijk aspect in de introductiebrief (Schwarz & Oyserman, 2001, p. 153; Rasinski, Visser, Zagatsky & Rickett, 2005, p. 322; Ong & Weiss, 2000; Hurd, 1997, p. 3). Ten slotte hebben we ook op het belang van deelname gewezen. Het benadrukken van het belang van de bevraging en de waarde van de antwoorden voor het onderzoek, zou moeten zorgen voor een verhoogde motivatie van de respondent om de bevraging in te vullen (Rasinski, Visser, Zagatsky & Rickett, 2005, p. 322; Porter, 2004, p. 14). Om de respons te verhogen hebben wij steeds aan de organisaties gevraagd of wij namens hen de introductiebrief mochten versturen. Uiteraard bleven de onderzoekers alleen verantwoordelijk voor de gestelde vragen, en de analyse die er nadien van gemaakt zou worden. Ook beklemtoonden wij het belang dat de verschillende deelsectoren zo representatief mogelijk zouden aanwezig zijn in de bevraging, zodat zij nadien ook onderling vergeleken zouden kunnen worden op een representatieve manier.

De wijze waarop respondenten worden gecontacteerd is van groot belang. Zo kan de uitnodiging verstuurd worden via mail of per brief. Heerwegh (2001) prefereert hierbij de contactname via mail: "De meest verantwoorde manier om individuen uit te nodigen blijft dus het sturen van een uitnodigings e-mail".

Aan elk e-mailadres werd een persoonlijke link gevoegd, wat toeliet de bevraging te onderbreken en verder te zetten op het meest geschikte moment voor de respondent. Zeker wanneer cijfers gegeven moeten worden, is de mogelijkheid tot onderbreking van belang. De persoonlijke link liet ook toe te vermijden dat de vragenlijst meerdere keren door eenzelfde respondent werd ingevuld. De link met hieraan een automatisch gekoppeld persoonlijk wachtwoord moest de drempel om aan de bevraging deel te nemen verlagen. Het versturen van de link samen met een persoonlijk wachtwoord welke nog ingetypt dient te worden na het aanklikken van de link verhoogt immers de drempel om aan de bevraging deel te nemen.

Evans & Mathur (2005) benoemen de sterktes en zwaktes van een webenquête. De sterktes zijn onder meer:

- Het grote bereik: het aantal personen met een internetverbinding blijft toenemen. België telde 2,7 miljoen privéaansluitingen in het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2010 (ADSEI). Ter vergelijking, in het 1<sup>ste</sup> kwartaal 2001 waren er 'slechts' 0,99 miljoen privéaansluitingen.
- Flexibel en controle over de ordening van de vragen: enkel de toepasselijke vragen worden gesteld via het instellen van een routing. In de literatuur wordt ook aangeraden de respondent een zicht te bieden hoeveel vragen (in %) hij/zij

reeds beantwoord heeft.<sup>195</sup> Dit moet ervoor zorgen dat de respondent niet gedurende de vragenlijst ergens zou afhaken en dit niet opnieuw zou opnemen.

- Snelheid: de benodigde periode voor het invoeren van de vragen en voor het verzamelen van de data is in vergelijking met andere bevragingmethoden kort.
- Gemak: respondenten kunnen de vragenlijst invullen wanneer het hen past. Het voorzien van de mogelijkheid de vragenlijst te onderbreken, vervult dit nog meer.
- Snelle data-analyse: de data zijn snel beschikbaar voor de onderzoeker. Doordat de data niet hoeven ingevoerd te worden, wat bij een schriftelijke bevraging wel het geval is, kunnen bij de overdracht ook geen fouten gemaakt worden.
- Diversiteit aan vragen: er kan een arsenaal aan type vragen gehanteerd worden.
- Lage administratieve kost: het opstellen van de vragenlijst, de contactname, de bevraging en de verwerking neemt bij een bevraging heel wat tijd in beslag. Het invoeren van de vragenlijst en het instellen van de routing verloopt bij een websurvey op een relatief snelle manier. De contactname kan snel gebeuren wanneer de e-mailadressen beschikbaar zijn. Contactname en het sturen van herinneringen kunnen op een vlotte en goedkope wijze gebeuren. Ook de verwerking brengt weinig extra kosten met zich mee. Dit staat in contrast met o.a. postenquêtes en face-to-face enquêtes. Het lay-outen van de vragenlijst, het brieven van de interviewers, het op baan sturen van interviewers, het opsturen van de vragenlijsten, het verwerken van de data, zijn kosten die zich niet (of in mindere mate) bij een webenquête voordoen (zie ook Heerwegh, 2001).
- Snelle opvolging: een webenquête laat toe (meerdere) herinneringen te sturen naar de gecontacteerden welke nog niet geantwoord hebben. Dit kan enkel maar een positief effect hebben op de uiteindelijke responsgraad.
- Ook de mogelijkheid tot individuele respons en commentaar versus de onderzoekers is opmerkelijk; bij open vragen gaf men bijna steeds een antwoord of commentaar.

Tegenover de sterktes staan ook zwaktes. Deze zijn onder meer:

- Perceptie als 'junk mail' (SPAM): wanneer de toegestuurde e-mail als 'junk mail' wordt gecatalogeerd, is de kans groot dat de bevraging nooit zal worden ingevuld. Wanneer dit niet het geval is, blijft de mogelijkheid bestaan dat de gecontacteerde dit zelf als 'spam' gaat beschouwen. Dit kan vermeden worden door het opstellen van een persoonlijke e-mail (enkel gericht naar de gecontacteerde en geen zichtbare andere e-mailadressen) (zie ook Heerwegh, 2001) en het hanteren van een duidelijk 'onderwerp'. In onze mail was ook enkel het e-mailadres van de aangeschreven instantie zichtbaar en niet van alle aangeschreven instanties. Dit moest het persoonlijke karakter van de e-mail bevorderen. Ook het mailadres van de afzender kan een belangrijke rol spelen. Het feit dat de e-mail verstuurd is binnen een universiteitsinstelling zou het

---

<sup>195</sup> Heerwegh (2001, p. 25): "Het verdient de aanbeveling de respondent op de één of andere manier te helpen de oriëntatie te behouden".

vertrouwen ook ten goede moeten komen (Börkan, 2010, p. 377; Porter & Whitcomb, 2007, p. 642).

- Onduidelijke instructies: doordat de vragenlijst zelf moet worden ingevuld, moeten de instructies duidelijk zijn voor de respondent. In het andere geval bestaat de kans dat de respondent afhaakt. In onze bevraging is in de begeleidende brief een mailadres opgenomen waarnaar vragen en opmerkingen konden toegestuurd worden. Dit is noodzakelijk gebleken aangezien men zowel vragen had over de opstart van de bevraging als over de vragenlijst zelf.
- Onpersoonlijk: contactname via email kan onpersoonlijk overkomen. Het gebrek aan menselijk contact kan ook zorgen dat de gecontacteerde minder gemotiveerd is om de vragenlijst in te vullen. Door de begeleidende brief op een toegankelijk wijze op te stellen, door te wijzen op het belang van beantwoording en door deze te laten ondertekenen door de directeur/voorzitter van de betrokken instantie hebben we getracht dit onpersoonlijke karakter te verminderen.
- Privacy en beveiliging: door de persoonlijke contactname kan de gecontacteerde bezorgd zijn over zijn privacy en over de verwerking van de data. Daarom dat we in de begeleidingsbrief hebben beklemtoond dat de anonimiteit en de confidentialiteit steeds gewaarborgd worden.
- Lage responsgraad: gebrekkige computerkennis, problemen met soft- en/of hardware, complexe vragenlijsten kunnen de responsgraad beïnvloeden (Heerwegh, 2001). De responsgraad kan onder meer verhoogd worden door het sturen van herinneringen en/of het geven van een 'incentive'. Maar ook de inhoud van de vragenlijst is belangrijk. Een korte, relevante en interessante bevraging moet de doelstelling zijn. De tijd die men nodig heeft en de inspanning welke men moet leveren mag niet te groot zijn. De eerste vraag moet ook onmiddellijk de interesse opwekken, maar moet tegelijk ook gemakkelijk beantwoordbaar zijn (Ibid., 2001).

De gehanteerde vragenlijsten zijn opgenomen in de bijlagen van dit rapport. In een volgende sectie worden de resultaten van deze bevraging toegelicht.

### **3 Resultaten**

#### **3.1 Thuiszorgdiensten**

De vragenlijst betreffende de beoordeling van de impact van de dienstencheque op de thuiszorgvoorzieningen werd zowel verzonden naar de openbare (de OCMW's) als naar de private thuiszorgdiensten. In deze sectie wordt telkens het onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van de openbare en private thuiszorgdiensten. Daarnaast wordt een opdeling gemaakt tussen de thuiszorgdiensten zonder (N=18) en met erkenning als dienstenchequeonderneming (N=22) in 3.1.1 en 3.1.2.

Tabel 7.2 Respondenten openbare en private thuiszorgdiensten

Type thuiszorgdienst	N zonder erkenning DC	In %	N met erkenning DC	In %	Responsgraad
Openbare thuiszorgdienst	17	57%	13	43%	31%
Private thuiszorgdienst	1	10%	9	90%	53%

Bron: Eigen verwerking

### 3.1.1 Thuiszorgdiensten zonder erkenning als dienstenchequeonderneming (N=18)

Tabel 7.3 geeft een overzicht van de impact van het dienstenchequestelsel op de thuiszorgdiensten die geen erkenning als dienstenchequeonderneming hebben aangevraagd.

De resultaten hebben betrekking op 1 private thuiszorgdienst en 17 openbare thuiszorgdiensten.

Eén thuiszorgdienst (6%) had een erkenning in het verleden. 27% van de thuiszorgdiensten zonder erkenning als dienstenchequeonderneming (N=5) koesteren de ambitie om alsnog in de toekomst een erkenning aan te vragen.

De private thuiszorgdienst heeft geen enkele invloed van het dienstenchequestelsel op één van onderstaande dimensies (aantal gepresteerde uren, de gevraagde prijs, het aantal klanten, aantal tewerkgestelde werknemers en het verloop van het personeel) gekend. De meerderheid van de openbare thuiszorgdiensten heeft eveneens geen invloed gekend op deze dimensies. De overige openbare thuiszorgdiensten merken sinds de invoering van de dienstencheque voornamelijk een verslechtering op van enkele prestatieparameters, wat de totale impact van het dienstenchequestelsel op de diensten in het negatieve brengt. De concurrentie via dienstencheques speelt hierin een rol. Er zijn meerdere spelers op de markt aanwezig die ongeveer hetzelfde aanbieden. Op zich is dit een logisch gevolg van de introductie van de dienstencheque. Wie het nieuwe financieringsinstrument niet maximaal benut riskeert terrein te verliezen. De openbare thuiszorgdiensten hebben zelf minder gebruik gemaakt van de dienstencheque (geen erkenning aangevraagd). De thuiszorgdiensten die geen erkenning aangevraagd hebben, hier bijna uitsluitend openbare diensten, zagen hun cliënteel en het aantal gepresteerde uren dan ook dalen met respectievelijk 6,2 en 5,4%. Daarnaast daalde ook het personeel.

Tabel 7.3 Beoordeling van de impact van het dienstenchequestelsel voor de thuiszorgdiensten zonder erkenning als dienstenchequeonderneming.

N=18	Daling			Stijging			Geen invloed		Totaal 196
	N	In %	met ...%	N	In %	met ...%	N	In %	In %
Aantal gepresteerde uren	7	39%	met 14%				11	61%	-5,4%
Gevraagde prijs				1	6%	met 25%	17	94%	+0,3%
Aantal klanten	8	44%	met 14%				10	56%	-6,2%
Aantal tewerkgestelde werknemers	3	17%	met 13%	2	11%	met 15%	13	72%	-0,5%
Het verloop van het personeel	3	17%	met 13%				15	83%	-2,2%

Bron: Eigen verwerking

### 3.1.2 Thuiszorgdiensten met een erkenning als dienstenchequeonderneming

De thuiszorgdiensten met een erkenning als dienstenchequeonderneming (N=22) bieden hun diensten voornamelijk aan in de vorm van 'schoonmaak van de woning van de gebruiker'. De openbare thuiszorgdiensten bieden dit nog meer aan dan de private diensten. Het blijft een redelijk gespecialiseerd klassiek beeld van schoonmaakhulp. Bereiden van maaltijden bijvoorbeeld is beperkt, maar deze overige dienstenchequediensten kunnen via andere lokale diensten aangeboden worden.

De resultaten wijzen op een beperkte andere focus van de openbare thuiszorgdiensten naast de voornaamste aangeboden dienst. De private diensten treden met hun activiteiten ook buiten de woning van de gebruiker, wat bij de openbare thuiszorgdiensten minder het geval is, meer bepaald wordt tevens het 'strijken buitenshuis' georganiseerd via de dienstencheque (tabel 7.4).

Tabel 7.4 Type aangeboden diensten via het stelsel van de dienstencheque; onderverdeeld naar type dienst, een weergave naar gewicht volgens gepresteerde uren

Dienst via het stelsel van de dienstencheque	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)	Private thuiszorgdiensten (N=9)
Schoonmaak van de woning van de gebruiker	91%	83%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	7%	10%
Kleine occasionele naaiwerken	0%	1%
Bereiden van maaltijden	0%	2%
Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit	0%	0%
Boodschappendienst	1%	0%
Strijken buitenshuis	0 %	4%

Bron: Eigen verwerking

<sup>196</sup> Deze kolom bedraagt de gemiddelde stijging of daling van de parameter over de thuiszorgdiensten heen.

13% van de openbare diensten met een erkenning als dienstenchequebedrijf heeft personen met een PAB in hun cliënteel. Voor de private diensten komt dit cijfer neer op 62%.

3.1.2.1 De afweging tussen dienstencheque- en andere diensten

Tabel 7.5 geeft weer in welke mate de thuiszorgdiensten bij een hogere bijdrage voor logistieke hulp ten opzichte van de kostprijs van één dienstencheque ook daadwerkelijk doorverwijzingen maken naar de hulp via dienstencheques. In de openbare thuiszorgdiensten gebeurt dit in ongeveer 67% van de diensten. Ongeveer evenveel private diensten (66%) menen tevens (vaak of soms) door te verwijzen naar de hulp via dienstencheque bij een hogere bijdrage voor logistieke hulp. Sommige thuiszorgdiensten geven aan dit reeds te doen bij 5,25 euro (prijs dienstencheque min fiscale aftrek), andere bij een prijs van 7,5 euro (prijs dienstencheque).

Tabel 7.5 Vraagstelling: "Wordt er bij een hogere bijdrage voor logistieke hulp ten opzichte van de kostprijs van één dienstencheque ook daadwerkelijk doorverwezen naar de hulp via dienstencheques?"

Antwoord-categorie	Openbare thuiszorgdiensten				Private thuiszorgdiensten			
	N	In % van N= 6*	Vanaf 7,5 euro	Vanaf 5,25 euro	N	In % van N=9	Vanaf 7,5 euro	Vanaf 5,25 euro
Ja	4	67%	2	1	3	33%	1	3
Neen	2	33%			3	33%		
Soms	0	0%			3	33%		

\*ontbrekende antwoorden

Bron: Eigen verwerking

Welke criteria hanteren de thuiszorgdiensten om deze afweging te maken? Tabellen 7.6 en 7.7 brengen een overzicht van de mate waarin het inkomen en de zorgbehoevendheid van de gebruiker een rol spelen in de afweging tussen het gebruik van de diensten gezinszorg en logistieke hulp enerzijds en hulp via dienstencheques anderzijds.

We merken op dat voornamelijk de zorgbehoevendheid van de aanvrager een grote rol speelt in deze afweging. Dit geldt zowel voor de openbare als voor de private thuiszorgdiensten. De factor zorgbehoevendheid komt het sterkst tot uiting bij de afweging ten opzichte van de diensten gezinszorg.

Het inkomen speelt een grotere rol bij de afweging ten opzichte van logistieke hulp. Onderstaande cijfers wijzen op het gegeven dat eerst en vooral een sociaal onderzoek wordt gevoerd, voordat de afweging wordt gemaakt. Het inkomen en de zorgbehoevendheid vormen hierbij twee belangrijke variabelen. Het lijkt erop dat de zorgbehoevendheid, zowel bij logistieke hulp als bij de diensten gezinszorg, voorrang krijgt op het inkomen. Dit is vooral duidelijk bij de private diensten en voor de diensten gezinszorg. Voor logistieke hulp speelt het inkomen echter een grotere rol (overigens ook bij de openbare diensten voor gezinszorg) en zou het zelfs het belangrijkste criterium zijn voor een aantal openbare diensten bij de inschatting voor logistieke hulp versus dienstenchequehulp.

Tabel 7.6 Vraagstelling: "Speelt het inkomen en de zorgbehoevendheid van de gebruiker een rol bij de afweging tussen logistieke hulp of hulp via dienstencheques?"

Criteria/antwoord	Openbare thuiszorgdiensten (N=6)*				Private thuiszorgdiensten (N=9)			
	Ja	In %	Neen	In %	Ja	In %	Neen	In %
Inkomen	5	83%	1	17%	5	56%	4	44%
Zorgbehoevendheid	2	33%	4	66%	7	78%	2	22%

\*ontbrekende antwoorden

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.7 Vraagstelling: "Speelt het inkomen en de zorgbehoevendheid van de gebruiker een rol bij de afweging tussen het gebruik van de diensten gezinszorg of hulp via dienstencheques?"

Criteria/antwoord	Openbare thuiszorgdiensten (N=12)*				Private thuiszorgdiensten (N=9)			
	Ja	In %	Neen	In %	Ja	In %	Neen	In %
Inkomen	5	42%	7	58%	1	11%	8	89%
Zorgbehoevendheid	10	83%	2	17%	8	89%	1	11%

\*één ontbrekend antwoord

Bron: Eigen verwerking

In tabel 7.8 worden de doorstromingsmogelijkheden tussen dienstenchequepersoneel enerzijds en logistiek en verzorgend personeel anderzijds weergegeven. We merken voornamelijk een verschil op tussen de doorstromingsmogelijkheden in de openbare sector en de private sector. In de private thuiszorgdiensten is een doorstroming van dienstenchequepersoneel naar logistiek personeel in de helft van de diensten gebruikelijk, waar dit niet wordt genoteerd in de openbare thuiszorgdiensten (wellicht invloed van art. 63, CAO van 25/1/2010 PSC 318.02 aangezien dezelfde loon- en arbeidsvoorwaarden gelden voor logistiek- en dienstenchequepersoneel). Het omgekeerde is dan weer wel mogelijk in de openbare thuiszorgdiensten.

Tabel 7.8 Doorstromingsmogelijkheden tussen dienstenchequepersoneel (DC-P), logistiek personeel (LP) en verzorgend personeel (VP)

	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)		Private thuiszorgdiensten (N=9)	
	Aanwezig	In %	Aanwezig	In %
DC-P naar LP	0	0%	5	56%
LP naar DC-P	4	31%	0	0%
DC-P naar VP	1	8%	3	38%

Bron: Eigen verwerking

Er wordt voornamelijk in de private thuiszorgdiensten een differentieel beleid toegepast op het toewijzen van dienstenchequepersoneel en logistiek personeel in functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel (tabel 7.9). In de openbare diensten is er vaak geen differentieel beleid aanwezig, alsook bij de private diensten betreffende het beleid in functie van de leeftijd van het cliënteel. Het inzetten van

dienstenchequepersoneel of logistiek personeel is vooreerst afhankelijk van het al of niet gebruiken van dienstencheques door de gebruiker. De zorgbehoevendheid zal blijken uit het sociaal onderzoek. Wanneer een zorgbehoevende (vaststelling op basis van sociaal onderzoek) toch zou beslissen om met dienstencheques te betalen, zal echter een dienstenchequewerknemer ingezet worden en geen logistieke hulp, ondanks dat deze logistieke hulp misschien meer ervaring heeft met zorgbehoevenden.

Tabel 7.9 Toepassing differentieel beleid op het toewijzen van DC-personeel en logistiek personeel in functie van zorgbehoevendheid of leeftijd van het cliënteel.

In functie van:	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)		Private thuiszorgdiensten (N=9)	
	Aanwezig	In %	Aanwezig	In %
de leeftijd van het cliënteel	1	8%	0	0%
de zorgbehoevendheid van het cliënteel	1	8%	5	56%

Bron: Eigen verwerking

Daarnaast werd de mate waarin dienstenchequepersoneel al dan niet specifieke kwaliteitseisen opgelegd krijgen, bevroegd (tabel 7.10). Ruim de helft van de private diensten menen specifieke kwaliteitseisen voor het dienstenchequepersoneel op te leggen indien ze in contact komen met aanvragers ouder dan 65 jaar. Dit geldt slechts voor 31% van de openbare diensten. Het opleggen van specifieke kwaliteitseisen, als de aanvrager hulpbehoevend is of een PAB heeft, komt in de private sector niet voor. Dienstenchequepersoneel wordt, volgens deze respondenten, namelijk voor deze categorieën van aanvragers niet ingezet<sup>197</sup>. In de openbare sector daarentegen koppelt 31 en 15% van de openbare diensten specifieke kwaliteitseisen aan de inzetbaarheid van het dienstenchequepersoneel, respectievelijk voor hulpbehoevende aanvragers en klanten met een PAB.

Tabel 7.10 Aanwezigheid van specifieke kwaliteitseisen voor het DC-personeel

	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)		Private thuiszorgdiensten (N=9)	
	Aanwezig	In %	Aanwezig	In %
Voor aanvragers ouder dan 65 jaar	4	31%	5	56%
Voor hulpbehoevende aanvragers	4	31%	0	0%*
Voor klanten met een PAB	2	15%	0	0%*

\*verklaring: Dienstenchequepersoneel wordt, volgens de private thuiszorgdiensten, niet ingezet voor hulpbehoevende aanvragers of klanten met een PAB.

Bron: Eigen verwerking

<sup>197</sup> Bovendien zien wij, bij bevraging van de PAB gebruikers, dat zij wel beroep doen op dienstencheques, maar het kunnen andere aanbieders zijn dan de private reguliere diensten die wij hier bevroegen en die een grotere selectiviteit kunnen hanteren.



Ten slotte werd gepeild naar de opinie van de respondenten omtrent de effectieve verschillen tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel. Daaruit bleek dat de openbare thuiszorgdiensten geen verschil opmerken tussen de dienstverlening en vaardigheden van het logistiek personeel en dienstenchequepersoneel, wat zich vertaalt in de barema's. In de private sector wordt daarentegen wel een verschil opgemerkt (tabel 7.11).

Ruim de helft van de respondenten uit de private sector is van mening een verschil in vaardigheden op te merken tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel. Dit omvat onder andere het kunnen omgaan met specifieke doelgroepen zoals dementerenden, het bezitten van psychosociale en goede communicatieve vaardigheden en kennis hebben van bepaalde ziektebeelden. We merken voornamelijk op dat het verschil in vaardigheden zelden technische vaardigheden betreft, maar veeleer sociale vaardigheden.

78% van de private thuiszorgdiensten erkent tevens een verschil in dienstverlening tussen beide types personeel, namelijk garantie van continuïteit van de dienstverlening, het stimuleren van de zelfredzaamheid en omgang met de zorgbehoevendheid van de aanvrager. Voor 38% rechtvaardigt dit verschil in vaardigheden en dienstverlening een loonverschil. Deze respondenten menen dat indien men over meer competenties dient te beschikken, men dus meer loon mag verwachten. De overige respondenten die een loonverschil onrechtvaardig vinden (62% van de respondenten), oordelen dat de dienstverlening tussen beide een gelijke moeilijkheidsgraad heeft, zij het op een ander niveau. Alsook zijn ze van mening dat dienstenchequepersoneel vaak in contact komt met tweeverdieners die over het algemeen ook vaak veeleisend zijn.

In de private thuiszorgdiensten is een loonverschil aanwezig tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel, wat in de openbare thuiszorgdiensten niet het geval is. Het is vervolgens niet verwonderlijk dat openbare thuiszorgdiensten systematisch negatief antwoorden op deze vragen aangezien zij geen verschil in competenties erkennen. De private thuiszorgdiensten erkennen een verschil in vaardigheden en dienstverlening tussen beide en hanteren wel een loonverschil. Vraag is of deze competentieverschillen het loonverschil kunnen verantwoorden?

Tabel 7.11 Opinie: de verschillen tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel

	Openbare thuiszorg- diensten (N=13)		Private thuiszorg- diensten (N=9)	
	Akkoord	In %	Akkoord	In %
Opinie: Vaardigheden logistiek personeel > dienstenchequepersoneel?	0	0%	5	56%
Dienstverlening logistiek personeel verschillend van dienstenchequepersoneel?	0	0%	7	78%
Loonverschil tussen logistiek- en dienstenchequepersoneel gerechtvaardigd?	0	0%	3	38%

Bron: Eigen verwerking

3.1.2.2 Impact van de oprichting van het dienstenchequebedrijf

In wat volgt worden een aantal cijfers gegeven over de impact van de oprichting van het dienstenchequebedrijf binnen de thuiszorgdiensten.

Sinds de oprichting van het dienstenchequebedrijf wordt veelal door de respondenten geen invloed genoteerd op het aantal gepresteerde uren en het aantal tewerkgestelde werknemers van de overige (niet-dienstencheque) activiteiten (tabellen 7.12 en 7.13). Enkel menen een daling te hebben gekend, waardoor uiteindelijk toch een licht negatief cijfer wordt genoteerd. Uit de vergelijking tussen de openbare en private thuiszorgdienst komt naar voor dat de openbare diensten minder negatief, en zelfs positief, zijn beïnvloed.

In hoofdstuk 4, sectie 1.5 werd de evolutie van Gezinszorg en logistieke hulp voor Familiehulp (F), Solidariteit van het Gezin (S) en Thuishulp (T) volgens een aantal parameters in beeld gebracht. Daar wordt wel een negatieve trend in de tijd weergegeven betreffende het aantal personeelsleden (F: +0,2%; S: -1,7%; T: -2%) en aantal gepresteerde uren (F: -3,8%; S: -8,1%; T: -10%) van de dienst logistieke hulp. Dit hoeft niet in tegenstrijd te zijn met de status quo geobserveerd in tabel 7.13, die overigens op logistieke hulp én gezinszorg slaat.

Tabel 7.12 Openbare thuiszorgdiensten: impact van de oprichting van het dienstenchequebedrijf op een aantal dimensies van de overige (niet-dienstencheque) diensten, in absolute en relatieve cijfers met vermelding van het percentage stijging/daling.

N=13	Daling			Stijging			Geen invloed		Totale evolutie
	N	In %	Met... %	N	In %	Met... %	N	In %	In %
Gepresteerde uren	2	15%	3%	1	8%	66%	10	77%	+4,6%
Tewerkgestelde werknemers	1	8%	10%	2	15%	4%	10	77%	-0,2%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.13 Private thuiszorgdiensten: impact van de oprichting van het dienstenchequebedrijf op een aantal dimensies van de overige (niet-dienstencheque) diensten, in absolute en relatieve cijfers met vermelding van het percentage stijging/daling.

N=9	Daling			Stijging			Geen invloed		Totale evolutie
	N	In %	Met... %	N	In %	Met... %	N	In %	In %
Gepresteerde uren	0	0%		0	0%		9	100%	+0%
Tewerkgestelde werknemers	1	11%	10%	0	0%		8	89%	-1,1%

Bron: Eigen verwerking

Daarnaast merken we voor de private diensten geen verschuivingen (tabel 7.14) op in aantal uren gezinszorg, alsook weinig tot geen verschuivingen in het takenpakket. 38% van de private diensten kent echter wel een verschuiving in de doelgroep van de gezinszorg- en poetshulpdiensten. De respondenten geven aan dat gezinszorg minder diensten verleent aan jonge cliënten en personen die prijzen vergelijken, gezien deze

vaak overgaan naar de hulp via dienstencheque omwille van de prijs. Vervolgens wordt in volume minder logistieke hulp aangevraagd. Betreffende de diensten logistieke hulp worden voornamelijk de personen met een hoge bijdrage uit het systeem gefilterd. Deze kiezen veelal voor de hulp via dienstencheque.

Ook in de openbare thuiszorgdiensten worden enkele verschuiving opgemerkt. Zo wordt in 18% en 55% van de diensten verschuivingen opgemerkt in respectievelijk uren gezinszorg en logistieke hulp naar uren dienstenchequehulp. Het takenpakket van de diensten gezinszorg werd omwille van de uitbouw van de dienstenchequeonderneming gewijzigd (N=1), omwille van de afbouw van de poetshulptaken binnen de dienst gezinszorg. Ook het takenpakket van de schoonmaakhulp werd, volgens enkele respondenten (N=2), gewijzigd omwille van de dienstencheque. Het takenpakket werd uitgebreid door tevens strijktactiviteiten op te nemen. Één respondent geeft aan een verschuiving in de doelgroep van gezinszorgdiensten te hebben gekend, waarbij de doelgroep in sé meer zorgbehoevend wordt wegens het uitfilteren van allerlei minder zorgbehoevende cliënten die kunnen bediend worden via de dienstencheque. In de doelgroep van de diensten logistieke hulp werd in enkele gevallen een verschuiving opgemerkt doordat voornamelijk aanvragers met een laag inkomen logistieke hulp blijven krijgen. Hoge inkomens haken af en maken gebruik van de dienstencheque, wat een goedkoper alternatief aanbiedt.

Tabel 7.14 Verschuivingen omwille van de uitbouw van de dienstencheque (DC)

Verschuiving	Openbare thuiszorg- diensten (N=11)*		Private thuiszorg- diensten (N=8)*	
	N 'Ja'	In %	N 'Ja'	In %
Van uren Gezinszorg naar DC-hulp	2	18%	0	0%
Van uren logistieke hulp naar DC-hulp	6	55%	0	0%
In het takenpakket van gezinszorg	1	9%	1	13%
In het takenpakket van logistieke hulp	2	18%	0	0%
In de doelgroep van gezinszorgdiensten	1	9%	3	38%
In de doelgroep van diensten logistieke hulp	2	18%	3	38%

\*ontbrekende antwoorden

Bron: Eigen verwerking

Vervolgens werd, zowel voor de diensten gezinszorg als de diensten logistieke hulp, omwille van de introductie van de dienstenchequeactiviteit het verloop van de rekrutering bevraagd (tabel 7.15 en 7.16). De openbare thuiszorgdiensten hebben voornamelijk een neutraal verloop van de rekrutering waargenomen. In de private thuiszorgdiensten verliep de rekrutering van de dienst poetshulp eerder moeilijk. Daarnaast verliep de rekrutering voor de diensten gezinszorg alsook veelal neutraal.

Tabel 7.15 Het verloop van de rekrutering in de openbare thuiszorgdiensten omwille van de introductie van de dienstenchequeactiviteit

N=13	Gemakkelijk		Neutraal		Moeilijk		NVT	
	N	In %	N	In %	N	In %	N	In %
Diensten Gezinszorg	3	23%	5	38%	1	8%	4	31%
Dienst logistieke hulp	3	23%	7	54%	3	23%		

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.16 Het verloop van de rekrutering in de private thuiszorgdiensten omwille van de introductie van de dienstenchequeactiviteit

N=9	Gemakkelijk		Neutraal		Moeilijk		NVT	
	N	In %	N	In %	N	In %	N	In %
Diensten Gezinszorg*	1	11%	3	33%			1	11%
Dienst logistieke hulp*					5	56%		

\* De overige respondenten hebben geen antwoord geleverd

Bron: Eigen verwerking

In wat volgt werd het effect van de invoering van de dienstencheque op de wachtlijsten bevraagd (tabel 7.17). In de openbare thuiszorgdiensten werd zowel voor de diensten gezinszorg als logistieke hulp bij 31% van de respondenten een reductie van de wachtlijsten waargenomen. De overige respondenten menen voornamelijk geen reductie te hebben ondervonden sinds de invoering van de dienstencheque. De private thuiszorgdiensten geven voornamelijk te kennen geen wachtlijsten te hebben gekend voor de dienst logistieke hulp. Deze groep heeft voor de diensten gezinszorg amper een reductie in de wachtlijsten waargenomen. Tabel 4.1 (hoofdstuk 4) stelde echter in het verleden, voor de invoering van de dienstencheque, een grote wachttijd vast voor vooral poetshulp/logistieke hulp (110 dagen) en in mindere mate voor gezinszorg (30 dagen) (cijfers 2002), waardoor het dus weinig waarschijnlijk is dat de wachtlijsten niet gedaald zouden zijn, wat dan weer bevestigd wordt door diegene die stellen geen wachtlijsten te kennen.

Tabel 7.17 Het effect van de invoering van de dienstencheque op de wachtlijsten

	Openbare thuiszorgdiensten (N=13)*						Private thuiszorgdiensten (N=9)*					
	Reductie		Geen reductie		Geen wachtlijsten		Reductie		Geen reductie		Geen wachtlijsten	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Diensten Gezinszorg	4	31%	5	38%	3	23%	1	11%	3	33%		
Dienst logistieke hulp	4	31%	7	54%	1	8%	1	11%			4	55%

\* De overige respondenten hebben geen antwoord geleverd

Bron: Eigen verwerking

Ten slotte werd gepeild naar de algemene evolutie in 2010 ten opzichte van 2009 van de dienstenchequeactiviteiten (tabel 7.18) betreffende het aantal gepresteerde uren, het verloop van het personeel en het aantal tewerkgestelde werknemers. In de openbare thuiszorgdiensten wordt veelal een stagnatie genoteerd, waar de private diensten gemiddeld evenveel een stijging als een daling hebben gekend. Gemiddeld noteert een openbare dienst een stijging (2009-2010) van 12% in gepresteerde uren. Het verloop van het personeel en het aantal tewerkgestelde werknemers zijn matig gestegen met respectievelijk 1,2 en 0,8%. De private diensten kennen in 2009-2010 voor twee dimensies een daling; het verloop van het personeel is met 1,9% gedaald en het aantal tewerkgestelde werknemers kende een daling van gemiddeld 3%. De private sector ondervindt een minder sterke, zelfs een negatieve evolutie, van de dienstenchequeactiviteiten ten opzichte van de openbare sector. Ten slotte is het aantal gepresteerde uren gemiddeld met 0,33% gestegen.

Deze cijfers staan opnieuw in schril contrast met de algemene sterke stijging in het totale aantal gepresteerde uren en de tewerkstelling bij de dienstenchequeondernemingen. We refereren hiervoor naar tabel 1.1 waaruit blijkt dat in de dienstenchequesector het aantal gepresteerde uren van 2009 naar 2010 met gemiddeld 20% zijn gestegen.

Daarnaast kan tabel 7.19 vergeleken worden met tabel 4.10 tot 4.12 waar de evolutie van de gepresteerde uren en tewerkgestelde werknemers (2008-2009) van de dienstverlening met dienstencheque van VZW Familiehulp, VZW Solidariteit van het Gezin en VZW Thuishulp (drie private thuiszorgdiensten) wordt weergegeven. Familiehulp kende in 2009 ten opzichte van 2008 slechts een beperkte stijging in het aantal gepresteerde uren (1,8%) en in aantal tewerkgestelde werknemers (1,3%), wat echter hoger ligt dan de genoteerde evolutie van de bevraagde private thuiszorgdiensten. Het aantal gepresteerde uren en tewerkgestelde werknemers van Solidariteit voor het Gezin heeft echter een sterkere stijging gekend met respectievelijk 8,3% en 13,9%. Het aantal gepresteerde uren en tewerkgestelde werknemers is met respectievelijk 7,2% en 4,4% toegenomen voor Thuishulp.

Tabel 7.18 Evolutie van de dienstenchequeactiviteiten 2009-2010 in de openbare thuiszorgdiensten (\*)

N=13	Daling			Stijging			Geen invloed		Totale evolutie
	N	In %	Met... %	N	In %	Met... %	N	In %	In %
Gepresteerde uren	3	23%	2%	5	33%	33%	5	38%	+12%
Verloop van het personeel	1	8%	50%	3	23%	22%	9	69%	+1,2%
Tewerkgestelde werknemers	1	8%	50%	3	23%	17%	9	69%	+0,8%

\* ontbrekende antwoorden.

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.19 Evolutie van de dienstenchequeactiviteiten 2009-2010 in de private thuiszorgdiensten (\*)

N=9	Daling			Stijging			Geen invloed		Totale evolutie
	N	In %	Met... %	N	In %	Met... %	N	In %	In %
Gepresteerde uren	3	33%	14%	5	56%	9%			+0,33%
Verloop van het personeel	2	22%	9%				5	56%	-1,9%
Tewerkgestelde werknemers	4	44%	15%	3	33%	11%			-3%

\* ontbrekende antwoorden.

Bron: Eigen verwerking

We kunnen enerzijds concluderen dat thuiszorgdiensten, die het nieuwe financieringsinstrument (m.n. de dienstencheque) niet maximaal hebben benut, terrein riskeren te verliezen. Dit waren bijna uitsluitend openbare diensten en zagen sinds de start van het dienstenchequestelsel hun cliënteel en hun aantal gepresteerde uren dan ook dalen.

Anderzijds hebben de thuiszorgdiensten met een erkenning als dienstenchequeonderneming over de periode 2009-2010 een positieve evolutie gekend van de dienstenchequeactiviteiten in aantal gepresteerde uren. De overige (niet-dienstenchequediensten) hebben sinds de oprichting van het dienstenchequestelsel een positieve evolutie gekend in aantal gepresteerde uren en een lichte daling in aantal tewerkgestelde werknemers.

2/3<sup>de</sup> van deze respondenten verwijzen soms of altijd door naar hulp via dienstencheque bij een hogere bijdrage voor logistieke hulp ten opzichte van één dienstencheque. We merken daarnaast op dat voornamelijk het criterium zorgbehoevendheid van de aanvrager een grote rol speelt in de afweging tussen logistieke hulp en gezinszorg enerzijds en hulp via dienstencheque anderzijds. Dit krijgt dan ook vaak voorrang op het criterium 'inkomen'.

Vervolgens werd gepeild naar de concrete verschillen tussen logistiek personeel en dienstenchequepersoneel. In de openbare sector worden geen verschillen in vaardigheden en loon erkend en passen aldus geen differentieel beleid toe in het toewijzen van logistiek personeel en dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd en de zorgbehoevendheid van de aanvrager. In de private sector is dit wel het geval. Men past vervolgens wel degelijk een differentieel beleid toe in het toewijzen van logistiek en dienstenchequepersoneel en zet daarnaast dienstenchequepersoneel niet in bij zorgbehoevende personen.

De rekrutering van het dienstenchequepersoneel verliep in de openbare diensten veelal neutraal, waar dit bij de private diensten eerder moeilijk verliep.

Ten slotte merken we op dat het verwachte effect van de introductie van de dienstencheque op de wachtlijsten volgens de respondenten niet werd behaald. Veelal werd het bestaan van wachtlijsten in het verleden ontkend of werd gemeld dat de wachtlijsten sindsdien de introductie van de dienstencheque geen reductie hebben ondergaan.

### **3.2 Residentiële ouderenzorg**

#### **3.2.1 De private residentiële ouderenzorg (N=92)**

De private residentiële ouderenzorgsector werd bevestigd naar het gebruik van de dienstencheque in het verleden, in het heden en het gewenste gebruik in de toekomst, onderverdeeld per type erkenning (tabel 7.20 en 7.21). Daarbij werd een responsgraad van 27% gehaald.

In het verleden werd de dienstencheque in 8% van de woonzorgcentra (N=89) gehanteerd, veelal voor de schoonmaak van de woning van de gebruiker. 4% van de woonzorgcentra stelt dat bewoners momenteel de dienstencheque gebruiken. Op basis van het K.B. van 26/1/2010, dat de definitie van de toegelaten activiteiten in de woonplaats van de dienstenchequegebruiker heeft gewijzigd en beperkt, verwachtten we reeds bovenstaande daling van het aantal dienstenchequegebruikers in de woonzorgcentra. Volgens dit K.B. is het voortaan niet meer toegelaten de dienstencheque in te zetten in 'instellingen voor collectief verblijf'. Men kan wel nog hulp buiten de woonplaats van de gebruikers die in een instelling voor collectief verblijf verblijven, aanbieden. De dienstencheque wordt in woonzorgcentra met andere woorden niet meer toegelaten ter financiering van de schoonmaak van de woning van de gebruiker, en evenzeer voor het wassen en strijken bij de gebruiker thuis. In tabel 7.21 merken we nog een aantal gebruikers op die de dienstencheque voor deze doeleinden benuttigt, wat in principe niet zou mogen voorkomen. Er is echter het voordeel van de twijfel voor deze antwoorden, want het is niet altijd even duidelijk voor welk soort cliënteel deze dienstenchequeactiviteiten nu zou aangeboden worden: het kan gaan over personen in serviceflats.

Het cijfer over het gewenste toekomstige gebruik van de dienstencheque wijst op een grote discrepantie tussen het gebruik in het heden en in de toekomst. 33% van de woonzorgcentra dat tot op heden de toepassing van de dienstencheque nog niet benut staat positief tegenover een toekomstig gebruik, voornamelijk voor de schoonmaak van de woning van de gebruiker, het wassen en strijken, het begeleid vervoer en als boodschappendienst.

De bewoners van de serviceflats noteren reeds in het verleden een hoog gebruik van de dienstencheque. 53% van de serviceflats had namelijk in het verleden gebruikers van de dienstencheque, hoofdzakelijk ingezet voor de schoonmaak van de woning. Het huidige gebruik van de serviceflats valt terug tot 20%. Dit is te wijten aan een daling van het aantal gebruikers van alle activiteiten waarvoor de dienstencheque ter financiering kan worden ingezet, maar voornamelijk aan de terugval van de gebruikers van de dienstencheque voor de schoonmaak van de woning en het wassen en strijken bij de gebruikers thuis (ondanks dat deze activiteiten nog steeds toegelaten zijn). Opnieuw merken we een grote discrepantie op tussen het aantal huidige gebruikers en het gewenste aantal gebruikers in de toekomst (+47% bij de serviceflats).

De bewoners uit dagverzorgingscentra en de centra voor kortverblijf hanteren, zowel in het verleden als in het heden, de dienstencheque bijna uitsluitend voor het

organiseren van het begeleid vervoer. We merken echter een sterk gewenst gebruik in de toekomst op van de dienstencheque in deze voorzieningen. Dit gewenst toekomstig gebruik is niet alleen gericht op het organiseren van het begeleid vervoer (hoewel dit echter nog steeds de voornaamste behoefte blijft), maar ook op allerlei andere activiteiten.

We kunnen concluderen dat de dienstencheque voornamelijk een dalend gebruik in de tijd kent. De dienstencheque wordt hoofdzakelijk toegepast in de serviceflats, alsook in de dagverzorgingscentra. Een peiling naar het toekomstig gewenst gebruik toont aan dat voorzieningen in sterke mate interesse tonen in het gebruik van de dienstencheque voor allerlei toepassingen. Voor de woonzorgcentra, dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijf komt dit neer op een sterk gewenst gebruik ter organisatie van het begeleid vervoer. Voor de serviceflats blijft de belangrijkste doelstelling van het gebruik van de dienstencheque, de schoonmaak van de woning van de gebruiker.



Tabel 7.20 Gebruik (frequentie) van de dienstencheque door de bewoners en, gebruik van PWA-ers en GESCO's door de voorzieningen in de private residentiële ouderenzorg (leden Zorgnet Vlaanderen)

	Woonzorg- centra (N=89)	% van N=89	Serviceflats (N=51)	% van N=51	Dagverzorgings- centra (N=37)	% van N=37	Centra voor kortverblijf (N=55)	% van N=55
Gebruik dienstencheque in het verleden	7	8%	27	53%	11	30%	3	5%
Gebruik dienstencheque in het heden	4	4%	10	20%	8	22%	2	4%
Gewenst gebruik dienstencheque in de toekomst	32	37%	33	67%	20	53%	17	31%
Gebruik PWA-werknemers in het verleden	20	22%	4	8%	6	16%	6	11%
Gebruik PWA-werknemers in het heden	9	10%	1	2%	3	8%	5	9%
Gebruik GESCO-personeel in het verleden	35	39%	2	4%	5	14%	7	13%
Gebruik GESCO-personeel in het heden	24	27%	1	2%	5	14%	5	9%

Bron: Eigen verwerking

## Hoofdstuk 7

Tabel 7.21 Private residentiële ouderenzorg: gebruik van de dienstencheque (frequentie) in de woonzorgcentra, de serviceflats, centra voor kortverblijf en de dagverzorgingscentra. Een vergelijking tussen het verleden, het heden en het gewenst gebruik in de toekomst, in absolute aantallen en in percentage.

	Woonzorgcentra (N=89)						Serviceflats (N=51)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker	7	8%	2	2%	20	22%	27	53%	9	18%	32	63%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	6	7%	2	2%	20	22%	18	35%	7	14%	30	59%
Kleine occasionele naaiwerken					16	18%	4	8%	2	4%	17	33%
Bereiden van maaltijden					3	3%	5	10%	2	4%	11	22%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit			2	2%	27	30%	5	10%	3	6%	21	41%
Boodschappendienst	2	2%	1	1%	23	26%	6	12%	4	8%	26	51%
Strijken buitenshuis	3	3%			13	15%	11	22%	4	8%	23	45%
Totale gebruikers	7	8%	4	4%	33	37%	27	53%	10	20%	33	67%

	Dagverzorgingscentra (N=37)						Centra voor kortverblijf (N=55)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker	2	5%	1	3%	4	11%					5	9%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis					3	8%					6	11%
Kleine occasionele naaiwerken											8	15%
Bereiden van maaltijden	1	3%			2	5%					2	4%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	9	24%	8	22%	19	51%	3	5%	2	4%	15	27%
Boodschappendienst	1	3%			6	16%					12	22%
Strijken buitenshuis			1	3%	2	5%					7	13%
Totale gebruikers	11	30%	8	22%	20	54%	3	5%	2	4%	17	31%

Bron: Eigen verwerking

Niet alleen werd gepeild naar het gebruik van de dienstencheque door de bewoners, tevens werd de toepassing van PWA- en GESCO-personeel in de private residentiële ouderenzorg in kaart gebracht, wat reeds beperkt in tabel 7.20 werd weergegeven. Tabel 7.22 en 7.23 stelt het aantal PWA en GESCO-gebruikers voor door de verschillende voorzieningen.

22% van de woonzorgcentra heeft in het verleden gebruik gemaakt van PWA-personeel, wat nu gereduceerd werd tot 10% van de woonzorgcentra. Het gebruik van PWA's en GESCO-personeel is, zowel in het verleden als in het heden, in de serviceflats eerder beperkt. Het gebruik van PWA-personeel in dagverzorgingscentra en in centra voor kortverblijf heeft respectievelijk een daling gekend van 16 naar 8% en van 11 naar 9%. Systematisch wordt, over alle verschillende erkenningen heen, een daling van het aantal voorzieningen met PWA-ers opgemerkt. PWA-personeel wordt, wat afgeleid kan worden uit tabel 7.22, wel voor meerdere activiteiten ingezet.

Tabel 7.22 De private residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van PWA-diensten door de voorzieningen, naar type dienst en type erkenning.

PWA-dienst	Woonzorgcentra(N=89)				Serviceflats (N=51)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding	3	3%	1	1%				
Logistieke ondersteuning	3	3%						
Cafetaria	3	3%	4	4%				
Tuinonderhoud	6	7%	2	2%	4	8%	1	2%
Rolstoelpoetsen	2	2%	1	1%				
Technische ondersteuning	3	3%	3	3%				
Vervoer	1	1%	2	2%				
Onderhoud	2	2%						
Keuken								
Animatie								
<b>Totaal gebruik PWA</b>	<b>20</b>	<b>22%</b>	<b>9</b>	<b>10%</b>	<b>4</b>	<b>8%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
PWA-dienst	Dagverzorgingscentra (N=37)				Centra voor kortverblijf (N=55)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning								
Cafetaria			1	3%	2	4%	1	2%
Tuinonderhoud	1	3%						
Rolstoelpoetsen					1	2%	1	2%
Technische ondersteuning					2	4%	2	4%
Vervoer	2	5%	1	3%	1	2%		
Onderhoud	3	8%			1	2%	1	2%
Keuken	1	3%						
Animatie	1	3%						
<b>Totaal gebruik PWA</b>	<b>6</b>	<b>16%</b>	<b>3</b>	<b>8%</b>	<b>6</b>	<b>11%</b>	<b>5</b>	<b>9%</b>

Bron: Eigen verwerking

We merken eenzelfde trend op voor het GESCO-personeel (tabel 7.23). Deze worden voornamelijk ingezet in de woonzorgcentra (27%), alsook regelmatig in de

dagverzorgingscentra (14%). GESCO-personeel wordt in de woonzorgcentra niet enkel ingezet voor het onderhoud, maar tevens vaak als zorgondersteuning. In het verleden heeft maar liefst 16% van de woonzorgcentra GESCO-personeel ingezet ter ondersteuning van de zorg, wat neerkomt op 39% van alle woonzorgcentra die beroep doen op GESCO-personeel. Momenteel vult 9% van deze voorzieningen (of 33% van de voorzieningen met GESCO's) nog steeds zorgondersteunende taken in door GESCO-personeel. Het gebruik van GESCO-personeel in de serviceflats en centra voor kortverblijf werd van 6% en 11% in het verleden bijna herleid tot een uitgedoofd huidig gebruik.

We concluderen dat GESCO en PWA-personeel een belangrijk aandeel uitmaakten in de private residentiële ouderenzorg, althans qua vermelding en wat de zuivere woonzorgactiviteiten betreft, maar dat ook hier de beschikbaarheid of het gebruik aanzienlijk is gedaald. Een ander opmerkelijk punt is de veel grotere diversiteit aan taken, gaande van tuinonderhoud, cafetaria, rolstoelenpoetsen tot datgene die toch met zorgondersteuning en logistieke ondersteuning te maken hebben. Wat wij hier niet in beeld brengen is het absolute volume aan tijd beschikbaar via dit stelsel. Het lijkt ons redelijk beperkt te zijn.

Tabel 7.23 De private residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van GESCO's door de voorzieningen, naar type activiteit en type erkenning.

GESCO-activiteit	Woonzorgcentra (N=89)				Serviceflats (N=51)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding	1	1%						
Logistieke ondersteuning	9	10%	4	4%	1	2%		
Zorgondersteuning	14	16%	8	9%	2	4%		
Tuinonderhoud	2	2%	1	1%				
Administratie	3	3%	1	1%				
Technische ondersteuning	7	8%	3	3%	1	2%		
Onderhoud	15	17%	9	10%	2	4%		
Keuken	8	9%	7	8%	1	2%		
Animatie	5	6%	3	3%	2	4%		
Vervoer								
<b>Totaal gebruik</b>	<b>35</b>	<b>39%</b>	<b>24</b>	<b>27%</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

GESCO-activiteit	Dagverzorgingscentra (N=37)				Centra voor kortverblijf (N=55)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning	1	3%	2	5%				
Zorgondersteuning	1	3%	1	3%	2	4%	2	4%
Tuinonderhoud								
Administratie								
Technische ondersteuning	1	3%	2	5%	1	2%	1	2%
Onderhoud	3	8%	3	8%	4	7%	1	2%
Keuken	3	8%	3	8%	3	5%	3	5%
Animatie	1	3%			3	5%	2	4%
Vervoer			1	3%				
<b>Totaal gebruik</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>	<b>6</b>	<b>11%</b>	<b>4</b>	<b>7%</b>

Bron: Eigen verwerking

### 3.2.2 De openbare residentiële ouderenzorg (N=64)

Deze sectie geeft op dezelfde manier als voor de private residentiële ouderenzorg een overzicht van het gebruik van de dienstencheque, PWA-ers en GESCO's in de openbare residentiële ouderenzorg (OCMW's). De resultaten zijn gebaseerd op een web-bevraging met een responsgraad van 34%.

Vooreerst merken we op dat het gebruik van de dienstencheque in het verleden en in het heden per type erkenning systematisch lager ligt dan de resultaten uit de private woonzorg (tabel 7.24 en 7.25). Kennelijk wordt van de dienstencheque minder gebruik gemaakt door de openbare residentiële ouderenzorgsector. Ook het gewenste toekomstige gebruik ligt in de private sector steeds hoger dan het gewenste toekomstige gebruik in de openbare sector.

Procentueel gezien wordt door de voorziening de dienstencheque amper gebruikt in de woonzorgcentra en in de centra voor kortverblijf. Het gebruik van de dienstencheque in de serviceflats en in de dagverzorgingscentra wordt geschat op respectievelijk 21 en 17%. De voornaamste toepassing van de dienstencheque is 'het schoonmaken van de woning' van de serviceflatbewoners, wat voorkomt in 21% van de bevroegde serviceflats.

Een tweede element van de bevraging betreft het gebruik van PWA en GESCO-personeel door de voorzieningen zelf (tabel 7.26 en 7.27). PWA-personeel wordt momenteel door 17% van de openbare woonzorgcentra ingezet. PWA-personeel voert in beperkte mate tevens activiteiten uit in de serviceflats (9%) en dagverzorgingscentra (8%). Het gebruik van de PWA is in de centra voor kortverblijf ongebruikelijk. Het gebruik van de PWA-diensten kent een negatief verloop in de tijd, wat geldt voor alle werkvormen.

GESCO-personeel wordt in de openbare sector wel veelvuldig ingezet, en dan vooral in de eigenlijke woonzorgcentra (tabel 7.27). Zo hadden quasi alle woonzorgcentra in het verleden minstens 1 GESCO in dienst. Momenteel maakt nog 90% van deze groep gebruik van GESCO's. In de serviceflats, dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijf beperkt dit cijfer zich tot respectievelijk 15, 33 en 47%, wat nog steeds een hoog gebruik impliceert. Mogelijk wordt het lage gebruik van de dienstencheque gecompenseerd door het inzetten van GESCO's en PWA-ers. Of een hoge inzet van GESCO's en PWA maakt dat men veel minder denkt aan de dienstencheque om in te schakelen.

68% van de openbare woonzorgcentra zet momenteel GESCO-personeel in ter ondersteuning van de zorg, wat een zeer opmerkelijke taakinhoud voorstelt. Ook in de centra voor kortverblijf worden in 37% van de voorzieningen GESCO's ingeschakeld voor de zorgondersteuning. Kan dit een signaal zijn voor mogelijke onderfinanciering van de RIZIV-norm van verzorgend personeel? Daarnaast staat het GESCO-personeel voornamelijk in voor het onderhoud en verricht deze activiteiten in de keuken.

Tabel 7.24 Gebruik (frequentie) van de dienstencheque door de bewoners en PWA's en GESCO's door de voorzieningen in de openbare residentiële ouderenzorg

	Woonzorg- centra (N=63)	% van N=63	Serviceflats (N=33)	% van N=33	Dagverzorgings- centra (N=12)	% van N=12	Centra voor kortverblijf (N=30)	% van N=30
Gebruik dienstencheque in het verleden	3	5%	17	52%	5	42%	1	3%
Gebruik dienstencheque in het heden	2	3%	7	21%	2	17%	1	3%
Gewenst gebruik dienstencheque in de toekomst	11	17%	20	61%	5	42%	4	13%
Gebruik PWA-werknemers in het verleden	17	27%	2	6%	1	8%	1	3%
Gebruik PWA-werknemers in het heden	11	17%	3	9%	1	8%	Geen	0%
Gebruik GESCO-personeel in het verleden	62	98%	6	18%	4	33%	16	53%
Gebruik GESCO-personeel in het heden	57	90%	5	15%	4	33%	14	47%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.25 Openbare residentiële ouderenzorg (OCMW's): gebruik (frequentie) van de dienstencheque door de bewoners in de woonzorgcentra, de serviceflats, centra voor kortverblijf en de dagverzorgingscentra; een vergelijking tussen het verleden, het heden en het gewenst gebruik in de toekomst, in absolute aantallen en in percentage.

	Woonzorgcentra (N=63)						Serviceflats (N=33)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker					6	10%	17	52%	7	21%	20	61%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis					4	6%	4	12%			14	42%
Kleine occasionele naaiwerken	1	2%	1	2%	7	11%	1	3%			9	27%
Bereiden van maaltijden					1	2%	1	3%			8	24%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	2	3%	1	2%	10	16%			1	3%	14	42%
Boodschappendienst					6	10%	3	9%			13	39%
Strijken buitenshuis					3	5%	3	9%	1	3%	11	33%
Totale gebruikers	3	5%	2	3%	11	14%	17	52%	7	21%	20	61%

	Dagverzorgingscentra (N=12)						Centra voor kortverblijf (N=30)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker	3	25%	1	8%	2	17%	1	3%			1	3%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	1	8%	1	8%	1	8%					2	7%
Kleine occasionele naaiwerken											2	7%
Bereiden van maaltijden												
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	2	17%	1	8%	3	25%	1	3%	1	3%	1	3%
Boodschappendienst					1	8%	1	3%			1	3%
Strijken buitenshuis												
Totale gebruikers	5	42%	2	17%	5	42%	1	3%	1	3%	4	13%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.26 De openbare residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van PWA-diensten door de voorzieningen, naar type dienst en type erkenning

PWA-dienst	Woonzorgcentra (N=63)				Serviceflats (N=33)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding	5	8%	3	5%				
Logistieke ondersteuning	3	5%	3	5%	1	3%		
Cafeteria	3	5%	3	5%			1	3%
Tuinonderhoud	1	2%						
Technische ondersteuning	1	2%						
Begeleid vervoer	2	3%	1	2%			1	3%
Onderhoud	1	2%			1	3%	1	3%
Keuken	1	2%						
Animatie	3	5%	2	3%				
Verzorging			1	2%				
Totaal gebruik	17	27%	11	17%	2	6%	3	9%

PWA-dienst	Dagverzorgingscentra (N=12)				Centra voor kortverblijf (N=30)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning								
Cafeteria								
Tuinonderhoud en schilderwerken								
Technische ondersteuning								
Begeleid vervoer	1	8%	1	8%				
Onderhoud					1	3%		
Keuken								
Animatie								
Totaal gebruik	1	8%	1	8%	1	3%	0	0%

Bron: Eigen verwerking



Tabel 7.27 De openbare residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van GESCO's door de voorzieningen, naar type activiteit en type erkenning.

GESCO-activiteit	Woonzorgcentra (N=63)				Serviceflats (N=33)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding			1	2%				
Logistieke ondersteuning	10	16%	8	13%	1	3%		
Zorgondersteuning	49	78%	43	68%	1	3%	1	3%
Administratie	12	19%	6	10%				
Technische ondersteuning	8	13%	9	14%				
Onderhoud	45	71%	37	59%	6	18%	4	14%
Keuken	30	48%	25	40%	1	3%		
Animatie	7	11%	5	8%				
Vervoer	1	2%	1	2%				
Totaal gebruik GESCO	62	98%	57	90%	6	18%	5	15%

GESCO-activiteit	Dagverzorgingscentra (N=12)				Centra voor kortverblijf (N=30)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning					1	3%		
Zorgondersteuning	2	17%			13	43%	11	37%
Administratie					3	10%	1	3%
Technische ondersteuning	1	8%	1	8%	2	7%	2	7%
Onderhoud	3		2	17%	12	40%	11	37%
Keuken	1	8%	1	8%	7	23%	7	23%
Animatie					1	3%		
Vervoer	1	8%						
Totaal gebruik GESCO	4	33%	4	33%	16	53%	14	47%

Bron: Eigen verwerking

### **3.2.3 De commerciële residentiële ouderenzorg (N=7)**

Een derde en laatste sectie over de residentiële ouderenzorg betreft het gebruik van de dienstencheque, PWA en GESCO's in de commerciële voorzieningen. Tabel 7.28, 7.29, 7.30 en 7.31 behandelen deze materie. Gezien de lage responsgraad (N=7) kan dit natuurlijk niet als representatief beschouwd worden. Wij geven het als indicatieve informatie en beschrijven enkel wat de beperkte groep heeft geantwoord, zonder representatief te zijn voor de gehele groep.

Vooreerst merken we op dat de woonzorgcentra (N=6) in het verleden zowel van de dienstencheque (door de bewoners voor de schoonmaak van de woning en de strijk binnens- en buitenshuis), als van PWA en GESCO-personeel hebben gebruik gemaakt. In het heden wordt echter enkel GESCO-personeel ingeschakeld (N=3).

Volgens de respondenten met een erkenning als serviceflat (N=4) worden PWA-ers en GESCO's momenteel niet meer ingezet. Het dienstenchequegebruik door de bewoners (N=4) was sterk aanwezig in het verleden (boodschappendienst en schoonmaak van de woning) maar heeft sindsdien een daling gekend (N=2). Deze respondenten hebben geen bijkomende wensen met betrekking tot het uitbreiden van het gebruik van de dienstencheque in de toekomst.

De drie voorzieningen die ook een centrum voor kortverblijf vormen, hebben noch in het verleden, noch in het heden de dienstencheque (door de bewoners) noch PWA-personeel (door de voorziening) ingezet. GESCO-personeel werd in het verleden als in het heden in één voorziening ingezet voor allerlei activiteiten.

Geen enkele van de commerciële voorzieningen heeft antwoorden gegeven met betrekking tot de dagverzorgingscentra.

Tabel 7.28 Gebruik (frequentie) van de dienstencheque door de bewoners en PWA's en GESCO's door de voorzieningen in de commerciële residentiële ouderenzorg

	Woonzorg- centra (N=6)	% van N=6	Serviceflats (N=4)	% van N=4	Dagverzorgings- centra (N=0)	% van N=0	Centra voor kortverblijf (N=3)	% van N=3
Gebruik dienstencheque in het verleden	2	33%	4	100%			Geen	
Gebruik dienstencheque in het heden	Geen		2	50%			Geen	
Gewenst gebruik dienstencheque in de toekomst	2	33%	2	50%			1	33%
Gebruik PWA-werknemers in het verleden	3	50%	1	25%			Geen	
Gebruik PWA-werknemers in het heden	Geen		Geen				Geen	
Gebruik GESCO-personeel in het verleden	2	33%	Geen				1	33%
Gebruik GESCO-personeel in het heden	2	33%	Geen				1	33%

Bron: Eigen verwerking

## Hoofdstuk 7

Tabel 7.29 Commerciële residentiële ouderenzorg: gebruik (frequentie) van de dienstencheque door de bewoners in de woonzorgcentra, de serviceflats, centra voor kortverblijf en de dagverzorgingscentra. Een vergelijking tussen het verleden, het heden en het gewenste gebruik in de toekomst, in absolute aantallen en in percentage

	Woonzorgcentra (N=6)						Serviceflats (N=4)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker	2	33%			1	17%	4	100%	2	50%	2	50%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	2	33%					3	75%	1	25%	1	25%
Kleine occasionele naaiwerken	1	17%			1	17%	1	25%				
Bereiden van maaltijden	1	17%					3	75%	2	50%	1	25%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	1	17%			2	33%	1	25%			1	25%
Boodschappendienst	2	33%			2	33%	4	100%	2	50%		
Strijken buitenshuis					1	17%						
<b>Totale gebruikers</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>0</b>		<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
	Dagverzorgingscentra (N=0)						Centra voor kortverblijf (N=3)					
	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%	Verleden	%	Heden	%	Toekomst	%
Schoonmaken van de woning van de gebruiker												
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis												
Kleine occasionele naaiwerken											1	33%
Bereiden van maaltijden												
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit											1	33%
Boodschappendienst												
Strijken buitenshuis												
<b>Totale gebruikers</b>							<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	<b>33%</b>

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.30 De commerciële residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van PWA-diensten door de voorzieningen, naar type dienst en type erkenning

PWA-dienst	Woonzorgcentra (N=6)				Serviceflats (N=4)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding	1							
Logistieke ondersteuning								
Cafetaria								
Tuinonderhoud					1			
Technische ondersteuning	1							
Begeleid vervoer								
Onderhoud	1							
Keuken								
Animatie					1			
Verzorging								
<b>Totaal gebruik</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

PWA-dienst	Dagverzorgingscentra (N=0)				Centra voor kortverblijf (N=3)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning								
Cafetaria								
Tuinonderhoud en schilderwerken								
Technische ondersteuning								
Begeleid vervoer								
Onderhoud								
Keuken								
Animatie								
<b>Totaal gebruik</b>					<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.31 De commerciële residentiële ouderenzorg: het gebruik (frequentie) van GESCO's door de voorzieningen, naar type activiteit en type erkenning.

GESCO-activiteit	Residentiële voorzieningen (N=6)				Serviceflats (N=4)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning								
Zorgondersteuning	1							
Onthaal								
Administratie	1		1					
Technische ondersteuning	1		1					
Onderhoud	1		1					
Keuken	1		1					
Animatie	1		1					
Vervoer	1		1					
Totaal gebruik GESCO	2	33%	2	33%	0	0%	0	0%

GESCO-activiteit	Dagverzorgingscentra (N=0)				Centra voor kortverblijf (N=3)			
	Verleden	%	Heden	%	Verleden	%	Heden	%
Maaltijdbegeleiding								
Logistieke ondersteuning								
Zorgondersteuning					1		1	
Tuinonderhoud								
Administratie					1		1	
Technische ondersteuning					1		1	
Onderhoud					1		1	
Keuken					1		1	
Animatie								
Vervoer								
Totaal gebruik GESCO					1	33%	1	33%

Bron: Eigen verwerking

### 3.2.4 Besluit

We kunnen concluderen dat de dienstencheque voornamelijk een dalend gebruik in de tijd kent. De dienstencheque wordt hoofdzakelijk toegepast in de serviceflats, alsook in de dagverzorgingscentra. Een peiling naar het toekomstig gewenst gebruik toont aan dat voorzieningen in sterke mate interesse tonen in het gebruik van de dienstencheque voor allerlei toepassingen. Voor de woonzorgcentra, dagverzorgingscentra en centra voor kortverblijf komt dit neer op een sterk gewenst gebruik ter organisatie van het begeleid vervoer. Voor de serviceflats blijft de belangrijkste doelstelling van het gebruik van de dienstencheque, de schoonmaak van de woning van de gebruiker. In de openbare residentiële ouderenzorg wordt minder gebruik gemaakt van de dienstencheque ten opzichte van de private sector.

Daarnaast merken we op dat GESCO en PWA-personeel een belangrijk aandeel uitmaakten in de residentiële ouderenzorg, maar dat ook hier de beschikbaarheid of het gebruik aanzienlijk is gedaald. GESCO en PWA-personeel worden in de openbare residentiële ouderenzorg in sterkere mate ingezet (voornamelijk als zorgondersteuning). Mogelijk zorgt een hoge inzet van GESCO's en PWA's dat men veel minder denkt aan de dienstencheque om in te schakelen. Over de commerciële residentiële ouderenzorg kan weinig geconcludeerd worden omwille van de beperkte representativiteit van de steekproef.

### 3.3 Traditionele PWA's en PWA-dienstenchequebedrijven

Naar schatting werd ongeveer 2/3<sup>de</sup> van alle traditionele PWA's en PWA-dienstenchequeondernemingen in Vlaanderen met steun van het VVSG en het Vlaams Platform PWA/PWA-DCO via e-mail aangesproken tot deelname aan de web-survey. Van deze deelpopulatie heeft ongeveer 69% de vragenlijst volledig ingevuld (tabel 7.32).

Tabel 7.32 Respons

	N	In % van de totale respons
De traditionele PWA (zonder erkenning DC)	64	53%
De PWA-dienstenchequeondernemingen (met erkenning DC)	58	47%
Totale respons	122	69% responsgraad

Bron: Eigen verwerking

In de verwerking van de verkregen data wordt veelal een onderscheid gemaakt tussen de traditionele PWA (VZW) en de erkende PWA-dienstenchequeondernemingen. Binnen de erkende PWA-dienstenchequeondernemingen maakt men dan weer het onderscheid tussen de dienstenchequeactiviteiten (sui generisafdeling) en de traditionele PWA-werking van het bedrijf.

De traditionele PWA-respondenten, met andere woorden de PWA-ondernemingen zonder erkenning als dienstenchequebedrijf (N=64), hebben in het verleden betrekkelijk vaak reeds een erkenning gehad als dienstenchequebedrijf en nadien om een bepaalde reden afgehaakt (N=18 of 28%). Mogelijk zijn deze nooit actief geworden terwijl men wel een erkenning had<sup>198</sup>. Uit de bevraging blijkt verder dat de traditionele PWA's geen intentie hebben om in de toekomst alsnog een erkenning aan te vragen als dienstenchequebedrijf.

Tabel 7.33 toont aan dat zowel de traditionele PWA als de PWA-dienstenchequeondernemingen 'hulp voor klein onderhoud' als voornaamste dienst met PWA-cheques aanbieden aan privé-personen, goed voor de helft van hun aangeboden diensten. Het type aangeboden diensten aan privé-personen van de

<sup>198</sup> Gesprek Marc Van Eenoooghe, coördinator Vlaams Platform PWA/PWA-DCO en stafmedewerker VVSG (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten).

traditionele PWA ligt in dezelfde lijn met de resultaten van de PWA-dienstenchequeondernemingen.

Tabel 7.33 Het type aangeboden diensten aan privé-personen, betaald met PWA-cheques, als percentage van het totaal

Type dienst	De traditionele PWA	De PWA-dienstenchequeondernemingen
Kleine onderhouds-en herstellingswerken aan de woning van de gebruiker	14%	11%
Bewaken en verzorgen van huisdieren	1%	1%
Hulp voor klein onderhoud	51%	53%
Hulp voor de opvang van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten.	15%	12%
Hulp bij administratieve formaliteiten	1%	1%
Verlenen van huishoudelijke hulp	20%	23%
N	64	58

Bron: Eigen verwerking

Naast particulieren leveren de traditionele PWA en de PWA-dienstenchequeondernemingen tevens diensten aan andere categorieën gebruikers. Tabel 7.34 geeft het percentage ondernemingen weer dat diensten levert aan een aantal andere categorieën. We merken op dat voornamelijk diensten worden geleverd aan onderwijsinstellingen. Uit de open vragen blijkt dat dit voornamelijk over opvang en toezicht gaat (voor- en naschoolse opvang). Zoals we reeds vastgesteld hebben komen ze ook voor bij de residentiële zorgvoorzieningen. We merken op dat de traditionele PWA en de PWA-dienstenchequeondernemingen in dezelfde mate aan onderstaande categorieën hun diensten leveren.

Samenvattend bieden de traditionele PWA en de PWA-dienstenchequeondernemingen dezelfde en in dezelfde mate diensten aan privé personen aan, alsook aan andere categorieën, wat op zich weinig verrassend is. Vervolgens is de dienstenchequeactiviteit de enige bijkomende dienstverlening van de PWA-dienstenchequeonderneming in vergelijking met de traditionele PWA.

Tabel 7.34 Overige categorieën gebruikers van de PWA's

	De traditionele PWA		De PWA-dienstenchequeonderneming	
	N	In % van N=64	N	In % van N=58
VZW's	55	86%	50	86%
Niet-commerciële verenigingen	37	58%	39	67%
Plaatselijke overheden (gemeenten, OCMW's,...)	57	89%	47	81%
Onderwijsinstellingen	62	97%	55	95%
Bedrijven uit de tuin-en landbouwsector	34	53%	37	64%

Bron: Eigen verwerking



De PWA-dienstenchequeondernemingen bieden voornamelijk de dienst 'schoonmaken van de woning van de gebruiker' aan via het stelsel van de dienstencheque, wat gemiddeld 88% van de totaal gepresteerde uren van de organisaties vertegenwoordigen (tabel 7.35). De andere diensten worden in mindere mate of helemaal niet aangeboden. We kunnen deze cijfers vergelijken met de verdeling van de dienstenchequeactiviteiten van de thuiszorgdiensten, zowel private als openbare. Het gaat om identiek hetzelfde profiel. Met de dienstencheque leveren ze ongeveer hetzelfde werk.

Tabel 7.35 Type aangeboden diensten door PWA-dienstenchequebedrijven en de thuiszorgdiensten in 2010 via het stelsel van de dienstencheque, als een percentage van het totaal aantal uren dienstenchequeactiviteiten (N=58)

Type diensten	PWA In % van totaal	Openbare thuiszorg- diensten In % van totaal	Private thuiszorg- diensten In % van totaal
Schoonmaken van de woning bij de gebruiker	88%	91%	83%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	6%	7%	10%
Kleine occasionele naaiwerken	0%	0%	1%
Bereiden van maaltijden	1%	0%	2%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	0%	0%	0%
Boodschappendienst	0%	1%	0%
Strijken buitenshuis (bv. strijkatelier)	5%	0%	4%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.36 vergelijkt in de PWA-dienstenchequeondernemingen het gemiddelde aantal gepresteerde uren in 2010, het gemiddeld aantal personeelsleden en het gemiddeld aantal uren tewerkstelling per week per type tewerkgestelde. In de traditionele werking worden personen significant minder aantal uren per week ingezet (6,3 uur), in vergelijking met de dienstenchequewerking (26,8 uur). Met zelfs net iets minder personeelsleden in het dienstenchequeregime, realiseert men het viervoud aan aantal uren. Dit wordt verklaard omwille van een verschillend statuut tussen beide tewerkgestelden. *Werklozen* in de traditionele PWA mogen namelijk maar een beperkt aantal uren ingezet worden. *Werknemers* in een PWA-dienstenchequebedrijf mogen uren arbeid leveren volgens hun arbeidsovereenkomst. Dit verklaart waarom er meer traditionele PWA-werknemers genoteerd worden maar die gezamenlijk minder gepresteerde uren op jaarbasis vormen ten opzichte van de werknemers uit het dienstenchequebedrijf. Volgens de gegevens van de RSZ/RSZPPO van 2009 ligt het gemiddeld aantal werkuren per week voor dienstenchequewerknemers op ongeveer 20 uur per week, wat een stuk lager ligt dan de cijfers uit deze bevraging (26,8 uur).

Naast het aantal PWA-werknemers werd tevens gepeild naar de aanwezigheid van het administratief personeel, wat gemiddeld neerkomt op 1,4 VTE's in de traditionele PWA en 2,1 VTE's in een PWA-dienstenchequebedrijf. Gemiddeld wordt aldus 1 VTE omkaderingslid voorzien per 19 dienstenchequewerknemers. In 2009 lag de

verhouding in de PWA gemiddeld op 23 dienstenchequewerknemers per omkaderingslid<sup>199</sup>.

Tabel 7.36 De PWA-dienstenchequeondernemingen: aantal gepresteerde uren, personeelsleden en gemiddelde uren tewerkstelling per week per werknemer in 2010, een opdeling naar de traditionele PWA-werking en de PWA-dienstenchequewerking (N=58).

	Gemiddelde gepresteerde uren in 2010	Gemiddeld aantal personeelsleden	Gemiddeld aantal uren tewerkstelling per week per werknemer	Totaal aantal uren gerealiseerd door de responsgroep in 2010
De traditionele PWA-werking	13 833 uren	42	6,3 uur	802 314 uren
PWA-dienstencheque-onderneming	55 726 uren	40	26,8 uur	3 232 108 uren

Bron: Eigen verwerking

Om inzicht te krijgen op de impact van de oprichting van het PWA-dienstenchequebedrijf op de traditionele PWA-werking werd de vraag naar de invloed op het aantal gepresteerde uren en aantal tewerkgestelden opgenomen in de vragenlijst (tabel 7.37). 74% van de PWA-dienstenchequeondernemingen hebben een beduidend hoge daling in het aantal gepresteerde uren (-53%) en in aantal tewerkgestelde PWA-werknemers (-49%) in de traditionele PWA-werking gekend. Een groot deel zal vervolgens tewerkgesteld worden in de sui generis afdeling 'dienstencheques'. De andere PWA-dienstenchequebedrijven menen geen impact te hebben ondervonden op de traditionele werking van de organisatie (tabel 7.36). Voor de hele groep PWA-dienstenchequebedrijven is het totale volume aan uren en de tewerkstelling van 'PWA-werknemers' respectievelijk met 39,3 en 36,3% gedaald, wat in lijn ligt met de totale evolutie van het aandeel PWA-cheques. Tabel 6.3 (in hoofdstuk 6) geeft de evolutie weer van het aantal verkochte PWA-cheques tussen 2000 en 2008. In deze periode werd, in Vlaanderen, een daling genoteerd van 43,35%, wat vergelijkbaar is met de resultaten van deze enquête (-39,3%).

Tabel 7.37 Impact van de oprichting van het PWA-dienstenchequebedrijf op de diensten van de traditionele PWA-werking (N=58)

Impact op:	Daling met ...%		Stijging met...%	Geen invloed	Totale impact
Aantal gepresteerde uren	N= 43	53%	N=0	N=15	-39,3%
Aantal tewerkgestelde PWA-werknemers	N= 43	49%	N=0	N=15	-36,3%

Bron: Eigen verwerking

Alle respondenten geven aan dat er werknemers, actief binnen de afdeling dienstencheque, vroeger werkzaam waren binnen de traditionele PWA-werking. Dit komt neer op 40% van het totale aantal werknemers in het huidige

199 Bron: IDEA Consult, 2010, p.49 op basis van gegevens RVA

dienstenchequebedrijf (N=51). We merken op dat een goede doorstroming van het werklozenstatuut naar een volwaardige arbeidsovereenkomst mogelijk is. De overgang naar een volwaardig contract wordt vaak gemaakt, wat een grote meerwaarde betekent.

Ten slotte werd gepeild naar de evolutie 2009-2010 van het aantal tewerkgestelde werknemers en het aantal gepresteerde uren van de PWA-dienstenchequeondernemingen (tabel 7.38). Globaal gezien wordt voor beide items een positieve evolutie opgemerkt, met +2,1% in het aantal tewerkgestelde werknemers en een stijging van 3,6% in het aantal gepresteerde uren. Een minderheid noteert een daling ten opzichte van 2009 in zowel het aantal tewerkgestelde werknemers als het aantal gepresteerde uren, respectievelijk 10 en 14% van de respondenten. De meerderheid heeft een stagnatie gekend in het aantal tewerkgestelde werknemers, terwijl het aantal respondenten waarbij een stijging (gemiddeld 14%) werd genoteerd in het aantal gepresteerde uren in 2009-2010 de bovenhand neemt.

Deze cijfers stellen een beperkte stijging voor ten opzichte van de totale dienstenchequesector die in 2010 sterke stijgingen heeft gekend. We refereren hiervoor naar tabel 1.1 waaruit blijkt dat in de globale dienstenchequesector het aantal gepresteerde uren van 2009 naar 2010 met gemiddeld 20% zijn gestegen. Uit tabel 1.9 blijkt ook al in de periode 2007-2009 dat de PWA-dienstenchequeondernemingen minder sterk groeiden dan de totale sector.

Tabel 7.38 De evolutie 2009-2010 van de PWA-dienstenchequeondernemingen (N=58)

Evolutie in:	Daling met ...%		Stijging met ...%		Stagnatie	Totale verandering
Aantal tewerkgestelde werknemers	N=6 (10%)	16%	N=20 (34%)	11%	N=32 (55%)	+2,1%
Aantal gepresteerde uren	N=8 (14%)	17%	N=26 (45%)	14%	N= 24 (41%)	+ 3,6%

Bron: Eigen verwerking

We kunnen concluderen dat de aangeboden diensten van de traditionele PWA in dezelfde lijn liggen met het aanbod van de PWA-dienstenchequeonderneming. Daarnaast worden weinig verschillen opgemerkt in het leveren van diensten aan andere categorieën gebruikers. Vervolgens is de dienstencheque-activiteit het enige bijkomende aspect van de dienstverlening van de PWA-dienstenchequeonderneming ten opzichte van datgene van de traditionele PWA.

De impact van de oprichting van de PWA-dienstenchequeonderneming op de traditionele PWA-werking bleek groot. We merken hoge dalingen op in het aantal gepresteerde uren en het aantal tewerkgestelde werknemers binnen de traditionele PWA-werking. Een groot deel daarvan zal vervolgens tewerkgesteld worden in de sui generis afdeling 'dienstencheque'.

Ten slotte onderging de PWA-dienstenchequeonderneming een positieve evolutie in 2010 ten opzichte van 2009, wat betreft het aantal tewerkgestelde werknemers en het aantal gepresteerde uren. Deze stijging is echter eerder beperkt te noemen ten opzichte van de algemene evolutie in de globale dienstenchequesector.

### 3.4 De private for-profit dienstenchequeondernemingen

De bevrageden van deze vragenlijst bestaan uit twee groepen. Een eerste groep respondenten werd aangebracht via Federgon, lijst 'Commissie Diensten aan Particulieren', die de grootste interim- en commerciële dienstenchequebedrijven tot lid hebben. Deze resultaten worden afzonderlijk besproken omwille van de grootte van deze bedrijven. In totaal hebben 10, echter vermoedelijk impactvolle, ondernemingen de vragen beantwoord. Een tweede groep betreft de overige (vaak kleinere) interim- en commerciële dienstenchequeondernemingen, evenwel aangevuld met VZW's, aangeleverd door de RVA (N=224 met een responsgraad van 33%).

Tabel 7.39 geeft de gemiddelde grootte weer van de dienstenchequeondernemingen uit beide groepen aan de hand van het aantal gerealiseerde uren dienstenchequeactiviteiten in 2010.

Uiteindelijk werden 234 dienstenchequeondernemingen bevraged (steekproef), met een totaal aan 22,5 miljoen uren dienstenchequeactiviteiten. In totaal werden, in het Vlaams Gewest, in 2010 bijna 60 miljoen dienstencheques aangekocht (figuur 1.1). Daarvan werd ongeveer 62% door de private for-profit ondernemingen gerealiseerd<sup>200</sup> (handelsvennootschappen, interimkantoren en natuurlijke personen, cijfers 2009), wat neerkomt op 36 699 016 aangekochte dienstencheques. We kunnen concluderen dat deze bevraging, bij benadering, betrekking heeft op 61%<sup>201</sup> van het totaal aantal aangekochte dienstencheques door de private for-profit ondernemingen in 2010. Onderstaande resultaten hebben aldus betrekking op meer dan de helft van de desbetreffende markt.

---

<sup>200</sup> Het aantal dienstencheque-uren naar type onderneming is niet gekend. Bij benadering hanteren we bij deze berekening het aantal dienstenchequebanen dat zich bij de private for-profit dienstenchequeondernemingen bevindt, wat neerkomt op ongeveer 62% van alle erkende dienstenchequeondernemingen (zie tabel 1.10).

<sup>201</sup> De private for-profit ondernemingen bestaan uit handelsvennootschappen, interimkantoren en natuurlijke personen. In onze bevraging werden tevens de VZW's opgenomen. Het aandeel van 61% van de markt vertoont omwille van de bijkomende VZW's (en hun uren dienstenchequeactiviteiten) vermoedelijk een lichte overschatting. Deze overschatting zal niet groot zijn gezien slechts een beperkt deel van de ondernemingen VZW's zijn en relatief beperkt zijn in omvang volgens gepresteerde dienstenchequeactiviteiten op jaarbasis. Het aantal VZW's in de steekproef vormt slechts een beperkte groep, vermits de grootste spelers niet werden aangeschreven; zoals de private thuiszorgdiensten (bv Familiehulp,...) gezien deze reeds in een andere sectie werden bevraged. Het betreft aldus een restcategorie, die in volume eerder beperkt uitvalt.

Tabel 7.39 Gerealiseerde uren dienstenchequeactiviteiten, een verdeling naar de twee groepen respondenten.

	Gemiddelde jaarlijkse volume uren gerealiseerde dienstenchequeactiviteiten	Totaal aantal gerealiseerde uren dienstenchequeactiviteiten per jaar
Leden van Federgon (N=10)	722 581 uren	7 225 810 uren
Overige respondenten (RVA-lijst) (N=224)	68 098 uren	15 253 952 uren
Totale uren dienstenchequeactiviteiten van de steekproef (op jaarbasis)		22 479 762 uren

Bron: Eigen verwerking

In deze bespreking wordt de analyse apart uitgesplitst voor drie subcategorieën van de overige dienstenchequeondernemingen die niet tot Federgon behoren, namelijk de handelsvennootschappen (N=152 of 68%), de VZW's (N=39 of 17%) en de natuurlijke personen (N=26 of 12%). Dit bleek inderdaad een heterogene groep te zijn die wij in drie meer homogene groepen ingedeeld hebben. Enerzijds maakt deze opdeling het mogelijk de resultaten van Federgon te vergelijken met de handelsvennootschappen uit de tweede groep (gelijkaardig profiel). Let wel, er zijn ook VZW's lid van Federgon, maar wij hebben deze groep in onze bevraging niet kunnen onderscheiden. Anderzijds kunnen de handelsvennootschappen vergeleken worden met de VZW's en de natuurlijke personen zodat duidelijk wordt hoe precies de algemene resultaten van de tweede groep (RVA-lijst) worden gevormd.

Tabel 7.40 geeft een overzicht van het percentage dienstenchequeondernemingen dat de vooropgestelde dienstenchequeactiviteiten aanbiedt. De meeste dienstenchequeondernemingen voorzien vooral in de dienst 'schoonmaak van de woning van de gebruiker'. We merken op dat in alle segmenten relatief veel aanbieders aanwezig zijn. Tussen de drie groepen worden weinig onderlinge verschillen opgemerkt in het aangeboden activiteitenpakket.

Tabel 7.40 Percentage ondernemingen dat de vooropgestelde dienstencheque-activiteiten aanbiedt (RVA-lijst).

N=224	Gemiddeld	Handels- vennootschap	VZW	Natuurlijke personen
Schoonmaken van de woning van de gebruiker	80%	81%	70%	79%
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	67%	73%	59%	58%
Kleine occasionele naaiwerken	45%	47%	46%	46%
Bereiden van maaltijden	46%	45%	54%	46%
Begeleid vervoer van personen met een beperkte mobiliteit	14%	14%	22%	8%
Boodschappendienst	32%	32%	32%	38%
Strijken buitenshuis	61%	64%	49%	79%

Bron: Eigen verwerking

Deze dienstenchequeondernemingen werden bevraagd over de mate waarin ze reeds hun intrede hebben gemaakt in een zorgcontext. Daarover werden volgende cijfers verzameld. We maken opnieuw een opdeling naar bovenstaande groepen (tabel 7.40).

Tabel 7.41 Enkele cijfers over de intrede van de private for-profit dienstenchequebedrijven in de zorgcontext, een vergelijking tussen de groepen respondenten.

	Federgon (N=10)	RVA- Lijst (N=224)	Handels- vennoot- schappen	VZW's	Natuurlijke personen
Totaal aantal gepresteerde uren	7 225 810	15 253 952	13 151 259	941 967	420 004
Gemiddeld aantal gepresteerde uren per onderneming	722 581	68 098	90 077	24 153	16 154
% van de dienstencheque-activiteiten dat bij zorgbehoevende personen wordt uitgevoerd <sup>202</sup>	3%	11%	9%	29%	12%
Gepresteerde uren voor zorgbehoevende personen	225 829	1 627 579	1 215 882	268 501	47 445
% van de respondenten met zorgbehoevend cliënteel	70%	78%	77%	82%	70%
% van de dienstencheque-activiteiten dat verstrekt wordt aan cliënteel ouder dan 65 jaar <sup>203</sup>	50%	40%	40%	38%	45%
Gepresteerde uren voor 65-plussers	3 635 610	5 868 169	5 268 871	360 522	172 130
% van de respondenten dat meent dat personen ouder dan 65 jaar de dienstencheque soms gebruiken ter vervanging van de reguliere thuiszorg	55%	60%	61%	54%	54%
Dit heeft betrekking op gemiddeld ...% van het cliënteel > 65 jaar (zie bovenstaande vraag)	31%	22%	25%	24%	15%
% van het cliënteel zijn personen met een PAB	0,7%	2,4%	1,9%	5%	0,5%
% van de respondenten dat cliënten in de residentiële ouderenzorgsector bedient.	73%	25%	18%	49%	23%

Bron: Eigen verwerking

Bovenstaande cijfers tonen aan dat de intrede in de zorgcontext door de private for-profit dienstenchequeondernemingen reeds in bepaalde mate is gemaakt.

Bij de Federgon-leden wordt reeds 50% van de dienstenchequeactiviteiten aan ouderen geleverd (65-plussers). Voor de overige respondenten komt dit cijfer neer op 40% (gewogen gemiddelde op basis van aantal gepresteerde uren), op zich een aanzienlijk volume. Uiteraard worden niet alle ouderen (65-plussers) bestempeld als

<sup>202</sup> Gewogen gemiddelde op basis van gepresteerde uren

<sup>203</sup> Gewogen gemiddelde op basis van gepresteerde uren

'zorgbehoevend', maar dit cijfer geeft een indicatie van het potentiële aandeel van zorgbehoevenden in de toekomst. Dit cijfer staat tegenover de resultaten van IDEA Consult<sup>204</sup>, waaruit blijkt dat gemiddeld 25% van de dienstenchequeactiviteiten aan 65-plussers worden geleverd. Dit cijfer werd berekend op basis van Sodexo-gegevens.

De diensten worden momenteel in mindere mate aan zorgbehoevende personen verstrekt. Slechts 3% van de dienstenchequeactiviteiten van de leden van Federgon wordt aan deze doelgroep geleverd. De overige respondenten (groep 2) noteren een cijfer van 11% (gewogen gemiddelde), wat reeds een stuk hoger ligt. Maar allemaal worden ze wel eens geconfronteerd met hulpbehoevende personen, hoewel dit iets lager ligt bij de Federgonleden en de natuurlijke personen ( $\pm 70\%$ ), tegenover 77 en 82% bij respectievelijk handelsvennootschappen en VZW's. Een minderheid daarvan bestaat voor beide partijen uit cliënteel met een PAB.

Een meerderheid van de respondenten meent dat ouderen (65-plussers) de dienstencheque soms gebruiken ter vervanging van de reguliere thuiszorg. Deze respondenten houden het aantal op gemiddeld 31 en 22% van het cliënteel ouder dan 65 jaar, wat niet weinig is.

Tussen beide groepen wordt een groot verschil gevonden in de dienstverlening aan respondenten in de residentiële ouderenzorgsector. Maar liefst 73% van de Federgonleden levert in bepaalde mate diensten aan deze groep. Slechts 25% van de overige respondenten (RVA-lijst) geeft aan dat deze groep zich onder hun cliënteel bevindt. De dienstenchequeondernemingen, erkend bij de RVA, maar die niet tot de leden van Federgon behoren, bevatten zowel handelsvennootschappen als natuurlijke personen en VZW's. Kleinere organisaties breiden hun diensten wellicht minder uit, waardoor dit de zorgcontext niet bereikt of wensen zich te beperken. Dat blijkt ook uit de antwoorden op de open vragen waar wij de mening vroegen naar de mate waarin men in de zorgcontext wenst te opereren. Niet weinig gaven de commentaar dat dit niet hun 'métier' was. Opmerkelijk is wel dat de VZW's voor 49% wel soms diensten aanbieden in de residentiële zorgvoorzieningen.

Verschillen de handelsvennootschappen, de natuurlijke personen en de VZW's in de mate waarin ze de zorgcontext benaderen? De VZW's springen voornamelijk in het oog. De VZW's bieden 29% van hun dienstenchequeactiviteiten aan zorgbehoevende personen aan, wat op zich significant verschillend is van de handelsvennootschap (9%) en de natuurlijke personen (12%).

Een tweede verschil tussen de drie groepen dat opvalt is het aantal respondenten met cliënten in de residentiële ouderenzorgsector. 49% van de VZW's levert aan deze groep diensten. Bij de vennootschappen en natuurlijke personen komt dit daarentegen maar bij respectievelijk 18 en 23% van de respondenten voor. Overigens wordt weinig onderling verschil opgemerkt.

Daarnaast werd tevens geïnformeerd naar het al dan niet toepassen van een differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd en zorgbehoevendheid van het cliënteel. 30% van de grotere dienstenchequebedrijven (Federgonleden) passen wel degelijk een differentieel beleid toe in functie van de *leeftijd* van de cliënt. Voor de overige

---

<sup>204</sup> Bron: IDEA Consult, 2009, p.17&20

dienstenchequeondernemingen, ligt dit cijfer op hetzelfde niveau. Het percentage daalt naarmate dienstenchequepersoneel wordt toegewezen in functie van de *zorgbehoevendheid* van de cliënt. 20% van de grotere dienstenchequebedrijven (tabel 7.42) geeft aan het dienstenchequepersoneel differentieel toe te wijzen in functie van de zorgbehoevendheid van de aanvrager. De overige (30%) hebben echter veelal geen zorgbehoevende personen tussen hun cliënteel, wat dit lage cijfer verklaart.

Tabel 7.42 Federgonleden: toepassing differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel

	Aanwezig N	In % van N=10	Niet van toepassing	In % van respondenten met oudere/ zorg- behoevende klanten
In functie van de leeftijd van het cliënteel	3	30%	10%	33%
In functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel	2	20%	30%	29%

Bron: Eigen verwerking

Het percentage overige respondenten (RVA-lijst) met een differentieel beleid in functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel komt neer op 36% (tabel 7.43). Deze dienstenchequebedrijven zijn niet altijd even groot gezien deze ook natuurlijke personen en VZW's bevatten, wat hen wegens hun kleinschaligheid minder de mogelijkheid geeft om hun dienstenchequepersoneel differentieel toe te wijzen afhankelijk van de situatie van de aanvragers. Daarnaast heeft niet elke onderneming zorgbehoevende klanten (zie het percentage respondenten waarvoor deze vraag niet van toepassing was omdat ze geen zorgbehoevend bedienen, kolom 3 van tabel 7.42 en 7.43). De laatste kolom van onderstaande tabellen 7.42 en 7.43 brengt dit gegeven in perspectief. Daaruit blijkt dat minstens 1/3<sup>de</sup> van alle respondenten met ouderen of zorgbehoevend cliënteel een differentieel beleid toepassen in het toewijzen van dienstenchequepersoneel in functie van deze kenmerken. Het differentieel beleid wordt meer toegepast in functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel.

Tabel 7.43 Overige respondenten (RVA): toepassing differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel

	Aanwezig N	In % van N=224	Niet van toepassing	In % van respondenten met oudere/ zorg- behoevende klanten
In functie van de leeftijd van het cliënteel	67	30%	4%	31%
In functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel	80	36%	22%	46%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.44 stelt het percentage van de respondenten voor dat een differentieel beleid kent in het toewijzen van dienstenchequepersoneel, opgesplitst naar handelsvennootschappen, VZW's en natuurlijke personen. Het percentage werd, zoals vermeld, berekend ten opzichte van het aantal respondenten met oudere of zorgbehoevende cliënten (zie laatste kolom tabel 7.43).



Initieel merken we op dat VZW's in sterkere mate bijzondere kwaliteitseisen opleggen (en passen een differentieel beleid toe) aan dienstenchequepersoneel dat voor zorgbehoevenden werkt. Dit kan deels verklaard worden doordat deze organisaties ook meer geconfronteerd worden met deze groep (tabel 7.41) waardoor frequenter bijzondere kwaliteitseisen dienen opgelegd te worden. Wordt dit cijfer ten opzichte van het aantal respondenten gezet waar zorgbehoevenden bediend worden (tabel 7.41 en 7.44), dan wordt tussen de VZW's en de natuurlijke personen weinig verschil opgemerkt in het toewijzen van het dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd of de zorgbehoevendheid van het cliënteel. De handelsvennootschappen hanteren in sterkere mate een differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd van het cliënteel (+10%), wat als enige verschil kan opgemerkt worden uit tabel 7.44. Ook de Federgon-leden zullen, indien zij geconfronteerd worden met ouderen of hulpbehoevende personen, een differentieel beleid voeren. Over het algemeen hebben zij iets minder zorgbehoevend cliënteel, maar als dat er is zal men net meer een differentieel beleid voeren.

Tabel 7.44 Toepassing differentieel beleid in het toewijzen van dienstenchequepersoneel, in % van het aantal respondenten met oudere/zorgbehoevende klanten.

	Handelsvennoot- schappen	VZW's	Natuurlijke personen	Gemiddeld (RVA-lijst)
In functie van de leeftijd van het cliënteel	34%	25%	24%	31%
In functie van de zorgbehoevendheid van het cliënteel	47%	50%	51%	46%

Bron: Eigen verwerking

Aansluitend werd gepeild naar het al dan niet opleggen van bijzondere kwaliteitseisen voor dienstenchequepersoneel indien de aanvrager ouder dan 65 jaar of hulpbehoevend is. Deze resultaten staven bovenstaande cijfers over het toepassen van een differentieel beleid (tabel 7.42 en 7.43). Opnieuw worden bijkomende (soms vaag geformuleerde) sociale vaardigheden (zoals geduld, begrip, empathie en communicatief) vereist in plaats van bijkomende technische vaardigheden. Daarbij is vaak de taal belangrijk, alsook een zekere ervaring of opleiding in de zorg (tiltechnieken, valpreventie, identificatie van zorgproblemen, etc.).

Daarnaast werden de toekomstplannen van de dienstenchequebedrijven bevroegd (tabel 7.45). Met deze vragen hebben we gepeild naar de interesse om in de toekomst een aanvraag in te dienen tot erkenning 'Gezinszorg en aanvullende thuishulp' of 'Logistieke hulp'.

Tabel 7.45 Peiling naar de interesse tot het aanvragen van een erkenning dienst gezinszorg of dienst logistieke hulp: een opdeling naar Federgonleden en de overige respondenten; de handelsvennootschappen, VZW's en natuurlijke personen.

	Federgon -leden	RVA-lijst (gem.)	Handelsvennoot -schap	VZW	Natuurlijk persoon
Erkenning Gezinszorg en aanvullende thuiszorg	40%	28%	29%	21%	31%
Erkenning logistieke hulp	10%	23%	21%	26%	23%

Bron: Eigen verwerking

Meer dan een kwart van alle respondenten denkt erover na om in de toekomst een aanvraag in te dienen tot een erkenning 'Gezinszorg en aanvullende thuiszorg', wat wijst op een interesse in een samenwerking met de zorgsector. Opnieuw blijkt uit de kwalitatieve bevraging (open vragen) dat men hierover wel een zekere terughoudendheid heeft, wat dan de reden is dat 'maar' 40, respectievelijk 28% de erkenning overwegen. Een lager, maar significant aandeel van de respondenten denkt tevens na om een erkenning aan te vragen voor logistieke hulp. Dat de noodzaak hiertoe minder groot wordt aanvoeld is misschien te verklaren door het feit dat zij misschien denken dat zij in dit werkveld reeds actief zijn.

Opnieuw merken we weinig verschil op tussen de mate waarin handelsvennootschappen en natuurlijke personen erover nadenken een aanvraag in te dienen tot erkenning 'Gezinszorg en aanvullende thuiszorg' en 'logistieke hulp' (tabel 7.45). De VZW's nemen de aanvraag tot erkenning logistieke hulp meer in overweging. Het omgekeerde geldt daarentegen voor een erkenning Gezinszorg, wat 7% minder gewenst lijkt voor de VZW's. Dit kan verklaard door dat ze het de facto al zijn. Daarnaast zou kunnen zijn dat zij zich in een groep situeren of samenwerken met een dienst die deze erkenning reeds in bezit heeft, zodat er geen behoefte is om dit zelf aan te vragen. Vervolgens wordt een aanvraag tot een erkenning 'Gezinszorg en aanvullende thuiszorg' of 'logistieke hulp' minder gewenst en relevant gezien de resultaten aantonen dat er reeds samenwerkingsverbanden met diverse diensten uit de welzijnssector tot stand zijn gekomen. Tabellen 7.47 en 7.48 schetsen dit beeld.

Vervolgens werd gepeild naar eventuele samenwerkingsakkoorden of plannen nu en in de toekomst tussen het dienstenchequebedrijf en een erkende thuiszorgdienst, dienst woonzorg of voorziening voor personen met een handicap (tabel 7.46, 7.47, 7.48). Er blijkt een sterke interesse aanwezig te zijn om in de toekomst een samenwerkingsverband aan te gaan met een dienst uit de welzijnssector en zich hierin verder te ontwikkelen. De gemiddelde interesse schommelt rond de 25% van de respondenten. Daarvan hebben sommige de samenwerking reeds tot stand gebracht. Dit blijken voornamelijk VZW's te zijn. De interesse is hoog bij de VZW's, wat kan verklaard worden door de aard van de initiatiefnemer. Dit is ook hoog bij de Federgonleden, wat begrijpelijk is vanuit de breedte die deze organisaties kunnen ambiëren. Daarnaast kunnen we besluiten dat niet alleen VZW's maar ook handelsvennootschappen en natuurlijke personen erover nadenken om een samenwerking aan te gaan met een erkende thuiszorgdienst, dienst woonzorg of voorziening voor personen met een handicap, een teken van branchevervaging. De mate van interesse om een samenwerking te voltrekken met een thuiszorgdienst,

dienst woonzorg of voorziening voor personen met een handicap lijkt gelijk op te gaan.

Tabel 7.46 Federgon-leden: interesse in het aangaan van een samenwerking met enkele instanties in de zorgsector

N=10	N "Ja"	N reeds opgestart	Interesse tot samenwerking of samenwerking reeds opgestart, in % van totaal aantal respondenten
Erkende thuiszorgdienst	5		50%
Dienst woonzorg	3	1 (serviceflat)	40%
Voorziening voor personen met een handicap	2		20%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.47 Overige respondenten (RVA): interesse in het aangaan van een samenwerking met enkele instanties

N=224	N "Ja"	N reeds opgestart	Interesse tot samenwerking of samenwerking reeds opgestart, in % van totaal aantal respondenten
Erkende thuiszorgdienst	45	10	25%
Dienst woonzorg	42	18	27%
Voorziening voor personen met een handicap	39	15	24%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.48 Interesse tot samenwerking of samenwerking reeds opgestart, in percentage van totaal aantal respondenten: een opdeling naar handelsvennootschappen, VZW's en natuurlijke personen.

N=224	Handelsvennootschap	VZW	Natuurlijk persoon	Gemiddeld
Erkende thuiszorgdienst	24%	31%	19%	25%
Dienst woonzorg	18%	41%	31%	27%
Voorziening voor personen met een handicap	21%	41%	23%	24%

Bron: Eigen verwerking

Ten slotte zetten we de evolutie van de activiteiten van deze dienstencheque-ondernemingen op een rij. De meeste dienstenchequeondernemingen hebben in 2010 kennelijk een grote sprong voorwaarts gekend in het aantal tewerkgestelde werknemers en totaal gepresteerde uren ten opzichte van 2009. De grotere dienstenchequeondernemingen (tabel 7.49) geven een gemiddelde stijging van het aantal gepresteerde uren van maar liefst 47% weer. Daarvoor werd het aantal tewerkgestelde werknemers met 16% verhoogd. De overige respondenten (tabel 7.50) noteren in 2010 een stijging in het aantal tewerkgestelde werknemers van gemiddeld 23%. Het aantal gepresteerde uren zag men daarbij stijgen met 26%. De totale evolutie 2009-2010 geeft een indicatie dat deze sector sterk is uitgebreid naar tewerkstelling en gepresteerde uren toe.

Tabel 7.51 stelt de evolutie 2009-2010 voor van de dienstenchequactiviteiten en het aantal tewerkgestelde werknemers, opgedeeld naar handelsvennootschappen, VZW's en natuurlijke personen. De twee bevroegde parameters van de VZW's en natuurlijke personen hebben een gelijklopende positieve evolutie gekend van ongeveer 15%. De gepresteerde uren en het aantal tewerkgestelde werknemers van de handelsvennootschappen noteren een sterkere stijging dat bijna het dubbele van de VZW's en natuurlijke personen bereikt (+27 en +29%). De algemene sterke stijging van het aantal tewerkgestelde werknemers en aantal gepresteerde uren vindt voornamelijk zijn oorzaak bij de handelsvennootschappen.

Tabel 7.49 Federgonleden: evolutie 2009-2010 (N=10) van het aantal tewerkgestelde werknemers en aantal gepresteerde uren.

Evolutie in:	Daling met ...%		Stijging met ...%		Stagnatie	Totale verandering
Aantal tewerkgestelde werknemers	1 (10%)	12%	5 (50%)	34%	3 (30%)	+16%
Aantal gepresteerde uren	1 (10%)	5%	6 (60%)	80%	3 (30%)	+47%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.50 Overige respondenten (RVA): evolutie 2009-2010 (N=224) van het aantal tewerkgestelde werknemers en aantal gepresteerde uren.

Evolutie in:	Daling met ...%		Stijging met ...%		Stagnatie N	Totale evolutie
Aantal tewerkgestelde werknemers	18 (8%)	17%	123 (55%)	45%	70 (31%)	+23%
Aantal gepresteerde uren	27 (12%)	27%	121 (54%)	50%	57 (25%)	+26%

Bron: Eigen verwerking

Tabel 7.51 De totale gemiddelde evolutie 2009-2010 van commerciële dienstenchequebedrijven (geen weging naar grootte van de onderneming); een opdeling naar handelsvennootschappen, VZW's en natuurlijke personen.

N=224	Handelsvennootschap	VZW	Natuurlijk persoon	Gemiddeld
Aantal tewerkgestelde werknemers	+27%	+15%	+15%	+23%
Aantal gepresteerde uren	+29%	+18%	+15%	+26%

Bron: Eigen verwerking

De uitbreiding van de dienstenchequeactiviteiten bij de private for-profit ondernemingen is significant sterker te noemen dan de evolutie van de dienstencheque voor de PWA-dienstenchequeondernemingen en de thuiszorgdiensten met een erkenning als dienstenchequebedrijf. Tabel 7.52 zet de verschillen in evolutie op een rijtje.

De private thuiszorgdiensten hebben tussen 2009-2010 een stagnatie in aantal gepresteerde uren gekend en hebben om deze uren te realiseren minder werknemers tewerkgesteld. De openbare thuiszorgdiensten hebben daarentegen wel een positieve

evolutive (+12%) gekend in aantal gepresteerde uren en hebben daarvoor bijna geen extra werknemers tewerkgesteld. De PWA's hebben een bescheiden stijging in zowel aantal tewerkgestelde werknemers als in aantal gepresteerde uren genoteerd. De private for-profit dienstenchequeondernemingen hebben ongeveer het tienvoud van de stijgingen van de PWA's gekend en stegen nog sterker dan de thuiszorgdiensten.

Tabel 7.52 De totale gemiddelde evolutie 2009-2010 van de dienstencheque-activiteiten: een vergelijking van de private for-profit ondernemingen met de thuiszorgdiensten en de PWA's.

	Federgon- leden	RVA- lijst	PWA	Openbare thuiszorgdiensten	Private thuiszorgdiensten
Aantal tewerkgestelde werknemers	+16%	+23%	+2,1%	+0,8%	-3%
Aantal gepresteerde uren	+47%	+26%	+3,6%	+12%	+0,33%

Bron: Eigen verwerking

Bovenstaande resultaten vatten we in deze korte sectie samen. Zowel enkele Federgon-leden als de overige private for-profit ondernemingen, weliswaar aangevuld met enkele VZW's, werden bevraagd.

We hebben gepeild naar de mate waarin deze dienstenchequebedrijven reeds een intrede hebben gemaakt in de zorgcontext. Daaruit blijkt dat het aandeel van de dienstenchequeactiviteiten dat door Federgon-leden bij zorgbehoevende personen wordt uitgevoerd, relatief beperkt is, maar bijna alle respondenten worden wel eens geconfronteerd met zorgbehoevende personen. De overige respondenten voeren daarentegen 11% van de dienstenchequeactiviteiten uit aan zorgbehoevende cliënten. Dit percentage blijkt het hoogst te zijn bij VZW's (29%). Daarnaast merken we op dat een groot deel van het cliënteel bestaat uit 65-plussers. De meerderheid geeft tevens te kennen dat ouderen de dienstencheque soms gebruiken ter vervanging van de reguliere thuiszorg.

Als de respondent zorgbehoevende klanten bedient, komt het vaak voor dat zij een differentieel beleid toepast in het toewijzen van dienstenchequepersoneel. Dit komt voor bij 29% van de Federgon-leden en bij 46% van de overige respondenten (RVA-lijst). Ongeveer 1/3<sup>de</sup> van de respondenten past eveneens een differentieel beleid toe in het toewijzen van dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd van de aanvrager.

Meer dan een kwart van alle respondenten denkt erover na om in de toekomst een aanvraag in te dienen tot een erkenning voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg of erkenning logistieke hulp, wat wijst op interesse in de zorgsector. Dit blijkt ook uit de antwoorden betreffende de interesse in het aangaan van samenwerkingsverbanden met een dienst uit de welzijnsector. Daarvoor blijkt ook ongeveer een kwart van de respondenten interesse te tonen.

Ten slotte hebben de private for-profit dienstenchequeondernemingen in 2010 een sterke evolutie gekend in dienstenchequeactiviteiten ten opzichte van 2009. Een stijging die beduidend sterker is dan de evolutie van de PWA-dienstencheque-ondernemingen en van de thuiszorgdiensten.



## Hoofdstuk 8

### Samenvatting en conclusies

Dit rapport bracht de recente informatie samen over de ontwikkeling van het stelsel van dienstencheques in België en in Vlaanderen en de plaats die het inneemt in de zorg en hulp voor hulpbehoevende personen.

De vraag die wij ons stellen is in welke mate de dienstencheque en de dienstenchequeondernemingen actief zijn in de zorgsector en omgekeerd in welke mate de zorgsector de dienstencheque heeft verwelkomd en gebruikt.

Met dienstenchequeondernemingen bedoelen wij alle aanbieders die erkend zijn om personeel tewerk te stellen die met dienstencheques betaald worden. Het zijn zowel commerciële bedrijven als non-profit organisaties en publieke voorzieningen. Met de zorgsector bedoelen wij in eerste instantie de thuiszorg en de residentiële ouderenzorg. Daarnaast worden ook een aantal andere welzijnsdiensten bekeken.

#### 1 Nog steeds geen grenzen aan de groei

De groei van de dienstenchequeactiviteiten duurt voort. Blijkbaar zijn er geen grenzen aan de groei. Niet aan het aantal gebruikers en dus ook niet aan het aantal uren en aan de tewerkstelling.

De dienstencheque heeft op korte tijd een aanzienlijke plaats verworven in de totale tewerkstelling. Thans is het aandeel van dienstenchequepersoneel opgelopen tot 2,2% van de totale (gesalarieerde) tewerkstelling, en voor vrouwen is dit zelfs 7% geworden (in sommige provincies zelfs 10%). In de jaren '80 was de totale zorgsector nog maar 5,6% van de totale (gesalarieerde en zelfstandige) tewerkstelling, en die werd toen sterk bekritiseerd door de voorstanders van de marktsector. Nu heeft 30 jaar verdere uitbouw van de verzorgingsstaat dit percentage op ongeveer 11% gebracht. De vergelijking illustreert nog maar eens de explosie van de dienstenchequeactiviteiten. Verhoudingsgewijs is 2,2% aanzienlijk. De vraag is in welke mate dit reeds activiteiten in de zorgsector zijn geworden, en/of nog meer in die richting moeten georiënteerd worden, en/of men de middelen die men publiek veil heeft, meer in die richting moet oriënteren. Wie bekommerd is om de jobcreatie kan gerust zijn. In de zorgsector zal de komende decennia nog een aanzienlijke groei nodig zijn, waarin de huidige dienstenchequetewerkstelling een rol kan spelen.

Zij is aan de ene kant een belangrijke deelactiviteit geworden voor de interim-bedrijven, snel ondergebracht in aparte afdelingen, nadien gevolgd door een plethora van diverse kleine en minder kleine vennootschappen of natuurlijke personen of VZW's, die deze activiteiten aanbieden. Maar van in het begin hebben ook de reguliere aanbieders in de gezinszorg alert gesprongen op deze nieuwe financieringsmogelijkheden. Voor de openbare aanbieders is het beeld ietwat diffuus omdat zij hun activiteiten soms als aparte dienst, soms als gemeente of als OCMW en soms als PWA aanbieden.

Dit aandeel is uiteraard spectaculair in de diensten hulp aan huis en thuiszorg. De sectorindeling daarvoor is niet eenduidig. Bedrijven zijn soms ingeschreven als uitzendbureau, soms als arbeidsbemiddelaar, soms als dienst gezinszorg en voornamelijk als overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting. Daarmee is althans in de classificaties de sector prominent aanwezig in de quataire sector. Op basis van het paritair comité en de NACE-code stellen we vast dat voor Vlaanderen ongeveer 13% van de dienstenchequebanen (2<sup>de</sup> kwartaal 2009) onder de diensten gezins- en bejaardenhulp zijn onder te brengen. De dienstenchequebanen staan voor 21,3% van de aanwezige banen in de thuiszorg. Deze sterke aanwezigheid stellen wij ook vast op basis van het procentuele aandeel van het dienstenchequepersoneel in het totale personeelsbestand van de thuiszorgdiensten (28% binnen Familiehulp, 46% binnen Solidariteit voor het Gezin, 19% binnen de dienst Thuishulp). Bij de eerste twee diensten ligt het volume aan dienstenchequeuren respectievelijk 1,5 keer en 2,7 keer hoger dan het volume aan uren poetshulp. Bij de dienst Thuishulp blijft dit beperkt tot nog geen 60%.

Na meer dan 25 jaar opvolging van de evolutie van de werkgelegenheid in de quataire sector, waarbij wij ook de waarde van deze activiteiten en de verantwoording van de publieke subsidie steeds onderlijnden, zien wij hier de dienstenchequeactiviteiten als een nieuwe 'non-profit' sector ontstaan die zich in de statistieken alvast quasi volledig in de non-profit had genesteld. En het is nog logisch ook, want de subsidiecomponent overtreft de subsidie in tal van traditionele non-profit sectoren (bijvoorbeeld de rusthuissector). Hopelijk brengt het de voorstanders van marktactiviteiten achteraf niet op het idee dat de quataire sector en de overheidssubsidie te sterk is geworden, wat men vanuit de marktsector al te lang heeft geargumenteed. Het blijft ons trouwens verbazen dat men dit voor deze activiteiten niet meer doet, integendeel zich opwerpt als de kampioen in de verdediging van deze publiek gesubsidieerde sector (bijvoorbeeld door de jobcreatie op zich naar voor te schuiven, of door terugverdieneffecten vooral naar voor te schuiven). Wij denken dat de principes waarom de overheid moet tussenkomen niet zijn veranderd, en hier in de andere richting zijn doorgeschoten. Statistisch is er alvast vanaf 2010 een correctie aangebracht doordat de meeste activiteiten zullen worden ondergebracht in de sector 'Diensten in verband met gebouwen' en (zeer gedeeltelijk) 'Overige persoonlijke diensten'.

Er is tot nu toe geen grens aan de groei wat het aantal gebruikers betreft. Toch lijkt er een zekere begrenzing in het aantal uren dat men nodig heeft. Dit schommelt rond de 110 uren per persoon, of 220 uren per gezin per jaar, of 4 uur per week. In de tijdsbudgetonderzoeken komen wij ongeveer 5 uren per week tegen voor huishoudelijk werk. De dienstencheque gaat toch niet al deze tijd uit handen nemen voor de totale bevolking?

De dienstenchequesector heeft alvast één groeiperspectief, met name voor dat deel dat geheroriënteerd zal worden naar activiteiten die rechtstreeks worden georganiseerd voor hulpbehoevende personen. We beperken het tot hulpbehoevenden, en meer specifiek tot 'niet-zorggelinkte' taken. Het dienstenchequesysteem is immers niet bedoeld om 'zorg' te verlenen. Door de vergrijzende bevolking zullen daar de behoeften aan hulp het sterkst stijgen in de toekomst, en zijn zij ook het meest prioritair. Het is DE sector van de toekomst.



De behoeften die de dienstencheque tegemoetkomt zijn het voornaamste criterium. In het kader van de vergrijzing van de bevolking lijkt de zorgsector de eerste prioriteit te worden. Verbeteren van de combinatie gezin-arbeid kan een tweede doelstelling zijn (nu lijkt zij eerst gekomen te zijn) maar dan zou een meer redelijke (lees 'minder exuberante') financiering moeten nagestreefd worden. Want de bomen van de publieke financiën groeien niet tot in de hemel, tenzij men ze plant op een berg van schulden.

Het dienstenchequestelsel is ooit een transfer geworden van het regionale naar het federale budget. Het is goed om zich de origine van dienstencheques (en PWA en aanverwante systemen) in herinnering te brengen: jobcreatie om aan nieuwe behoeften te voldoen, maar ook om de werkloosheid bij bepaalde groepen terug te dringen, was de doelstelling. In feite zou wat het laatste betreft, de stelling moeten zijn: hoe minder het nodig is, hoe beter. Want hoe minder, hoe minder een economie en samenleving getroffen is door werkloosheid, zodat ook de kost daarvan kan teruggedrongen worden, en de middelen elders kunnen aangewend worden, of aangewend worden voor een verbetering van de werkloosheidsvergoedingen. Zowel de RSZ en de RVA bieden tegenwoordig een nauwkeurig en actueel zicht op de evolutie van de tewerkstelling in de sector. Toch kan de vraag worden gesteld of de bijna explosie van deze in feite 'open-ended' budgetten niet eerder onrustbarend zijn, in plaats van het bewijs van succes van de maatregel.

## **2 Financiëring van het stelsel en houdbaarheid**

De dienstenchequesector is in grote mate afhankelijk van overheidssteun. Op zich is dit voor een bedrijfstak een zwakte. We concludeerden vroeger reeds dat zonder duidelijke motieven van sociaal beleid het risico bestaat dat deze overheidssteun moet teruggeschroefd worden. Een sector die enkel kan overleven met steeds meer overheidssteun riskeert de 'steenkool- en staalsector' van de toekomst te worden. Essentieel is dus de verantwoording van de overheidsfinanciering. De motieven kunnen nieuwe maatschappelijke behoeften (als combinatie gezin en arbeid) zijn, of oude (zoals huishoudhulp voor zorgbehoevende personen). Ook met jobcreatie en terugverdieneffecten wordt regelmatig geschermd.

De totale omvang van de sector was in 2010 goed voor 2 miljard euro, waarvan ruim  $\frac{3}{4}$  rechtstreeks door de overheid wordt gesubsidieerd. Zij overtreft daarmee de subsidiecomponent in de zorgsector. Steeds meer publieke kosten kunnen echter worden geïdentificeerd. In dit rapport voegen wij naast nog een aantal tewerkstellingsmaatregelen, nog de kost van de fiscale uitgaven van de BTW-vrijstelling toe aan de bruto kost. Deze totale publieke kost bereikt daarmee 2,2 miljard euro, het bedrag dat wij gerust kunnen naar voor schuiven als de publiek beschikbare middelen op Belgisch niveau voor de 'comfortdienst' van dienstencheques. De publieke subsidiecomponent bereikt daarmee ongekende hoogten. De sector is niet alleen in de statistieken maar vooral in de financiering compleet ingekanteld in de non-profit sector. Voor Vlaanderen komt dit neer op ruwweg 1,3 miljard euro. Dit is in grootteorde vergelijkbaar met 42% van het budget voor welzijn en gezondheid in Vlaanderen. De totale begroting voor Vlaanderen voor

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor 2011 bedraagt ongeveer 3,2 miljard, waarvan 1,2 miljard voor personen met een handicap, 0,45 miljard voor gezinsondersteunend beleid m.b.t. kinderen en 0,85 miljard voor het gezondheidsbeleid en zorgbeleid voor gezinnen en ouderen, waarvan de erkende woonzorgvoorzieningen en verenigingen ongeveer 0,53 miljard krijgen en de subsidie voor de Zorgverzekering 174 miljoen. De subsidie voor de erkende animatiewerking in de woonzorgcentra is goed voor 40 miljoen (Vlaams Parlement, Uitgavenbegroting 2011). Het spreekt voor zich dat men dan de vraag moet stellen of men thans de prioritaire bestemming heeft gevonden voor de middelen van de dienstencheque.

De grens tussen wat non-profit en wat commercieel is, werd volledig ondersteboven gezet. Hopelijk heeft dit de geesten niet volledig 'gebouleverseerd' en blijven de prioriteiten duidelijk. Maar dit is niet zeker. De sector is nog meer collectief gefinancierd dan wat tot nu toe wordt aangenomen. Alleen in het aanbod is er nog een mix van commerciële, private non-profit en publieke sector. Wij ontdekken dat de sector soms zelf niet meer beseft in welke mate zij een gunstbehandeling krijgt van de overheid.

Vlaanderen wenst al lang een 'investeringsregering' te zijn. Men kan ook investeren in welzijn, gezondheid en gezin. Door de combinatie gezin en arbeid aan te moedigen is ook de dienstencheque een soort investering. Toch heeft zij veel meer het karakter van consumptie. Wat vroeger door de burger zelf werd gedaan aan huishoudelijk werk, men produceerde voor zichzelf en genoot er ook direct de consumptie van – men noemde het 'prosumptie'-, wordt nu overgenomen door de dienstenchequesector, en massaal gesubsidieerd door de overheid. Nu is de overheid massaal bezig om een bepaalde vorm van private consumptie te subsidiëren. Het blijft ook aan de overheid om te beslissen in welke richting zij dit prioritair in de toekomst moet verder zetten, en of zij dit ook moet oriënteren naar eerder consumptie of naar investeringen.

De subsidie voor de dienstencheque is aanzienlijk. Er is niet alleen de directe subsidie, maar tevens is er een aanzienlijke fiscale aftrek die de aftrekmogelijkheden voor tal van andere nuttige bestedingen overtreft. Het aantal uren dat men maximaal kan aftrekken overtreft ruimschoots het gemiddelde dat men werkelijk nodig heeft, nogmaals illustrerend de generositeit van het stelsel. Zelfs een zichzelf gestelde norm dat het niet duurder zou mogen zijn dan zwartwerk wordt maar voor de helft gerealiseerd (5,25 euro per uur in het witte circuit tegen 10 euro die soms circuleert als prijs voor een uur huishoudelijke hulp in het zwarte circuit). Ook moet men realiseren dat dit overigens over een totaal onvergelijkbare soort arbeid gaat, met en zonder sociale bescherming, met en zonder kwaliteitsgaranties. Er is ook nog de BTW-vrijstelling.

### Terugverdieneffecten

Naarmate wij de dienstencheque bestuderen moeten wij een steeds hogere publieke kost reveleren. De terugverdieneffecten steken schril af tegen de werkelijke bruto kostprijs. Naarmate de druk toeneemt om spaarzamer om te springen met overheidsgeld, kan het ons niet verwonderen dat de terugverdieneffecten steeds gunstiger uitvallen in de evaluatierapporten. Vorig jaar verscheen er een studie in opdracht van Federgon van PricewaterhouseCoopers die terugverdieneffecten berekende van 678 miljoen euro, en als er geen fiscale aftrek zou zijn - wat meer en meer bespreekbaar wordt, maar het is niet de grootste subsidiepost - zouden de

terugverdieneffecten tot 75% bedragen. De terugverdieneffecten worden vaak opgevoerd door de belanghebbenden van de sector. Deze zouden echter ook gerealiseerd zijn indien men andere bestedingen zou gevonden hebben, en het merkwaardige is ook dat men dit niet berekent voor de rest van de overheidsuitgaven.

### 3 Branchevervaging tussen de aanbieders

Van bij de start heeft de non-profit zich present verklaard in de sector. Zij hebben er hun aanbod mee uitgebreid in de thuiszorg. Maar ook huishoudelijke arbeid, vroeger privé aangeboden of via zwartwerk, is geformaliseerd en het terrein geworden van de non-profit sector, en dit met behulp van de nieuwe financiering van de dienstencheque. Maar ook de commerciële sector was present. Het aandeel van de private for-profit aanbieders is nadien echter zowel in aantal ondernemingen als in omzet en tewerkstelling aanzienlijk toegenomen. Louter qua aantal is de private sector van 30% van het aantal aanbieders gestegen naar 62%. Dit is evenwel het gevolg van de aanzienlijke toename van kleine commerciële aanbieders, soms natuurlijke personen ook, soms ook vennootschappen aanleunend bij de non-profit. In totale tewerkstelling is de private en publieke non-profit sector in 2009 met een goede 36% aanwezig in de sector. Dit is lichtjes gedaald ten opzichte van 39% in 2004.

Voor de openbare besturen (maar ook de private non-profit) is de dienstencheque-financiering deels in de plaats gekomen van reeds bestaande financiering, of er bovenop. In de mate dat zij deze uren aanwenden voor reguliere thuiszorg, is het een aanvullende financiering. In het andere geval is het een radicale verschuiving naar de sector van private huishoudelijke hulp, in functie van 'combinatie gezin en arbeid' of volledig privé. Met een goede 36% van de tewerkstelling en 40% aan volume uren maakt de non-profit (privaat en publiek) een substantieel deel uit van deze nieuwe sector zodat niet enkel van commercialisering kan gesproken worden van deze activiteiten.

Toch is er ook een omgekeerde beweging opgetreden. De private for-profit bedrijven traden samen met de non-profit ook op in de thuiszorgsettings.

Dienstenchequeondernemingen doen aan 'basisdienstverlening' waarbij men geen ambitie heeft om andere diensten te gaan aanbieden. Het antwoord op de vraag of deze huishoudelijke hulp een zorgondersteunde taak is, beantwoordt ook de vraag of het wel of niet om een inbraak binnen de zorgsector gaat. Het antwoord is duidelijk: ook de zorgbehoevende gebruikt hulp via de dienstencheque, onverschillig welk de aanbieder is. Toch zegt Federgon dat zij wel heil ziet in het sluiten van partnerschappen met de zorgsector. Tegelijk overwegen een aantal van deze organisaties om een erkenning aan te vragen van logistieke dienst of zelfs als dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

Het kan goed zijn dat oorspronkelijk de dienstencheque niet bedoeld was voor de zorg, maar ondertussen is zij wel aanzienlijk aanwezig bij hulpbehoevende personen. In 2008 reeds observeerden wij bij personen gerechtigd op de mantelzorgpremie en personen gerechtigd op de premie zorgforfait in de ziekteverzekering, dat de hulp met dienstencheques reeds vaker aanwezig was dan de reguliere poetshulp, en vaak

complementair was met reguliere thuiszorg. In diverse andere enquêtes wordt dit nadien bevestigd en draagt de dienst, althans volgens de perceptie van onderzoeken als de gezondheidsenquête en SHARE, bij tot de thuiszorg. Bij de 75-plussers in Vlaanderen is er bij ongeveer 80% van de personen wel één of andere thuiszorgdienst aanwezig, waaronder de hulp via dienstencheques.

Als men nog niet zorgbehoevend is, maakt men reeds gebruik van poetshulp via dienstencheques. Op het ogenblik dat men zorgbehoevend is, gaat men niet onmiddellijk de overschakeling maken naar logistieke hulp. De private non-profit aanbieders vrezen dat de privatisering van de poetshulp binnen de 5 jaar een feit is.

Kan men er voor zorgen dat beide diensten geen substituut meer van elkaar zijn? Dit zou kunnen door het optrekken van de kostprijs van de dienstencheque. Een andere mogelijkheid is om dienstencheques enkel te laten gebruiken door tweeverdieners en uit te sluiten voor ouderen en hulpbehoevenden. Wij vrezen dat beide mogelijkheden niet direct op applaus zullen worden onthaald. Ook het inkomensafhankelijk maken van de kostprijs van de dienstencheque vormt een mogelijkheid.

Illustratief voor de branchevervaging is dat men non-profit aanbieders kan terugvinden in de 'branchevereniging' Federgon, of op de lijst van invoegbedrijven, terwijl die lijst dan weeral geen nieuwe dienstencheque-aanbieders mag bevatten. Het draagt niet bij tot de transparantie van de sector.

#### **4 Selectiviteit in de doelgroep**

Bij wie komen deze uren terecht. Wij zetten de cijfers op een rij. Van het totaal aantal dienstencheque-uren in België van 97 miljoen zijn er 60 miljoen bestemd voor Vlaanderen. Volgens cijfers van Sodexo zou 25% van deze uren terecht komen bij 65-plussers, wat een goede 15 miljoen uren is (België). Het aantal geprogrammeerde uren gezinszorg in 2008 was 18 miljoen, waarin 3,6 tot 10,8 miljoen uren taken van schoonmaakhulp of huishoudelijke hulp zitten. Het programmatiecijfer voor uren poetshulp was in 2009 3,9 miljoen uren. Bij hulpbehoevende personen overtreft de hulp via dienstencheques of pure privé huishoudhulp de reguliere poetshulp. Wanneer enkel naar hulpbehoevende personen, of personen ouder dan 65 jaar gekeken wordt, - wij weten dat het geen synoniem is maar realiseren ons ook dat 65-plussers vroeg of laat een grotere kans krijgen op hulpbehoevendheid - is de marktverschuiving niet gering. Van oorspronkelijk een geraamd volume van uren thuiszorg van huishoudelijke aard, van maximaal 15 miljoen, is er nu een nieuw volume bijgekomen van ongeveer dezelfde orde grootte. Welke aanbieders hebben dit ingevuld? Het zal blijken dat de private commerciële sector dit een deel invult, en daarmee een vorm van ouderenzorg betreedt. Tegelijk bieden de reguliere diensten nu ook hulp aan jongere en niet-hulpbehoevende personen beneden de 65 jaar. Zij betreden een markt waar zij voorheen minder aanwezig waren. Dit is verschillende gebeurd tussen publieke en private thuiszorgdiensten, terwijl bij de eerste ook de PWA's een aparte rol hebben gespeeld.

De registratie bij Sodexo (2009) leert dat 25% van het aanbod terechtkomt bij personen ouder dan 65. Onze eigen enquête leert ons dat het volume aantal uren bij

de 65-plussers oploopt tot bijna 44% van onze steekproef van aanbieders, wat neerkomt op een goede 9 miljoen uren. Geëxtrapoleerd naar het totale marktaandeel zou dit 18 miljoen uren zijn in Vlaanderen.

De non-profit aanbieders hebben wij niet op dezelfde manier bevroegd. Zij antwoorden ook niet eenduidig of zij de dienstencheque al dan niet aanwenden voor hun cliënteel boven of beneden de 65 jaar, al dan niet hulpbehoevend.

## **5 Aanwezigheid in de zorgsector**

In welke mate is de dienstencheque aanwezig in de zorgsector? Deze aanwezigheid kan gerealiseerd zijn doordat zorgverstrekkers zelf aanbieders worden van dienstenchequeactiviteiten en hiervoor ook een erkenning hebben, of beroep doen op een dienstenchequebedrijf of er mee samen werken, of dat de dienstencheque-bedrijven zelf meer en meer optreden in de zorgsector.

### **5.1 Aanwezigheid in de thuiszorg**

De sector van de thuiszorg worstelt er zelf mee of zij zich hier heeft gelanceerd in de sector van private huishoudelijke hulp, of dat zij via de dienstencheque middelen heeft binnengehaald om haar taken als thuiszorgverstrekker te helpen financieren. En de mate dat men het ene of het andere meende te moeten doen, kan een impact gehad hebben op hun finaal marktaandeel van de nieuwe markt. Soms lijkt het zelfs dat men de taal van de ene 'comfortzorg' (als term voor zwaar hulpbehoevenden) versus de andere 'comfortzorg' (zodat men 'tijd heeft voor de leuke dingen in het leven') heeft omgewisseld.

Uit de bevraging van de thuiszorgdiensten blijkt er een differentieel gedrag te zijn tussen de private diensten en de publiek diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg en logistieke hulp. Terwijl ongeveer alle private diensten thuiszorg in onze responsgroep gebruik maakten van de dienstencheque, is dit slechts voor een 43% het geval voor de openbare diensten. Dit kan te verklaren zijn doordat zij dit overlaten aan andere aanbieders, bijvoorbeeld de lokale PWA's. Het is dan een kwestie van taakverdeling.

Indien men wel een dienstencheque-erkenning heeft stijgt het aantal uren van de openbare diensten voor hun dienstenchequeactiviteiten met 4,6%, terwijl dit voor de private diensten stabiel blijft in aantal uren, en zelfs iets daalt in aantal personeelsleden. Het gevolg was wel dat deze diensten die geen erkenning hadden voor hulp via dienstencheques hun cliënteel en ook gepresteerde uren zagen dalen met ongeveer 6%, en ook hun personeel zagen krimpen. Maar nogmaals, het kan een bewuste keuze zijn. Indien zij een erkenning hebben, bieden beide groepen op ongeveer dezelfde wijze een klassiek pakket van huishoudelijke hulp aan met deze dienstencheque. De private diensten hebben iets meer al een strijkdienst uitgebouwd. Bereiden van maaltijden doen zij geen van alle, alhoewel dit perfect zou gekund

hebben. Dat zal een groot verschil blijken als wij de activiteiten van de private dienstenchequebedrijven zullen bekijken.

De openbare diensten verschuiven zelfs binnen een stijgend totaal aantal uren, vaker uren gezinszorg en vooral poets hulp naar dienstenchequehulp, terwijl de private diensten vooral de doelgroep van de poetsdienst en gezinszorg differentiëren, een antwoord wat consistent is met een grotere neiging om in de hulppallocatie rekening te houden met zorgbehoevendheid. De openbare diensten verschuiven dit ook, maar minder selectief, en vooral op basis van de grotere beschikbaarheid van uren of op basis van het inkomen.

De private diensten zullen vaker met vooral de zorgafhankelijkheid rekening houden indien zij hun klanten moeten oriënteren naar de dienstencheque, en zeker als dit naar gezinszorg moet georiënteerd worden. De openbare diensten gaan meer ook met het inkomen rekening houden, en bij logistieke hulp wordt dit voor een groter aantal diensten het eerste criterium. Let wel, onze steekproef wordt voor dit soort detail erg klein om representatieve antwoorden te verkrijgen.

Ook zullen de private diensten meer differentiëren in hun pakket aan dienstverlening.

De dienstencheque kan zorgen dat PWA'ers en GESCO's beter kunnen ingezet worden in andere activiteiten en sectoren, naarmate zij in de thuiszorg en meer specifiek de huishoudelijke hulp en poetsdiensten vervangen worden door dienstencheques.

Wij onderzochten in welke mate er overigens hier geen substitutie is opgetreden. Een aantal openbare besturen hebben effectief het geweer van schouder veranderd, en de wet verplichtte hen daar ook toe. Zo werd de huishoudelijke hulp volledig gekanaliseerd naar een financiering via dienstencheques. Dit maakt dat meer tijd vrij kwam/kon vrijkomen voor deze bestaande kanalen om in te zetten in de overige activiteiten die voor hen wel toegelaten waren. Zo is er allerlei klusjeswerk, tuinonderhoud, dat kan via PWA-cheques, en kunnen zowel PWA's als GESCO's meer georiënteerd worden naar activiteiten en voorzieningen die niet in aanmerking komen voor dienstencheques. Reeds vele malen onderstreepten wij het te verwachten belang of de behoefte aan goede transmurale zorg, flexibele tussenvormen, die de thuiszorg en residentiële zorg overspannen. Oppas, dagopvang, beschermd wonen, zijn tal van vormen waar de 'georganiseerde zorg' aangeboden worden. Waarom zouden zij niet gefinancierd kunnen worden met dienstencheques, goed beseffende dat de kostprijs van elk uur hulp aanzienlijk is. Maar dat is het nu ook.

### **5.2 Aanwezigheid in de overige welzijnsvoorzieningen**

In de overige welzijnzorgvoorzieningen (residentiële ouderenzorg, zorg voor personen met een handicap) waren de dienstencheques minder of niet aanwezig. Wie op zoek gaat naar dienstenchequepersoneel, tewerkgesteld in tal van voorzieningen, komt ze hier uiteraard niet tegen omdat zij daar bijna geen activiteiten mogen verrichten. Een uitzondering, maar de tewerkstelling is beperkt, zijn de serviceflats. Maar dat is logisch, want in feite zijn dit transmurale voorzieningen die voor de zorg overigens beroep moeten doen op thuiszorgdiensten. Toch lijken in het verleden de bewoners van residentiële voorzieningen wel gebruik gemaakt te hebben van deze

hulp. Wie dat de aanbieders waren, wat de relatie was met de voorziening, hebben wij niet verder bevraagd. Het is denkbaar dat men voor de bewoners/huurders daar een dienstenchequedienst organiseert. Andere welzijnsdiensten hebben soms een aparte erkende dienstenchequeonderneming opgericht.

De bevraging bij de residentiële diensten kan sommigen verwonderen. In de lijst van toegelaten dienstenchequeactiviteiten is hulp in de residentiële zorgsetting binnen de woonplaats immers niet voorzien. Hulp buiten de woonplaats is wel nog toegelaten en bewoners van serviceflats kunnen ook nog binnen hun woonplaats van de dienstencheque gebruik maken. De woonzorgcentra vermelden dat zij in het verleden, maar zelfs nu nog de dienstencheque gebruiken of gebruikt hebben of dat hun bewoners het gebruiken of gebruikt hebben. Het huidige gebruik slaat dan in hoofdzaak op de vervoerdiensten. De dienstencheque wordt hoofdzakelijk gehanteerd in de serviceflats, alsook in de dagverzorgingscentra. Dit is niet ondenkbaar, want er is de private woning die onderhoud vraagt, en waar ook linnen moet gewassen worden of waar er behoefte is aan vervoersdiensten of boodschappen. Ook het onderhoud van het woongedeelte zou kunnen in aanmerking komen voor hulp via de dienstencheque. In feite kunnen wij ons dit ook inbeelden. Een aantal van deze activiteiten zijn nog altijd niet opgenomen in de reguliere diensten van een residentiële voorziening en/of komen op de schouders neer van de familie, of is onvoldoende beschikbaar. Het kan ons dan ook niet verbazen dat de diensten de wenselijkheid van een aantal van deze taken gefinancierd door de dienstencheque beamen, en dit overigens in lijn van de verwachtingen: meer voor de serviceflats en meer voor boodschappendiensten en vervoersdiensten. Dit beeld geldt zowel voor de VZW's als voor de openbare woonzorgcentra. Voor de private woonzorgcentra hebben wij geen representatief beeld omdat wij hen niet rechtstreeks konden bevragen.

In de residentiële zorg is het gebruik van dienstencheques, om misbruik te voorkomen, verder ingeperkt. Toch bewijzen bestaande initiatieven, dat een bepaald gebruik naar de geest maar misschien ook naar de letter zou kunnen ingezet worden. Was en strijk voor persoonlijk linnen, vervoerdiensten, boodschappendiensten en het onderhoud van het woongedeelte, zijn tal van behoeften die in de residentiële voorzieningen naar boven komen als duidelijke behoeften en die zouden kunnen gefinancierd worden door dienstencheques. Een aantal van deze activiteiten komen nu reeds in aanmerking voor financiering door dienstencheques. Voor de andere is het ons niet duidelijk waarom zij niet in aanmerking zouden komen. Uiteraard maakt dit de zaak alleen maar complexer, en zou dit alles kunnen geïntegreerd worden in goede globale financieringsstelsels voor de langdurige zorg. Maar tegelijk kan de rechtmatige vraag voor beschikbaarheid van deze middelen ook voor deze groep prioritair gesteld worden. Hetzelfde geldt trouwens voor woonzorgcentra: de ontoereikende publieke financiering zou kunnen aangevuld worden met dienstenchequefinanciering. Het jongste jaar is dat gebruik gedaald. Dit zou onder de invloed kunnen zijn van de gewijzigde regelgeving. De vraag is echter of die wijziging wel wenselijk was. De respondenten uit residentiële voorzieningen in onze bevraging gaven alvast te kennen dat integendeel een groter gebruik wenselijk is.

Verder onderscheiden deze aanbieders zich door het beroep dat zij konden doen op enerzijds PWA-hulp en GESCO's. De private non-profit rusthuissector vermeldt, en dan vooral bij de klassiek rusthuisbedden, het voorbije gebruik van PWA's (bij 22%) en

van GESCO's (bij 39%), en minder bij de andere zorgvormen waar de dienstencheque wel zou kunnen (blijven) spelen. Maar wij zien ook een dalend gebruik. Hier is de regelgever toch niet strenger geworden? Of heeft men voorbarig het gebruik hiervan afgebouwd omdat men meer dienstencheques hoopte in te zetten. Ook zien wij een meer gedifferentieerde inzet van deze personeelstijd, bijvoorbeeld meer voor logistieke hulp (maar hoe interpreteert men logistieke medewerkers in de residentiële zorgsector?). Deze hulp wordt bijgevolg vaak vermeld, maar wat niet betekent dat het absoluut volume dat daarmee beschikbaar kwam, substantieel is. Daarover ontbreekt een exact beeld.

Bij de openbare sector zien wij verder een iets intensiever voorkomen van de PWA's, en vooral van de GESCO's, en dit vooral in de klassieke woonzorgfunctie, van ROB en RVT, terwijl het voorkomen van deze financieringsvorm ook hoog blijft. Dit is vooral het geval in de openbare sector, en daar blijkt dat zij ook inzetbaar zijn in taken die de personele zorg betreffen (hulp bij het eten bijvoorbeeld). Opnieuw ontbreken ons exacte volumes, maar het is denkbaar dat dit een belangrijke aanvullende financiering is voor de openbare rusthuissector. Cijfers over de werkgelegenheid bij de RSZPPO zeggen ons dat het aantal GESCO's in alle geval niet is gedaald, en ook niet is gedaald bij de sectoren ROB en RVT. Daar maken zij 16% uit van de totale tewerkstelling. Ook hier is er een probleem van classificatie van personeel dat bijvoorbeeld bij de OCMW's zou worden ingedeeld.

In de mate dat de dienstencheque de GESCO- en PWA-tijd vrijgekocht heeft van de klassieke huishoudelijke hulp en poetswerk, dat kan gefinancierd worden via de dienstencheque, en quasi ongelimiteerd en redelijk goedkoop is, kan haar aanwezigheid ook een invloed hebben op deze andere sectoren en activiteiten. Zij kunnen geheroriënteerd worden.

De PWA's zijn een historisch voorbeeld dat de opdrachten nog ruimer konden gedefinieerd worden, zodat PWA's ook konden ingeschakeld worden in collectieve voorzieningen, voor collectieve taken als tuinonderhoud, enz. En ook de GESCO's, een andere reeks van tewerkstellingsmaatregelen, hebben de arbeidstijd in de zorgsector extra aangevuld, en dit zowel in de residentiële als in de thuiszorg.

In de kinderopvang circuleerde op een bepaald moment het idee om individuele kinderopvang aan huis te organiseren via de dienstencheque. Vier experimenten werden opgezet in Mechelen, Tienen, Ronse en Kortrijk. Ondanks de genereuze financiering (de prijs was soms nog lager dan de reguliere prijs van de dienstencheque) en de garanties voor kwaliteit (het waren personen met de nodige kwalificaties) is met de informatie die ons tot nog toe bekend is, dit geen succes geworden. Ofwel waren de diensten er niet op voorzien, ofwel was er niet echt een vraag naar.

Ook in de gehandicaptenzorg wordt regelmatig verwezen naar de bruikbaarheid van de dienstencheque, onder meer via de inzetbaarheid in de PAB of PGB. Het gebruik zou in eerste instantie in de thuiszorgsituatie moeten gesitueerd worden. Vanuit de gebruikers kan vernomen worden dat zij redelijk intensief gebruik maken van dienstencheques (tot 80%). De aanbieders zelf hebben maar (weet van) een beperkt aantal gebruikers, maar dat is logisch: het is altijd een beperkte groep. Het personeel dat in het kader van de PAB wordt ingeschakeld is maar in beperkte mate dienstenchequepersoneel. Ook in het experiment PGB bleek de vraag naar reguliere



diensten, waaronder 'thuishulp voor huishoudelijke taken' manifest aanwezig te zijn en zelfs tot 75% gefinancierd te worden via dienstencheques.

## **6 Vergelijking van de dienstencheque en het regulier zorgaanbod: extrapolatie op basis van partiële gegevens**

De dienstenchequebedrijven komen soms aan huis bij ouderen of bij hulpbehoevende personen. De aanbieders van thuis hulp hebben naast hun regulier aanbod de dienstenchequefinanciering gebruikt om hun aanbod te verruimen, bij oudere en hulpbehoevende personen, maar vermoedelijk ook in de sector van huishoudhulp ter ondersteuning van de 'combinatie gezin en arbeid'. Wij vatten deze verschillende stromen samen in onderstaande tabel in een poging de verschillende partiële bronnen die wij doorheen dit rapport hebben gehanteerd, te extrapoleren naar het totaal. Wij combineren hierbij administratieve gegevens met steekproefgegevens, om zo een volledig beeld te geven van de relatieve omvang van diverse spelers en hun gebruik van de dienstencheque in de zorg. Het beeld beperkt zich tot de vergelijking met de klassieke financieringsbronnen voor de reguliere thuiszorgdiensten, maar soms zit daar ook reeds gebruik van dienstencheques achter voor ouderen in semi-residentiële voorzieningen, of voor personen met een handicap.

Tabel 8.1 Vergelijking van de dienstencheque en het regulier zorgaanbod: extrapolatie op basis van partiële gegevens, in uren per jaar

		<i>Bereik steekproef HIVA-bevraging</i>			<i>Totale sector</i>		
		Totaal	waarvan 65+	waarvan hulp-behoevend	RVA*	waarvan 65+****	waarvan hulp-behoevend****
<i>Bereik dienstencheque</i>							
Uren dienstencheque België (aangekocht)	2010	97 182 359					
Uren dienstencheque Vlaanderen (aangekocht)	2010	59 576 325					
<i>Bereik PWA en GESCO</i>							
<i>Op basis administratieve gegevens</i>							
Uren PWA totaal	2009	4 586 532					
Uren PWA privé	2009	1 582 392					
Uren PWA-dienstencheque	2009	4 766 106					
<i>Raming op basis webenquête bij 70% van de PWA's</i>							
Raming uren traditionele werking		802 314					
Raming uren dienstencheque		3 232 108					

*Bereik thuiszorg*

*Uren gezinszorg*

Programmatie	2008	18 022 705
Raming schoonmaakhulp 20%	2008	3 604 541
Raming schoonmaakhulp en andere huishoudelijke hulp 60%	2009	10 813 923
Uren gepresteerd	2008	15 120 481

*Uren poetsdienst*

Programmatie	2009	3 866 129		
Poetshulp openbare sector *****		OCMW met DGZ	OCMW zonder DGZ	Totaal
Dienstencheque	2009	1 355 200	1 612 800	2 968 000
GESCO	2009	1 120 000	1 083 200	2 203 200
Overige (sociale maribel enz.)	2009	545 600	348 800	894 400
Totaal	2009	3 020 800	3 044 800	6 065 600

*Activiteiten drie grootste diensten gezinszorg*

Uren gezinszorg	2008	8 193 808
waarvan bij 65+	2008	6 705 341
Uren gezinszorg	2009	8 526 728
Uren poetsdienst	2009	3 517 077
Uren dienstencheque	2009	5 041 828

\* verdeling aangekochte dienstencheques in Vlaanderen op basis van verdeling dienstenchequebanen over type onderneming

\*\* in steekproef overige VZW's; de private diensten gezinszorg en logistieke hulp werden apart bevraagd maar omvang niet berekend

\*\*\* op basis van gegevens VVSG

\*\*\*\* extrapolatie op basis van steekproef

\*\*\*\*\* berekend op basis van VTE; 1 VTE= 1600 uren

Bron: Syntheseberekeningen op basis van diverse tabellen in dit rapport.

Een exact beeld is niet te maken, maar de relatieve omvang kan tellen. Van een totale sector van uren dienstencheque van bijna 60 miljoen in 2010 in het Vlaamse Gewest hebben wij bij de commerciële private aanbieders die opereren onder de vorm van een handelsvennootschap, een invoegbedrijf, interimbedrijf of als natuurlijke persoon, een 20 miljoen uren in beeld gebracht via onze webbevraging. Volgens hun zeggen staat dit voor bijna 9 miljoen uren die bij 65-plussers zouden aangeboden worden, en 1,5 miljoen uren bij hulpbehoevende personen. Deze cijfers extrapolierend naar de totale omvang van deze groep private aanbieders, staat deze subsector voor 40 miljoen uren, waarvan misschien wel 18 miljoen uren bij de 65-plussers, en 3 miljoen uren bij zorgbehoevende personen. Wat het laatste betreft lijken de Federgon-leden zicht eerder terughoudend uit te laten of zij daar al dan niet aanwezig zijn.

Daartegenover staat het gebruik van de dienstencheque door de private non-profit en openbare non-profit diensten. Bij de laatste kan een onderscheid gemaakt worden tussen thuiszorgdiensten en PWA's die ook huishoudelijke hulp aanbieden. Bij de drie grootste private non-profitdiensten gezinszorg, die goed zijn voor 8,5 miljoen uren gezinszorg, en 3,5 miljoen uren poetshulp, is er in 2009 5 miljoen hulp via dienstencheque extra ter beschikking. Wetende dat deze diensten staan voor ongeveer  $\frac{2}{3}$ <sup>de</sup> van de gezinszorg, kan daar eventueel nog een extrapolatie gebeuren tot de totale subsector door deze omvang te verhogen met nog eens 50% extra. Veralgemeend naar de totale sector van private diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg zou dit neerkomen op ongeveer 12 miljoen uren gezinszorg, 3,8 miljoen uren reguliere poetshulp, en een geëxtrapoleerd cijfer dienstencheques van 7,7 miljoen uren. Maar die worden zeker niet alleen bij 65-plussers aangeboden, of bij hulpbehoevende personen.

De openbare thuiszorgdiensten mobiliseren via dienstencheque ongeveer 3 miljoen uren, naast een vergelijkbaar volume reguliere poetshulp van 3,1 miljoen via GESCO's en andere werkgelegenheidsmaatregelen. De PWA's tenslotte zijn uitgegroeid als dienstenchequeafdeling tot ongeveer 5 miljoen uren, terwijl hun traditionele PWA-cheque voor de particulier nog eens 1,5 miljoen uren uitmaakt. Opnieuw is deze 5 miljoen uren dienstencheque niet alleen gericht op hulpbehoevende personen, maar kan zij ook de doelgroep 'combinatie gezin – arbeid' bedienen.

De gezinszorg heeft een totaal aanbod van 15 miljoen uren, en de reguliere poetsdiensten van 3,8 miljoen en nog eens 3 miljoen via de lokale besturen of 6,8 miljoen uren reguliere poetsdiensten. Deze diensten hebben minstens al 7,5 miljoen uren aanvullend kunnen aanbieden via dienstencheques, en de openbare besturen bieden daar nog eens 3 miljoen via hun diensten thuiszorg en 5 miljoen via de PWA's aan. Totaal ook in de orde van grootte van 15 miljoen uren dienstencheques. Elk van deze sectoren is dus manifest aanwezig in de sector van de dienstencheques, en het belang overtreft aanzienlijk het reguliere aanbod. De boven beschreven groep commerciële aanbieders is alleen al bij de 65-plussers met 18 miljoen uren aanwezig, en bij hulpbehoevende personen met minstens 3 miljoen uren. Het kan dan ook niet verbazen dat de dienstencheque manifest opduikt bij hulpbehoevende personen, als aanvullende financieringsvorm van een aantal taken die essentieel zijn in de basiszorg.

## 7 Loon- en arbeidsvoorwaarden

Het onderzoek reveleert huidige of toekomstige kostprijsverschillen omdat verschillende barema's worden gehanteerd, afhankelijk van de sector of paritair comité waaronder men valt. Zeker wanneer het personeel een hogere anciënniteit verwerft zullen die verschillen nog groter worden. Deze verschillen bestaan ook tussen de private en de openbare sector, en tussen Vlaanderen en Wallonië. Het kan ons dan ook niet verbazen dat in de sector aan de ene kant een serieuze winst kan gemaakt worden, terwijl andere aanbieders niet break-even draaien of dreigen verlieslatend te worden.

Ook is er de spanning tussen verschillende werksoorten, met andere vereisten voor het personeel, en hun verloning. In de openbare sector hanteert men eenzelfde barema voor het logistiek personeel en de dienstenchequewerknemers. In de private sector maakt men een onderscheid en bestaan er aparte barema's, geplafonneerd in anciënniteit voor het dienstenchequepersoneel. De commerciële dienstenchequebedrijven hanteren een vergelijkbaar barema. Er is een overeenkomst tussen de gehanteerde principes in de barema's en de opinie die men via onze webbevraging liet uitschijnen. Met name de openbare sector in de thuiszorg ziet geen reden tot differentiëring; de private diensten wel.

Wij merken al bij al toch niet onbelangrijke verschillen op in de loonvoorwaarden tussen de verschillende aanbieders. Ook de beperking op de anciënniteit is onhoudbaar naarmate het personeel langer in deze diensten zal actief zijn. Zo lijken de barema's in de publieke sector hoger te liggen (hebben zij er daarom misschien ook minder gretig gebruik van gemaakt?), en ook in Wallonië zijn de barema's hoger. Ook de verschillen met andere werksoorten in de sector, en meer specifiek voor reguliere hulp en zelfs verzorgenden, is niet altijd aanwezig, zodat ook dit spanningen kan oproepen. Deze verschillen hebben ook een invloed op het financieel evenwicht van deze diensten, die ook druk zal zetten op de financiering. Wanneer de sector reeds aanzienlijk is gefinancierd, dreigt deze kostprijs nog verder op te lopen.

De aanzienlijke expansie van de sector, de redelijk hoge mate van deeltijds werk, het hoge aandeel van contracten bepaalde duur (zeker bij de aanvang) en het hoge verloop, illustreren dat er een aanzienlijke arbeidsreserve was waaruit deze diensten konden putten. Dit staat in contrast met de klacht van de thuiszorgsector dat zij moeilijk personeel konden vinden voor het segment gezinszorg of zelf logistieke hulp. Tenzij men natuurlijk van drie totaal verschillende werksoorten spreekt, wat ten dele het geval is. Maar ook daar stelt zich dan het probleem van verschillen in verloning. In de mate dat men een nieuwe arbeidsreserve heeft kunnen mobiliseren, wat het geval is, zou dit ook de rekrutering voor de reguliere diensten hebben kunnen verbeteren. De private diensten thuiszorg signaleren een moeilijkere rekrutering van logistiek personeel, terwijl dit niet het geval is in de openbare diensten.

Het feit dat met de dienstenchequewerknemer de gemiddelde werktijd is opgetrokken (bij sommige diensten is de gemiddelde arbeidsduur bij de dienstenchequewerknemer hoger dan bij de logistieke hulp) en zij aanzienlijk hoger is in vergelijking met de

arbeidsinzet die de PWA-ers leveren (gemiddeld ongeveer 6 uur per week) is een verdere stap vooruit in het mobiliseren van voldoende arbeidskrachten. De hoge graad van deeltijds werk blijft overigens een indicator dat de reserve groot blijft, zodat de vraag kan gesteld worden of dit wel steeds op vraag is van de werknemer, en of dit voor een aantal een voldoende hoog inkomen oplevert.

### **8 Kwaliteitseisen**

In onze bevraging van de thuiszorgdiensten werd ook gepeild naar het al dan niet toepassen van een differentieel beleid op het toewijzen van dienstencheque- en logistiek personeel in functie van de leeftijd en de zorgbehoevendheid van het cliënteel. In de openbare thuiszorgdiensten kwam dit quasi niet voor. Maar hier is ook de organisatorische scheiding groter tussen diensten met alleen logistieke hulp, wat dicht aanleunt bij dienstenchequeactiviteiten, en PWA's die volledig gespecialiseerd kunnen zijn in deze dienstenchequeactiviteiten. Daarnaast legt wel 31% van de bevraagde openbare thuiszorgdiensten specifieke kwaliteitseisen op voor dienstenchequepersoneel indien zij in aanraking komen met ouderen of zorgbehoevende cliënten.

In de private thuiszorgdiensten wordt geen differentieel beleid toegepast in het toewijzen van logistiek en dienstenchequepersoneel in functie van de leeftijd van de patiënt. Echter, indien de patiënt zorgbehoevend blijkt te zijn, zal hier wel in sterke mate rekening meegehouden worden. Daarnaast legt ruim de helft van de private diensten specifieke kwaliteitseisen op voor het dienstenchequepersoneel indien ze in contact komen met 65 plussers. Voor zorgbehoevende cliënten worden geen specifieke kwaliteitseisen opgelegd omdat dienstenchequepersoneel niet wordt ingezet als de patiënt zorgbehoevend blijkt te zijn.

Ook de private for-profit dienstenchequeondernemingen passen in zekere mate een differentieel beleid toe in functie van de leeftijd en de zorgbehoevendheid van de cliënt. Ongeveer 1/3<sup>de</sup> van de bevraagde private for-profit dienstenchequeondernemingen past dit toe in functie van de leeftijd van de cliënt. Wordt deze cliënt met een zekere zorgbehoevendheid geconfronteerd dan zien we een ander verhaal. De meeste dienstenchequeondernemingen geven aan dat de zorgsector hun 'métier' niet is en vervolgens weinig tot geen zorgbehoevende personen bedienen. Indien de onderneming echter geconfronteerd wordt met zorgbehoevend cliënteel, dan zal men net meer een differentieel beleid voeren, net omdat het zorgbehoevende klanten betreft. Maar liefst 46% van deze ondernemingen doet dit. Men vereist voornamelijk bijkomende (vage) sociale vaardigheden (zoals geduld, begrip, empathie en communicatief zijn, vaak worden oudere personeelsleden gestuurd naar oudere klanten) in plaats van bijkomende technische vaardigheden.

Er lijkt duidelijk een tweedeling te zijn tussen organisaties (de grotere) die wel tot het segment van de zorgsector willen toetreden, en diegene die zeggen dat het niet hun 'métier' is. Diegenen die het wel tot hun 'métier' rekenen overwegen dan ook een erkenning aan te vragen als dienst gezinszorg. Zij zetten ook meer in op samenwerkingsverbanden met de zorgsector.

## 9 Perverse selectiviteit

De generositeit van het stelsel roept bij ons soms het beeld op van luxeconsumptie. Voor sommigen, zoals door de VZW Onafhankelijk Leven benadrukt voor de personen met een handicap, is het gebruik van dienstencheques zeker geen luxediens maar eerder een noodzakelijkheid.

Wij moeten vermijden dat wij een perverse selectiviteit introduceren in de dienstencheque, een richting waar men thans om begrijpelijke redenen wel is uitgegaan. Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Wanneer men de privatisering van de zorg, of de aantasting van loon- en arbeidsvoorwaarden wenste te vermijden, dan heeft men toch niet kunnen voorkomen dat de dienstencheque een plaats heeft verworven in de zorg.

Deze perverse selectiviteit kan zich situeren in:

1. de taken, bijvoorbeeld tuinonderhoud en klusjes, zijn zaken die ook in het zwart gebeuren, en waar een duidelijke maatschappelijke behoefte aan is bij hulpbehoevende personen. Waarom zijn zij uitgesloten uit het takenpakket?
  - de doelgroep in de thuiszorg, indien men de dienstencheque zou reserveren voor personen beneden de 65 jaar;
  - de graad van hulpbehoevendheid.

Nu zijn zowel ouderen als personen met een handicap een intensieve gebruiker. Voor de laatste is er overigens een veel ruimer volume nodig en mogelijk. Maar op andere ogenblikken worden zij uitgesloten.

Oppashulp en karweihulp kunnen door een dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg worden aangeboden. Ook een dienst voor logistieke hulp kan karweihulp aanbieden. Het zijn twee activiteiten die ook in de toekomst via het dienstenchequestelsel zouden aangeboden kunnen worden. De behoefte is immers aanwezig en de aanwezigheid van arbeidskrachten eveneens.

Het 'redelijk goedkope' valt ook op in de sector. Dit geldt hier opnieuw, of nog meer: de financiering van een rusthuis, dus alle zorgtijd die daar geleverd wordt, varieert van quasi volledig ten laste van de patiënt via zijn dagprijs tot een gemiddelde financiering van de rusthuissector die nog altijd schommelt tussen de helft via het RIZIV en de helft via de dagprijs. Dit is aanzienlijk lager dan de gemiddelde publieke financiering van de gezondheidszorg, terwijl het in feite langdurige gezondheidszorg is ('long term care'). De publieke financiering van de dienstencheque evenaart de publieke financiering van de gezondheidssector. Het is dus niet evident dat men de rusthuisbewoner zou uitsluiten van het 'manna' van de dienstencheque voor de financiering van de huishoudelijke hulp die hij mee betaalt via zijn dagprijs. Hen insluiten compliceert uiteraard wel de financiering.

Gelijkaardige feitelijke maar ook wettelijke uitsluiting kunnen wij lezen in de voorbereidende werkzaamheden van de sociale (sic) dienstencheque, waar de personen met een handicap en hulpbehoevende personen zouden van uitgesloten

worden omdat zij elders op diensten beroep zouden moeten kunnen doen. Wij begrijpen volkomen de bekommernis van het niet willen vervangen van de reguliere financiering door deze nieuwe financieringsvorm, maar verantwoordt dit de discriminatie en uitsluiting ten opzichte van hulpbehoevende personen, en personen met een laag inkomen, want over deze groep ging het in feite bij de sociale dienstencheque?

### **10 Slotbedenking: bomen groeien niet tot in de hemel**

Wie het debat over de dienstencheque met enige afstandelijkheid bekijkt, kan alleen maar het volledig vervagen constateren van het klassieke referentiekader om publieke financiering voor maatschappelijke doeleinden te verantwoorden. Men kan zich niet ontdoen van het gevoel dat alle argumenten goed zijn, om een bepaalde situatie te continueren. Sommigen hebben al toegegeven dat er een en ander fout is gelopen bij het uittekenen van de dienstencheque. Hopelijk levert dit rapport, en de discussie over de budgettaire consolidatie die nog moet komen, en misschien zelfs het debat over de staatshervorming waarover wij in de pers konden lezen dat ook de dienstencheque ter sprake kwam, het noodzakelijk moment van verdere bezinning. 'Want niet alles kan, en zeker niet alles tegelijk', zei de vader van de verzorgingsstaat in Nederland, Willem Drees, al meer dan 60 jaar terug.



## Bijlage 1

### Geconsulteerde personen en stuurgroepleden

#### *Geconsulteerde personen*

Bode Agnes	VZW Familiehulp
Decruynaere Elke	Onafhankelijk Leven VZW
Maréchal Joba	Onafhankelijk Leven VZW
Muyldermans Herwig	Federgon
Noé Liesbet	VVSG
Vancoillie Joeri	VZW ISIS
Vananroye Nadja	VZW ISIS
Van Eenoooghe Marc	VVSG

#### *Stuurgroepleden*

Asselman Kurt	VAPH
Audenaert Veerle	WVG
Bauwens Jan-Piet	BBTK – ABVV
Broos Dirk	Kabinet minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Brusselaers Walter	Kabinet minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
Carrette Valérie	SWVG (Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en gezin)
Cloet Margot	Kabinet minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
De Coninck Annelies	HIVA-K.U.Leuven
Dekker Eric	WVG
Deven Fred	WVG
De Wispelaere Frederic	HIVA-K.U.Leuven
Engelaar Joost	BBTK – ABVV (vervanger van Bauwens Jan-Piet)
Pacolet Jozef	HIVA-K.U.Leuven
Scheers Erna	WVG
Theunis Jos	VAPH
Vandewiel Lien	KVG
Vandezande Veronique	WVG
Van Eetvelde Werner	ABVV
Willockx Sarah	Socialistische Mutualiteiten

*Contactpersonen 'stakeholders'-bevraging*

Delfosse Sébastien	Federgon
Geeraert Robert	VVDG
Griep Luc	F.O.S.
Noé Liesbet	VVSG
Van Den Broeck Clara	Zorgnet Vlaanderen
Van Eenoooghe Marc	VVSG

## **Bijlage 2**

### **Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)**

Tabel B2.1 Aantal werkgevers in de sector 'Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' (NACE Q) en verdeling over het aantal werknemers, België, RSZ, 4de kwartaal 2009

NACE	Activiteitstakken	Werkgevers met									Totaal
		minder dan 5 WNS	5 tot 9 WNS	10 tot 19 WNS	20 tot 49 WNS	50 tot 99 WNS	100 tot 199 WNS	200 tot 499 WNS	500 tot 999 WNS	1.000 en meer WNS	
	Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	7 034	1 348	1 284	1 587	842	348	192	75	64	12 774
	% aandeel in totaal	55,1%	10,6%	10,1%	12,4%	6,6%	2,7%	1,5%	0,6%	0,5%	100,0%
86	Menselijke gezondheidszorg	5 591	443	206	150	49	37	48	39	47	6 610
	% aandeel in totaal	84,6%	6,7%	3,1%	2,3%	0,7%	0,6%	0,7%	0,6%	0,7%	100,0%
87	Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	144	142	353	667	412	154	60	12	2	1 946
	% aandeel in totaal	7,4%	7,3%	18,1%	34,3%	21,2%	7,9%	3,1%	0,6%	0,1%	100,0%
88	Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	1 299	763	725	770	381	157	84	24	15	4 218
	% aandeel in totaal	30,8%	18,1%	17,2%	18,3%	9,0%	3,7%	2,0%	0,6%	0,4%	100,0%

Bron: RSZ-statistieken – loontrekkende tewerkstelling.

Tabel B2.2 Evolutie werkgelegenheid in de gezondheidszorg en de maatschappelijke dienstverlening, België, in duizenden, 1980-2015

	1980	1985	1990	1995	2000	2005	2008	2015	2008-1980	2015-2008
Loontrekkenden (1)										
Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	180	206,1	251,6	281,9	331,7	391,6	423,6	528,6	135,3%	24,8%
Totaal loontrekkenden	3 167,1	3 000,3	3 188,6	3 168,9	3 407,1	3 563,4	3 744,4	3 878,3	18,2%	3,6%
% aandeel	5,7%	6,9%	7,9%	8,9%	9,7%	11,0%	11,3%	13,6%		
Zelfstandigen (2)										
Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	30,2	40,5	53,3	64,2	71,5	72,6	73,8	75,8	144,4%	2,7%
Totaal zelfstandigen	604,8	631,5	671,8	698,2	701,8	694,5	716,5	726	18,5%	1,3%
% aandeel	5,0%	6,4%	7,9%	9,2%	10,2%	10,5%	10,3%	10,4%		
Binnenlandse werkgelegenheid (1+2)										
Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	210,2	246,6	304,9	346,1	403,2	464,2	497,4	604,4	136,6%	21,5%
Totaal binnenlandse werkgelegenheid	3 771,9	3 631,8	3 860,4	3 867,1	4 108,9	4 257,9	4 460,9	4 604,3	18,3%	3,2%
% aandeel	5,6%	6,8%	7,9%	8,9%	9,8%	10,9%	11,2%	13,1%		

Bron: Federaal Planbureau, 2010, p. 208.

Tabel B2.3 Loontrekkende tewerkstelling (RSZ en RSZPPO) in de sector 'Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening', naar statuut, België, 2007-2008, 2de kwartaal

	Privé-sector				Overheidssector					Algemeen totaal			
	Arbei- ders	Bedien- den	Totaal		Arbei- ders	Bedien- den	Ambte- naren	Totaal		Arbei- ders	Bedien- den	Ambte- naren	Totaal
2de kwartaal 2008													
Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	137 134	261 208	398 435	73,1%	37 106	72 149	37 084	146 339	26,9%	174 240	333 357	37 177	544 774
Menselijke gezondheidszorg	18 278	127 334	145 705	68,3%	5 482	40 552	21 527	67 561	31,7%	23 760	167 886	21 620	213 266
Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	18 287	88 164	106 451	73,6%	9 418	18 025	10 772	38 215	26,4%	27 705	106 189	10 772	144 666
Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	100 569	45 710	146 279	78,3%	22 206	13 572	4 785	40 563	21,7%	122 775	59 282	4 785	186 842
Totale tewerkstelling	1 254 004	1 457 498	2 711 595	71,5%	140 433	344 266	596 100	1 080 799	28,5%	1 394 437	1 801 764	596 193	3 792 394
2de kwartaal 2007													
Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	121 843	251 804	373 739	72,5%	37 653	67 475	36 623	141 751	27,5%	159 496	319 279	36 715	515 490
Menselijke gezondheidszorg	17 910	123 650	141 652	67,9%	5 336	39 980	21 748	67 064	32,1%	23 246	163 630	21 840	208 716
Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	18 243	85 073	103 316	73,0%	9 821	16 983	11 381	38 185	27,0%	28 064	102 056	11 381	141 501
Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85 690	43 081	128 771	77,9%	22 496	10 512	3 494	36 502	22,1%	108 186	53 593	3 494	165 273
Totale tewerkstelling	1 226 297	1 412 418	2 638 807	71,2%	140 210	329 690	599 489	1 069 389	28,8%	1 366 507	1 742 108	599 581	3 708 196

Bron: RSZ-statistieken – gedecentraliseerde gegevens

Tabel B2.4 Arbeidsplaatsen Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, RSZ, NACE 2003, 2de kwartaal, 2005-2007, België

NACE	Benaming	2005/2	2006/2	% wijziging jaar voordien	2007/2	% wijziging jaar voordien	% wijziging 2007 t.o.v. 2005
85.110	Ziekenhuizen	127 033	128 935	1,50%	132 316	2,62%	4,16%
85.120	Medische praktijken	14 435	14 822	2,68%	15 208	2,60%	5,36%
85.130	Tandartspraktijken	1 952	2 032	4,10%	2 098	3,25%	7,48%
85.141	Medische laboratoria	3 348	3 372	0,72%	3 466	2,79%	3,52%
85.142	Ziekenvervoer	815	885	8,59%	914	3,28%	12,15%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	8 814	9 144	3,74%	9 375	2,53%	6,36%
85.144	Kinesitherapeuten (fysiotherapeuten)	165	159	-3,64%	157	-1,26%	-4,85%
85.145	Bloedbanken, organenbanken en dergelijke	137	132	-3,65%	127	-3,79%	-7,30%
85.146	Overige activiteiten i.v.m. gezondheidszorg, n.e.g.	274	279	1,82%	110	-60,57%	-59,85%
85.200	Veterinaire diensten	849	872	2,71%	901	3,33%	6,12%
85.311	Instituten voor gehandicapte minderjarigen	13 052	13 096	0,34%	13 200	0,79%	1,13%
85.313	Instituten voor probleemkinderen	8 269	8 486	2,62%	8 524	0,45%	3,08%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	17 038	17 574	3,15%	18 269	3,95%	7,23%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	50 791	52 233	2,84%	53 677	2,76%	5,68%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	5 015	5 113	1,95%	5 191	1,53%	3,51%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	14 186	14 433	1,74%	14 999	3,92%	5,73%
85.322	Beschutte werkplaatsen	28 851	29 604	2,61%	30 324	2,43%	5,11%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	61 105	65 951	7,93%	69 563	5,48%	13,84%
Totaal		356 129	367 122	3,09%	378 419	3,08%	6,26%

Bron: RSZ-statistieken

Tabel B2.5 Arbeidsplaatsen Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, RSZ, NACE 2008, 2de kwartaal, 2008-2009, België

NACE	Benaming	2008/2	2009/2	% wijziging
86	Menselijke gezondheidszorg	169 903	174 325	2,60%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	111 317	114 008	2,42%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	1 121	1 120	-0,09%
86.103	Gespecialiseerde ziekenhuizen	3 997	4 051	1,35%
86.104	Psychiatrische ziekenhuizen	19 994	20 310	1,58%
86.109	Overige hospitalisatiediensten	2	42	2000,00%
86.210	Huisartspraktijken	831	3 842	362,33%
86.220	Praktijken van specialisten	14 696	11 662	-20,65%
86.230	Tandartspraktijken	2 228	2 423	8,75%
86.901	Activiteiten van medische laboratoria	3 306	3 713	12,31%
86.902	Activiteiten van bloedtransfusiecentra en bloed- en organenbanken	148	207	39,86%
86.903	Ziekenvervoer	986	1 013	2,74%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	131	225	71,76%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	614	605	-1,47%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	10 391	10 825	4,18%
86.907	Activiteiten van vroedvrouwen	1	1	0,00%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g	140	278	98,57%
87	Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	101 655	105 135	3,42%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	636	1 289	102,67%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	0	1	
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	13 548	14 211	4,89%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	19 213	19 919	3,67%
87.204	Instellingen met huisvesting voor drugs- en alcoholverslaafden	24	166	591,67%
87.205	Activiteiten van beschut wonen voor personen met psychiatrische problemen	474	883	86,29%
87.209	Andere instellingen met huisvesting voor personen met een mentale handicap of psychiatrische problemen en voor drugs- en alcoholverslaafden	47	52	10,64%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	53 825	54 525	1,30%
87.302	Serviceflats voor ouderen	78	145	85,90%
87.303	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een lichamelijke handicap	314	329	4,78%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichamelijke handicap	26	81	211,54%



Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)

87.309	Instellingen met huisvesting voor ouderen en voor personen met een lichamelijke handicap, n.e.g.	0	26	
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	8 752	9 006	2,90%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	97	179	84,54%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	4621	4 323	-6,45%
88	Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	145 575	162 837	11,86%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	34 634	35 938	3,77%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	32	255	696,88%
88.103	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een lichamelijke handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	0	3	
88.104	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een lichamelijke handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	3	32	966,67%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	0	161	
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	15 596	16 221	4,01%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	1 228	1 328	8,14%
88.919	Overige kinderopvang	28	102	264,29%
88.991	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	19	54	184,21%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	2	92	4500,00%
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	33	102	209,09%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	30	223	643,33%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	35 810	35 963	0,43%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	282	362	28,37%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	57 878	72 001	24,40%
Totaal	Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	417 133	442 297	6,03%

Bron: RSZ-statistieken

Tabel B2.6 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2de kwartaal, 2005-2007 (NACE 2003), België

NACE	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%
85.110	Ziekenhuizen	45 051	36,84%	45 539	36,62%	44 642	36,02%
85.120	Medische praktijken	620	0,51%	611	0,49%	613	0,49%
85.142	Ziekenvervoer	58	0,05%	104	0,08%	60	0,05%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	829	0,68%	818	0,66%	717	0,58%
85.144	Kinesitherapeuten (fysiotherapeuten)	315	0,26%	286	0,23%	250	0,20%
85.207	Alfabetiseringsprogramma's ten behoeve van volwassenen		0,00%		0,00%		0,00%
85.311	Instituten voor gehandicapte minderjarigen	1 360	1,11%	1 390	1,12%	1 402	1,13%
85.313	Instituten voor probleemkinderen	635	0,52%	615	0,49%	574	0,46%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	1 055	0,86%	1 055	0,85%	1 043	0,84%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	31 932	26,11%	32 379	26,04%	32 486	26,21%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	699	0,57%	767	0,62%	846	0,68%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte	8 615	7,04%	8 728	7,02%	8 974	7,24%
85.322	Beschutte werkplaatsen	406	0,33%	199	0,16%	205	0,17%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	30 445	24,89%	31 562	25,38%	31 841	25,69%
85.324	Centra voor beroepsoriëntering of -herscholing en P.M.S.-Centra	276	0,23%	297	0,24%	286	0,23%
Totaal		122 296	100,00%	124 350	100,00%	123 939	100,00%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.7 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2de kwartaal, 2008-2009 (NACE 2008), België

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
85.207	Alfabetiseringsprogramma's ten behoeve van volwassenen	155	0,13%	140	0,11%
85.592	Beroepsopleiding	244	0,20%	658	0,53%
85.601	Activiteiten van Centra voor Leerlingenbegeleiding (C.L.B.)	3 132	2,59%	3 084	2,46%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	39 273	32,43%	40 853	32,63%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	918	0,76%	950	0,76%
86.103	Gespecialiseerde ziekenhuizen	754	0,62%	769	0,61%
86.104	Psychiatrische ziekenhuizen	1 594	1,32%	1 624	1,30%
86.109	Overige hospitalisatiediensten	1 213	1,00%	238	0,19%
86.210	Huisartspraktijken	114	0,09%	115	0,09%
86.220	Praktijken van specialisten	46	0,04%	43	0,03%
86.230	Tandartspraktijken	5	0,00%	5	0,00%
86.903	Ziekenvervoer	24	0,02%	58	0,05%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	128	0,11%	137	0,11%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	579	0,48%	231	0,18%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	737	0,61%	874	0,70%
86.907	Activiteiten van vroedvrouwen	59	0,05%	57	0,05%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g.	292	0,24%	292	0,23%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	27 601	22,79%	28 236	22,55%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	213	0,18%	264	0,21%
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	1 424	1,18%	1 320	1,05%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	1 113	0,92%	1 081	0,86%
87.204	Instellingen met huisvesting voor drugs- en alcoholverslaafden	15	0,01%	14	0,01%
87.205	Activiteiten van beschut wonen voor personen met psychiatrische problemen	14	0,01%	15	0,01%
87.209	Andere instellingen met huisvesting voor personen met een mentale handicap of psychiatrische problemen en voor drugs- en alcoholverslaafden	1	0,00%	1	0,00%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	4 797	3,96%	5 098	4,07%
87.302	Serviceflats voor ouderen	217	0,18%	285	0,23%

Tabel B2.7 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2de kwartaal, 2008-2009 (NACE 2008), België, vervolg

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichameijke handicap	26	0,02%	37	0,03%
87.309	Instellingen met huisvesting voor ouderen en voor personen met een lichamelijke handicap, n.e.g.	1	0,00%	1	0,00%
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	737	0,61%	749	0,60%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	110	0,09%	105	0,08%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	399	0,33%	409	0,33%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	4 936	4,08%	5 182	4,14%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	656	0,54%	624	0,50%
88.103	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een lichamelijke handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	3	0,00%	3	0,00%
88.104	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een lichamelijke handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	45	0,04%	27	0,02%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamenlijk gehandicapten	2 645	2,18%	2 614	2,09%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	6 864	5,67%	8 058	6,44%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	1 840	1,52%	1 827	1,46%
88.919	Overige kinderopvang	2 207	1,82%	2 289	1,83%
88.991	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening		0,00%	1	0,00%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	51	0,04%	53	0,04%
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	111	0,09%	109	0,09%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	172	0,14%	317	0,25%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	124	0,10%	138	0,11%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	2 037	1,68%	2 300	1,84%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	12 554	10,37%	12 975	10,36%

Tabel B2.7 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2de kwartaal, 2008-2009 (NACE 2008), België, vervolg

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
90.021	Promotie en organisatie van uitvoerende kunstevenementen	241	0,20%	230	0,18%
90.031	Scheppende kunsten, m.u.v. ondersteunende diensten	4	0,00%	5	0,00%
94.991	Verenigingen op het vlak van jeugdwerk	588	0,49%	605	0,48%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	47	0,04%	46	0,04%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering	57	0,05%	62	0,05%
Totaal		121 117	100,00%	125 208	100,00%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.8 Tewerkstelling in de gezondheidssector, NACE 2003, Vlaams Gewest, 2003

Werksoort	NACE-BEL- code	Publieke sector	Privaat non- profit in aantallen	Privaat for- profit	Totaal	Publieke sector	Privaat non- profit in %	Privaat for- profit	Totaal
Ziekenhuizen	85.110	42 093	51 494	2 468	96 054	44%	54%	3%	100%
Residentiële verzorgingsinstellingen									
- Instituten voor gehandicapte minderjarigen	85.311	189	8 800	0	8 989	2%	98%	0%	100%
- Instituten voor probleemkinderen	85.313	734	4 534	0	5 269	14%	86%	0%	100%
- Instituten voor gehandicapte volwassenen	85.314	653	10 440	410	11 503	6%	91%	4%	100%
- RVT	85.315	22 146	23 545	5 027	50 718	44%	46%	10%	100%
- overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	85.316	1 470	3 305	11	4 786	31%	69%	0%	100%
Verstrekkers van ambulante zorg									
- Medische praktijken	85.120	119	4 549	25 893	30 561	0%	15%	85%	100%
- Tandartspraktijken	85.130	0	10	8 643	8 653	0%	0%	100%	100%
- Ziekenvervoer	85.142	0	80	413	493	0%	16%	84%	100%
- Andere (para-)medische zorgverstrekkers	85.143	213	5 863	46 089	52 165	0%	11%	88%	100%
- Kinesitherapeut	85.144	127	0	121	248	51%	0%	49%	100%
- Bloedbanken, organenbanken e.d.	85.145	0	0	1 024	1 024	0%	0%	100%	100%
- Overige activiteiten i.v.m. gezondheidszorg n.e.g.	85.146	0	144	34	178	0%	81%	19%	100%
- Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Medische Goederen									
- Apotheken	52.310	0	22	10 333	10 355	0%	0%	100%	100%
- Kleinhandel in medische en orthopedische artikelen	52.320	0	0	406	406	0%	0%	100%	100%
Verstrekkers van openbare gezondheidszorg									
- Technische testen en analyses	74.302	673	813	3 154	4 641	15%	18%	68%	100%

Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)

- Activiteiten van openbare instellingen m.b.t. gezondheidszorg, milieu, onderwijs, cultuur en andere sociale aangelegenheden	75.120	4 299	0	0	4 299	100%	0%	0%	100%
- Medische praktijken	85.120	3 651	7.840	688	12 179	30%	64%	6%	100%
- Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Algemene gezondheidsadministratie en verzekering									
Rechtstreekse verzekeringsverrichtingen niet-leven	66.031	44	74	1 302	1 420	3%	5%	92%	100%
Aangenomen herverzekeringen niet-leven	66.032	0	0	88	88	0%	0%	100%	100%
Gemengde verzekeringsondernemingen, overwegend niet-leven	66.033	0	0	7 827	7 827	0%	0%	100%	100%
Activiteiten van openbare instellingen m.b.t. gezondheidszorg, milieu, onderwijs, cultuur en andere sociale aangelegenheden	75.120	4 299	0	0	4 299	100%	0%	0%	100%
Verplichte sociale verzekering	75.301	5 230	0	0	5 230	100%	0%	0%	100%
Ziekenfondsen	75.302	20	230	7 001	7 251	0%	3%	97%	100%
Alle andere industrie als secundaire producenten van gezondheidszorg									
Medische praktijken	85.120	119	4.549	25 893	30 561	0%	15%	85%	100%
Overige verenigingen	91.330	99	4 202	1 044	5 345	2%	79%	20%	100%
Hoger onderwijs	80.30	19 221	0	0	19 221	100%	0%	0%	100%
Volwassenenvorming	80.421	5 537	0	0	5 537	100%	0%	0%	100%
Speur- en ontwikkelingswerk	73.100 en 73.200	2 404	1 718	2 666	6 788	35%	25%	39%	100%

Bron: Pacolet, Van Opstal & Borghgraef, 2008, p. 93.

Tabel B2.9 Tewerkstelling in de welzijnssector, relatieve weergave naar organisatievorm, NACE 2003, Vlaams Gewest, 2003,

Werksoort	NACE-BEL- code	Publieke sector	Privaat non-profit	Privaat for-profit	Totaal  in aantallen	Publieke sector	Privaat non-profit	Privaat for-profit	Totaal  in %
Bejaardenzorg									
- rust- en verzorgingstehuizen	85.315	22 146	23 545	5 027	50 718	44%	46%	10%	100%
- overige maatsch. dienstverlening met huisvesting	85.316	1 470	3 305	11	4 786	31%	69%	0%	100%
- overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Gehandicaptenzorg									
- ziekenhuizen	85.110	42 093	51 494	2 468	96 054	44%	54%	3%	100%
- instituten gehandicapte minderjarigen	85.311	189	8 800	0	8 989	2%	98%	0%	100%
- instituten voor gehandicapte volwassenen	85.314	653	10 440	410	11 503	6%	91%	4%	100%
- beschutte werkplaatsen	85.322	47	17 996	143	18 186	0%	99%	1%	100%
- overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Bijzondere jeugdbijstand									
- overige activiteiten ivm justitie	75.233	7	8	0	15	45%	53%	2%	100%
- instituten voor probleemkinderen	85.313	734	4 534	0	5 269	14%	86%	0%	100%
- overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Kinderzorg en gezinsondersteuning									
- medische praktijken	85.12	119	4 549	3 639	8 307	1%	55%	44%	100%
- overige gezondheidszorg	85.14	653	10 440	410	11 503	6%	91%	4%	100%



Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)

Werksoort	NACE-BEL- code	Publieke sector	Privaat non-profit	Privaat for-profit	Totaal  in aantallen	Publieke sector	Privaat non-profit	Privaat for-profit	Totaal  in %
- overige maatsch. dienstverlening met huisvesting	85.316	1 470	3 305	11	4 786	31%	69%	0%	100%
- kinderkribben, onthaalmoeders en overige kinderopvang	85.321	3 651	7 840	688	12 179	30%	64%	6%	100%
- overige maatsch. dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%
Overig welzijnswerk									
- provinciale overheid	75.113	4 764	0	0	4 764	100%	0%	0%	100%
- gemeentelijke overheid, exclusief OCMW's	75.114	47 057	0	0	47 057	100%	0%	0%	100%
- OCMW's	75.115	14 326	0	0	14 326	100%	0%	0%	100%
- overheden v. gemeenschappen en gewesten	75.12	7 857	0	0	7 857	100%	0%	0%	100%
- speur- en ontwikkelingswerk op gebied van maatschappij- en geesteswetenschappen	73.20	1	40	43	84	1%	48%	51%	100%
- overige activiteiten ivm justitie	75.233	7	8	0	15	45%	53%	2%	100%
- overige maatsch. dienstverlening met huisvesting	85.316	1 470	3 305	11	4 786	31%	69%	0%	100%
- overige maatsch. dienstverlening zonder huisvesting	85.323	11 624	31 727	689	44 040	26%	72%	2%	100%

Bron: Pacolet, Van Opstal & Borghgraef, 2008

Tabel B2.10 Arbeidsplaatsen Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, RSZ, NACE 2003, 2de kwartaal, 2005-2007, Vlaanderen

NACE	Benaming	% wijziging			% wijziging		
		2005/2	2006/2	jaar voordien	2007/2	jaar voordien	2007 t.o.v. 2005
85.110	Ziekenhuizen	72 603	73 899	1,79%	76 393	3,37%	5,22%
85.120	Medische praktijken	7 858	8 097	3,04%	8 558	5,69%	8,91%
85.130	Tandartspraktijken	1 027	1 073	4,48%	1 107	3,17%	7,79%
85.141	Medische laboratoria	1 839	1 840	0,05%	1 910	3,80%	3,86%
85.142	Ziekenvervoer	440	481	9,32%	517	7,48%	17,50%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	6 791	6 966	2,58%	7 136	2,44%	5,08%
85.144	Kinesitherapeuten (fysiotherapeuten)	114	109	-4,39%	111	1,83%	-2,63%
85.146	Overige activiteiten i.v.m. gezondheidszorg, n.e.g.	245	245	0,00%	71	-71,02%	-71,02%
85.200	Veterinaire diensten	549	556	1,28%	553	-0,54%	0,73%
85.311	Instituten voor gehandicapte minderjarigen	9 006	8 970	-0,40%	9 066	1,07%	0,67%
85.313	Instituten voor probleemkinderen	4 267	4 425	3,70%	4 500	1,69%	5,46%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	10 457	10 883	4,07%	11 225	3,14%	7,34%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	28 867	29 797	3,22%	30 598	2,69%	6,00%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	3 397	3 393	-0,12%	3 451	1,71%	1,59%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	8 425	8 632	2,46%	8 813	2,10%	4,61%
85.322	Beschutte werkplaatsen	18 534	18 838	1,64%	19 459	3,30%	4,99%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	34 849	38 050	9,19%	41 016	7,80%	17,70%
Totaal		209 268	216 254	3,34%	224 484	3,81%	7,27%

Bron: RSZ-statistieken

Tabel B2.11 Arbeidsplaatsen Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening, RSZ, NACE 2008, 2de kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2	2009/2	% wijziging
86	Menselijke gezondheidszorg	98 777	101 594	2,85%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	64 434	66 392	3,04%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	446	439	-1,57%
86.103	Gespecialiseerde ziekenhuizen	2 406	2 399	-0,29%
86.104	Psychiatrische ziekenhuizen	11 419	11 501	0,72%
86.109	Overige hospitalisatiediensten	0	19	
86.210	Huisartspraktijken	626	2 323	271,09%
86.220	Praktijken van specialisten	8 184	6 673	-18,46%
86.230	Tandartspraktijken	1 205	1 313	8,96%
86.901	Activiteiten van medische laboratoria	1 863	1 993	6,98%
86.903	Ziekenvervoer	571	600	5,08%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	128	145	13,28%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	387	390	0,78%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	7 024	7 367	4,88%
86.907	Activiteiten van vroedvrouwen	1	1	0,00%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g.	83	39	-53,01%
87	Maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	60 432	61 874	2,39%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	593	946	59,53%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	0	1	
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	9 292	9 855	6,06%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	11 921	12 383	3,88%
87.204	Instellingen met huisvesting voor drugs- en alcoholverslaafden	0	2	
87.205	Activiteiten van beschut wonen voor personen met psychiatrische problemen	310	640	106,45%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	30 076	29 775	-1,00%
87.302	Serviceflats voor ouderen	66	60	-9,09%
87.303	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een lichamelijke handicap	314	329	4,78%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichamelijke handicap	0	1	
87.309	Instellingen met huisvesting voor ouderen en voor personen met een lichamelijke handicap, n.e.g.	0	24	
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	4 683	4 829	3,12%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	89	113	26,97%

## Bijlage 2

87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	3 088	2 916	-5,57%
88	Maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting	91 124	97 272	13,2%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	26 098	26 806	2,7%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	9	216	2300,00%
88.104	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een lichamelijke handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	3	10	233,33%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	0	116	
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	9 032	9 302	2,99%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	872	952	9,17%
88.919	Overige kinderopvang	13	34	161,54%
88.991	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	19	49	157,89%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	0	33	
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	19	70	268,42%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	7	133	1800,00%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	24 463	24 644	0,74%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	5	28	460,00%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	30 584	34 879	14,04%
Totaal	Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	250 333	260 740	4,2%

\* 15 481 arbeidsplaatsen + 11 325 arbeidsplaatsen. Deze 11 325 arbeidsplaatsen werden in de oorspronkelijke data ondergebracht in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bron: RSZ-statistieken

Tabel B2.12 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2de kwartaal, 2005-2007 (NACE 2003), Vlaanderen

NACE	Benaming	2005/2		2006/2		2007/2	
85.110	Ziekenhuizen	18 631	29,22%	18 399	28,47%	17 217	26,53%
85.120	Medische praktijken	44	0,07%	44	0,07%	47	0,07%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	395	0,62%	398	0,62%	408	0,63%
85.144	Kinesitherapeuten (fysiotherapeuten)	184	0,29%	186	0,29%	194	0,30%
85.311	Instituten voor gehandicapte minderjarigen	121	0,19%	120	0,19%	117	0,18%
85.313	Instituten voor probleemkinderen	234	0,37%	222	0,34%	228	0,35%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	649	1,02%	664	1,03%	672	1,04%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	19 603	30,75%	19 919	30,82%	20 313	31,30%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	448	0,70%	499	0,77%	566	0,87%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte	4 486	7,04%	4 521	7,00%	4 585	7,07%
85.322	Beschutte werkplaatsen	53	0,08%	56	0,09%	54	0,08%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	18 842	29,55%	19 523	30,21%	20 422	31,47%
85.324	Centra voor beroepsoriëntering of -herscholing en P.M.S.-Centra	67	0,11%	73	0,11%	71	0,11%
Totaal		63 757	100,00%	64 624	100,00%	64 894	100,00%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.13 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009 (NACE 2008), Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
85.207	Alfabetiseringsprogramma's ten behoeve van volwassenen	133	0,21%	124	0,19%
85.592	Beroepsopleiding	109	0,17%	409	0,62%
85.601	Activiteiten van Centra voor Leerlingenbegeleiding (C.L.B.)	47	0,07%	37	0,06%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	16 877	26,24%	17077	25,93%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	191	0,30%	208	0,32%
86.103	Gespecialiseerde ziekenhuizen	70	0,11%	48	0,07%
86.109	Overige hospitalisatiediensten	8	0,01%	7	0,01%
86.210	Huisartspraktijken	5	0,01%	4	0,01%
86.220	Praktijken van specialisten	3	0,00%	3	0,00%
86.903	Ziekenvervoer		0,00%	34	0,05%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	5	0,01%	5	0,01%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	509	0,79%	166	0,25%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	25	0,04%	86	0,13%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g.	17	0,03%	26	0,04%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	16 155	25,12%	16 577	25,18%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	71	0,11%	68	0,10%
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	122	0,19%	125	0,19%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	679	1,06%	673	1,02%
87.209	Andere instellingen met huisvesting voor personen met een mentale handicap of psychiatrische problemen en voor drugs- en alcoholverslaafden	1	0,00%	1	0,00%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	3 695	5,75%	3 863	5,87%
87.302	Serviceflats voor ouderen	102	0,16%	103	0,16%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichamelijke handicap	26	0,04%	37	0,06%
87.309	Instellingen met huisvesting voor ouderen en voor personen met een lichamelijke handicap, n.e.g.	1	0,00%	1	0,00%
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	256	0,40%	257	0,39%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	63	0,10%	55	0,08%

Tabel B2.13 Totale tewerkstelling sociale sector, RSZPPO, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009 (NACE 2008), Vlaanderen, vervolg.

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	399	0,62%	409	0,62%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	3 725	5,79%	3 957	6,01%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	572	0,89%	511	0,78%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	2 633	4,09%	2 598	3,95%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	2 790	4,34%	2 888	4,39%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	1 292	2,01%	1 273	1,93%
88.919	Overige kinderopvang	2 080	3,23%	2 143	3,25%
88.991	Activiteiten van dagcentra voor minderjarigen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening		0,00%	1	0,00%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	41	0,06%	42	0,06%
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	78	0,12%	75	0,11%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	87	0,14%	95	0,14%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	19	0,03%		0,00%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	990	1,54%	1 080	1,64%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	9 564	14,87%	9 882	15,01%
90.021	Promotie en organisatie van uitvoerende kunstevenementen	216	0,34%	226	0,34%
94.991	Verenigingen op het vlak van jeugdwerk	546	0,85%	564	0,86%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	47	0,07%	46	0,07%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering	57	0,09%	62	0,09%
Totaal		64 306	100,00%	65 846	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.14 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZ, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, België

NACE	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%
55.521	Catering	1	0,01%	16	0,06%	31	0,08%
67.201	Verzekeringsmakelaars en -agenten	0	0,00%	38	0,15%	40	0,11%
74.501	Personeelsselectie en plaatsing	4 310	34,91%	13 589	53,67%	22 406	59,35%
74.502	Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling (m.u.v. human resources management voor niet-tijdelijke tewerkstelling)	4 457	36,10%	6 286	24,83%	10 053	26,63%
74.700	Reinigen van het interieur van allerlei gebouwen: kantoren, fabrieken, winkels, scholen, appartementsgebouwen, enz.	680	5,51%	1 163	4,59%	399	1,06%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	4	0,03%	6	0,02%	19	0,05%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	3	0,02%	7	0,03%	9	0,02%
85.315	Opvang en huisvesting van bejaarden in rust- en verzorgingstehuizen	3	0,02%	4	0,02%	27	0,07%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	1	0,01%	11	0,04%	3	0,01%
85.322	Beschuttende werkplaatsen	8	0,06%	6	0,02%	5	0,01%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	2 320	18,79%	3 415	13,49%	3 945	10,45%
91.330	Overige verenigingen, n.e.g.	38	0,31%	22	0,09%	11	0,03%
93.011	Industriële wasserijen, ververijen en dergelijke	109	0,88%	168	0,66%	315	0,83%
93.012	Wasserettes, behandelen van was en reiniging van kleding ten behoeve van particulieren	13	0,11%	44	0,17%	88	0,23%
93.013	Depothouders voor de behandeling van was en de reiniging van kleding		0,00%		0,00%	5	0,01%
Rest		398	3,22%	546	2,15%	399	1,05%
Totaal		12 345	100,00%	25 321	100,00%	37 755	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)



Tabel B2.15 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZ, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, België

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
56.290	Overige eetgelegenheden	31	0,06%	31	0,04%
66.220	Verzekeringsagenten en -makelaars	14	0,03%	24	0,03%
71.121	Ingenieurs en aanverwante technische adviseurs, exclusief landmeters	9	0,02%	47	0,06%
78.100	Arbeidsbemiddeling	5 185	9,35%	6 707	8,92%
78.200	Uitzendbureaus	10 765	19,42%	12 767	16,97%
81.210	Algemene reiniging van gebouwen	90	0,16%	82	0,11%
81.220	Overige reiniging van gebouwen; industriële reiniging	129	0,23%	46	0,06%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	73	0,13%	109	0,14%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	8	0,01%	9	0,01%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	9	0,02%	71	0,09%
87.302	Serviceflats voor ouderen	29	0,05%	17	0,02%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	3 740	6,75%	6 892	9,16%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	4	0,01%	4	0,01%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	39	0,07%	38	0,05%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	22	0,04%	33	0,04%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	34 589	62,39%	47 531	63,20%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	51	0,09%	46	0,06%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering		0,00%	4	0,01%
94.994	Verenigingen op het vlak van milieu en mobiliteit		0,00%	15	0,02%
94.999	Overige verenigingen, n.e.g.	68	0,12%	49	0,07%
96.011	Activiteiten van industriële wasserijen	277	0,50%	335	0,45%
96.012	Activiteiten van wasserettes en wassalons ten behoeve van particulieren	105	0,19%	118	0,16%
Rest		202	0,36%	238	0,32%
Totaal		55 439	100,00%	75 213	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.16 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, NACE 2003, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, Vlaanderen

NACE	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%
74.501	Personeelsselectie en plaatsing	3 353	38,28%	10 190	59,45%	16 988	72,30%
74.502	Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling (m.u.v. human resources management voor niet-tijdelijke tewerkstelling)	2 883	32,92%	3 307	19,29%	3 027	12,88%
74.700	Reinigen van het interieur van allerlei gebouwen: kantoren, fabrieken, winkels, scholen, appartementsgebouwen, enz.	581	6,63%	935	5,46%	218	0,93%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten			2	0,01%	14	0,06%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	3	0,03%	7	0,04%	8	0,03%
85.315	Opvang en huisvesting van bejaarden in rust- en verzorgingstehuizen	3	0,03%	4	0,02%	25	0,11%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	1 515	17,30%	2 106	12,29%	2 561	10,90%
91.330	Overige verenigingen, n.e.g.	17	0,19%	18	0,11%		0,00%
93.011	Industriële wasserijen, ververijen en dergelijke	103	1,18%	148	0,86%	263	1,12%
93.012	Wasserettes, behandelen van was en reiniging van kleding ten behoeve van particulieren	13	0,15%	44	0,26%	81	0,34%
Rest		287	3,28%	379	2,21%	311	1,32%
Totaal		8 758	100,00%	17 140	100,00%	23 496	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.17 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZ, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
78.100	Arbeidsbemiddeling	4 141	12,53%	5 357	12,00%
78.200	Uitzendbureaus	6 538	19,78%	7 739	17,33%
81.210	Algemene reiniging van gebouwen	33	0,10%	40	0,09%
81.220	Overige reiniging van gebouwen; industriële reiniging	104	0,31%	13	0,03%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	47	0,14%	86	0,19%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	7	0,02%	8	0,02%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	9	0,03%	70	0,16%
87.302	Serviceflats voor ouderen	27	0,08%	15	0,03%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	2 611	7,90%	5 702	12,77%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	39	0,12%	37	0,08%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	19	0,06%	29	0,06%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	19 063	57,69%	25 050	56,09%
96.011	Activiteiten van industriële wasserijen	232	0,70%	289	0,65%
96.012	Activiteiten van wasserettes en wassalons ten behoeve van particulieren	97	0,29%	71	0,16%
Rest		78	0,24%	110	0,25%
Totaal		33 046	100,00%	44 658	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.18 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, volgens paritair comité, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2009, België

PC	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%	2008/2	%	2009/2	%
100	Aanvullend Paritair Comité voor de werklieden	210	1,7%	69	0,3%	64	0,2%	68	0,1%	71	0,1%
110	Paritair Comité voor de textielverzorging	148	1,2%	320	1,3%	488	1,3%	485	0,9%	479	0,6%
121	Paritair Comité voor de schoonmaak- en ontsmettingsondernemingen	553	4,5%	513	2,0%	356	0,9%	237	0,4%	149	0,2%
124	Paritair Comité voor het bouwbedrijf	9	0,1%	18	0,1%	21	0,1%	12	0,0%	67	0,1%
140	Paritair Comité voor het vervoer	4	0,0%	34	0,1%	45	0,1%	57	0,1%	55	0,1%
200	Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden	6	0,0%	6	0,0%	14	0,0%	28	0,1%	28	0,0%
201	Paritair Comité voor de zelfstandige kleinhandel	3	0,0%	3	0,0%	1	0,0%	9	0,0%	11	0,0%
218	Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor de bedienden	5	0,0%	23	0,1%	69	0,2%	61	0,1%	91	0,1%
302	Paritair Comité voor het hotelbedrijf	4	0,0%	5	0,0%	41	0,1%	33	0,1%	42	0,1%
307	Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen	0	0,0%	38	0,2%	40	0,1%	14	0,0%	24	0,0%
318	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp	158	1,3%	164	0,6%	249	0,7%	246	0,4%	124	0,2%
318.01	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap	532	4,3%	713	2,8%	829	2,2%	952	1,7%	948	1,3%
318.02	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap	1 304	10,6%	1 842	7,3%	2 310	6,1%	2 600	4,7%	5 766	7,7%
319.01	Paritair Subcomité voor de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten van de Vlaamse Gemeenschap	11	0,1%	22	0,1%	30	0,1%	32	0,1%	31	0,0%
319.02	Paritair Subcomité voor de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%	11	0,0%	16	0,0%

Tabel B2.18 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, volgens paritair comité, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2009, België, Vervolg

PC	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%	2008/2	%	2009/2	%
322	Paritair Comité voor de uitzendarbeid en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren	1 112	9,0%	2 232	8,8%	2 719	7,2%	4 225	7,6%	5 229	7,0%
322.01	Paritair Subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren	8 234	66,7%	19 234	76,0%	30 094	79,7%	46 008	83,0%	61 480	81,7%
327.01	Paritair Subcomité voor de beschutte werkplaatsen door de Vlaamse Gemeenschap of door de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de sociale werkplaatsen erkend en/of gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap	1	0,0%	1	0,0%	13	0,0%	18	0,0%	24	0,0%
327.03	Paritair Subcomité voor de beschutte werkplaatsen van het Waalse Gewest en van de Duitstalige Gemeenschap	7	0,1%	5	0,0%	4	0,0%	3	0,0%	3	0,0%
329.01	Paritair Subcomité voor de socio-culturele sector van de Vlaamse Gemeenschap	19	0,2%	52	0,2%	108	0,3%	116	0,2%	138	0,2%
329.02	Paritair Subcomité voor de socio-culturele sector van de Franstalige en Duitstalige Gemeenschap en het Waalse Gewest	3	0,0%	1	0,0%	124	0,3%	107	0,2%	77	0,1%
330.01.20	Top of Form Paritair Sub-subcomité voor de rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, dagverzorgingscentra voor bejaarden, dagcentra voor bejaarden Bottom of Form	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	38	0,1%	93	0,1%

Tabel B2.18 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, volgens paritair comité, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2009, België, Vervolg

PC	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%	2008/2	%	2009/2	%
330.01.30	Top of Form Paritair Sub-subcomité voor de thuisverpleging	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	38	0,1%	39	0,1%
332.00.20	Paritair Sub-subcomité voor de diensten die hulp verlenen aan justiciabelen, de diensten die hulp verlenen aan gevangenen, de erkende centra voor algemeen welzijnswerk Cocof, de plaatselijke centra voor gezondheidspromotie, de erkende centra voor maatschappelijk werk RW, de centra voor coördinatie van thuisverzorging en thuisdiensten, de diensten voor onderling hulpbetoon, de diensten voor preventie en gezondheidsopvoeding, ...	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,0%	27	0,0%
Rest		22	0,2%	26	0,1%	134	0,4%	36	0,1%	201	0,3%
Totaal		12 345	100,0%	25 321	100,0%	37 755	100,0%	55 439	100,0%	75 213	100,0%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.19 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, volgens paritair comité, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2009, Vlaanderen

PC	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%	2008/2	%	2009/2	%
100	Aanvullend Paritair Comité voor de werklieden	152	1,74%	58	0,34%	9	0,04%	9	0,03%	12	0,03%
110	Paritair Comité voor de textielverzorging	141	1,61%	279	1,63%	377	1,60%	391	1,18%	394	0,88%
121	Paritair Comité voor de schoonmaak- en ontmettingsondernemingen	519	5,93%	482	2,81%	251	1,07%	147	0,44%	68	0,15%
124	Paritair Comité voor het bouwbedrijf	8	0,09%	14	0,08%	9	0,04%	8	0,02%	6	0,01%
200	Paritair Comité voor het vervoer	3	0,03%	4	0,02%	13	0,06%	19	0,06%	16	0,04%
218	Aanvullend Paritair Comité voor de bedienden	3	0,03%	13	0,08%	32	0,14%	29	0,09%	53	0,12%
318	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp	52	0,59%	70	0,41%	43	0,18%	61	0,18%	24	0,05%
318.01	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Duitstalige Gemeenschap	4	0,05%	7	0,04%	7	0,03%	7	0,02%	4	0,01%
318.02	Paritair Comité voor de diensten voor gezins- en bejaardenhulp van de Vlaamse Gemeenschap	1 295	14,79%	1 799	10,50%	2 262	9,63%	2 542	7,69%	5 663	12,68%
319.01	Paritair Subcomité voor de opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten van de Vlaamse Gemeenschap	3	0,03%	6	0,04%	10	0,04%	10	0,03%	10	0,02%
322	Paritair Comité voor de uitzendarbeid en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren	330	3,77%	691	4,03%	300	1,28%	687	2,08%	663	1,48%
322.01	Paritair Subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren	6 216	70,98%	13 645	79,61%	19 976	85,02%	28 929	87,54%	37 436	83,83%
329.01	Paritair Subcomité voor de socio-culturele sector van de Vlaamse Gemeenschap	19	0,22%	52	0,30%	101	0,43%	111	0,34%	133	0,30%

Tabel B2.19 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, volgens paritair comité, RSZ, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2009, Vlaanderen, vervolg.

PC	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%	2008/2	%	2009/2	%
330.01.20	Paritair Sub-subcomité voor de rusthuizen, rust- en verzorgingstehuizen, serviceflats, dagverzorgingscentra voor bejaarden, dagcentra voor bejaarden	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	0,11%	90	0,20%
330.01.30	Paritair Sub-subcomité voor de thuisverpleging	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	0,05%	22	0,05%
Rest		13	0,15%	20	0,12%	106	0,45%	42	0,13%	64	0,14%
Totaal		8 758	100,00%	17 140	100,00%	23 496	100,00%	33 046	100,00%	44 658	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)



Tabel B2.20 Arbeidsplaatsen dienstencheques volgens meest voorkomende paritaire comités, RSZ, verdeling over NACE (5-digit), 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, België

Nace/PC	318.01	318.02	322	322.01
43.999				2
61.200			21	
62.020				26
71.121				47
78.100			52	6 582
78.200			613	12 154
81.210				5
86.906	5			64
87.301				5
88.101	943	5 766		16
88.999			4 543	42 563
96.011				5
96.012				9
97.000				2
Totaal	948	5 766	5 229	61 480

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.21 Arbeidsplaatsen dienstencheques volgens meest voorkomende NACE (5-digit), NACE 2008, RSZ, verdeling over Paritaire Comit es, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, België

Nace/PC	100	110	121	124	140	200	218	314	318	318.01	318.02	319.01	319.02	322	322.01	329.01	329.02	332.00.20	337	999	Totaal	
78.100	3	21	17				23		9					52	6 582							6 707
78.200														613	12 154							12 767
88.101	4								59	943	5 766					16					104	6 892
88.999	28	18	11	55	35	28	55	22	11			23	15	4 543	42 563	51	37	27	9			47 531

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.22 Arbeidsplaatsen dienstencheques volgens meest voorkomende paritaire comités, RSZ, verdeling over NACE (5-digit), 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, Vlaanderen

Nace	318.02	322	322.01
61.200		4	
71.121			40
78.100		1	5 294
78.200		576	7 163
81.210			4
86.906			64
87.301			5
88.101	5 663		11
88.999		82	24 849
96.011			4
97.000			2
Totaal	5 663	663	37 436

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.23 Arbeidsplaatsen volgens meest voorkomende NACE (5-digit), RSZ, NACE 2008, verdeling over paritaire comités, 2<sup>de</sup> kwartaal 2009, Vlaanderen

Nace	100	110	121	200	218	314	318	318.01	318.02	319.01	322	322.01	329.01	337	Totaal
78.100	3	21	17		21						1	5 294			5 357
78.200											576	7 163			7 739
88.101							24	4	5 663			11			5 702
88.999	6	16	2	16	22	1				2	82	24 849	47	7	25 050

Bron: Berekening op basis van RSZ-gegevens (F. Cocquit)

Tabel B2.24 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZ, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, België

NACE	Omschrijving	2005/2			2006/2			2007/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
55.521	Catering	1	8 195	0,01%	16	8 205	0,20%	31	8 422	0,37%
67.201	Verzekeringsmakelaars en -agenten	0	11 117	0,00%	38	11 094	0,34%	40	11 190	0,36%
74.501	Personeelsselectie en plaatsing	4 310	16 583	25,99%	13 589	27 586	49,26%	22 406	37 823	59,24%
74.502	Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	4 457	131 426	3,39%	6 286	134 238	4,68%	10 053	146 387	6,87%
74.700	Industriële reiniging	680	41 289	1,65%	1 163	42 284	2,75%	399	41 918	0,95%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesietherapeuten	4	8 814	0,05%	6	9 144	0,07%	19	9 375	0,20%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	3	17 038	0,02%	7	17 574	0,04%	9	18 269	0,05%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	3	50 791	0,01%	4	52 233	0,01%	27	53 677	0,05%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	1	14 186	0,01%	11	14 433	0,08%	3	14 999	0,02%
85.322	Beschutte werkplaatsen	8	28 851	0,03%	6	29 604	0,02%	5	30 324	0,02%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	2 320	61 105	3,80%	3 415	65 951	5,18%	3 945	69 563	5,67%
91.330	Overige verenigingen, n.e.g.	38	13 183	0,29%	22	13 859	0,16%	11	13 836	0,08%
93.011	Industriële wasserijen, ververijen en dergelijke	109	7 489	1,46%	168	7 444	2,26%	315	7 435	4,24%
93.012	Wasserettes, behandelen van was en reiniging van kleding ten behoeve van particulieren	13	756	1,72%	44	764	5,76%	88	861	10,22%
93.013	Depothouders voor de behandeling van was en de reiniging van kleding		16	0,00%		13	0,00%	5	21	23,81%
Totaal		12 345	3 274 820	0,38%	25 321	3 311 646	0,76%	37 755	3 365 871	1,12%

Bron: Verwerking gegevens verkregen via de RSZ

Tabel B2.25 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZ, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, België

NACE	Omschrijving	2008/2			2009/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
56.290	Overige eetgelegenheden	31	9 152	0,34%	31	8 876	0,35%
66.220	Verzekeringsagenten en -makelaars	14	11 440	0,12%	24	11 604	0,21%
71.121	Ingenieurs en aanverwante technische adviseurs, exclusief landmeters	9	18 859	0,05%	47	19 833	0,24%
78.100	Arbeidsbemiddeling	5 185	21 118	24,55%	6 707	22 554	29,74%
78.200	Uitzendbureaus	10 765	149 063	7,22%	12 767	122 662	10,41%
81.210	Algemene reiniging van gebouwen	90	27 171	0,33%	82	27 981	0,29%
81.220	Overige reiniging van gebouwen; industriële reiniging	129	14 667	0,88%	46	13 614	0,34%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	73	10 391	0,70%	109	10 825	1,01%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	8	19 213	0,04%	9	19 919	0,05%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	9	53 825	0,02%	71	54 525	0,13%
87.302	Serviceflats voor ouderen	29	78	37,18%	17	145	11,72%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	3 740	34 634	10,80%	6 892	35 938	19,18%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	4	15 596	0,03%	4	16 221	0,02%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	39	1 228	3,18%	38	1 328	2,86%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	22	35 810	0,06%	33	35 963	0,09%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	34 589	57 878	59,76%	47 531	72 001	66,01%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	51	3 491	1,46%	46	3 998	1,15%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering		100	0,00%	4	355	1,13%
94.994	Verenigingen op het vlak van milieu en mobiliteit		488	0,00%	15	1 413	1,06%
94.999	Overige verenigingen, n.e.g.	68	17 699	0,38%	49	9 495	0,52%
96.011	Activiteiten van industriële wasserijen	277	7 211	3,84%	335	7 051	4,75%
96.012	Activiteiten van wasserettes en wassalons ten behoeve van particulieren	105	965	10,88%	118	1 074	10,99%
Totaal		55 439	3 444 375	1,61%	75 213	3 417 538	2,20%

Bron: Verwerking gegevens verkregen via de RSZ

Tabel B2.26 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZ, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, Vlaanderen

NACE	Omschrijving	2005/2			2006/2			2007/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
74.501	Personeelsselectie en plaatsing	3 353	5 352	62,65%	10 190	11 152	91,37%	16 988	18 449	92,08%
74.502	Interimkantoren en tijdelijke tewerkstelling	2 883	82 992	3,47%	3 307	88 115	3,75%	3 027	97 382	3,11%
74.700	Industriële reiniging	581	25 727	2,26%	935	26 545	3,52%	218	26 123	0,83%
	Paramedische activiteiten, exclusief									
85.143	kinesitherapeuten		6 791	0,00%	2	6 966	0,03%	14	7 136	0,20%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	3	10 457	0,03%	7	10 883	0,06%	8	11 225	0,07%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	3	28 867	0,01%	4	29 797	0,01%	25	30 598	0,08%
	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder									
85.323	huisvesting, n.e.g.	1 515	34 849	4,35%	2 106	38 050	5,53%	2 561	41 016	6,24%
91.330	Overige verenigingen, n.e.g.	17	4 089	0,42%	18	4 407	0,41%		4 372	0,00%
93.011	Industriële wasserijen, ververijen en dergelijke	103	5 750	1,79%	148	5 713	2,59%	263	5 616	4,68%
	Wasserettes, behandelen van was en reiniging van									
93.012	kleding ten behoeve van particulieren	13	330	3,94%	44	374	11,76%	81	415	19,52%
Totaal		8 758	1 565 833	0,56%	17 140	1 597 129	1,07%	23 496	1 634 177	1,44%

Bron: Verwerking gegevens verkregen via de RSZ

Tabel B2.27 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZ, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Omschrijving	2008/2			2009/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
78.100	Arbeidsbemiddeling	4 141	7 407	55,91%	5 357	8 715	61,5%
78.200	Uitzendbureaus	6 538	99 449	6,57%	7 739	67 093	11,5%
81.210	Algemene reiniging van gebouwen	33	16 640	0,20%	40	16 830	0,2%
81.220	Overige reiniging van gebouwen; industriële reiniging	104	9 531	1,09%	13	8 940	0,1%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	47	7 024	0,67%	86	7 367	1,2%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	7	11 921	0,06%	8	12 383	0,1%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	9	30 076	0,03%	70	29 775	0,2%
87.302	Serviceflats voor ouderen	27	66	40,91%	15	60	25,0%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	2 611	26 098	10,00%	5 702	26 806	21,3%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	39	872	4,47%	37	952	3,9%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	19	24 463	0,08%	29	24 644	0,1%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	19 063	30 584	62,33%	25 050	34 879	71,8%
96.011	Activiteiten van industriële wasserijen	232	5 403	4,29%	289	5 321	5,4%
96.012	Activiteiten van wasserettes en wassalons ten behoeve van particulieren	97	486	19,96%	71	511	13,9%
Totaal		33 046	1 677 550	1,97%	44 658	1 632 453	2,7%

Bron: Verwerking gegevens verkregen via de RSZ



Tabel B2.28 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZPPO, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, België

Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%
75.113 Provinciale overheid	1	0,12%				
75.114 Gemeentelijke overheid, exclusief O.C.M.W.	5	0,61%	7	0,55%	19	1,13%
75.115 O.C.M.W's	150	18,25%	240	18,84%	271	16,16%
75.116 Intercommunales van algemeen bestuur	1	0,12%	2	0,16%		
85.315 Opvang en huisvesting van bejaarden in rust- en verzorgingstehuizen	72	8,76%	97	7,61%	136	8,11%
85.316 Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.			1	0,08%	6	0,36%
85.321 Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	1	0,12%	1	0,08%	1	0,06%
85.323 Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	592	72,02%	925	72,61%	1 244	74,18%
92.510 Alle soorten bibliotheken, leeszaal, hoorzaal en mediatheken			1	0,08%		
Totaal	822	100,00%	1 274	100,00%	1 677	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.29 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, België

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
84.114	Gemeentelijke overheid, met uitzondering van het O.C.M.W.	108	4,20%	134	3,90%
84.115	Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W.)	618	24,01%	948	27,60%
85.323	Gemeentelijk gesubsidieerd gewoon technisch en beroepssecundair onderwijs	67	2,60%	4	0,12%
85.601	Activiteiten van Centra voor Leerlingbegeleiding (C.L.B.)			131	3,81%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	15	0,58%	24	0,70%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	2	0,08%	2	0,06%
87.302	Serviceflats voor ouderen			1	0,03%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	8	0,31%	10	0,29%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	564	21,91%	721	20,99%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	57	2,21%	2	0,06%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	349	13,56%	453	13,19%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	81	3,15%	95	2,77%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	705	27,39%	910	26,49%
Totaal		2 574	100,00%	3 435	100,00%

Bron: Berekening op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.30 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZPPO, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, Vlaanderen

NACE	Benaming	2005/2	%	2006/2	%	2007/2	%
75.114	Gemeentelijke overheid, exclusief O.C.M.W.	3	0,40%	7	0,60%	19	1,21%
75.115	O.C.M.W's	139	18,41%	221	18,79%	262	16,65%
75.116	Intercommunales van algemeen bestuur	1	0,13%	2	0,17%		
85.315	Opvang en huisvesting van bejaarden in rust- en verzorgingstehuizen	72	9,54%	96	8,16%	134	8,51%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.			1	0,09%	6	0,38%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte kinderen	1	0,13%	1	0,09%	1	0,06%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	539	71,39%	847	72,02%	1 152	73,19%
92.510	Alle soorten bibliotheken, leeszalen, hoorzalen en mediatheken			1	0,09%		
Totaal		755	100,00%	1 176	100,00%	1 574	100,00%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.31 Aantal arbeidsplaatsen dienstencheques, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2	%	2009/2	%
84.114	Gemeentelijke overheid, met uitzondering van het O.C.M.W.	24	1,02%	46	1,60%
84.115	Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W.)	597	25,33%	770	26,80%
85.323	Gemeentelijk gesubsidieerd gewoon technisch en beroepssecundair onderwijs	19	0,81%	3	0,10%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	14	0,59%	15	0,52%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	2	0,08%	2	0,07%
87.302	Serviceflats voor ouderen			1	0,03%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	8	0,34%	10	0,35%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	534	22,66%	694	24,16%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	57	2,42%	2	0,07%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	349	14,81%	453	15,77%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	81	3,44%	92	3,20%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	672	28,51%	785	27,32%
Totaal		2 357	100,00%	2 873	100,00%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.32 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, België

NACE	Benaming	2008/2			2009/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	15	27 601	0,05%	24	28 236	0,08%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	2	213	0,94%	2	264	0,76%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	8	399	2,01%	10	409	2,44%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	564	4 936	11,43%	721	5 182	13,91%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	57	656	8,69%	2	624	0,32%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	349	2 645	13,19%	453	2 614	17,33%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	81	2 037	3,98%	95	2 300	4,13%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	705	12 554	5,62%	910	12 975	7,01%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.33 Aandeel dienstenchequebanen in totaal aantal banen, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2			2009/2		
		Diensten- cheque	Totaal	% aandeel	Diensten- cheque	Totaal	% aandeel
84.114	Gemeentelijke overheid, met uitzondering van het O.C.M.W	24	45 572	0,05%	46	45 137	0,10%
84.115	Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W)	597	11 086	5,39%	770	11 798	6,53%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	14	16 155	0,09%	15	16 577	0,09%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	2	71	2,82%	2	68	2,94%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	8	399	2,01%	10	409	2,44%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	534	3 725	14,34%	694	3 957	17,54%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	57	572	9,97%	2	511	0,39%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	349	2 633	13,25%	453	2 598	17,44%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	81	990	8,18%	92	1 080	8,52%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	672	9 564	7,03%	785	9 882	7,94%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.34 Aantal banen ingevuld door GESCO's binnen de sociale sector, RSZPPO, NACE 2003, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2005-2007, Vlaanderen

NACE	Omschrijving	2005		2006		2007		% wijziging 2007-2005
85.110	Ziekenhuizen	2	0,02%	3	0,03%	11	0,11%	450,00%
85.143	Paramedische activiteiten, exclusief kinesitherapeuten	14	0,14%	16	0,16%	18	0,18%	28,57%
85.144	Kinesitherapeuten (fysiotherapeuten)	6	0,06%	6	0,06%	10	0,10%	66,67%
85.311	Instituten voor gehandicapte minderjarigen	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	0,00%
85.313	Instituten voor probleemkinderen	4	0,04%	4	0,04%	4	0,04%	0,00%
85.314	Instituten voor gehandicapte volwassenen	26	0,26%	27	0,27%	29	0,29%	11,54%
85.315	Rust- en verzorgingstehuizen	2 984	29,80%	3 067	30,94%	3 193	32,29%	7,00%
85.316	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting	65	0,65%	99	1,00%	107	1,08%	64,62%
85.321	Kinderdagverblijven, onthaalmoeders en overige kinderopvang, ook indien voor gehandicapte	1 639	16,37%	1 662	16,77%	1 682	17,01%	2,62%
85.322	Beschutte werkplaatsen	4	0,04%	6	0,06%	5	0,05%	25,00%
85.323	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	5 267	52,60%	5 021	50,65%	4 829	48,83%	-8,32%
85.324	Centra voor beroepsoriëntering of -herscholing en P.M.S.-Centra	1	0,01%	1	0,01%	1	0,01%	0,00%
totaal		10 013	100,00%	9 913	100,00%	9 890	100,00%	-1,23%

Bron: Berekeningen op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.35 Aantal banen ingevuld door GESCO's binnen de sociale sector, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Omschrijving	2008	2009	% wijziging
85.207	Alfabetiseringsprogramma's ten behoeve van volwassenen	30	26	-13,33%
85.592	Beroepsopleiding	1	2	100,00%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	13	10	-23,08%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	1		-100,00%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	2	2	0,00%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	12	8	-33,33%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	4	5	25,00%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g.	2	2	0,00%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	2 573	2 644	2,76%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	33	28	-15,15%
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	1	3	200,00%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	23	23	0,00%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	642	649	1,09%
87.302	Serviceflats voor ouderen	21	21	0,00%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichameijke handicap		1	
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	4	3	-25,00%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	12	12	0,00%
87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	48	51	6,25%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	818	750	-8,31%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	125	128	2,40%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamenlijk gehandicapten	992	885	-10,79%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	552	554	0,36%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	56	47	-16,07%
88.919	Overige kinderopvang	1 342	1 340	-0,15%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	5		-100,00%
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	49	6	-87,76%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	19	45	136,84%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	3	20	566,67%
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	168	172	2,38%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	1 505	1 484	-1,40%



Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)

90.021	Promotie en organisatie van uitvoerende kunstevenementen	27	32	18,52%
94.991	Verenigingen op het vlak van jeugdwerk	161	165	2,48%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	16	16	0,00%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering	3	3	0,00%
Totaal		9 263	9 137	-1,36%

Bron: Berekening op basis van RSZPPO-gegevens

Tabel B2.36 Aandeel banen ingevuld door GESCO's in totaal aantal banen, RSZPPO, NACE 2008, 2<sup>de</sup> kwartaal, 2008-2009, Vlaanderen

NACE	Benaming	2008/2			2009/2		
		GESCO	Totaal	% aandeel	GESCO	Totaal	% aandeel
84.114	Gemeentelijke overheid, met uitzondering van het O.C.M.W.	13 511	45 572	29,65%	13 378	45 137	29,64%
84.115	Openbare centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W)	1 986	11 086	17,91%	2 028	11 798	17,19%
85.207	Alfabetiseringsprogramma's ten behoeve van volwassenen	30	133	22,56%	26	124	20,97%
85.592	Beroepsopleiding	1	109	0,92%	2	409	0,49%
86.101	Algemene ziekenhuizen, m.u.v. geriatrische en gespecialiseerde ziekenhuizen	13	16 877	0,08%	10	17 077	0,06%
86.102	Geriatrische ziekenhuizen	1	191	0,52%		208	0,00%
86.904	Activiteiten op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, m.u.v. psychiatrische ziekenhuizen en verzorgingstehuizen	2	5	40,00%	2	5	40,00%
86.905	Ambulante revalidatieactiviteiten	12	509	2,36%	8	166	4,82%
86.906	Verpleegkundige activiteiten	4	25	16,00%	5	86	5,81%
86.909	Overige menselijke gezondheidszorg, n.e.g.	2	17	11,76%	2	26	7,69%
87.101	Rust- en verzorgingstehuizen (R.V.T.)	2 573	16 155	15,93%	2 644	16 577	15,95%
87.109	Overige verpleeginstellingen met huisvesting	33	71	46,48%	28	68	41,18%
87.201	Instellingen met huisvesting voor minderjarigen met een mentale handicap	1	122	0,82%	3	125	2,40%
87.202	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een mentale handicap	23	679	3,39%	23	673	3,42%
87.301	Rusthuizen voor ouderen (R.O.B.)	642	3 695	17,37%	649	3 863	16,80%
87.302	Serviceflats voor ouderen	21	102	20,59%	21	103	20,39%
87.304	Instellingen met huisvesting voor volwassenen met een lichameijke handicap		26	0,00%	1	37	2,70%
87.901	Integrale jeugdhulp met huisvesting	4	256	1,56%	3	257	1,17%
87.902	Algemeen welzijnswerk met huisvesting	12	63	19,05%	12	55	21,82%

Werkgelegenheid in de zorgsector (RSZ en RSZPPO)

87.909	Overige maatschappelijke dienstverlening met huisvesting, n.e.g.	48	399	12,03%	51	409	12,47%
88.101	Activiteiten van gezins- en bejaardenzorg aan huis, m.u.v. (thuis)verpleging	818	3 725	21,96%	750	3 957	18,95%
88.102	Activiteiten van dag- en dienstencentra voor ouderen	125	572	21,85%	128	511	25,05%
88.109	Overige maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting voor ouderen en lichamelijk gehandicapten	992	2 633	37,68%	885	2 598	34,06%
88.911	Kinderdagverblijven en crèches	552	2 790	19,78%	554	2 888	19,18%
88.912	Kinderopvang door onthaalmoeders	56	1 292	4,33%	47	1 273	3,69%
88.919	Overige kinderopvang	1 342	2 080	64,52%	1 340	2 143	62,53%
88.992	Activiteiten van dagcentra voor volwassenen met een mentale handicap, met inbegrip van ambulante hulpverlening	5	41	12,20%		42	0,00%
88.993	Ambulante hulpverlening aan drugs- en alcoholverslaafden	49	78	62,82%	6	75	8,00%
88.994	Integrale jeugdhulp zonder huisvesting	19	87	21,84%	45	95	47,37%
88.995	Beschutte en sociale werkplaatsen	3	19	15,79%	20		
88.996	Algemeen welzijnswerk zonder huisvesting	168	990	16,97%	172	1 080	15,93%
88.999	Andere vormen van maatschappelijke dienstverlening zonder huisvesting, n.e.g.	1 505	9 564	15,74%	1 484	9 882	15,02%
90.021	Promotie en organisatie van uitvoerende kunstevenementen	27	216	12,50%	32	226	14,16%
94.991	Verenigingen op het vlak van jeugdwerk	161	546	29,49%	165	564	29,26%
94.992	Verenigingen en bewegingen voor volwassenen	16	47	34,04%	16	46	34,78%
94.993	Verenigingen op het vlak van ziektepreventie en gezondheidsbevordering	3	57	5,26%	3	62	4,84%
Totaal sociale sector (excl. gemeente en OCMW)		9 263	64 306	14,40%	9 137	65 846	13,88%



## **Bijlage 3**

### **Begeleidende brief**

Geachte Mevrouw, Geachte heer,

Op vraag van de Vlaamse Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Gezin wordt in het kader van het steunpunt Welzijn, volksgezondheid en gezin een studie uitgevoerd over de impact en aanwezigheid van de dienstencheque in een aantal welzijnssectoren in Vlaanderen.

Het HIVA Onderzoeksinstituut voor arbeid en samenleving van de K.U.Leuven voert dit onderzoek uit onder de leiding van Prof. dr. Jozef Pacolet.

In het kader van dit onderzoek organiseert de onderzoeksgroep een web-survey bij een aantal dienstverstrekkers over het mogelijk gebruik in het verleden, het huidige gebruik en het mogelijke wenselijk gebruik in de toekomst van de dienstencheque. Ook wordt, indien van toepassing, gepolst naar het gebruik van de PWA-cheque.

Voor de web-survey heeft het HIVA aan een aantal organisaties van stakeholders gevraagd om hun leden aan te schrijven voor deze web-survey. Ook de vraagstelling is overlegd met deze stakeholders om ook aan de interesses van de stakeholders maximaal tegemoet te komen.

Dit is ook gebeurd met onze organisatie. Daarom zouden wij u willen vragen om mee te werken aan deze web-survey door te klikken op onderstaande link. U komt dan automatisch terecht op de web-survey en wordt automatisch geleid naar de vragen die u zouden kunnen aanbelangen.

De verwerking van de enquête gebeurt volledig anoniem. Wel schrijven de onderzoekers u individueel aan en krijgt u een automatisch gegenereerd individuele login-code wat het invullen van de vragenlijst vergemakkelijkt. Zo kunt u het invullen onderbreken en nadien terug verderzetten. Eens u de volledige vragenlijst heeft ingevuld wordt u automatisch geschrapt uit de lijst. Diegenen die nog niet hebben kunnen antwoorden krijgen twee weken later een vriendelijke herinnering van de computer.

De onderzoekers van het HIVA zijn verschillende groepen aan het bevragen, zodat uw deelname uitermate belangrijk is voor een zo representatief mogelijke weergave van de situatie in de sector en tevens zullen wij nadien de resultaten kunnen confronteren met feiten en opinies in andere sectoren.

Wij hopen dan ook op uw bereidwillige medewerking aan deze bevraging.

Gelieve voor 4 februari 2011 de ingevulde vragenlijst terug te bezorgen.

U kunt via deze link de vragenlijst openen en 'onderbreken' zodat u de vragenlijst eventueel later kunt hernemen.

Link:

Voor verdere vragen of opmerkingen kunt u altijd terecht op volgend emailadres:  
annelies.deconinck@hiva.kuleuven.be

Met vriendelijke groeten,

Lijst met afzenders van de begeleidende brief:

Agnes Bode, Voorzitter VVDG

Robert Geeraert, Directeur VVDG

Jan De Moor, Voorzitter DOTzorg Vlaanderen

Piet Van Schuylenbergh , Directeur afdeling OCMW's van VVSG

Peter Degadt, Gedelegeerd bestuurder Zorgnet Vlaanderen

Tarsi Windey, Sectorcoördinator ouderenzorg Zorgnet Vlaanderen

Herwig Muyldermans, Algemeen Directeur Federgon

## **Bijlage 4**

### **Vragenlijsten webbevraging**

Vragenlijst B.4.1: Dienstencheque en residentiële ouderenzorg

Vragenlijst B.4.2: Dienstencheque en de thuiszorgdiensten

Vragenlijst B.4.3: Dienstencheque en de traditionele PWA en PWA-dienstenchequeondernemingen

Vragenlijst B.4.4: De private for-profit dienstenchequeonderneminge





## **Vragenlijst B.4.1: Dienstencheque en residentiële ouderenzorg**



## B 4.1 Vragenlijst: Dienstencheque en residentiële ouderenzorg

V001

**U neemt deel aan deze enquête via:**

- Zorgnet Vlaanderen
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Vereniging van Commerciële Rusthuizen (FOS)
- Vereniging van de diensten voor Gezinszorg (VVDG)
- Federgon
- Andere

V001a

**Heeft u een erkenning als woonzorgcentrum?**

Indien u een erkenning hebt als woonzorgcentrum, gelieve een eerste blok vragen vanuit het standpunt van een woonzorgcentrum te bekijken.

- Ja
- Neen

Ga naar V002 als V001a -> Ja = 1

Ga naar V017 als V001a -> Neen = 1

V002

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

Indien het antwoord 'commercieel' is, gelieve deze vorm te specificeren. (BVBA, NV, CVBA,...)

- VZW
- Publiek (OCMW)
- Commercieel, welke vorm?

V003

**Hebben bewoners in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van dienstencheques terwijl ze verbleven in de voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V005 als V003 -> Neen = 1

Ga naar V004 als V003 -> Ja = 1

V004

**Voor welke activiteiten?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V005

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

- Ja
- Neen

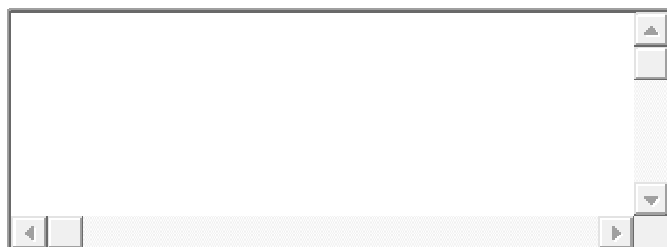
Ga naar V006a als V005 -> Neen = 1

Ga naar V006 als V005 -> Ja = 1

V006

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

V006a

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V006b	als V006a -> Ja = 1
Ga naar V007	als V006a -> Neen = 1
Ga naar V007	als V006a -> Niet van toepassing = 1

V006b

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V007

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van de dienstencheque?**

- Ja
- Neen

Ga naar V008 als V007 -> Ja = 1

Ga naar V010 als V007 -> Neen = 1

V008

**Voor welke activiteiten maken bewoners op dit ogenblik gebruik van de dienstencheque?**

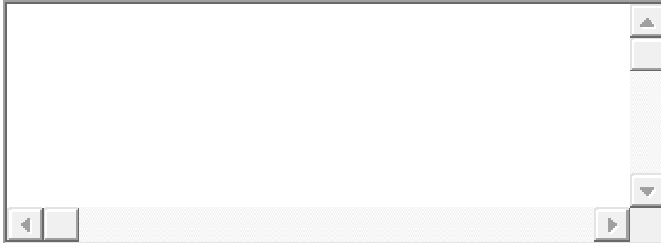
Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V009

**Waarom doet u beroep op dienstenchequebedrijven?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V010

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van een traditionele PWA-dienst?**

- Ja
- Neen

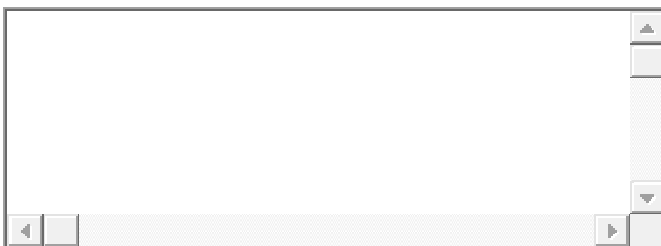
Ga naar V011a als V010 -> Neen = 1

Ga naar V011 als V010 -> Ja = 1

V011

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van traditionele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V011a

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

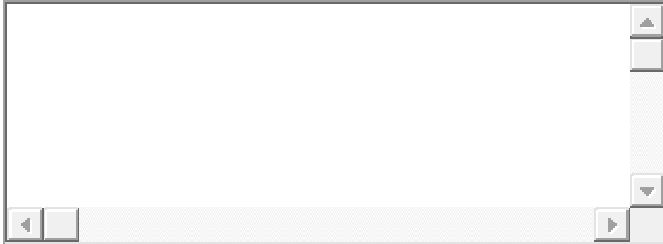
Ga naar V011b als V011a -> Ja = 1

Ga naar V012 als V011a -> Ja != 1

V011b

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A large, empty rectangular text input field with a light gray border and a vertical scrollbar on the right side. The field is currently blank.

V012

**Acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken voor de bewoners voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V013 als V012 -> Ja = 1

Ga naar V013a als V012 -> Neen = 1

V013

**Voor welke activiteiten acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis



V013a

**Zijn er bepaalde kwaliteitseisen die u stelt of waarop u toeziet indien er dienstenchequepersoneel actief is in uw voorziening?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

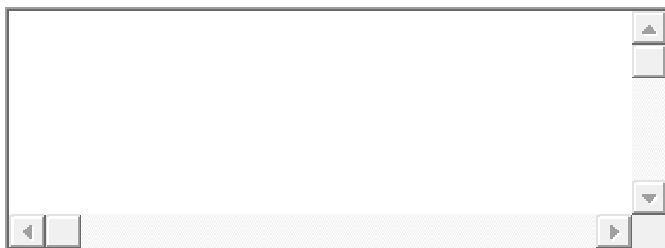
Ga naar V013b als V013a -> Ja = 1

Ga naar V014 als V013a -> Ja != 1

V013b

**Over welke kwaliteitseisen gaat het?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V014

**Beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

Ga naar V015 als V014 -> Ja = 1

Ga naar V016 als V014 -> Neen = 1

V015

**Voor welke activiteiten beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

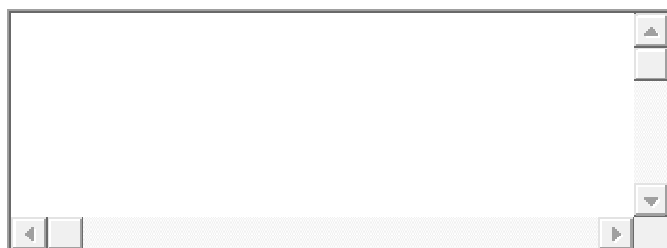
Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V016

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



- Neen

V017

**Heeft u een erkenning als serviceflat - groep van assistentiewoningen?**

Indien u een erkenning hebt als serviceflat- groep van assistentiewoningen, gelieve een volgende blok vragen vanuit dit standpunt te bekijken.

Ja

Neen

Ga naar V018 als V017 -> Ja = 1

Ga naar V038 als V017 -> Neen = 1

V018

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

Indien het antwoord 'commercieel' is, gelieve deze vorm te specificeren. (BVBA, NV, CVBA,...)

- VZW
- Publiek (OCMW)
- Commercieel, welke vorm?

V019

**Hebben bewoners in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van dienstencheques, terwijl zij verbleven in de voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V020 als V019 -> Ja = 1

Ga naar V021 als V019 -> Neen = 1

V020

**Voor welke activiteiten?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V021

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

- Ja
- Neen

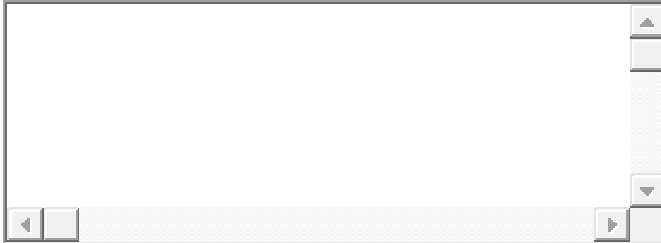
Ga naar V022 als V021 -> Ja = 1

Ga naar V023 als V021 -> Neen = 1

V022

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A large, empty rectangular text input field with a light gray border and a vertical scrollbar on the right side. The field is currently blank.

V023

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

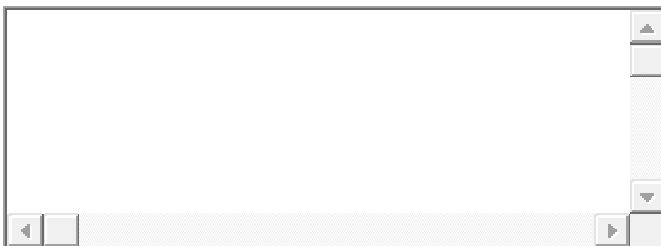
Ga naar V024 als V023 -> Ja = 1

Ga naar V025 als V023 -> Ja != 1

V024

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A large, empty rectangular text input field with a light gray border and a vertical scrollbar on the right side. The field is currently blank.

V025

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van de dienstencheque?**

- Ja
- Neen

Ga naar V026 als V025 -> Ja = 1

Ga naar V029 als V025 -> Neen = 1

V026

**Voor welke activiteiten maken bewoners op dit ogenblik gebruik van de dienstencheque?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V028

**Waarom doet u beroep op dienstenchequebedrijven?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V029

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van traditionele PWA-diensten?**

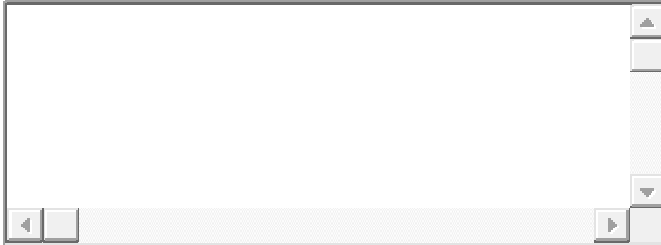
- Ja
- Neen

Ga naar V030 als V029 -> Ja = 1

Ga naar V031 als V029 -> Neen = 1

V030

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van traditionele PWA-werknemers?**



V031

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

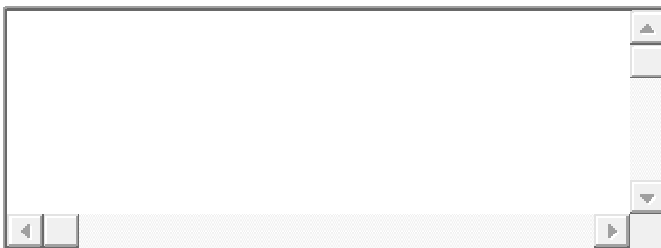
Ga naar V032 als V031 -> Ja = 1

Ga naar V033 als V031 -> Ja != 1

V032

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V033

**Acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken door de bewoners voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V034 als V033 -> Ja = 1

Ga naar V034a als V033 -> Neen = 1

V034

**Voor welke activiteiten acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V034a

**Zijn er bepaalde kwaliteitseisen die u stelt of waarop u toeziet indien er dienstenchequepersoneel actief is in uw voorziening?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

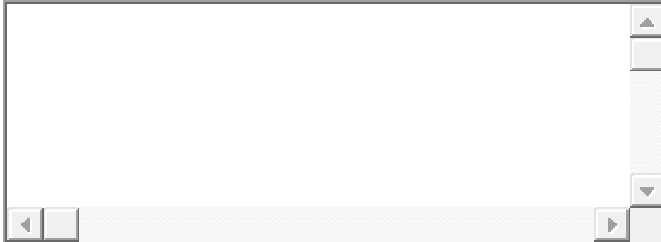
Ga naar V034b als V034a -> Ja = 1

Ga naar V035 als V034a -> Ja != 1

V034b

**Over welke kwaliteitseisen gaat het?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

V035

**Beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

Ga naar V036 als V035 -> Ja = 1

Ga naar V037 als V035 -> Neen = 1

V036

**Voor welke activiteiten beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)



V037

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

Neen

V038

**Heeft u een erkenning als dagverzorgingscentrum?**

Indien u een erkenning hebt als dagverzorgingscentrum, gelieve volgende blok vragen vanuit dit standpunt te bekijken.

Ja

Neen

Ga naar V039 als V038 -> Ja = 1

Ga naar V059 als V038 -> Neen = 1

V039

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

Indien het antwoord 'commercieel' is, gelieve deze vorm te specificeren. (BVBA, NV, CVBA,...)

VZW

Publiek (OCMW)

Commercieel, welke vorm?

V040

**Hebben bewoners in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van dienstencheques terwijl ze verbleven in de voorziening?**

Ja

Neen

Ga naar V041 als V040 -> Ja = 1

Ga naar V042 als V040 -> Neen = 1

V041

**Voor welke activiteiten?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V042

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

- Ja
- Neen

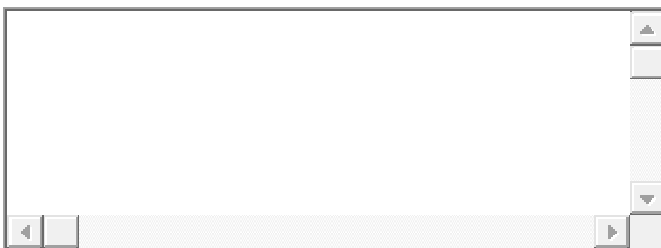
Ga naar V043 als V042 -> Ja = 1

Ga naar V044 als V042 -> Neen = 1

V043

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditonele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V044

**Hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V045 als V044 -> Ja = 1

Ga naar V046 als V044 -> Ja != 1

V045

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

V046

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van de dienstencheque?**

- Ja
- Neen

Ga naar V047 als V046 -> Ja = 1

Ga naar V050 als V046 -> Neen = 1

V047

**Voor welke activiteiten maken de bewoners op dit ogenblik gebruik van de dienstencheque?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V049

**Waarom doet u beroep op dienstenchequebedrijven?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V050

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van traditonele PWA-diensten?**

- Ja
- Neen

Ga naar V051 als V050 -> Ja = 1

Ga naar V052 als V050 -> Neen = 1

V051

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van traditionele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V052

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V053 als V052 -> Ja = 1

Ga naar V054 als V052 -> Ja != 1

V053

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V054

**Acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken door de bewoners voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V055 als V054 -> Ja = 1

Ga naar V055a als V054 -> Neen = 1

V055

**Voor welke activiteiten acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V055a

**Zijn er bepaalde kwaliteitseisen die u stelt of waarop u toeziet indien er dienstenchequepersoneel actief is in uw voorziening?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

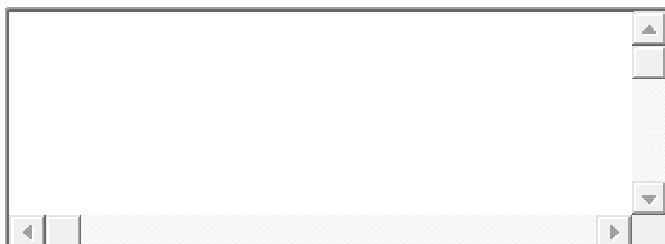
Ga naar V055b als V055a -> Ja = 1

Ga naar V056 als V055a -> Ja != 1

V055b

**Over welke kwaliteitseisen gaat het?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V056

**Beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

Ga naar V057 als V056 -> Ja = 1

Ga naar V058 als V056 -> Neen = 1

V057

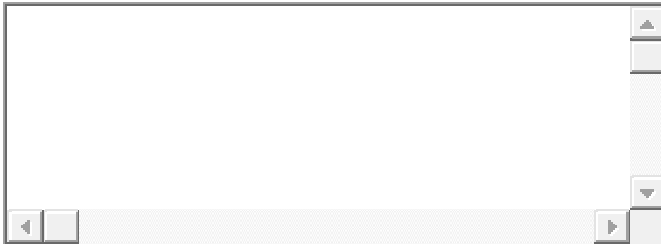
**Voor welke activiteiten beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V058

**Hebt u nog opmerkingen?**



Neen

V059

**Heeft u een erkenning als centrum voor kortverblijf?**

Ja

Neen

Ga naar V060 als V059 -> Ja = 1

Ga naar V999 als V059 -> Neen = 1

V060

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

Indien het antwoord 'commercieel' is, gelieve deze vorm te specificeren. (BVBA, NV, CVBA,...)

VZW

Publiek (OCMW)

Commercieel, welke vorm?

V061

**Hebben bewoners in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van dienstencheques terwijl zij verbleven in uw voorziening?**

Ga naar V062 als V061 -> Ja = 1

Ga naar V063 als V061 -> Neen = 1



V062

**Voor welke activiteiten?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V063

**Hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

- Ja
- Neen

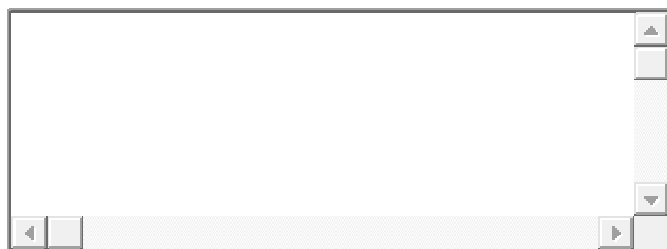
Ga naar V064 als V063 -> Ja = 1

Ga naar V065 als V063 -> Neen = 1

V064

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van traditionele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V065

**Heeft u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V066 als V065 -> Ja = 1

Ga naar V067 als V065 -> Ja != 1

V066

**Voor welke activiteiten hebt u in uw voorziening in het verleden gebruik gemaakt van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V067

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van de dienstencheque?**

- Ja
- Neen

Ga naar V068 als V067 -> Ja = 1

Ga naar V071 als V067 -> Neen = 1

V068

**Voor welke activiteiten maken bewoners op dit ogenblik gebruik van de dienstencheque?**

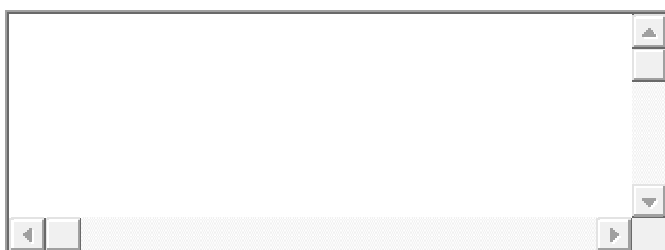
Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V070

**Waarom doet u beroep op dienstenchequebedrijven?**

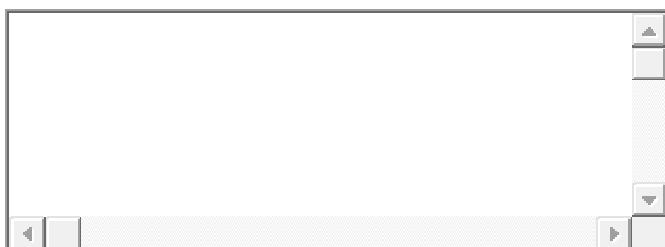
U kunt nog 255 karakters gebruiken

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons: a top button with an upward-pointing triangle, a middle button with a downward-pointing triangle, and a bottom button with a downward-pointing triangle. On the left side, there are two small square buttons: a left-pointing triangle and a right-pointing triangle.

V072

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van traditionele PWA-werknemers?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons: a top button with an upward-pointing triangle, a middle button with a downward-pointing triangle, and a bottom button with a downward-pointing triangle. On the left side, there are two small square buttons: a left-pointing triangle and a right-pointing triangle.

V073

**Maakt u op dit ogenblik in uw voorziening gebruik van GESCO-personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing


Ga naar V074 als V073 -> Ja = 1

Ga naar V075 als V073 -> Ja != 1

V074

**Voor welke activiteiten maakt u in uw voorziening op dit ogenblik gebruik van GESCO-personeel?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V075

**Acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken door de bewoners voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

- Ja
- Neen

Ga naar V076 als V075 -> Ja = 1

Ga naar V076a als V075 -> Neen = 1

V076

**Voor welke activiteiten acht u het wenselijk om in de toekomst dienstencheques te laten gebruiken voor bepaalde diensten in uw voorziening?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis

V076a

**Zijn er bepaalde kwaliteitseisen die u stelt of waarop u toeziet indien er dienstenchequepersoneel actief is in uw voorziening?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

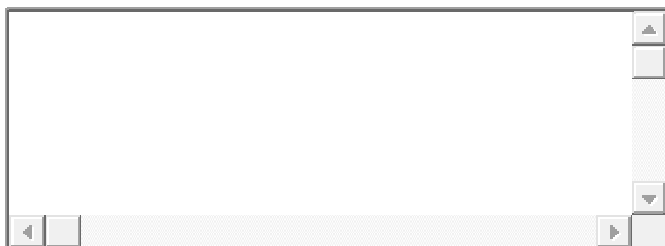
Ga naar V076b als V076a -> Ja = 1

Ga naar V077 als V076a -> Ja != 1

V076b

**Over welke kwaliteitseisen gaat het?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V077

**Beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

Ga naar V078 als V077 -> Ja = 1

Ga naar V079 als V077 -> Neen = 1

V078

**Voor welke activiteiten beschikt u over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V079

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

- Neen

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Vragenlijst B.4.2: Dienstencheque en de thuiszorgdiensten





## B 4.2 Vragenlijst: Dienstencheque en de thuiszorgdiensten

V001

**U neemt deel aan deze enquête via:**

- Zorgnet Vlaanderen
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Vereniging van Commerciële Rusthuizen (FOS)
- Vereniging van de diensten voor Gezinszorg (VVDG)
- Federgon
- Andere

V002

**De dienst beschikt over een erkenning voor...**

- Gezinszorg en aanvullende thuiszorg
- Logistieke hulp (schoonmaakhulp-karweihulp)
- Diensten voor oppashulp

V003

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

- VZW
- Publiek (OCMW)

V004

**Beschikt u eveneens over een erkenning als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

Ga naar V013 als V004 -> Ja = 1

Ga naar V005 als V004 -> Neen = 1

V005

**Heeft u vroeger een erkenning gehad als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

V006

**Acht u het mogelijk om in de toekomst een erkenning aan te vragen als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

V008

**Heeft de invoering van het dienstenchequestelsel in 2004 invloed gehad op het aantal gepresteerde uren van uw diensten?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)
- Geen invloed

V009

**Heeft de invoering van het dienstenchequestelsel in 2004 invloed gehad op de gevraagde prijs van uw diensten?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)
- Geen invloed

V010

**Heeft de invoering van het dienstenchequestelsel in 2004 invloed gehad op het aantal klanten van uw diensten?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)
- Geen invloed

V011

**Heeft de invoering van het dienstenchequestelsel in 2004 invloed gehad op het aantal tewerkgestelde werknemers van uw diensten?**

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)

- Geen invloed

#### V012

##### Heeft de invoering van het dienstenchequestelsel invloed gehad op het verloop van het personeel van uw diensten?

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)

- Stijging met (in %)

- Geen invloed

Ga naar V040

#### V013

##### Hoeveel personeelsleden worden er op dit ogenblik tewerkgesteld? (In VTE's)

Druk uit in aantal VTE's.

- Aantal personeelsleden Gezinszorg en aanvullende thuiszorg

- Aantal personeelsleden Logistieke hulp - Schoonmaakhulp en karwei-hulp

- Aantal personeelsleden Hulp via dienstencheques

- Totaal aantal personeelsleden in VTE

#### V013a

##### In welke mate worden de diensten verstrekt door GESCO-personeel?

Druk uit in aantal VTE's

- Aantal GESCO-personeelsleden in Gezinszorg en aanvullende thuiszorg

- Aantal GESCO-personeelsleden in Logistieke hulp

- Totaal aantal GESCO-personeelsleden

V014

**Hoeveel uren worden er op jaarbasis uitgevoerd voor 2010?**

Gelieve rekening te houden met het onderscheid tussen het aantal uren uitgevoerd aan cliënteel jonger en ouder dan 65 jaar.

- Aantal uren Gezinszorg en aanvullende thuiszorg aan cliënteel jonger dan 65
- Aantal uren Gezinszorg en aanvullende thuiszorg aan cliënteel ouder dan 65
- Aantal uren Schoonmaakhulp aan cliënteel jonger dan 65
- Aantal uren Schoonmaakhulp aan cliënteel ouder dan 65
- Aantal uren Hulp via dienstencheques aan cliënteel jonger dan 65 jaar
- Aantal uren Hulp via dienstencheques aan cliënteel ouder dan 65
- Aantal uren Karweihulp aan cliënteel jonger dan 65 jaar.
- Aantal uren Karweihulp aan cliënteel ouder dan 65
- Aantal uren Professionele oppashulp aan cliënteel jonger dan 65 jaar
- Aantal uren Professionele oppashulp aan cliënteel ouder dan 65
- Totaal aantal uren op jaarbasis

V014a

**Hebt u personen met een PAB (Persoonlijk Assistentie Budget) tussen uw cliënteel?**

- Ja
- Neen

Ga naar V015 als V014a -> Neen = 1

Ga naar V014b als V014a -> Ja = 1

V014b

**Hoeveel uren worden er op jaarbasis uitgevoerd voor personen met een PAB (Persoonlijk Assistentie Budget)?**

Gelieve de checkbox aan te vinken, ook al geeft u aan 0 uren te hebben uitgevoerd.

- Aantal uren Gezinszorg en aanvullende thuiszorg
- Aantal uren Schoonmaakhulp
- Aantal uren Hulp via dienstencheques
- Aantal uren karweihulp

V015

**Welk soort diensten biedt u effectief aan via het stelsel van de dienstencheques?**

Geef het gewicht (in %) van deze dienst volgens gepresteerde uren (bij benadering). Meerder antwoorden zijn mogelijk.

Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. de ramen)	<input type="text"/>
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis	<input type="text"/>
Kleine occasionele naaiwerken	<input type="text"/>
Bereiden van maaltijden	<input type="text"/>
Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit	<input type="text"/>
Boodschappendienst	<input type="text"/>
Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)	<input type="text"/>
<b>Tot. :</b>	<b>0 %</b>

V016

**Stelt u zowel logistiek personeel (schoonmaakhulp-karweihulp) als personeel via dienstencheques te werk?**

- Ja  
 Neen

Ga naar V029 als V016 -> Neen = 1

Ga naar V017 als V016 -> Ja = 1

V017

**Wordt er bij een hogere bijdrage voor logistieke hulp ten opzichte van de kostprijs voor 1 dienstencheque doorverwezen naar de hulp via dienstencheques?**

- Ja  
 Soms  
 Neen

Ga naar V019 als V017 -> Soms = 1

Ga naar V018 als V017 -> Ja = 1

Ga naar V020 als V017 -> Neen = 1

V018

**Indien ja, vanaf welke prijs?**

- Vanaf 7,5 euro
- Vanaf 5,25 euro (na de fiscale aftrek van 2,25 euro)

Ga naar V020

V019

**Indien soms, wanneer dan?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

V020

**Speelt het inkomen van de gebruiker mee bij het voorstel van de dienst om gebruik te maken van logistieke hulp of hulp via dienstencheques?**

- Ja
- Neen

V021

**Speelt de zorgbehoefte van de gebruiker mee bij het voorstel van de dienst om gebruik te maken van logistieke hulp of hulp via dienstencheques?**

- Ja
- Neen

V022

**Dienen logistieke poetsdiensten over meer vaardigheden te beschikken dan het personeel tewerkgesteld met dienstencheques?**

- Ja
- Neen

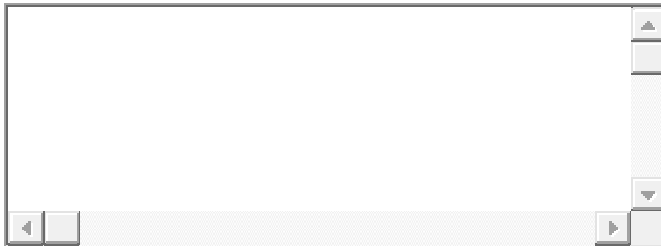
Ga naar V024 als V022 -> Neen = 1

Ga naar V023 als V022 -> Ja = 1

V023

**Ja, welke competenties?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V024

**Is er een verschil in dienstverlening tussen logistieke hulp en hulp via dienstencheques?**

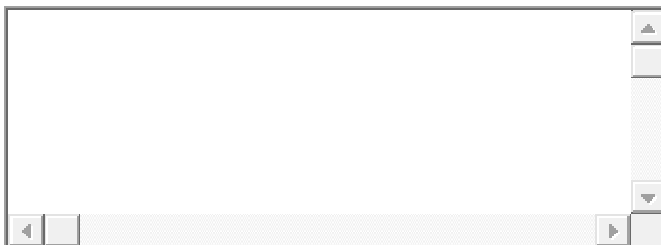
- Ja
- Neen

Ga naar V025 als V024 -> Ja = 1  
Ga naar V026 als V024 -> Neen = 1

V025

**Welke verschillen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V026

**Is het verschil in loon- en arbeidsvoorwaarden tussen logistieke hulp en hulp via dienstencheques te rechtvaardigen?**

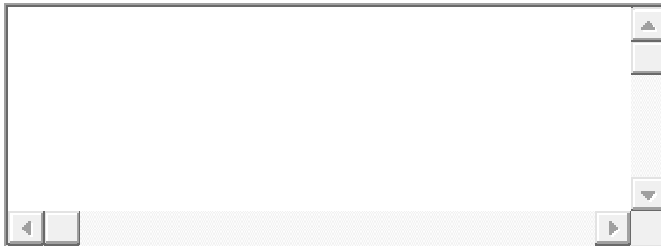
- Ja
- Neen

Ga naar V027 als V026 -> Ja = 1  
Ga naar V028 als V026 -> Neen = 1

V027

**Ja, waarom?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

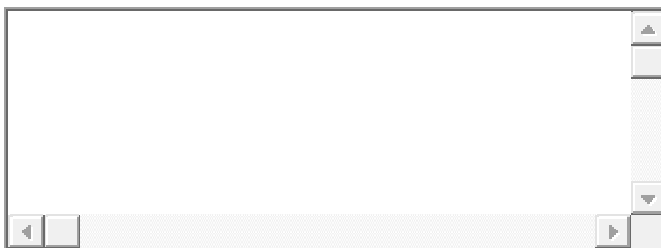
A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons. On the bottom right, there are two small square buttons. The field is currently empty.

Ga naar V028a

V028

**Neen, waarom niet?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left, there are two small square buttons. On the bottom right, there are two small square buttons. The field is currently empty.

V028a

**Stelt u zowel personeel te werk binnen Gezinszorg als via dienstencheques?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

V029

**Speelt het inkomen van de gebruiker mee bij het voorstel van de dienst om gebruik te maken van gezinszorg of hulp via dienstencheques?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing



V030

**Speelt de zorgbehoevendheid van de gebruiker mee bij het voorstel van de dienst om gebruik te maken van gezinszorg of hulp via dienstencheques?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

V032

**Heeft de oprichting van het dienstenchequebedrijf invloed gehad op het aantal gepresteerde uren van uw andere diensten?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)
- Geen invloed

V033

**Heeft de oprichting van het dienstenchequebedrijf invloed gehad op het aantal tewerkgestelde werknemers van uw andere diensten?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Daling met (in %)
- Stijging met (in %)
- Geen invloed

V034

**Heeft de oprichting van het dienstenchequebedrijf invloed gehad op het verloop van het personeel van uw andere diensten?**

- Overschakeling van de andere naar dienstenchequeactiviteiten; aantal:
- Vertrek uit het bedrijf; aantal:
- Nieuwe aanwendingen; aantal:

V035

**Is er een doorstroming van dienstenchequepersoneel naar logistiek personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

V035a

**Is er een verschuiving van logistiek personeel naar dienstenchequepersoneel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

V035b

**Is er een doorstroming van dienstenchequepersoneel naar verzorgend personeel?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

V036

**Hoe zijn uw dienstencheque-activiteiten geëvolueerd in 2010 ten opzichte van 2009 betreffende het aantal gepresteerde uren?**

Druk bij benadering uit met een percentage

- Een daling met ... (in %)
- Een stijging met ... (in %)
- Geen verandering

V037

**Hoe zijn uw dienstencheque-activiteiten geëvolueerd in 2010 ten opzichte van 2009 betreffende het verloop van uw personeel?**

Druk bij benadering uit met een percentage

- Een daling met ... (in %)
- Een stijging met ... (in %)
- Geen verandering

V038

**Hoe zijn uw dienstencheque-activiteiten geëvolueerd in 2010 ten opzichte van 2009 betreffende het aantal tewerkgestelde werknemers?**

Druk bij benadering uit met een percentage

- Een daling met ... (in %)
- Een stijging met ... (in %)
- Geen verandering

V039a

**Is er een verschuiving opgetreden sinds de oprichting van de dienstenchequeonderneming tussen uw uren Gezinszorg en de uren hulp aangeboden via de dienstencheque?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V039c als V039a -> Ja != 1

Ga naar V039b als V039a -> Ja = 1

V039b

**Welke verschuiving?**

Uren gezinszorg naar uren hulp aangeboden via dienstencheque.

V039c

**Is er een verschuiving opgetreden sinds de oprichting van de dienstenchequeonderneming tussen uw uren poetshulp/schoonmaakhulp en de uren hulp aangeboden via de dienstencheque?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V039e als V039c -> Ja != 1

Ga naar V039d als V039c -> Ja = 1

V039d

**Welke verschuiving?**

Uren poetshulp/schoonmaakhulp naar uren hulp aangeboden via dienstencheque.

V039e

**Is er een verschuiving opgetreden omwille van de uitbouw van de dienstencheque in het takenpakket van Gezinszorg?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V039f als V039e -> Ja = 1

Ga naar V039g als V039e -> Ja != 1

V039f

**Welke verschuiving?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V039g

**Is er een verschuiving opgetreden omwille van de uitbouw van de dienstencheque in het takenpakket van de schoonmaakhulp?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

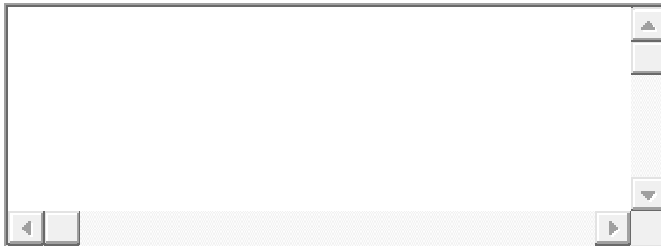
Ga naar V039h als V039g -> Ja = 1

Ga naar V039i als V039g -> Ja != 1

V039h

**Welke verschuiving?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V039i

**Is er een verschuiving opgetreden omwille van de uitbouw van de dienstencheque in de doelgroep van de diensten Gezinszorg?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

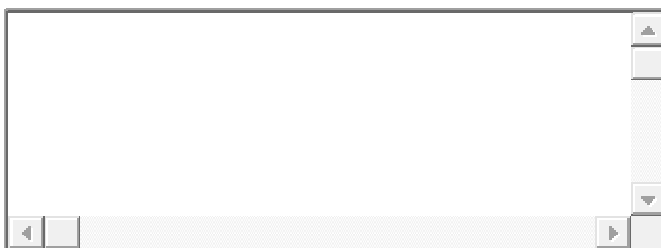
Ga naar V039j als V039i -> Ja = 1

Ga naar V039k als V039i -> Ja != 1

V039j

**Welke verschuiving?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V039k

**Is er een verschuiving opgetreden omwille van de uitbouw van de dienstencheque in de doelgroep van de diensten poetshulp/schoonmaakhulp?**

- Ja
- Neen
- Niet van toepassing

Ga naar V039m als V039k -> Ja != 1

Ga naar V039l als V039k -> Ja = 1

V039l

**Welke verschuiving?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

V039m

**Hoe verliep de reclutering omwille van de introductie van de dienstenchequeactiviteit?**

	Gemakkelijk	Neutraal	Moeilijk	Niet van toepassing
De reclutering van het personeel voor de dienst Gezinszorg verliep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De reclutering van het personeel voor de dienst poetshulp/schoonmaakhulp verliep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V039n

**Heeft de introductie van de dienstencheque de mogelijke wachtlijsten gereduceerd bij de volgende diensten?**

	Ja	Neen	Geen wachtlijsten	Niet van toepassing
De diensten Gezinszorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De diensten Schoonmaakhulp/poetshulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V039o

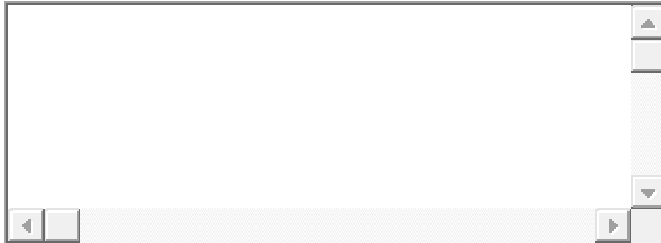
**Is er een differentieel beleid van toepassing op het toewijzen van het dienstenchequepersoneel en het logistiek personeel?**

	Ja	Neen	Niet van toepassing
In functie van de leeftijd van het cliënteel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De graad van zorgbehoefendheid van het cliënteel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V039p

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de aanvrager ouder is dan 65 jaar?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

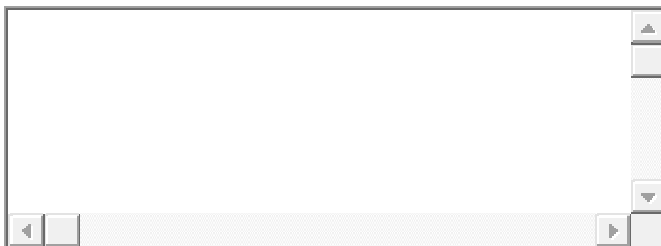


Geen specifieke kwaliteitseisen

V039q

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de persoon hulpbehoevend is?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

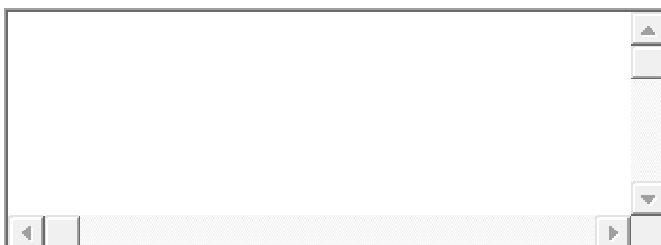


Geen specifieke kwaliteitseisen

V039r

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de klant een PAB (Persoonlijk Assistentie Budget) heeft?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



Geen specifieke kwaliteitseisen

V039s

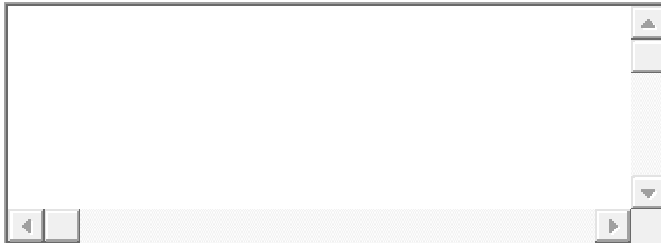
**Bent u als dienst erkend in het kader van het Decreet betreffende zorg en bijstandsverlening?**

- Ja
- Neen

V040

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



- Neen

**Hartelijke dank voor uw medewerking!**

---



### **Vragenlijst 3: Dienstencheque en de traditionele PWA en PWA-dienstenchequeondernemingen**



## B 4.3 Vragenlijst: Dienstencheque en de traditionele PWA en PWA-dienstenchequeondernemingen

V001

U neemt deel aan deze enquête via:

- Zorgnet Vlaanderen
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Vereniging van Commerciële Rusthuizen (FOS)
- Vereniging van de diensten voor Gezinszorg (VVDG)
- Federgon
- Andere

V002

Is door de vzw PWA een aparte afdeling (Sui Generis) opgericht in het kader van de dienstencheques? (m.a.w. beschikt de PWA over een erkenning als dienstenchequebedrijf?)

- Ja
- Neen

Ga naar V003 als V002 -> Neen = 1

Ga naar V002a als V002 -> Ja = 1

V002a

Wanneer werd het PWA-dienstenchequebedrijf opgericht?

In het jaar

Ga naar V004a

V003

Heeft de vzw PWA vroeger een erkenning gehad als dienstenchequebedrijf?

- Ja
- Neen

V004

**Acht de vzw PWA het mogelijk om in de toekomst een erkenning aan te vragen als dienstenchequebedrijf?**

- Ja
- Neen

V0040

**Welke soort diensten biedt de traditionele PWA-werking effectief aan bij privé-personen in 2010?**

Geef het gewicht (in %) van deze dienst volgens gepresteerde uren (bij benadering). Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Het uiteindelijke resultaat is 100%.

Kleine onderhouds- en herstellingswerken aan de woning van de gebruiker	<input type="text"/>
Bewaken en verzorgen van huisdieren	<input type="text"/>
Hulp voor klein tuinonderhoud	<input type="text"/>
Hulp voor de opvang van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten	<input type="text"/>
Hulp bij administratieve formaliteiten	<input type="text"/>
Verlenen van huishoudelijke hulp	<input type="text"/>
<b>Tot. :</b>	<b>0 %</b>

V0041

**Aan welke categorieën verleent de traditionele PWA-werking zijn diensten naast deze aan particulieren?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- VZW's
- Niet-commerciële verenigingen
- Plaatselijke overheden (gemeenten, OCMW,...)
- Onderwijsinstellingen
- Bedrijven uit de tuin- en landbouwsector
- Andere:

Ga naar V015

V004a

**Hoeveel uren wordt op jaarbasis in 2010 gepresteerd in:**

- De traditionele PWA-werking
- Het PWA-dienstenchequebedrijf

V005

**Hoeveel werknemers worden er tewerkgesteld? We vragen een jaarlijks gemiddelde.**  
(In VTE's)

- Aantal personeelsleden in de traditionele PWA
- Aantal personeelsleden in het PWA-dienstenchequebedrijf

V005a

**Hoeveel administratief personeel werd op 31/12/2010 ter beschikking gesteld in:**

- de traditionele PWA
- het PWA-dienstenchequebedrijf

V006

**Welk soort diensten bood de PWA-dienstencheque-werking in 2010 effectief aan via het stelsel van de dienstencheques?**

Geef het gewicht (in %) van deze dienst volgens gepresteerde uren (bij benadering). Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Het uiteindelijke resultaat is 100%.

- |   |                      |
|---|----------------------|
| Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. de ramen) | <input type="text"/> |
| Wassen en strijken bij de gebruiker thuis                   | <input type="text"/> |
| Kleine occasionele naaiwerken                               | <input type="text"/> |
| Bereiden van maaltijden                                     | <input type="text"/> |
| Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit       | <input type="text"/> |
| Boodschappendienst  | <input type="text"/> |
| Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)                    | <input type="text"/> |
| <b>Tot. :</b>   | <b>0 %</b>           |

V007

**Welke soort diensten bood de traditionele PWA-werking in 2010 effectief aan bij privé-persoonen?**

Geef het gewicht (in %) van deze dienst volgens gepresteerde uren (bij benadering). Meerdere antwoorden zijn mogelijk. Het uiteindelijke resultaat is 100%.

Kleine onderhouds-en herstellingswerken aan de woning van de gebruiker	<input type="text"/>	▼
Bewaken en verzorgen van huisdieren	<input type="text"/>	▼
Hulp voor klein tuinonderhoud	<input type="text"/>	▼
Hulp voor de opvang van kinderen, zieken, bejaarden of gehandicapten	<input type="text"/>	▼
Hulp bij administratieve formaliteiten	<input type="text"/>	▼
Verlenen van huishoudelijke hulp	<input type="text"/>	▼
<b>Tot. :</b>		<b>0 %</b>

V007a

**Aan welke categorieën verleent de vzw PWA zijn diensten naast deze aan particulieren?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- VZW's
- Niet-commerciële verenigingen
- Plaatselijke overheden (gemeenten, OCMW,...)
- Onderwijsinstellingen
- Bedrijven uit de tuin-en landbouwsector
- Andere:

V008

**Heeft de oprichting van het PWA-dienstenchequebedrijf invloed gehad op het aantal gepresteerde uren van de diensten van uw traditionele PWA-werking? (huidige situatie)**

Druk bij benadering in een percentage uit.

- Een daling met ... (%)
- Een stijging met... (%)
- Geen invloed

V009

**Heeft de oprichting van het PWA-dienstenchequebedrijf invloed gehad op het aantal tewerkgestelde PWA-werknemers van uw traditionele PWA-werking? (huidige situatie)**

Druk bij benadering in een percentage uit.

- Een daling met ....(%)
- Een stijging met...(%)
- Geen invloed

V010

**Zijn er werknemers actief binnen de afdeling dienstenchequebedrijf die vroeger werkzaam waren binnen de vzw PWA (de traditionele werking)? (huidige situatie)**

- Ja
- Neen

Ga naar V011 als V010 -> Ja = 1

Ga naar V013 als V010 -> Neen = 1

V011

**Hoeveel procent van de tewerkgestelde werknemers binnen het PWA-dienstenchequebedrijf waren vroeger actief in de vzw PWA?**

- .....% van het totale aantal werknemers in het dienstenchequebedrijf
- Ik weet het niet

V013

**Ziet u een verandering in het totaal aantal gepresteerde uren door het PWA-dienstenchequebedrijf in 2010 ten opzichte van 2009?**

Druk bij benadering in een percentage uit.

- Een daling met ....(%)
- Een stijging met...(%)
- Een stagnatie

V014

**Ziet u een verandering in het aantal tewerkgestelde werknemers in het PWA-dienstenchequebedrijf in 2010 ten opzichte van 2009?**

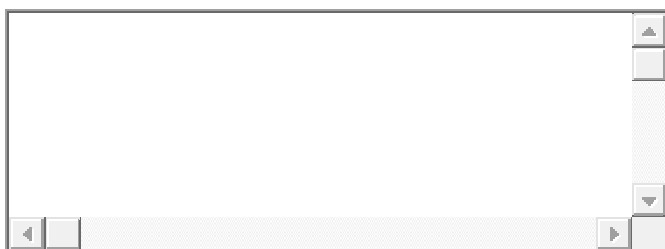
Druk bij benadering in een percentage uit.

- Een daling met ....(%)
- Een stijging met...(%)
- Een stagnatie

V015

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



- Neen

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

---



## **Vragenlijst 4: De private for-profit dienstenchequeondernemingen**



## B 4.4 Vragenlijst:

### De private for-profit dienstenchequeondernemingen

V001

**Onder welke bedrijfsvorm is de dienst actief?**

- Handelsvennootschap (BVBA, NV,...)
- VZW
- Natuurlijk persoon
- Andere

V0010

**Welke dienstenchequeactiviteiten biedt u aan in uw onderneming?**

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Schoonmaken van de woning van de gebruiker (incl. ramen)
- Wassen en strijken bij de gebruiker thuis
- Kleine occasionele naaiwerken
- Bereiden van maaltijden
- Begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit
- Boodschappendienst
- Strijken buitenshuis (bv. Strijkatelier)

V001a

**Hoeveel uren dienstenchequeactiviteiten heeft u in het voorbije jaar 2010 gerealiseerd?**

uren

V002

**In welke mate komt u in aanraking met zorgbehoevende personen bij het uitvoeren van dienstenchequeactiviteiten?**

Onder zorgbehoevende personen wordt "iedere natuurlijke persoon die vanuit een bepaalde nood een beroep doet op thuis- of mantelzorg (hulp door partner, familie, kennissen,...), ongeacht de leeftijd" verstaan.

Druk bij benadering uit in een percentage.

% van de diensten wordt geleverd aan zorgbehoevende personen.

V003

**Hoeveel procent van uw diensten wordt verstrekt aan personen boven en onder de 65 jaar?  
Geef de verdeling mee en zorg ervoor dat het totale percentage op 100% uit komt.**

Druk bij benadering uit in een percentage

Percentage van de diensten verstrekt aan cliënteel jonger dan 65 jaar.

Percentage van de diensten verstrekt aan cliënteel ouder dan 65 jaar.

**Tot. :**

**0 %**

V003a

**Komt het voor dat personen ouder dan 65 jaar de dienstencheque gebruiken in de plaats van  
reguliere thuiszorg (officiële instanties die thuiszorgdiensten aanbieden)**

- Ja  
 Neen

Ga naar V003b als V003a -> Ja = 1

Ga naar V004 als V003a -> Neen = 1

V003b

**Hoeveel % van de gebruikers ouder dan 65 gebruiken de dienstencheque als substituuat van  
reguliere thuiszorg (officiële instanties die thuiszorgdiensten leveren)?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

% van de gebruikers ouder dan 65 jaar.

V003c

**Hoe vaak komt het voor dat de gebruikers ouder dan 65 jaar de hulpverlening met  
dienstencheques stopzetten om te vervangen door een andere thuiszorgdienst?**

% van de gebruikers ouder dan 65 (per jaar).

V004

**Hoeveel personen met een PAB (Persoonlijk Assistentie Budget) heeft u in uw  
cliëntenbestand (dienstencheque) in de loop van 2010?**

Onder het PAB wordt "het budget dat het agentschap aan de persoon met een handicap of zijn wettelijke  
vertegenwoordiger toekent voor de gehele of gedeeltelijke tenlasteneming van de kosten van de persoonlijke  
assistentie en de organisatie ervan" verstaan.

Druk uit in een percentage.

%

V004a

**Heeft u bijzondere kwaliteitseisen voor de dienstenchequewerknemers die bij ouderen of zorgafhankelijke personen terecht komen?**

- Ja
- Nee

Ga naar V004c	als V004a -> Neen = 1
Ga naar V004b	als V004a -> Ja = 1

V004b

**Welke?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V004c

**Heeft u cliënten die verblijven in een residentiële voorziening, woonzorgcentrum, serviceflat, centrum voor kortverblijf, dagcentrum of voorziening voor personen met een handicap?**

- Neen
- Ja, ....% van het cliënteel.

V005

**Ziet u een verandering in het totaal aantal gepresteerde uren in 2010 ten opzichte van 2009?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Een daling met ...(in %)
- Een stijging met ...(in%)
- Een stagnatie

V006

**Ziet u een verandering in het totaal aantal tewerkgestelde werknemers in uw onderneming in 2010 ten opzichte van 2009?**

Druk bij benadering uit in een percentage.

- Een daling met ...(in %)
- Een stijging met ...(in%)
- Een stagnatie

V007

**Denkt u erover na om in de toekomst een aanvraag in te dienen tot erkenning voor "Gezinszorg en aanvullende thuiszorg"(\*)?**

\* Een erkenning houdt in dat u na aanvraag erkend wordt door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en u van hun subsidies kunt genieten als daarvoor voldoende middelen ter beschikking worden gesteld.

- Ja
- Neen
- Reeds een erkenning

Ga naar V009	als V007 -> Neen = 1
Ga naar V008	als V007 -> Ja = 1
Ga naar V009a	als V007 -> Reeds een erkenning = 1

V008

**Ja, omdat.....**

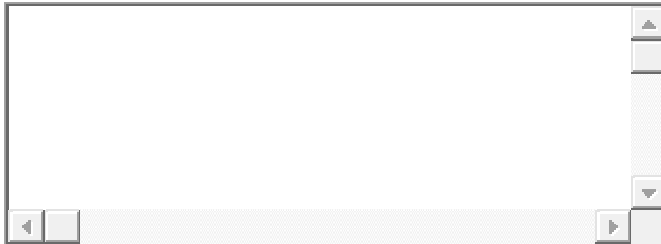
U kunt nog 255 karakters gebruiken

Ga naar V009a	<input type="text"/>
---------------	----------------------

V009

**Neen, omdat.....**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V009a

**Denkt u erover na om in de toekomst een aanvraag in te dienen tot "erkenning voor logistieke hulp" (\*)?**

(\*) Een erkenning houdt in dat u na aanvraag erkend wordt door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en u van hun subsidies kunt genieten als daarvoor voldoende middelen ter beschikking worden gesteld.

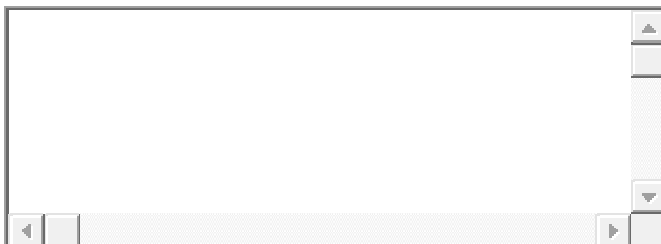
- Ja
- Neen
- Reeds een erkenning

Ga naar V009c	als V009a -> Neen = 1
Ga naar V009b	als V009a -> Ja = 1
Ga naar V010	als V009a -> Reeds een erkenning = 1

V009b

**Ja, omdat....**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

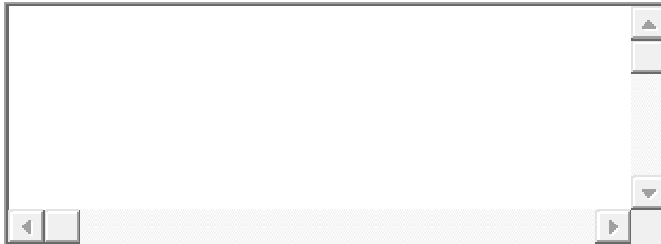


Ga naar V010

V009c

**Nee, omdat...**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V010

**Denkt u erover na een samenwerking aan te gaan met een erkende thuiszorgdienst (Gezinszorg en aanvullende thuiszorg) in de toekomst?**

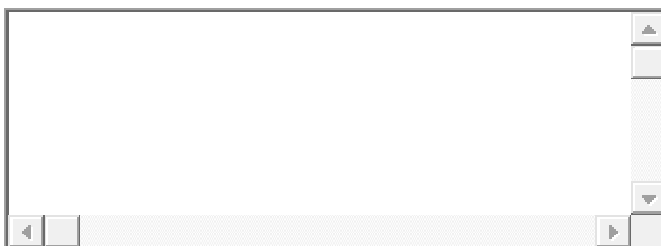
- Ja
- Neen
- Reeds in samenwerking

Ga naar V012	als V010 -> Neen = 1
Ga naar V011	als V010 -> Ja = 1
Ga naar V010a	als V010 -> Reeds in samenwerking = 1

V010a

**Met welk soort dienst?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



Ga naar V012a



V011

**Ja, waarom? En met welke soort dienst?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

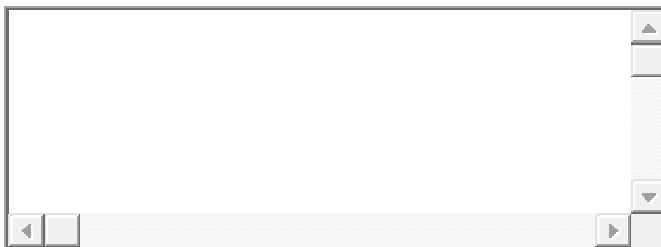
A large, empty rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols, respectively.

Ga naar V012a

V012

**Neen, omdat.....**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A large, empty rectangular text input field with a light gray border. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically. On the bottom left and right corners, there are small square buttons with left and right arrow symbols, respectively.

V012a

**Denkt u erover na een samenwerking aan te gaan met een dienst woonzorg (woonzorgcentrum, serviceflat, dagcentrum,...)?**

- Ja
- Neen
- Reeds in samenwerking

Ga naar V012c als V012a -> Neen = 1

Ga naar V012b als V012a -> Ja = 1

Ga naar V012c1 als V012a -> Reeds in samenwerking = 1

V012b

**Ja, waarom? En met welke soort dienst?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

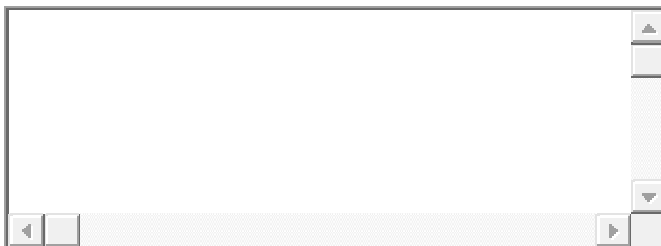
An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track icons.

Ga naar V012d

V012c

**Neen, omdat....**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

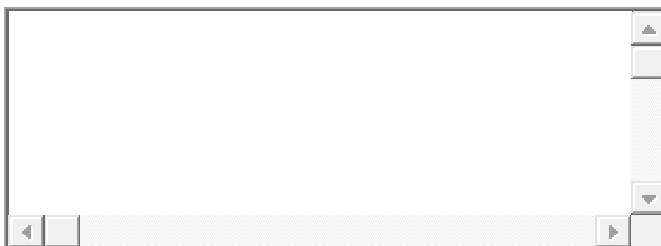
An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track icons.

Ga naar V012d

V012c1

**Met welk soort dienst?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

An empty text input field with a light gray background and a thin border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with standard arrow and track icons.

V012d

**Denkt u erover na een samenwerking aan te gaan met voorzieningen van personen met een handicap?**

- Ja
- Neen
- Reeds in samenwerking

Ga naar V012d1 als V012d -> Reeds in samenwerking = 1

Ga naar V012e als V012d -> Ja = 1

Ga naar V012f als V012d -> Neen = 1

V012d1

**Welke soort voorziening?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

Ga naar V012g

V012e

**Ja, waarom? En met welke soort dienst?**

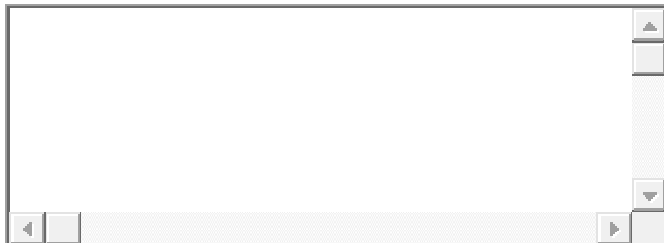
U kunt nog 255 karakters gebruiken

Ga naar V012g

V012f

**Neen, omdat....**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V012g

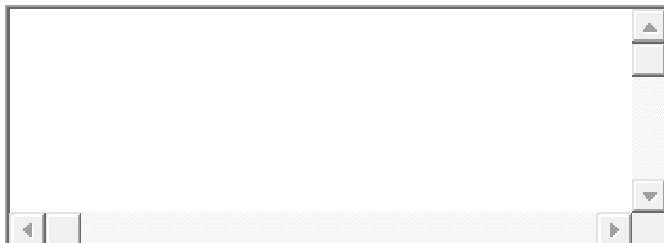
**Is er een differentieel beleid van toepassing op het toewijzen van het dienstenchequepersoneel?**

	Ja	Neen
In functie van de leeftijd van het cliënteel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De graad van zorgbehoevendheid van het cliënteel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V012h

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de aanvrager ouder is dan 65?**

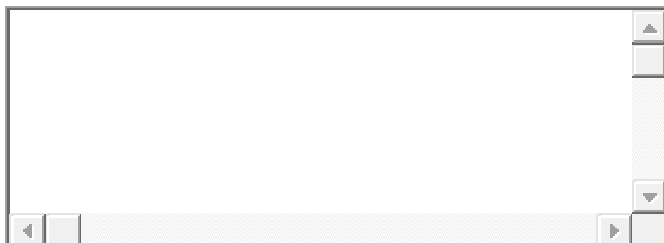
U kunt nog 255 karakters gebruiken



V012i

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de persoon hulpbehoevend is?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken



V012j

**Welke kwaliteitseisen worden gehanteerd voor het dienstenchequepersoneel indien de klant een PAB (Persoonlijk Assistentie Budget) heeft?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It features vertical scrollbars on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

V012k

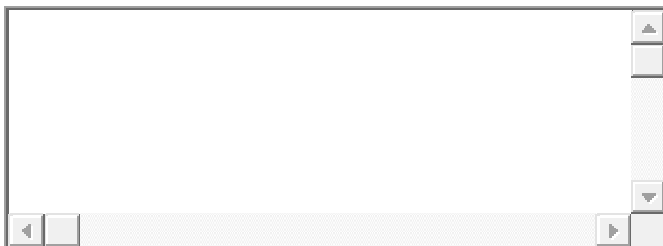
**Bent u als dienst erkend in het kader van het Decreet betreffende zorg en bijstandsverlening?**

- Ja
- Neen

V013

**Hebt u nog opmerkingen?**

U kunt nog 255 karakters gebruiken

A rectangular text input field with a light gray background and a thin border. It features vertical scrollbars on the right side and horizontal scrollbars at the bottom, indicating it is a multi-line text area.

- Neen

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

---

## Bibliografie

Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers (2010), Rijksmiddelenbegroting voor het begrotingsjaar 2010, Bijlage Inventaris 2009 van de vrijstellingen, aftrekken en verminderingen die de ontvangsten van de staat beïnvloeden, 13 december 2010, DOC 52-2222/010, 306 p.)

Boel J., De Broeck A. & Molleman C. (2011a), *Kencijfers PAB – 2010*, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Brussel, 20 p.

Boel J., De Broeck A., Winters E. & Molleman C. (2011b), *Het Persoonlijke-assistentiebudget in de praktijk*, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Brussel, 38 p.

Börkan B. (2010), 'The Mode Effect in Mixed-Mode Surveys: Mail and Web Surveys', *Social Science Computer Review*, Vol. 28, No. 3, p. 371-380.

Breda J., Gevers H., Vandervelden M. & Peeters S. (2011), *Het experiment persoonsgebonden budget. Eindverslag van de wetenschappelijke evaluatie*, Universiteit Antwerpen, Antwerpen, 271 p.

Breda J., Pacolet J., Hedeboom G. & Vogels J. (2010), *Programmatie thuiszorg- en ouderenvoorziening*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

Breda J., Van Landeghem C., Claessens D. & Vandervelden M. (2004), *Drie jaar later: evaluatie van het PAB-gebruik*, Universiteit Antwerpen, Antwerpen, 256 p.

Breda J., Van Landeghem C., Claessens D. & Schoenmaekers D. (2004), 'Het persoonlijk assistentiebudget 3 jaar later', *Alert*, vol. 30, nr. 5, p. 69-79.

FOD WASO – Algemene Directie Humanisering van de Arbeid (2006), *Werken in de gezinszorg. Belangrijkste resultaten van het PROXIMA-onderzoeksproject*, FOD WASO, Brussel, 32 p.

Deschamps M., Pacolet J. & Gos E. (1999), *Vraag naar en aanbod van zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap, prognoses tot 2000 en scenario's tot 2010. Deel 3: Vraag naar en aanbod van werk in de zorgsector*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 348 p.

Devisscher S., Gerard M., Valsamis D. & Van Pelt A. (2010), *Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2009*, IDEA Consult, Brussel, 153 p.

Evans J. R. & Mathur A. (2005), 'The value of online surveys', *Internet Research*, Vol. 15, No. 2, p. 195-219.

Familiehulp (2005-2010), *Jaarverslagen 2004-2009*, Brussel.

Federaal Planbureau (2010), *Economische vooruitzichten 2010-2015*, Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Brussel, 216 p.

Fleming C. M. & Bowden M. (2009), 'Web-based surveys as an alternative to traditional mail methods', *Journal of Environmental Management*, Vol. 90, p. 284-292.

- Geerts J. (2009), 'Gebruik van formele en informele zorg door ouderen Vlaanderen/België in Europees vergelijkend perspectief', in B. Cantillon, K. Van den Bosch & S. Lefebure (red.), *Ouderen in Vlaanderen en Europa. Tussen vermogen en afhankelijkheid*, p. 155-189.
- Geerts J. & Breda J. (2007), 'Back to the future. Beleidsvoornemens en -realisaties in de Vlaamse/Belgische ouderenzorg in de periode 1975-2005', in B. Cantillon, K. Van den Bosch & S. Lefebure (red.), *Ouderen in Vlaanderen 1975-2005*, Acco, Leuven, p. 139-202.
- Gevers A., Van Pelt A. & Peeters A. (2005), *Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen*, IDEA Consult, Brussel, 131 p.
- Haigner S. D., Jenewein S., Schneider F. & Wakolbinger F. (2010), *Acceptance and perceived prevalence of the Belgium service voucher system*, Gesellschaft für Angewandte Wirtschaftsforschung mbH, Austria, 103 p.
- Hedebouw G. & De Coninck A. (2011), *Behoeftonderzoek kinderopvang stad Roeselare*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 135 p.
- Heerwegh D. (2001), 'Survey-onderzoek middels het Internet. Een exploratie van het terrein.', CESO-K.U.Leuven, Leuven, 32 p.
- Heerwegh D. & Loosveldt G. (2006), 'Personalizing e-mail contacts: its influence on web survey response rate and social desirability response bias', *International Journal of Public Opinion Research*, Vol. 19, No. 2, p. 258-268.
- Heerwegh D. & Loosveldt G. (2008), 'Face-to-face versus web surveying in a high-internet-coverage population. Differences in response quality', *Public Opinion Quarterly*, Vol. 72, No. 5, p. 836-846.
- Henry A., Nassaut S., Defourny J. & Nyssens M. (2009), *Economie plurielle et régulation publique - Le quasi-marché des titres-services en Belgique*, Academia Press, Gent, 320 p.
- Hertogen J. (2007), 'Dienstencheques : van kwaad naar erger?', *De gids op maatschappelijk gebied*, oktober 2007, Garant, Antwerpen, p. 12-27.
- ISIS vzw (2010), *Jaarverslag 2010*, Stevoort, 21 p.
- Lambreghts P. (2010a), 'Marktwerking in de gehandicaptenzorg. Een afgewogen keuze voor vraagsturing', *Alert*, vol. 36, nr. 1, p. 57-69.
- Lambreghts P. (2010b), 'Marktwerking in de ondersteuning van personen met een handicap : standpunt', *Expertisecentrum Onafhankelijk Leven*, Gentbrugge, 28 p.
- Loose M., Op den Kamp H., Vandenbrande T. & Van Gyes G. (2010), *Kwaliteit van de arbeid en beroepsverloop van PAB-assistenten*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Milquet J. (2009), 'Persbericht. Een "sociale dienstencheque" voor personen met een laag inkomen', Brussel, 12 mei 2009, 1 p.
- Misplon S. & Hedebouw G. (2003), *Gebruikersbijdrage voor de poetsdiensten*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 130 p.
- Ong A. D. & Weiss D. J. (2000), 'The impact of anonymity on responses to sensitive questions', *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 30, No. 8, p. 1691-1708.

- Pacolet J. (2010), 'De toekomst van de dienstencheque', *Weliswaar*, nr. 96, p. 6-9.
- Pacolet J., De Wispelaere F. & Cabus S. (2010), Bomen groeien niet tot in de hemel. De werkelijke kostprijs van de dienstencheques, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 169 p.
- Pacolet J., Coudron V. (2004), *De lokale overheidssector in perspectief*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 64 p.
- Pacolet, J., Coudron, V. (2006), Evolutie in de lokale openbare ziekenhuissector in België, 1995-2004. Werkgelegenheid en pensioenstelsels, Brussel/Leuven: RSZPPO/HIVA.
- Pacolet J., Gos E., Van De Putte I., Van Damme B., Tilleman B. (2002), *De tewerkstelling in de quartaire sector in België*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 116 p.
- Pacolet J., Merckx S., Spruytte N. & Cabus S. (2010), *Naar een verbeterde tenlasteneming van de kosten van niet-medische zorg thuis*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Pacolet J., Merckx S., Peetermans A. (2008), Is de thuiszorg onderontwikkeld? Onderzoek naar de ontwikkelingsmogelijkheden van de thuiszorg in het algemeen en de thuisverpleging in het bijzonder, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 310 p.
- Pacolet J. & Strengs T. (2011), De kost van fiscale en parafiscale uitgaven en ontwijking in België, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 141 p.
- Pacolet J., Van De Putte I., Cattaert G., Coudron V., Degreef T. & Verbrugghe K. (2002), Plus est en vous herbekeken. Manpowerplanning in de zorgsector en de socioculturele sector. Deel 3: Prognose tot 2005 en scenario's tot 2020 voor de zorgsector in de Vlaamse Gemeenschap, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.
- Pacolet J., Van Opstal W., Borghgraef M. (2008), Wie betaalt de social profit in Vlaanderen? Proeve tot satellietrekeningen in Vlaanderen voor de sectoren gezondheidszorg, welzijn en de socioculturele sector anno 2003, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 300 p.
- Pauwels F., Ramioul M., Van Peteghem J. (2011), *WP5: Stakeholders interviews: Service voucher sector*, Work and Life Quality in New & Growing Jobs, HIVA, K.U.Leuven.
- Peeters A. & Gevers A. (2006), 'The Service Voucher in Belgium. Discussion Paper', *Peer Review. Mutual Learning Programme of the European Employment Strategy*, Brussel, 16 p.
- Peeters A., Gevers A. & Sanders D. (2006), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2005, IDEA Consult, Brussel, 168 p.
- Peeters A., Van Pelt A. & Sanders D. (2007), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2006, IDEA Consult, Brussel, 104 p.
- Peeters A., Van Pelt A. & Valsamis D. (2008), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2007, IDEA Consult, Brussel, 131 p.
- Peeters A., Van Pelt A. & Valsamis D. (2009), Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen 2008, IDEA Consult, Brussel, 171 p.



- Porter S. R. (2004), 'Raising response rates: what works', *New directions for institutional research*, p. 5-21.
- Porter S. R., Whitcomb M. E. (2007), 'Mixed-mode contacts in web surveys. Paper is not necessarily better', *Public Opinion Quarterly*, Vol. 71, No. 4, p. 635-648.
- PricewaterhouseCoopers (2006), *Financiële audit van het stelsel van dienstencheques voor buurtdiensten en -banen*, in opdracht van FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.
- PricewaterhouseCoopers (2010), Complementary impact analysis of earn-back effects of the service vouchers system in Belgium, in opdracht van Federgon, Brussel, 29 p.
- Rekenhof (2007), Subsidiëring van de thuiszorg. Verslag van het Rekenhof aan het Vlaams Parlement, Rekenhof, Brussel, 73 p.
- Rasinski K. A, Visser P. S., Zagatsky M. & Rickett E. M. (2005), 'Using implicit goal priming to improve the quality of self-report data', *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 41, p. 321-327.
- RSZPPO (2009), *Statistieken Activiteitenverslag 2008*, Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten, Brussel.
- Ruysschaert S. & Heylens L. (2011), *De maatstaf van heffing en de tarieven inzake BTW*, MAKLU, Antwerpen, 158 p.
- RVA (2007-2011), *Jaarverslagen*, Brussel.
- RVA (2009), *Opdrachten en financiering van het PWA-systeem*, RVA-werkgroep beheerscomité RVA, Brussel, 215 p.
- Schwarz N. & Oyserman D. (2001), 'Asking questions about behavior: cognition, communication, and questionnaire construction', *American Journal of Evaluation*, Vol. 22, p. 127-160.
- Smyth J. D., Dillman D. A., Christian L. M., McBride M. (2009), 'Open-ended questions in web surveys: can increasing the size of answer boxes and providing extra verbal instructions improve response quality?', *Public Opinion Quarterly*, p. 1-13.
- Solidariteit voor het Gezin, *Jaarverslagen 2007-2009*, Gent.
- Solidariteit voor het Gezin (2010), 'Sociale dienstencheque – standpunt Solidariteit voor het Gezin', Gent, 3 p.
- Van Damme B. (2010), Het grijze goud. Hoe de babyboomers van ouderenzorg een succesverhaal kunnen maken, Roularta Books, Roeselare, 238 p.
- Vanden Boer L. (2008), 'Van het rusthuis terug naar huis. Droom of werkelijkheid?', *OCMW Visies*, vol. 23, nr. 3.
- Van den Bossche F. (2009), 'Beleidsnota Sociale Economie 2009-2014', Vlaams minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie, Vlaams Parlement, 27 oktober 2009, 54 p.
- Van den Bossche F. (2010), 'Beleidsbrief Sociale Economie', Vlaams minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie, Vlaams Parlement, 27 oktober 2010, 64 p.

- Van den Broeck G., Vanhoren I. & Nicaise I. (2006), De sociale economie wil groeien. Marktniches en groeipotentieel van de sociale economie in Vlaanderen, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 119 p.
- Van De Putte I. & Pacolet J. (2005a), *Sociale kosten-batenanalyse van de beschutte werkplaatsen in Vlaanderen*, HIVA-K.U.Leuven/VLAB, Leuven/Tienen, 101 p.
- Van De Putte I. & Pacolet J. (2005b), *Sociale noodzaak en economische levensvatbaarheid van de beschutte werkplaatsen*, HIVA-K.U.Leuven/VLAB, Leuven/Tienen, 80 p.
- Van der Heyden J., Gisle L., Demarest S., Drieskens S., Hesse E., Tafforeau J. (2010), *Gezondheidsenquête België, 2008. Rapport 1 – Gezondheidstoestand*, Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid, Brussel.
- Vandeurzen J. (2009), *Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2009-2014*, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Vlaams Parlement, Brussel, 77 p.
- Vandeurzen J. (2010), *Perspectief 2020. Nieuw ondersteuningsbeleid voor personen met een handicap*, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Vlaamse Regering, Brussel, 77 p.
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (2010), 'Integratie aanvullende thuiszorg en diensten logistieke hulp in het woonzorgdecreet', VVSG, Brussel.
- Ver Heyen W. & Vandenbrande T. (2005), *Werken in de gezinszorg. Kwaliteit van de arbeid van de verzorgende*. Tussentijds rapport, HIVA-K.U.Leuven, Leuven, 12 p.
- Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (2010), *Zorgregierapport 30 juni 2010*, VAPH, Brussel, 104 p.
- Vlaams Parlement, Ontwerp van decreet houdende de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 201, Stuk 15 (2010-2011) – Nr. 1, 22 oktober 2010 (2010-2011)
- <http://www.kav.be/downloads/geschiedenis.pdf>, Geschiedenis KAV

## Publicaties van het

## Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

### Feiten & Cijfers

(te downloaden van <http://www.steunpuntwvg.be/swvg/nl/Publicaties.html>)

SWVG Feiten & Cijfers 8	Beschrijving van de KANS steekproef: representativiteit, demografische en socio-economische kenmerken, gezondheidstoestand en zorggebruik
SWVG Feiten & Cijfers 7	Als mama rookt, rookt de baby mee
SWVG Feiten & Cijfers 6	Een wereld van verschil. Zien baby's aantallen?
SWVG Feiten & Cijfers 5	Kleine kinderen, kleine zorgen? Ondersteuningsbehoeften van ouders met zuigelingen in relatie tot ouder-, kind- en gezinskenmerken
SWVG Feiten & Cijfers 4	Depressieve klachten bij kwetsbare ouderen die thuiszorg gebruiken
SWVG Feiten & Cijfers 3	Preventie van spina bifida en andere neuralebuisdefecten door foliumzuursuppletie tijdens de zwangerschap
SWVG Feiten & Cijfers 2	Het hulpaanbod voor mensen met depressieve klachten in (I)CAW en OCMW: beantwoordt het aanbod aan de vraag?
SWVG Feiten & Cijfers 1	Depressieve klachten en suïcidaliteit in de (I)CAW en OCMW: onderzoek naar de ernst en de relatie tot armoede

## Rapporten

(te downloaden van <http://www.steunpuntwvg.be/swvg/nl/Publicaties.html>)

Rapport 14	2011/03	De dienstencheque in Vlaanderen. Tot uw dienst of ten dienste van de zorg?
Rapport 13	2011/02	Evaluatie van de huidige screening van adoptieouders uitgevoerd door Diensten voor maatschappelijk onderzoek van de CAW's in het kader van de geschiktheidprocedure voor interlandelijke adoptie gevoerd voor de jeugdrechtbank
Rapport 12	2011/01	EFeKT - Evalueren van eEffecten en Kernprocessen van preventieve meThodieken, ontwikkeld binnen de Vlaamse gezondheidsdoelstellingen
Rapport 11	2010/02	JOnG! Theoretische achtergronden, onderzoekopzet en verloop van het eerste meetmoment
Rapport 09	2009/06	Onderzoek naar verklarende factoren voor de verschillen in suïcidecijfers in Vlaanderen in vergelijking met Europese landen
Rapport 08	2009/05	Indicatoren als basis voor een zelfevaluatie- en auditinstrument van CGG
Rapport 07	2009/04	Het gebruik van opvang voor kinderen jonger dan 3 jaar in het Vlaamse gewest
Rapport 06	2009/03	Vraagverheldering in de preventieve gezinsondersteuning van Kind & Gezin: Een onderzoek naar de validering van de IJsbrekermethodiek
Rapport 05	2009/02	Effectevaluatie Spreekuur volgens de methodiek van Triple P en vergelijking met het huidige Spreekuur Opvoedingsondersteuning
Rapport 04	2009/01	Personen met een verstandelijke handicap onderhevig aan een interneringsmaatregel
Rapport 03	2008/08	Evaluatie Time-outprojecten - Bijzondere jeugdbijstand
Rapport 02	2008/06	De prioriteiten op het vlak van welzijn en gezondheid: visies van betrokkenen in 8 regio's
Rapport 01	2008/03	Toekomstig ziekenhuislandschap in Vlaanderen

## Werknota's

(te downloaden van <http://www.steunpuntwvg.be/swvg/nl/Publicaties.html>)

Werknota 10	2010/04	De netwerken van Integrale Jeugdhulp geanalyseerd vanuit een keten- en netwerkmanagementperspectief - Een casestudie
Werknota 08	2009/11	Zorg op de Europese markt
Werknota 07	2009/10	Beleidsruimte van de overheid in de zorgsector
Werknota 06	2009/09	Overheidsinstrumentarium in de zorgsector – onderzoekskade
Werknota 05	2008/07	De selectie van de SWVG-onderzoeksregio's
Werknota 02	2008/02	Begrippen en effecten van marktwerking: een literatuurverkenning
Werknota 01	2008/01	Ontwikkelingen betreffende de Europese Dienstenrichtlijn en de zorgsector"

## Boeken

(te bestellen via <http://www.acco.be/uitgeverij/nl>)

Boek 2	2010/01	Modelontwikkeling voor de economische evaluatie van welzijns- en gezondheidsprojecten en projectplannen (ISBN:9789033480706)
Boek 1	2009/08	Deugdelijk bestuur in de non-profit welzijns- en gezondheidssector (ISBN:9789033477980)