



Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en –banen 2005

Eindrapport

In opdracht van:

**Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en
Sociaal Overleg
Algemene Directie Werkgelegenheid en Arbeidsmarkt**

Uitgevoerd door:

**IDEA Consult: Dr. Anneleen Peeters
Ann Gevers
Debbie Sanders**

Brussel, 28 april 2006

Inhoudsopgave

p.

DEEL 1: INLEIDING	6
1 Het stelsel van de dienstencheques anno 2005	7
1.1 Korte schets van het systeem	7
1.2 Omvang van het dienstencheque-systeem in het jaar 2005	9
2 Doel van de studie	10
3 Aanpak van de studie	11
4 Structuur van dit rapport	13
DEEL 2: ANALYSE VAN DE ERKENDE ONDERNEMINGEN	14
1 Totaal aantal dienstencheque-ondernemingen	15
1.1 Aantal erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen	15
1.2 Verdeling van alle erkende dienstencheque-ondernemingen naar type onderneming	17
1.3 Verdeling van dienstencheque-ondernemingen naar type dienst	20
2 Enquêteresultaten dienstencheque-ondernemingen	21
2.1 Steekproefsamenstelling en typering dienstencheque-ondernemingen	21
2.1.1 Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type	21
2.1.2 Soort dienst(en) geleverd door dienstencheque-ondernemingen	22
2.1.3 Aantal ondernemingen in steekproef speciaal opgericht voor dienstencheques	24
2.1.4 Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar paritaire comités	25
2.2 Tewerkstelling in ondernemingen uit steekproef	26
2.2.1 Aantal tewerkgestelde dienstencheque-werknemers	26
2.2.2 Groei van de tewerkstelling in het kader van het stelsel van de dienstencheques	26
2.2.3 In- en uitstroom van werknemers uit de dienstencheque-ondernemingen	27
2.2.4 Tewerkstelling naar arbeidsduur	28
2.3 Aanbod van werknemers	30
2.3.1 De (on)toereikendheid van het aanbod aan dienstencheque-werknemers	30
2.3.2 Mogelijke oorzaken voor een ontoereikend aanbod	32
2.3.3 Rekruteringskanalen voor vinden geschikte dienstencheque-werknemers	33
2.3.4 Implicaties van ontoereikend aanbod	34
2.4 Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques	36
2.5 Overeenkomst met gebruiker	37
2.6 De loon- en arbeidsvoorwaarden	38
2.6.1 Loonniveau	38
2.6.2 Sociale voordelen	40

2.6.3	<i>Tussenkost van werkgever in verplaatsingskosten</i>	41
2.6.4	<i>Geboden opleidingsfaciliteiten</i>	42
2.7	Tevredenheid van de bedrijven over het stelsel van de dienstencheques	46
2.7.1	<i>Algemene tevredenheid</i>	46
2.7.2	<i>Tevredenheid over procedures en communicatie</i>	47
2.7.3	<i>Tevredenheid over de inruilwaarde</i>	49
2.8	Hefbomen voor een goede werking van het stelsel van de dienstencheques	51

DEEL 3: ANALYSE VAN DE DIENSTENCHEQUE-WERKNEMERS 54

1	Totaal aantal tewerkgestelde personen in stelsel van dienstencheques ____	55
1.1	Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren	55
1.2	Regionale verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren ...	57
1.3	Verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar type onderneming	58
1.4	Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd en geslacht van de werknemers	60
1.5	Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar contracttype van de werknemers	63
1.6	Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar werknemerscategorie	65
2	Enquêteresultaten dienstencheque-werknemers _____	67
2.1	Steekproefsamenstelling werknemers dienstencheques	67
2.1.1	<i>Regionale verdeling</i>	67
2.1.2	<i>Type dienst</i>	68
2.1.3	<i>Type onderneming</i>	69
2.2	Profiel van de dienstencheque-werknemer	70
2.2.1	<i>Geslacht</i>	70
2.2.2	<i>Leeftijd</i>	70
2.2.3	<i>Familiale situatie</i>	71
2.2.4	<i>Opleidingsniveau</i>	73
2.2.5	<i>Nationaliteit en etniciteit</i>	75
2.2.6	<i>Vroegere beroepssituatie werknemers dienstencheques</i>	76
2.3	Omvang en typering van de arbeid via dienstencheques	80
2.3.1	<i>Plaats van tewerkstelling</i>	80
2.3.2	<i>Wijziging van werkgever</i>	80
2.3.3	<i>Wekelijkse arbeidsduur</i>	81
2.3.4	<i>Type arbeidscontract</i>	85
2.4	Uittrede uit het stelsel van de dienstencheques	86
2.5	De loon- en arbeidsvoorwaarden	87
2.5.1	<i>Loonniveau</i>	87
2.5.2	<i>Tussenkost van werkgever in verplaatsingskosten</i>	91
2.5.3	<i>Geboden opleidingsfaciliteiten en begeleiding</i>	94
2.6	Motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques	96

2.7	Kanalen waarlangs de werknemer in contact kwam met de werkgever	98
2.8	Tevredenheid van de werknemers over het stelsel van de dienstencheques	99
2.8.1	<i>Algemene tevredenheid over werken in het stelsel van dienstencheques</i>	<i>99</i>
2.8.2	<i>Tevredenheid over arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden</i>	<i>100</i>
2.9	Toekomstvisie van de dienstencheque-werknemers	103

DEEL 4: ANALYSE GEBRUIKERS VAN DIENSTENCHEQUES 104

1	Totaal aantal gebruikers van dienstencheques	105
1.1	Aantal geregistreerde gebruikers	105
1.2	Aantal actieve gebruikers.....	106
1.3	Regionale spreiding van de actieve gebruikers.....	107
2	Enquêteresultaten gebruikers	109
2.1	Steekproefsamenstelling gebruikers dienstencheques	109
2.1.1	<i>Regionale verdeling</i>	<i>109</i>
2.1.2	<i>Type dienst</i>	<i>109</i>
2.1.3	<i>Type onderneming.....</i>	<i>110</i>
2.2	Profiel van de gebruikers	111
2.2.1	<i>Familiale status en geslacht.....</i>	<i>111</i>
2.2.2	<i>Beroepssituatie.....</i>	<i>112</i>
2.2.3	<i>Typologie gebruikers op basis van familiale en financiële situatie</i>	<i>114</i>
2.2.4	<i>Opleidingsniveau</i>	<i>115</i>
2.2.5	<i>Inkomen.....</i>	<i>117</i>
2.2.6	<i>Personen ten laste.....</i>	<i>118</i>
2.3	Omvang en typering van het gebruik.....	120
2.3.1	<i>Omvang van het gebruik in aantal uren.....</i>	<i>120</i>
2.3.2	<i>Evolutie van gebruik</i>	<i>121</i>
2.3.3	<i>Aantal dienstencheque-werknemers bij één gebruiker.....</i>	<i>121</i>
2.3.4	<i>Aantal dienstencheque-ondernemingen bij één gebruiker</i>	<i>123</i>
2.3.5	<i>Dienstencheque-werknemers van allochtone afkomst.....</i>	<i>123</i>
2.4	Motieven om beroep te doen op het systeem van dienstencheques	124
2.5	Relatie van de gebruiker met de erkende onderneming	127
2.5.1	<i>Kanaal waarlangs de gebruikers hun dienstencheque-onderneming hebben gevonden.....</i>	<i>127</i>
2.5.2	<i>Zoektocht naar een dienstencheque-onderneming.....</i>	<i>128</i>
2.5.3	<i>Duurtijd om een werknemer te vinden</i>	<i>128</i>
2.5.4	<i>Schriftelijke overeenkomst tussen gebruiker en onderneming</i>	<i>130</i>
2.5.5	<i>Het aanrekenen van extra vergoedingen door de ondernemingen.....</i>	<i>130</i>
2.5.6	<i>Het geven van extra vergoedingen door de gebruiker aan de werknemer.....</i>	<i>131</i>
2.6	Tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques.....	132
2.6.1	<i>Algemene tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques.....</i>	<i>132</i>
2.6.2	<i>Tevredenheid over de dienstverlening van de diverse actoren</i>	<i>133</i>
2.6.3	<i>Tevredenheid over de dienstverlening van Accor</i>	<i>134</i>

2.6.4	<i>Tevredenheid over de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming ...</i>	135
2.6.5	<i>Tevredenheid over de dienstverlening van de werknemer</i>	136
2.6.6	<i>Samenvatting van tevredenheidsindicatoren.....</i>	137
2.7	Analyse situatie zonder dienstencheques.....	138
2.7.1	<i>Analyse situatie vóór het gebruik van dienstencheques</i>	138
2.7.2	<i>Analyse scenario zonder systeem van dienstencheques</i>	139
2.8	Toekomstvisie van de dienstencheque-gebruikers.....	141
2.8.1	<i>Toekomstig gebruik van de dienstencheques</i>	141
2.8.2	<i>Bereidheid om over te stappen naar papierloos systeem.....</i>	141
2.8.3	<i>Gebruik van internetdiensten van Accor.....</i>	143

DEEL 5: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES: CONCLUSIES 145

1	Het werkgelegenheidseffect van het stelsel van de dienstencheques_____	146
1.1	Creatie van werkgelegenheid.....	146
1.2	Creatie van werkgelegenheid voor kansengroepen.....	147
1.3	Creatie van duurzame jobs.....	148
1.4	Omzetten van zwartwerk in reguliere jobs	149
1.5	Omzetten van PWA-statuten in volwaardige werknemers-statuten.....	149
2	Afstemming van het stelsel van de dienstencheques op de behoeften van gebruikers, werknemers en ondernemingen _____	151
2.1	Afstemming op behoeften van gebruikers	151
2.1.1	<i>Inspelen op behoeften van verschillende types van gebruikers.....</i>	151
2.1.2	<i>Tevredenheid over het stelsel.....</i>	151
2.2	Afstemming op behoeften van werknemers.....	152
2.2.1	<i>Inspelen op behoeften</i>	152
2.2.2	<i>Tevredenheid over het stelsel.....</i>	152
2.3	Afstemming op behoeften van ondernemingen	153
3	Bruto en netto kostprijs van het stelsel van de dienstencheques_____	154
3.1	Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2005	154
3.2	Terugverdieneffecten	155
3.3	Netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2005	156
4	Toekomstvisie voor het stelsel van de dienstencheques _____	157

BIJLAGE 1: STEEKPROEFSAMENSTELLING EN RESPONS ENQUÊTES 158

BIJLAGE 2: LIJST MET TABELLEN 163

BIJLAGE 3: LIJST MET FIGUREN 166

Deel 1: INLEIDING

1 Het stelsel van de dienstencheques anno 2005

1.1 Korte schets van het systeem

Het dienstencheque-systeem is een initiatief van de federale regering ter bevordering van buurtdiensten en -banen¹. Het federale stelsel van de dienstencheques, in voege sinds 1 januari 2004², maakt het mogelijk voor particuliere personen om een erkende onderneming te betalen voor hulp van huishoudelijke aard. Voor een beknopte typering van het stelsel en een beschrijving van de betrokken partijen verwijzen we naar de technische fiche opgenomen in Box 1.

De doelstelling van de maatregel is meervoudig: het creëren van nieuwe werkgelegenheid (25.000 bijkomende banen tegen eind 2007), voornamelijk voor laaggeschoolde werknemers, en het omzetten van zwartwerk in arbeid in loondienst (vooral in de sector van de poetshulp). Tevens biedt het stelsel van de dienstencheques aan PWA-werknemers de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. Bovendien vergemakkelijkt het dienstencheque-systeem de combinatie arbeid en gezin voor de gebruiker omdat deze via dit systeem allerhande huishoudelijke taken kan uitbesteden.

Artikel 10 van de wet van 20 juli 2001 ter bevordering van buurtdiensten en –banen vermeldt de verplichting vanaf 2005 tot opmaak van een jaarlijks evaluatieverslag over het stelsel van de dienstencheques. In het voorjaar van 2005 werd een eerste evaluatie-onderzoek uitgevoerd door IDEA Consult. Dit rapport bevat de resultaten van het tweede evaluatie-onderzoek met betrekking tot het jaar 2005.

Box 1: Technische fiche dienstencheques

De dienstencheque is een betalingsbewijs dat een financiële tegemoetkoming van de federale overheid omvat en dat particulieren de kans biedt buurtwerken of –diensten verricht door een werknemer met een arbeidsovereenkomst, te betalen aan een erkende onderneming. Bij het stelsel van de dienstencheques zijn 3 betrokken partijen:

Gebruikers

Alle particulieren gedomicilieerd in België kunnen dienstencheques kopen om hiermee huishoudelijke hulp te betalen. Het kan zowel gaan over activiteiten bij de gebruiker thuis (bijv. schoonmaken, wassen en strijken, bereiden van maaltijden) als activiteiten buiten het huis van de gebruiker (bijv. boodschappendienst, strijkatelier). Per gewerkt uur betaalt de gebruiker met een gedateerde en getekende dienstencheque aan de werknemers van een erkende onderneming. Een dienstencheque kost 6,70 € en is 8 maanden geldig. Op de dienstencheques aangekocht vanaf 1 januari 2004 is een forfaitaire belastingvermindering van 30% van toepassing. Een gebruiker kan dienstencheques bestellen bij de uitgiftemaatschappij Accor (zie www.dienstencheques.be).

¹ Ingevoerd door de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en de buurtbanen (B.S. 11.08.01). Zie ook het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

² Het stelsel van de dienstencheques bestond reeds in 2003 in de gewesten en werd sinds 1 januari 2004 federale materie.

Erkende ondernemingen

De activiteiten betaald met dienstencheques worden uitgevoerd door een werknemer van een bedrijf dat specifiek erkend werd door de federale overheid. Bedrijven die kunnen toetreden tot het systeem van dienstencheques zijn interimbedrijven, andere commerciële private ondernemingen, inschakelingsbedrijven, VZW's, gemeenten, OCMW's, PWA's en natuurlijke personen (zelfstandige werkgevers). De onderneming ontvangt vanaf 20 juli 2004 per dienstencheque 21 € van het uitgiftebedrijf Accor dat verantwoordelijk is voor het terugbetalen van de dienstencheques aan de bedrijven.

Werknemers

De werknemers die door een erkende onderneming tewerkgesteld zijn in het kader van de dienstencheques kunnen ingedeeld worden in twee categorieën:

1. Werknemers van categorie A

Dit zijn de werknemers tewerkgesteld met een arbeidsovereenkomst dienstencheques die tijdens hun tewerkstelling aanspraak maken op een werkloosheidsuitkering, op een leefloon of op financiële sociale hulp. Van deze werknemers wordt verwacht dat ze bereid zijn een voltijdse job te aanvaarden. Voor deze categorie werknemers gelden tijdens de tewerkstelling in het stelsel van dienstencheques dan ook specifieke verplichtingen inzake het aanvaarden van extra werkuren. De werknemers van categorie A blijven echter, zolang zij onder het stelsel van de dienstencheques op deeltijdse basis zijn tewerkgesteld, aanspraak maken op een inkomensgarantie-uitkering.

2. Werknemers van categorie B

Dit betreft alle andere werknemers die werken met een arbeidsovereenkomst dienstencheques. Werknemers van categorie B ontvangen geen werkloosheidsuitkering en kunnen zich kandidaat stellen voor een zeer beperkt aantal arbeidsuren per week.

De werknemers van categorie A en B zijn werkzaam in een "arbeidsovereenkomst dienstencheques". Dit is een gewone arbeidsovereenkomst die zowel van bepaalde als onbepaalde duur kan zijn, voltijds of deeltijds. Een werknemer kan bij eenzelfde erkende werkgever verschillende arbeidsovereenkomsten voor een bepaalde tijd sluiten, zelfs opeenvolgend, zonder dat hierdoor een overeenkomst van onbepaalde duur ontstaat. Deze mogelijkheid geldt wel slechts voor een beperkte periode die 6 maanden bedraagt voor werknemers van categorie A en 3 maanden voor werknemers van categorie B. De loonvoorwaarden en arbeidsduur in de arbeidsovereenkomst dienstencheques worden – net als voor gewone werknemers - beïnvloed door de collectieve arbeidsovereenkomsten die gesloten zijn in het paritair comité waaronder de erkende onderneming ressorteert of door de overeenkomsten die gesloten worden op ondernemingsniveau. Er gelden wel specifieke regelingen voor de minimumduur van de arbeidsprestaties die verschillen naargelang de werknemer tot categorie A of B behoort.

1.2 Omvang van het dienstencheque-systeem in het jaar 2005

In de volgende tabel geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Deze cijfers geven een beeld van de situatie eind december 2005.

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques (situatie 31.12.2005)

Aantal ingeschreven gebruikers in 2005	251.182
Aantal gebruikers die vóór 31.12.2005 minimum één bestelling plaatsten	190.734
Aantal gebruikers die vóór 31.12.2005 minimum twee bestellingen plaatsten	157.718
Aantal aangekochte cheques in 2005	20.313.813
Aantal terugbetaalde cheques in 2005	17.215.123
Aantal erkende ondernemingen op 31.12.2005	1.092
Aantal actieve ondernemingen op 31.12.2005	794
Aantal werknemers	28.933 ³

Bron: IDEA Consult op basis van bestanden RVA en Accor

In Tabel 2 vergelijken we deze kernindicatoren met de situatie op het einde van 2004. Alle indicatoren wijzen op een sterke groei van het stelsel in de loop van 2005. Zowel het aantal actieve gebruikers als het aantal werknemers tewerkgesteld in het dienstencheque-systeem is bijna verdubbeld. Het aantal actieve ondernemingen nam toe met bijna 60%. Ook het aantal terugbetaalde cheques groeide spectaculair met een groeivoet van meer dan 200%. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er een vertraging zit tussen het moment dat een dienstencheque-prestatie geleverd wordt door een werknemer en de terugbetaling van de cheque (de inruilwaarde) aan de erkende onderneming.

Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (vergelijking dec. 2004-2005)

	Aantal op 31.12.2004	Aantal op 31.12.2005	Absolute groei	Groeivoet
Ingeschreven gebruikers	120.247	251.182	130.935	108,9%
Actieve gebruikers	98.814	190.737	91.923	93,0%
Aantal aangekochte cheques	8.111.261	20.313.813	12.202.552	150,4%
Aantal terugbetaalde cheques	5.619.745	17.215.123	11.595.378	206,3%
Aantal erkende ondernemingen	785	1.092	307	39,1%
Aantal actieve ondernemingen	504	794	290	57,5%
Aantal werknemers	15.077	28.933	13.856	91,9%

Bron: IDEA Consult op basis van bestanden RVA en Accor

³ Dit cijfer werd berekend op 736 bedrijven die hun werkgelegenheidscijfer doorgaven aan RVA (enquête 4^{de} kwartaal 2005).

2 Doel van de studie

Het doel van deze studie is de realisatie van het tweede evaluatieverslag betreffende het werkgelegenheidsstelsel van de dienstencheques, zoals bedoeld in artikel 10 van de Wet van 20 juli 2001 ter bevordering van de buurtdiensten en buurtbanen.

In dit onderzoek zal een antwoord geformuleerd worden op volgende vragen:

- Wie zijn de gebruikers van de dienstencheques en de werknemers tewerkgesteld via de dienstencheques?
- Welke zijn de voornaamste motieven voor de gebruikers om gebruik te maken van het systeem van de dienstencheques en voor de werknemers om te werken in het stelsel van de dienstencheques?
- Welke zijn de sterke punten en pijnpunten van het systeem van de dienstencheques voor gebruikers, werknemers en erkende ondernemingen?
- Hoe ervaren de erkende ondernemingen de inruilwaarde?
- Worden de specifieke bepalingen met betrekking tot de arbeidsovereenkomst dienstencheques toegepast door de erkende ondernemingen?
- Wat zijn de toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden binnen het stelsel van de dienstencheques?
- Wat is het werkgelegenheidseffect van de maatregel dienstencheques?
- Wat is de globale bruto en netto kostprijs van de maatregel, met bijzondere aandacht voor de terugverdieneffecten, onder meer inzake werkloosheidsuitkeringen?
- Welke zijn de verwachtingen inzake het gebruik van de dienstencheques en de evolutie van de tewerkstelling via dienstencheques?

In tegenstelling tot het eerste evaluatie-onderzoek zal er ook specifieke aandacht besteed worden aan het analyseren en rapporteren van regionale cijfers. Andere nieuwigheden zijn ondermeer het verloop van werknemers (zowel tussen werkgevers als uittrede uit het stelsel), het bestaan van wachtlijsten van gebruikers, de houding van gebruikers tegenover werknemers van allochtone afkomst en sterke/zwakke punten die gebruikers aangeven bij het zoeken naar een erkende onderneming

3 Aanpak van de studie

Het tweede evaluatie-onderzoek van het stelsel van de dienstencheques gebeurde op basis van meerdere methoden:

1. *Desk-research aan de hand van een analyse van de beschikbare gegevens over het stelsel van de dienstencheques*

Diverse administratieve bronnen werden geanalyseerd.

In de eerste plaats werd gebruikt gemaakt van de resultaten van de kwartaal-enquêtes van de RVA die worden ingevuld door de dienstencheque-ondernemingen. Op basis van deze bron kunnen we een betrouwbaar beeld geven van het aantal actieve dienstencheque-ondernemingen en het aantal werknemers dat via een arbeidsovereenkomst dienstencheques tewerkgesteld is bij deze ondernemingen. De kwartaal-enquête biedt eveneens inzicht in een aantal kwalitatieve aspecten zoals het contracttype (onbepaalde of bepaalde duur) en de werknemerscategorie (categorie A of B). Maandelijks publiceert de RVA tevens enkele basisstatistieken omtrent het stelsel van de dienstencheques, zoals het aantal bestelde en terugbetaalde cheques.

Vanaf het derde kwartaal van 2004 is de mogelijkheid voorzien om in de DmfA-aangifte, die elk kwartaal verplicht door de werkgevers ingevuld moet worden, te vermelden of bepaalde arbeidsprestaties betaald werden met dienstencheques. Op die manier beschikken de RSZ en RSZPPO eveneens over cijfergegevens met betrekking tot de dienstencheque-tewerkstelling. Beide instanties hebben gegevens betreffende het aantal werknemers, de gewerkte uren, de lonen en bijdrageverminderingen.

Als laatste administratieve bron werden bestanden gebruikt van Accor Services. Deze bestanden omvatten alle gebruikers van dienstencheques en vermelden het aantal geplaatste bestellingen, het aantal bestelde cheques en in bepaalde gevallen het type dienst dat gevraagd werd.

2. *Een telefonische enquête bij een steekproef van gebruikers en dienstencheque-werknemers in België*

Om een zicht te krijgen op allerhande kwalitatieve aspecten van de werkgelegenheid in het stelsel van de dienstencheques werd in het kader van deze opdracht een steekproef van werknemers telefonisch bevraagd. De steekproef is representatief naar type dienstverlening en type onderneming. Er werden ongeveer evenveel werknemers bevraagd in de drie gewesten.

Ook voor de gebruikers van dienstencheques werden de administratieve data aangevuld met de resultaten van een telefonische enquête. Op die manier wordt meer inzicht verworven in het profiel van de gebruikers, de motieven voor het gebruik, de tevredenheid, het proces om een onderneming te vinden, en de toegevoegde waarde van het systeem van dienstencheques. De steekproef van de gebruikers is eveneens representatief naar type dienstverlening en type onderneming. Er werd ook een gelijke spreiding vooropgezet tussen de drie gewesten.

3. Een web-based bevraging bij de populatie van de erkende ondernemingen

Voor de ondernemingen erkend in het kader van de dienstencheques werd geopteerd voor een web-based bevraging. In tegenstelling tot de enquêtering van een steekproef van gebruikers en werknemers werden alle erkende ondernemingen uitgenodigd om deel te nemen aan de bevraging.

Er werd beoogd om 400 gebruikers, 400 werknemers en 250 erkende ondernemingen te bevragen. In totaal werden van 414 gebruikers, 482 werknemers en 402 bedrijven antwoorden verkregen.

4 Structuur van dit rapport

Dit rapport bestaat uit 5 delen. In dit eerste deel schetsen we een algemeen beeld van het stelsel van de dienstencheques, alsook het doel en aanpak van het evaluatie-onderzoek.

Vervolgens wordt een deel gewijd aan elke betrokken partij (ondernemingen, werknemers en gebruikers). Zo bespreken we in deel 2 de analyseresultaten vanuit het perspectief van de erkende ondernemingen. Eerst wordt op basis van administratieve bronnen een beeld geschetst van het totaal aantal dienstencheque-ondernemingen en de verdeling naar type onderneming, type dienst en regio. Daarna wordt dieper ingegaan op meer gedetailleerde kwantitatieve en kwalitatieve gegevens verkregen via een web-based enquête afgenomen bij dienstencheque-ondernemingen.

Deel 3 start met een analyse van enkele basisgegevens inzake het aantal dienstencheque-werknemers en de gepresteerde uren aan de hand van administratieve bronnen. Vervolgens worden de resultaten besproken van de enquête afgenomen bij een staal van dienstencheque-werknemers.

Deel 4 zoekt in op de gebruikers van dienstencheques. Naast een analyse van administratieve bronnen, wordt aan de hand van de resultaten van een telefonische bevraging meer inzicht gegeven in het profiel van de gebruikers, hun motieven, hun beoordeling van het stelsel, enz.

In een afsluitend deel zullen we een evaluatie opmaken van het stelsel van de dienstencheques gebaseerd op de bevindingen van de drie betrokken actoren. In deze evaluatie zullen we een uitspraak doen over de mate waarin het stelsel van dienstencheques haar doelstellingen bereikt. Tevens zullen we conclusies trekken over de mate waarin het stelsel tegemoet komt aan de behoeften van de betrokken partijen. In dit afsluitend deel geven we ook een overzicht van de bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques anno 2005. Tot slot bespreken we enkele elementen die verband met de toekomstvisie op het systeem van de dienstencheques.

In de bijlage wordt dieper ingegaan op de methodologie van het onderzoek, met name de steekproefsamenstelling en respons van de verschillende enquêtes afgenomen in het kader van dit evaluatie-onderzoek.

Deel 2: ANALYSE VAN DE ERKENDE ONDERNEMINGEN

1 Totaal aantal dienstencheque-ondernemingen

Voor de analyse van de dienstencheque-ondernemingen maken we gebruik van administratieve gegevens van de RVA, aangevuld met eigen enquêteresultaten verzameld in het kader van deze evaluatie-opdracht. De eerste bron heeft het grote voordeel dat een quasi volledig beeld geschetst kan worden van alle actieve dienstencheque-ondernemingen en hun dienstencheque-werknemers⁴. Deze gegevens worden besproken in het eerste hoofdstuk van dit deel. Vervolgens gaan we dieper in op meer gedetailleerde kwantitatieve en kwalitatieve gegevens verkregen via een bevraging bij een steekproef van 402 dienstencheque-ondernemingen.

1.1 Aantal erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen

Maandelijks publiceert de RVA enkele basisstatistieken omtrent het stelsel van de dienstencheques. Op basis van deze bron waren er op 31 december 2005 1.038 ondernemingen erkend als dienstencheque-onderneming. Eind 2004 lag dit aantal op 785. In de loop van 2005 zijn er dus nog relatief veel nieuwe ondernemingen (244) die een erkenning aangevraagd hebben als dienstencheque-onderneming.

Niet alle erkende ondernemingen waren echter operationeel in 2005. Om een zicht te krijgen op het aantal actieve dienstencheque-ondernemingen, werd een berekening gemaakt van het aantal ondernemingen dat in het laatste kwartaal van 2005 bij Accor een aanvraag indiende voor de terugbetaling van dienstencheques. Erkende ondernemingen die tijdens deze periode geen cheques lieten terugbetalen worden beschouwd als inactief. Op deze manier wordt het aantal actieve dienstencheque-ondernemingen eind 2005 geraamd op 794. Dit betekent een groei van 290 actieve ondernemingen ten opzichte van de situatie eind december 2004.

Tabel 3: Aantal erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen eind 2005 (en eind 2004)

	Situatie 31.12.2005	Situatie 31.12.2004
Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen	1.038	785
Aantal actieve dienstencheque-ondernemingen	794	504

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-bestanden

In Tabel 4 bekijken we het aantal erkende dienstencheque-ondernemingen per gewest, zowel op basis van maatschappelijke zetel als op basis van exploitatiezetel. Het aandeel van Brussel is groter wanneer we onze analyse baseren op maatschappelijke zetel doordat een aantal dienstencheque-ondernemingen hun maatschappelijke zetel in Brussel hebben, maar in de andere gewesten (ook) actief zijn (als exploitatiezetel).

⁴ Op de RVA-kwartaalenquête van het 3^o kwartaal 2005 hebben 644 dienstencheque-ondernemingen aangegeven minstens 1 werknemer tewerk te stellen. In het 4^o kwartaal 2005 ging het om 736 ondernemingen. Het totaal aantal actieve dienstencheque-ondernemingen wordt geraamd op 794 (zie verder), waardoor de responsgraad op de RVA-kwartaalenquêtes onder de actieve ondernemingen zeer hoog ligt.

Tabel 4: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen per gewest (op basis van 3^{de} kwartaalenquête RVA)

	Op maatschappelijke zetel		Op exploitatiezetel	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaanderen	417	64,6 %	1143	58,5 %
Wallonië	197	30,5 %	747	38,2 %
Brussel	32	4,9 %	65	3,3 %
Totaal	646	100,0 %	1955	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-bestanden

In Tabel 5 merken we op dat, wanneer we kijken naar exploitatiezetel, relatief gezien meer dienstencheque-ondernemingen erkend zijn in de provincies Oost- en West-Vlaanderen en in Henegouwen.

Tabel 5: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen per provincie (op basis van 3^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)

	Aantal	Percentage
Vlaanderen	1143	58,5%
Antwerpen	194	9,9%
Vlaams-Brabant	138	7,1%
Limburg	156	8,0%
Oost-Vlaanderen	306	15,7%
West-Vlaanderen	349	17,9%
Wallonië	747	38,2%
Waals-Brabant	63	3,2%
Henegouwen	278	14,2%
Luik	163	8,3%
Luxemburg	145	7,4%
Namen	98	5,0%
Brussel	65	3,3%
Totaal	1955	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-bestanden

1.2 Verdeling van alle erkende dienstencheque-ondernemingen naar type onderneming

De volgende tabel toont de verdeling van alle erkende dienstencheque-ondernemingen naar type onderneming. Deze tabel werd berekend op basis van de 3^okwartaalenquête van de RVA⁵. Meer informatie over de kwartaalenquêtes van de RVA is terug te vinden in Box 1. In de tabel wordt nog een onderscheid gemaakt tussen de verdeling van de ondernemingen op basis van maatschappelijke zetel en op basis van exploitatiezetel.

Tabel 6: Verdeling van de erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op basis van 3de kwartaalenquête RVA)

	Op maatschappelijke zetel		Op exploitatiezetel	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming (excl.interim)	289	26,7%	284	14,7%
Interimbedrijven	39	3,6%	448	23,2%
Inschakelingsbedrijf	41	3,8%	198	10,2%
VZW	187	17,3%	311	16,1%
Gemeente	9	0,8%	29	1,5%
OCMW	201	18,5%	272	14,1%
PWA	234	21,6%	283	14,6%
Natuurlijke personen	83	7,7%	110	5,7%
Totaal	1083	100,0%	1935 ⁶	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA kwartaalenquête 3^{de} kwartaal 2005

We onderscheid 8 types van dienstencheque-ondernemingen. Ruim 1 op 4 erkende ondernemingen behoort tot de commerciële private ondernemingen (exclusief interimbedrijven). Op de tweede plaats komen de PWA's (22%). OCMW's en vzw's hebben elk een aandeel van ongeveer 18%. De overige 4 types hebben een relatief klein aandeel in het totaal aantal erkende ondernemingen. Dit impliceert echter niet dat deze types ook een beperkt aandeel hebben in de totale dienstencheque-tewerkstelling. Het belangrijkste voorbeeld zijn de interimbedrijven. In 2005 waren er 39 interimbedrijven erkend als dienstencheque-onderneming (dit is 4% van de erkende ondernemingen). Deze groep vertegenwoordigde echter meer dan 41,6% van de totale dienstencheque-tewerkstelling (zie verder).

⁵ Dit bestand bevat gegevens voor alle ondernemingen erkend vóór of in het jaar 2005. Het gaat in totaal om 1.083 ondernemingen. Het aantal erkende ondernemingen op 31 december 2005 ligt lager (1.038) omdat een aantal erkenningsnummers ingetrokken werden in de loop van 2005.

⁶ 20 dienstencheque-ondernemingen gaven hun type niet op in de kwartaalenquête van RVA.

Naast de verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type op basis van maatschappelijke zetel, geven we de verdeling ook weer op exploitatiezetel. Voor bepaalde types ondernemingen, zo onder meer voor interimbedrijven, liggen de percentages tussen maatschappelijke zetel en exploitatiezetel sterk uiteen. Dit kan verklaard worden door het groot aantal vestigingen of exploitatiezetels dat interimbedrijven hebben per maatschappelijke zetel.

In wat volgt kruisen we het type van de dienstencheque-ondernemingen (naar exploitatiezetel) met het gewest. Terwijl de commerciële private ondernemingen een groot aandeel vertegenwoordigen van de dienstencheque-ondernemingen in Vlaanderen en Brussel, stellen we vast dat dit aandeel laag is in Wallonië. Er zijn in Brussel geen inschakelingsbedrijven noch gemeenten erkend als dienstencheque-onderneming. In Wallonië vertegenwoordigen de inschakelingsbedrijven, de VZW's, de OCMW's en de PWA's een groter aandeel dan in Vlaanderen.

Tabel 7: Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type en gewest (op basis van 3^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)

	Vlaanderen		Wallonië		Brussel	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Commerciële private onderneming (exclusief interim)	196	17,4%	71	9,5%	17	26,2%
Interimbedrijven	256	22,7%	175	23,5%	17	26,2%
Inschakelingsbedrijf	110	9,8%	88	11,8%	0	0,0%
VZW	162	14,4%	138	18,6%	11	16,9%
Gemeente	15	1,3%	14	1,9%	0	0,0%
OCMW	151	13,4%	114	15,3%	7	10,8%
PWA	154	13,7%	119	16,0%	10	15,4%
Natuurlijke personen	82	7,3%	25	3,4%	3	4,6%
Totaal	1126	100,0%	744	100,0%	65	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-bestanden

Box 2: Achtergrond bij kwartaalenquête RVA

Sinds het vierde kwartaal van 2004 organiseert de RVA elk kwartaal een bevraging bij alle dienstencheque-ondernemingen. Voor het jaar 2005 beschikken we over de resultaten van 4 kwartaalenquêtes. In tegenstelling tot het vorige evaluatie-onderzoek (uitgevoerd in het voorjaar van 2005) kunnen we op basis van deze bron een betrouwbaar beeld geven van het aantal actieve dienstencheque-ondernemingen en het aantal werknemers dat via een arbeidsovereenkomst dienstencheques tewerkgesteld is bij deze ondernemingen. Daarnaast bevat de kwartaalenquête van de RVA ook heel wat gegevens inzake kwalitatieve aspecten van de dienstencheque-werkgelegenheid, zoals het contracttype (bepaalde of onbepaalde duur) en de werknemerscategorie (categorie A of B).

De RVA-kwartaalgegevens zijn beschikbaar op niveau van de maatschappelijke zetel van de erkende dienstencheque-ondernemingen, maar eveneens op het niveau van de exploitatiezetel van deze ondernemingen. Dit laatste maakt het mogelijk om een correcte regionale verdeling te maken van alle gegevens verzameld via de RVA-kwartaalenquêtes.

1.3 Verdeling van dienstencheque-ondernemingen naar type dienst

Bij de aanvraag voor een erkenning dient een dienstencheque-onderneming aan te geven voor welk(e) type(s) van diensten ze erkend wil worden. De vier toegelaten types zijn huishoudelijke taken bij de gebruiker (schoonmaak van de woning, wassen en strijken bij de gebruiker, kleine occasionele naaiwerken en bereiden van maaltijden), mindermobielen centrale, boodschappendienst en strijken buiten het huis van de gebruiker.

In Tabel 8 stellen we vast dat 64 % van de dienstencheque-ondernemingen een erkenning heeft gekregen voor het aanbieden van meerdere types van diensten. 27 % van de ondernemingen mag zelfs de vier types van diensten verschaffen. Ruim een vijfde van de dienstencheque-ondernemingen heeft een erkenning voor het verrichten van huishoudelijke taken bij de gebruiker.

Tabel 8: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar type dienst (op basis van 3^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op maatschappelijke zetel)

	Aantal	Percentage
Erkenning voor één type activiteit	390	36,1%
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	233	21,5%
Boodschappendienst	5	0,5%
Strijken buiten het huis van de gebruiker	135	12,5%
Mindermobielen centrale	17	1,6%
Erkenning voor meerdere types activiteiten	693	63,9%
Huishoudelijke taken bij gebruiker en boodschappendienst	82	7,6%
Huishoudelijke taken bij gebruiker, boodschappendienst en strijken buitenshuis	171	15,8%
Huishoudelijke taken bij gebruiker en strijken buitenshuis	57	5,2%
Alle vier types van activiteiten	293	27,0%
Andere combinaties	90	8,3%
Totaal	1083	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van RVA-bestanden

2 Enquêteresultaten dienstencheque-ondernemingen

2.1 Steekproefsamenstelling en typering dienstencheque-ondernemingen

Er werd een mailenquête verstuurd naar alle erkende dienstencheque-ondernemingen waarvan de RVA over de contactgegevens beschikte. Er werd vertrokken van een bestand met emailadressen op vestigingsniveau. Aan de ondernemingen werd gevraagd om de enquête on-line in te vullen. 426 vestigingen hebben de enquête ingevuld. 394 ingevulde enquêtes hebben betrekking op unieke erkenningsnummers (1 enquête per erkende onderneming). De resterende 32 enquêtes hebben geen betrekking op unieke erkenningsnummers. Zo ontvingen we bijvoorbeeld ingevulde enquêtes van 16 verschillende vestigingen van één onderneming en van 10 verschillende vestigingen van een andere onderneming. Deze 26 enquêtes hebben we herleid tot 2 enquêtes door de afzonderlijke antwoorden van de verschillende vestigingen van één onderneming te herwerken tot één antwoord (voor de cijfergegevens werden de totalen opgeteld). Door deze correctie hebben we een steekproef van 402 dienstencheque-ondernemingen.

2.1.1 Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type

De verdeling van de steekproef naar type onderneming is weergegeven in Tabel 9. De commerciële private ondernemingen, de VZW's en de PWA's vertegenwoordigen elk ongeveer een vijfde van de steekproef. De interimbedrijven hebben een aandeel van 5,5 % in de steekproef (tegenover 4 % in de populatie). OCMW's vertegenwoordigen een 17 % van de antwoorden op de enquête. Omwille van het kleine aandeel gemeenten in de steekproef worden de enquêteresultaten van deze dienstencheque-ondernemingen samengeteld met de OCMW's. Om dezelfde reden worden de natuurlijke personen bij de commerciële private ondernemingen geteld. De verdeling van de steekproef komt redelijk goed overeen met deze van de totale groep erkende dienstencheque-ondernemingen (zie Tabel 6).

Tabel 9: Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type (enquête)

	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming	83	20,6%
Interimbedrijf	22	5,5%
Inschakelingsbedrijf	31	7,7%
VZW	92	22,9%
Gemeente	2	0,5%
OCMW	69	17,2%
PWA	88	21,9%
Natuurlijke personen	15	3,7%
Totaal dienstencheque-ondernemingen	402	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

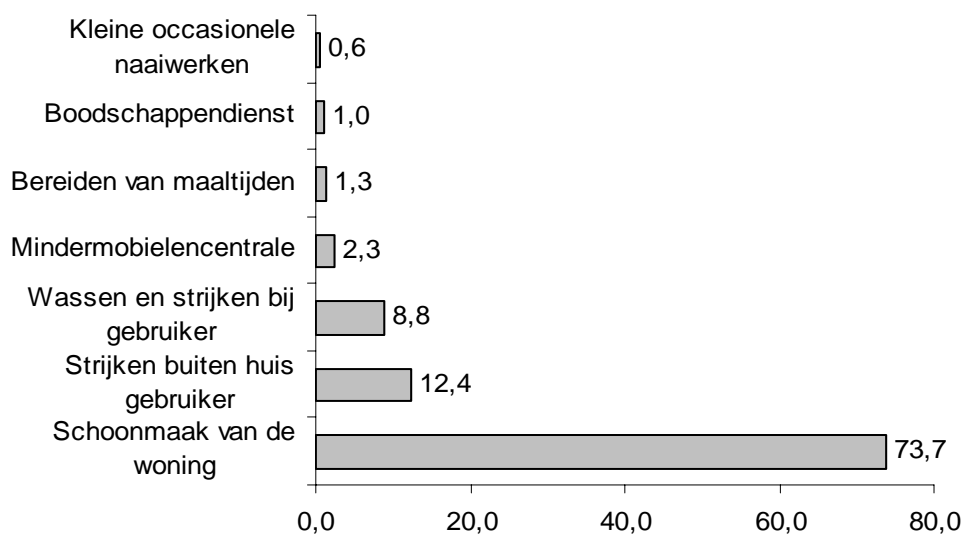
2.1.2 Soort dienst(en) geleverd door dienstencheque-ondernemingen

Uit de analyse van de bestanden van de RVA concludeerden we reeds dat veel dienstencheque-ondernemingen erkend zijn om meerdere types van diensten aan te bieden in het kader van de dienstencheques.

Het is daarom relevant om na te gaan wat het gewicht is van elk van deze diensten in het aanbod van de dienstencheque-ondernemingen. In de enquête werd aan de ondernemingen gevraagd het gewicht aan te geven van elk van de aangeboden diensten volgens de gepresteerde uren voor die dienst. Figuur 1 geeft het gewicht van deze verschillende diensten aan.

Schoonmaak van de woning heeft in gepresteerde uren bekeken veruit het grootste gewicht in het stelsel van de dienstencheques. Op de tweede plaats komt strijken buiten het huis van de gebruiker.

Figuur 1: Aandeel (in %) van diensten geleverd door dienstencheque-ondernemingen (N=399)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

We bekijken het aandeel van de verscheidene types van diensten ook per type onderneming. Hierbij valt op dat het gewicht van strijken buitenshuis veel hoger is bij de commerciële private ondernemingen en natuurlijke personen, wat een indicatie is van de aanwezigheid van strijkateliers in deze categorie. Interimbedrijven richten zich het sterkst op de activiteit ‘schoonmaak van de woning’, net zoals OCMW’s en PWA’s.

Tabel 10: Aandeel van diensten geleverd door dienstencheque-onderneming, naar type onderneming

	Comm. privaat en nat. pers.	Interim	Inschakeling	VZW	PWA	OCMW en gemeente
Schoonmaak van de woning	54,1	88,6	75,1	71,2	84,5	85,7
Wassen en strijken bij gebruiker	7,8	9,2	11,8	8,4	10,9	6,5
Kleine occasionele naaiwerken	0,6	0,1	0,5	0,6	0,5	0,9
Bereiden van maaltijden	1,3	1,2	1,8	1,1	1,4	0,9
Mindermobielencentrale	6,1	0,0	2,1	2,7	0,0	0,2
Boodschappendienst	0,8	0,5	1,3	2,2	0,5	0,3
Strijken buiten huis gebruiker	29,4	0,3	7,4	13,8	2,2	5,5

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De activiteiten die toegelaten zijn in het kader van de dienstencheques kunnen op verschillende plaatsen worden uitgevoerd. In de enquête werd aan de ondernemingen gevraagd aan te geven op welke plaats of plaatsen de dienstencheque-activiteit(en) worden uitgeoefend.

In de meeste gevallen (89 %) laat de dienstencheque-onderneming de diensten uitvoeren bij de gebruiker thuis. Dit betreft dan het schoonmaken van de woning, het verrichten van de was en de strijk, het bereiden van maaltijden en het doen van kleine occasionele naaiwerken.

Een kwart van de bevroegde ondernemingen geeft aan dat (een deel van) de dienstencheque-activiteiten plaatsvinden binnen de onderneming zelf. We denken hierbij aan de strijkateliers. In 7,5 % van de ondernemingen wordt (een deel van) de activiteiten verricht bij de werknemer thuis. Het is mogelijk dat een dienstencheque-werknemer de strijk van gebruikers bij zich thuis doet. In 5 % van de dienstencheque-bedrijven zijn (een deel van) de dienstencheque-werknemers op de baan om minder mobiele te vervoeren of boodschappen te doen voor de gebruikers.

Tabel 11: Plaats van uitoefening van de activiteiten in kader van dienstencheques⁷

	Aantal	Percentage
Bij de gebruiker thuis	357	88,8%
Bij de werkgever (atelier)	100	24,9%
Bij de werknemer thuis	30	7,5%
Onderweg (mindermobielenvervoer, boodschappendienst)	21	5,2%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.1.3 Aantal ondernemingen in steekproef speciaal opgericht voor dienstencheques

Een onderneming die reeds personeelsleden tewerkstelt voor andere activiteiten en die eveneens werknemers wil tewerkstellen in het kader van de dienstencheques, moet in haar schoot een sui-generis-afdeling oprichten. Deze voorwaarde geldt niet voor de ondernemingen (of filialen) die uitsluitend met dienstencheques werken.

38 procent van de dienstencheque-ondernemingen uit de enquête geeft aan specifiek opgericht te zijn voor het aanbieden van diensten via dienstencheques. We kunnen niet uitsluiten dat bepaalde dienstencheque-ondernemingen de vraag uit Tabel 12 positief beantwoord hebben indien ze een afdeling (in plaats van een bedrijf) specifiek hebben opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques.

⁷ De percentages in de tabel tellen niet op tot 100 % aangezien combinaties mogelijk zijn binnen één bedrijf.

Tabel 12: Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques?

Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques?	Aantal	Percentage
Ja	154	38,3%
Neen	248	61,7%
Totaal	402	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.1.4 Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar paritaire comités

In de enquête werd aan de dienstencheque-ondernemingen gevraagd om aan te geven onder welk(e) paritair(e) comité(s) de activiteiten die ze verrichten in het stelsel van de dienstencheques vallen. Ruim de helft van de bevraagde dienstencheque-ondernemingen ressorteert onder het paritair comité 322.01.

Tabel 13: Paritaire comités waaronder dienstencheque-ondernemingen ressorteren⁸

	Aantal	Percentage
322.01 dienstencheques (uitzendbedrijven + gemengde activiteiten)	212	52,7%
318 gezins- en bejaardenhulp	34	8,5%
110 textielverzorging	32	8,0%
121 schoonmaak	26	6,5%
140 vervoer	9	2,2%
329 socio-culturele sector	9	2,2%
327 beschutte en sociale werkplaatsen	8	2,0%
305.02 gezondheidsinrichtingen en -diensten	6	1,5%
319 opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en -diensten	3	0,7%
Geen paritair comité want openbaar bestuur	42	10,4%
Blanco	26	6,5%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

⁸ Een viertal ondernemingen gaven twee PC's op zodat de percentages optellen tot iets meer dan 100%.

2.2 Tewerkstelling in ondernemingen uit steekproef

De ondernemingen dienden in de enquête een inschatting te maken van het aantal dienstencheque-werknemers in het begin en op het einde van 2005 en van de in- en uitstroom van werknemers in de loop van 2005. Ze werden tevens gevraagd de verdeling te geven van hun dienstencheque-werknemers naar gepresteerde arbeidsduur. In wat volgt bespreken we de door de dienstencheque-ondernemingen gerealiseerde tewerkstelling en tewerkstellingsgroei, de stromen in de dienstencheque-tewerkstelling en de verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur.

2.2.1 Aantal tewerkgestelde dienstencheque-werknemers

De 402 dienstencheque-ondernemingen die onze enquête hebben ingevuld stellen in totaal 19.463 dienstencheque-werknemers tewerk (situatie eind 2005). Dit wil zeggen dat met de enquête een aanzienlijk deel van de totale dienstencheque-tewerkstelling werd afgedekt, wetende dat de 3^{de} kwartaalenquête van de RVA gewag maakt van 26.624 werknemers (zie verder in deel 3). 6 van de 402 bevraagde dienstencheque-ondernemingen gaven geen tewerkstellingsaantal op.

2.2.2 Groei van de tewerkstelling in het kader van het stelsel van de dienstencheques

De 402 dienstencheque-ondernemingen hadden op 1 januari 2005 9734 dienstencheque-werknemers in dienst. Op 31 december 2005 bedroegen dit er 19463. Dit betekent een tewerkstellingsgroei in absolute termen van 9729 werknemers of in relatieve termen een groei van ongeveer 100%.

In wat volgt bekijken we deze tewerkstellingsgroei per type dienstencheque-onderneming. De sterkste tewerkstellingsgroei in absolute termen werd gerealiseerd bij de interimbedrijven. In relatieve termen echter is de dienstencheque-tewerkstelling het meest toegenomen bij de PWA's. In dit type onderneming steeg het aantal dienstencheque-werknemers met 182 procent.

Tabel 14: *Tewerkstellingsgroei naar type dienstencheque-onderneming*

	Absolute tewerkstellingsgroei	Groei in %
Commerciële private onderneming en natuurlijke personen (N=96)	1.323	146,5%
Interimbedrijven (N=21)	3.708	83,5%
Inschakelingsbedrijf (N=31)	799	157,9%
VZW (N=90)	2.162	81,8%
PWA (N=89)	1.238	181,8%
OCMW en gemeente (N=70)	499	89,3%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.3 In- en uitstroom van werknemers uit de dienstencheque-ondernemingen

In totaal kenden de dienstencheque-ondernemingen in de enquête een instroom van 14.607 dienstencheque-werknemers in de loop van 2005. Gerelateerd ten opzichte van het aantal dienstencheque-werknemers aan het begin van 2005, bedraagt het totale instroompercentage 150,1%. In 2005 verlieten in totaal 6.242 dienstencheque-werknemers de bevroegde dienstencheque-ondernemingen. Dit levert een uitstroompercentage op van 64,1%. Dat wil zeggen dat in een onderneming van 100 dienstencheque-werknemers er gemiddeld 150 nieuwe werknemers instroomden en er 64 werknemers de organisatie verlieten. Deze percentages zijn zeer hoog, maar zijn waarschijnlijk een overschatting van de reële in- en uitstroom.

Volgens de werknemersenquête (zie deel 3) is 10% van de bevroegde dienstencheque-werknemers tot op heden minstens 1 keer van werkgever veranderd. De hoge uitstroomcijfers bij alle types van ondernemingen in Tabel 15 doen vermoeden dat (al dan niet opeenvolgende) kortlopende contracten met eenzelfde werknemer meermaals geteld worden. Onderstaande cijfers dienen dan ook met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Tabel 15: In- en uitstroompercentages, naar type dienstencheque-onderneming

	Instroom %	Uitstroom %
Commerciële private onderneming en natuurlijke personen (N=93)	202,3%	65,1%
Interimbedrijven (N=21)	122,2%	70,4%
Inschakelingsbedrijf (N=30)	201,6%	54,2%
VZW (N=89)	158,2%	72,5%
PWA (N=89)	223,6%	30,1%
OCMW en gemeente (N=70)	112,7%	23,6%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Het verschil tussen in- en uitstroom zou gelijk moeten zijn aan de tewerkstellingsgroei. Waar het verschil tussen in- en uitstroom vrij goed het groeipercentage benadert voor de meeste types van ondernemingen, blijkt dat bij de interimbedrijven niet zo te zijn. We stellen vast dat heel wat interimbedrijven de in- en uitstroom niet helemaal precies konden inschatten, wellicht omdat het over zeer grote aantallen werknemers gaat. Allicht zorgen de vele kortlopende contracten ook voor een niet eenduidige inschatting van in- en uitstroom. Een werknemer met meerdere niet-aaneensluitende korte contracten bij eenzelfde werkgever werd mogelijks meerdere keren meegeteld in de in- en uitstroomcijfers in Tabel 15.

Uit verdere analyses (niet opgenomen in tabel) blijkt dat 57 procent van de uitstroom op initiatief van de dienstencheque-werknemer plaatsvindt en 43 procent op initiatief van de dienstencheque-onderneming.

2.2.4 Tewerkstelling naar arbeidsduur

In wat volgt bekijken we de verdeling van de tewerkstelling in de bevroegde dienstencheque-ondernemingen naar arbeidsduur. We berekenen hiervoor het aandeel van voltijdse arbeid en de verschillende categorieën van deeltijdse arbeid (van ½ tot minder dan voltijds, vanaf 1/3 tot minder dan ½, minder dan 1/3) over alle werknemers heen. Het resultaat van deze berekening is te vinden in Tabel 16.

Tabel 16: Tewerkstelling naar arbeidsduur, aandelen over alle werknemers (N=389)

	Aantal	%
Voltijds	2137	11,0%
Van ½ tot minder dan voltijds	11318	58,3%
Vanaf 1/3 tot minder dan ½	2132	11,0%
Minder dan 1/3	3831	19,7%
Totaal	19418	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Wanneer we de verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur bekijken over het totaal van alle werknemers tewerkgesteld in de dienstencheque-ondernemingen⁹, dan zien we dat 58 % van de werknemers minder dan voltijds, doch meer dan halftijds aan het werk is in het stelsel van de dienstencheques. 11 % van de dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in de ondernemingen uit onze enquête werkt voltijds. Bijna een vijfde werkt minder dan 1/3^{de} van een voltijdse betrekking.

In Tabel 17 bekijken we de verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur over alle werknemers, per type onderneming.

Tabel 17: Verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur over alle werknemers, naar type onderneming

	Voltijds	Van ½ tot minder dan voltijds	Vanaf 1/3 tot minder dan ½	Minder dan 1/3
Commerciële private onderneming en natuurlijke personen	17,1%	60,8%	15,6%	6,5%
Interimbedrijven	4,3%	34,8%	17,1%	43,8%
Inschakelingsbedrijf	29,1%	65,1%	4,5%	1,3%
VZW	17,4%	78,8%	2,8%	1,0%
PWA	1,8%	87,4%	9,2%	1,6%
OCMW en gemeente	15,1%	80,0%	2,0%	2,9%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

⁹ Niet alle ondernemingen beantwoordden de vraag over de verdeling van de werknemers naar arbeidsduur. We bekomen hier dan ook een kleiner totaal aantal werknemers, namelijk 19.418 werknemers (in plaats van 19.463).

Tabel 17 geeft aan dat 44 % van de dienstencheque-werknemers in de interimbedrijven minder dan een derde van een voltijdse betrekking werkt. Het is uiteraard mogelijk dat deze werknemers op eigen vraag weinig uren werken. Het aandeel dat minder dan een derde van een voltijdse betrekking werkt ligt veel lager in de andere types van dienstencheque-ondernemingen. Het hoogste aandeel voltijdsen vindt men in de inschakelingsbedrijven, de VZW's en de commerciële private ondernemingen (incl. natuurlijke personen).

2.3 Aanbod van werknemers

In de enquête werd bij de dienstencheque-ondernemingen gepolst of er voldoende geschikte arbeidskrachten beschikbaar zijn om te werken in het stelsel van de dienstencheques. De ondernemingen kregen tevens de kans om te specificeren in welke gebieden het aanbod ontoereikend is en wat hiervan de oorzaken zijn. Eveneens werd onderzocht welke rekruteringskanalen de dienstencheque-ondernemingen hanteren om geschikte dienstencheque-werknemers te vinden.

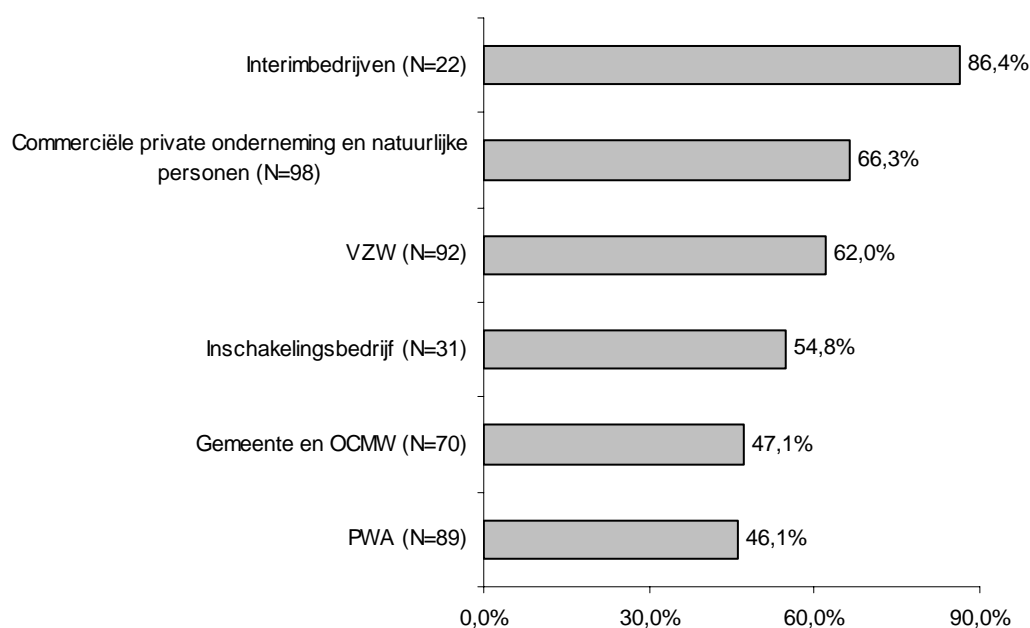
2.3.1 *De (on)toereikendheid van het aanbod aan dienstencheque-werknemers*

42,3 procent van de dienstencheque-ondernemingen geeft aan dat het aanbod van geschikte arbeidskrachten voldoende groot is. 57,7 procent van de dienstencheque-ondernemingen kampt (in alle of sommige regio's) met een ontoereikend aanbod aan geschikte werknemers.

In onderstaande figuur geven we per type dienstencheque-onderneming het aandeel weer van de ondernemingen die het aanbod aan werknemers ontoereikend vinden. We zien dat er grote verschillen zijn in de mate waarin het aanbod als ontoereikend wordt ervaren. De interimbedrijven blijken de meeste moeite te hebben om geschikte arbeidskrachten te vinden om te werken in het stelsel van de dienstencheques. Dit was ook bij de vorige evaluatie van het stelsel van de dienstencheques reeds het geval. Toen bleek eveneens minder dan 20 procent van de interimbedrijven actief op het dienstencheque-segment het aanbod aan kandidaat-werknemers toereikend te vinden.

Meer dan 60 procent van de commerciële private ondernemingen, natuurlijke personen en VZW's en meer dan de helft van de inschakelingsbedrijven achten het aanbod aan arbeidskrachten, geschikt om in het stelsel van de dienstencheques te werken, ontoereikend.

Figuur 2: Ontoereikendheid van het aanbod per type dienstencheque-onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Aan de dienstencheque-ondernemingen die meldden dat het aanbod overal of in bepaalde gebieden ontoereikend is, vroegen we aan te geven in welke gebieden het probleem zich vooral stelt. Van de 232 erkende ondernemingen die het aanbod ontoereikend vinden, duidt 53 % aan dat het aanbod van geschikte werknemers onvoldoende is in alle of in bepaalde stedelijke gebieden. Bij dezelfde groep ondernemingen geeft 78 % aan dat er onvoldoende geschikte arbeidskrachten gevonden worden in alle of bepaalde landelijke gebieden waar men actief is. De reden waarom deze 53 % en 78 % niet optellen tot 100 % heeft te maken met het feit dat een aantal ondernemingen zowel problemen ervaren in stedelijk als in landelijk gebied.

Tabel 18: Gebieden waar aanbod aan dienstencheque-werknemers onvoldoende is¹⁰

Aantal ondernemingen met ontoereikend aanbod	232
Aantal ondernemingen met onvoldoende aanbod in stedelijke gebieden	122 (52,6%)
Ontoereikend aanbod in <u>alle</u> stedelijke gebieden waar onderneming actief is	79
Ontoereikend aanbod in <u>bepaalde</u> stedelijke gebieden waar onderneming actief is	43
Aantal ondernemingen met onvoldoende aanbod in landelijke gebieden	182 (78,4%)
Ontoereikend aanbod in <u>alle</u> landelijke gebieden waar onderneming actief is	119
Ontoereikend aanbod in <u>bepaalde</u> landelijke gebieden waar onderneming actief is	63

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Het aandeel van de ondernemingen dat kampt met een ontoereikend aanbod in stedelijke versus landelijke gebieden bekijken we tevens per type onderneming.

Tabel 19: Gebieden waar aanbod aan dienstencheque-werknemers onvoldoende is, per type onderneming

	Ondernemingen met ontoereikend aanbod	Probleem in steden	Probleem in landelijke gebieden
Comm. priv. ondernem. en nat. pers.	65	64,6%	81,5%
Interimbedrijven	19	84,2%	84,2%
VZW	57	52,6%	73,7%
PWA	41	29,3%	85,4%
OCMW en gemeente	33	33,3%	66,7%
Inschakelingsbedrijf	17	64,7%	82,4%
Totaal alle ondernemingen	232	52,6%	78,4%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

¹⁰ Mogelijks hebben niet alle dienstencheque-ondernemingen de begrippen stedelijk en landelijk gebied op dezelfde manier geïnterpreteerd.

Uit Tabel 19 concluderen we dat interimbedrijven zowel in stedelijke als in landelijke gebieden problemen ervaren met een ontoereikend aanbod. Voor bepaalde types van dienstencheque-ondernemingen, meerbepaald de PWA's en de OCMW's/gemeenten stellen we vast dat de problematiek van een ontoereikend aanbod zich vooral in de landelijke gebieden situeert. Dit kan te maken hebben met het feit dat dit type van dienstencheque-ondernemingen in deze gebieden meer operationeel is dan in de steden.

2.3.2 Mogelijke oorzaken voor een ontoereikend aanbod

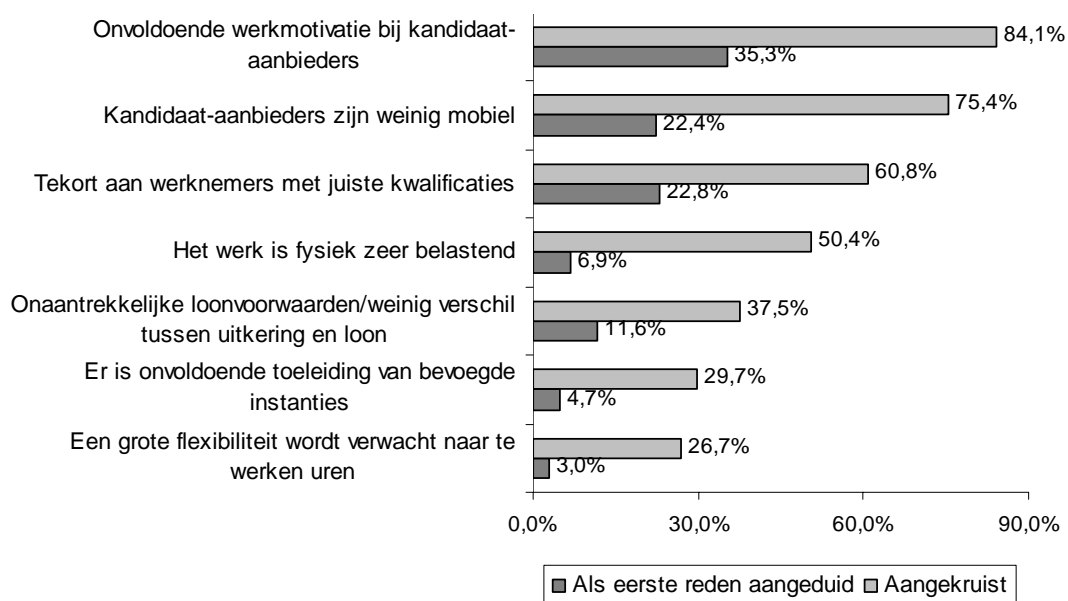
Bij de vraag naar mogelijke oorzaken voor een ontoereikend aanbod van geschikte werknemers wezen de dienstencheque-ondernemingen vooral op het gebrek aan werkmotivatie bij de kandidaat-aanbieders. 84 procent van de ondernemingen verwezen naar deze gebrekkige werkmotivatie. Ruim een derde gaf een gebrek aan werkmotivatie van kandidaat-aanbieders op als belangrijkste oorzaak voor het ontoereikend aanbod.

De geringe mobiliteit van kandidaat-werknemers wordt door driekwart van de dienstencheque-ondernemingen aangekruist als oorzaak voor een ontoereikend aanbod aan arbeidskrachten. Volgens 22 procent is het de voornaamste oorzaak.

Een tekort aan de juiste kwalificaties wordt door 61 procent van de ondernemingen als oorzaak beschouwd van het ontoereikend aanbod aan dienstencheque-werknemers. 23% van de ondernemingen die moeite hebben om geschikte dienstencheque-werknemers te vinden scoren dit als belangrijkste oorzaak hiervoor.

De top-3 redenen voor een onvoldoende aanbod aan dienstencheque-werknemers hebben allemaal betrekking op werknemerskenmerken. Kenmerken van het werk (o.m. fysieke belasting van het werk) en arbeidsvoorwaarden worden ook aangegeven als redenen voor een onvoldoende aanbod aan arbeidskrachten, maar zijn toch relatief minder belangrijk dan de opgenoemde werknemerskenmerken. Uiteraard geven deze resultaten enkel het werkgeversperspectief weer. Wellicht hebben de kenmerken van het werk en de arbeidsvoorwaarden een invloed op de motivatie van potentiële aanbieders.

Figuur 3: Redenen voor onvoldoende aanbod dienstencheque-werknemers (N=232)¹¹



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

2.3.3 Rekruteringskanalen voor vinden geschikte dienstencheque-werknemers

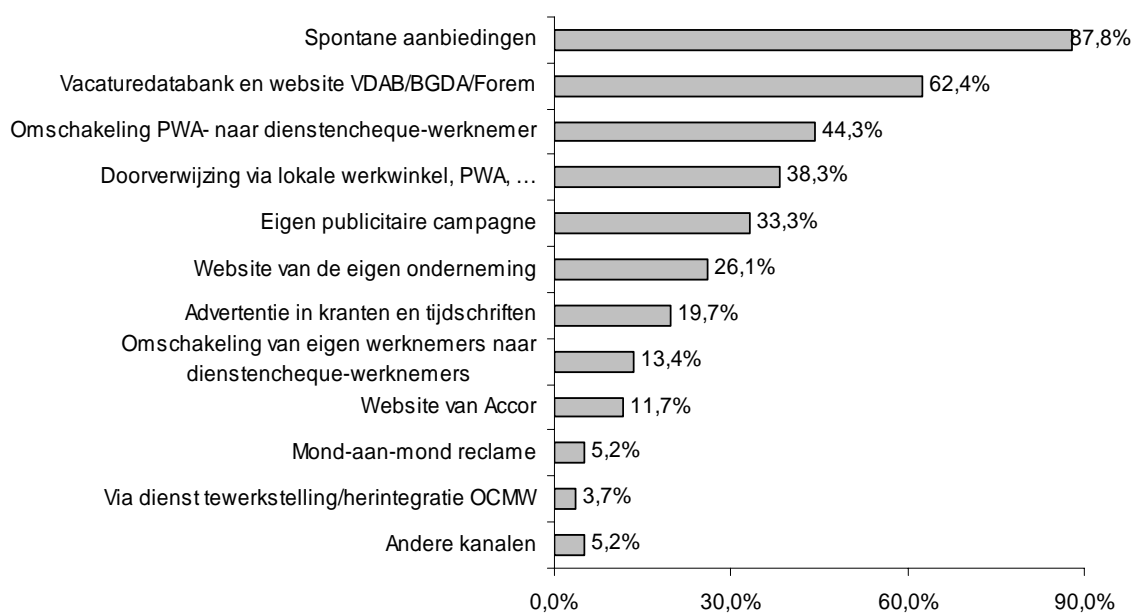
88 % van de dienstencheque-ondernemingen vindt kandidaten om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques via spontane aanbiedingen. De vacaturedatabanken van de publieke bemiddelingsinstanties VDAB, BGDA en Forem worden door ruim 60 % van de ondernemingen gehanteerd om geschikte dienstencheque-werknemers te vinden.

44 % van de dienstencheque-ondernemingen komt aan geschikte werknemers door een omzetting van PWA-werknemers in dienstencheque-werknemers. 38 procent van de ondernemingen die deelnamen aan de enquête krijgen kandidaat-dienstencheque-werknemers doorverwezen via de lokale werkwinkel en/of het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap. Een derde van de dienstencheque-ondernemingen verspreidt vacatures via een eigen publicitaire campagne.

13 % van de dienstencheque-ondernemingen geeft aan het contract van eigen werknemers om te zetten in een arbeidsovereenkomst dienstencheques.

¹¹ Meerdere antwoorden waren mogelijk.

Figuur 4: Rekruteringskanalen gebruikt door dienstencheque- ondernemingen



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3.4 Implicaties van ontoereikend aanbod

De ontoereikendheid van het aanbod aan geschikte arbeidskrachten heeft mogelijks implicaties op de termijn die gebruikers moeten wachten tussen het moment van contactname met de erkende onderneming en het moment van levering van de dienst door een dienstencheque-werknemer. Hoe moeilijker de onderneming geschikt personeel vindt, hoe moeilijker het mogelijks wordt om een snelle dienstverlening te verzekeren aan de gebruiker.

We vroegen aan de dienstencheque-ondernemingen om in te schatten hoelang de gebruikers gemiddeld moeten wachten tussen het moment van contactname met de erkende onderneming en het moment van levering van de dienst. Onderstaande tabel toont de gemiddelde wachttijden in het algemeen en per type erkende onderneming.

Tabel 20: Gemiddelde wachttijden voor gebruikers, naar type onderneming

Totaal dienstencheque-ondernemingen (N=402)	37,4 dagen
Commerciële private onderneming en natuurlijke personen (N=98)	22,0 dagen
Interimbedrijven (N=22)	25,2 dagen
Inschakelingsbedrijf (N=31)	29,0 dagen
VZW (N=92)	34,7 dagen
PWA (N=89)	47,1 dagen
Gemeente en OCMW (N=70)	57,7 dagen

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In Tabel 20 stellen we vast dat gebruikers die in het kader van de dienstencheques beroep doen op de diensten van een commerciële private onderneming of een natuurlijke persoon het minst lang wachten op de levering van de dienst, aldus volgens de ondernemingen. Interimbedrijven geven aan dat hun gebruikers van dienstencheques gemiddeld 25 dagen wachten tussen het moment van contactname met de onderneming en de levering van de dienst door een dienstencheque-werknemer. De langste wachttijden worden genoteerd door gemeenten en OCMW's en door PWA's.

Eerder zagen we dat interimbedrijven en commerciële private ondernemingen net meer te kampen hebben met een ontoereikend aanbod aan geschikte werknemers in vergelijking met gemeenten, OCMW's en PWA's. Toch zijn de wachttijden voor de gebruikers van interimbedrijven en commerciële private ondernemingen korter. Een ontoereikend aanbod van geschikte werknemers blijkt zich dus niet noodzakelijk te vertalen in langere wachttijden tussen contactname met de onderneming en de levering van de dienst. Interimbedrijven geven misschien sneller aan dat er een ontoereikend aanbod is omdat zij vinden dat een wachttijd van 25 dagen al te lang is.

2.4 Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques

De wetgeving op de dienstencheques voorziet een aantal specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques. In Tabel 21 wordt weergegeven in hoeverre deze specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toegepast wordt door de dienstencheque-organisaties uit de enquête.

De specifieke bepaling die het vaakst wordt toegepast door de dienstencheque-ondernemingen betreft het aanbieden van een contract van onbepaalde duur na 3 of 6 maanden. 86 % van de ondernemingen geeft in de enquête aan deze bepaling toe te passen. Bijna 80 % van de dienstencheque-ondernemingen geeft aan dat een inkomensgarantie-uitkering wordt aangevraagd door deeltijdse werknemers van categorie A. 65 % van de dienstencheque-ondernemingen stelt de intentie om een arbeidsovereenkomst dienstencheques te sluiten, vooraf schriftelijk vast. Bijna de helft van de erkende ondernemingen die deelnamen aan de enquête maken gebruik van de mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur af te sluiten met de dienstencheque-werknemer. Dit is heel wat meer dan in de vorige evaluatie waar slechts 35 % van de ondernemingen van deze mogelijkheid gebruik maakten.

Tabel 21: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast¹²

Specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques	
Het verplicht aanbieden van een contract van onbepaalde duur na 3 of 6 maanden (N=383)	85,9% ¹³
Het aanvragen van een inkomensgarantie-uitkering door deeltijdse werknemers van categorie A (N=366)	79,0%
De voorafgaande verplichting om de intentie tot het sluiten van een arbeidsovereenkomst DCH vooraf schriftelijk vast te leggen (N=373)	64,6%
Mogelijkheid om opeenvolgende contracten van bepaalde duur aan te bieden (N=369)	48,2%
De mogelijkheid om in de eerste 6 maanden van de tewerkstelling een werknemer van categorie A minder dan 1/3 van een voltijdse baan te werk te stellen (N=371)	39,9%
Mogelijkheid tot verkorte opzegging (N=364)	37,6%
De mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken (N=367)	27,0%
Mogelijkheid van een verkorte proefperiode (3 dagen) (N=370)	23,2%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

¹² Een aantal ondernemingen hebben deze vraag onbeantwoord gelaten, waardoor de respons per deelvraag lager ligt dan 402 ondernemingen.

¹³ Mogelijks zijn een aantal ondernemingen nog niet lang genoeg actief om deze situatie al te hebben meegemaakt of hebben ze nog geen dienstencheque-werknemers gehad die 3 of 6 maanden in dienst zijn geweest.

Ongeveer 40 % van de dienstencheque-ondernemingen gebruikt de mogelijkheid om in de eerste 6 maanden van de tewerkstelling een werknemer van categorie A minder dan 1/3^{de} van een voltijdse baan te werk te stellen. Dit wil echter niet zeggen dat 40 % van de werknemers van categorie A tijdens de eerste 6 maanden minder dan 1/3^{de} van een voltijdse baan werken. Een onderneming kan dit toegepast hebben op een aantal werknemers van categorie A.

De mogelijkheid om een werknemer van categorie B minder dan 3 uur per dag te laten werken wordt minder vaak toegepast.

2.5 Overeenkomst met gebruiker

Naast een overeenkomst met de dienstencheque-werknemer sluiten heel wat dienstencheque-ondernemingen ook een schriftelijke overeenkomst met de gebruikers van de dienstencheques. Ze kunnen hiervoor eventueel gebruik maken van een modelovereenkomst zoals deze te vinden is op de website van Accor.

Ruim 60 % van de dienstencheque-ondernemingen sluit een schriftelijke overeenkomst met haar gebruikers en baseert deze op een modelovereenkomst. 18 % stelt zelf een schriftelijke overeenkomst op. 21 % tenslotte sluit geen schriftelijke overeenkomst met de gebruikers van dienstencheques. Deze cijfers liggen in de lijn met de bevraging van de gebruikers (zie verder).

Tabel 22: Aandeel ondernemingen dat overeenkomst afsluit met gebruikers

	N	%
Ja, maar niet volgens modelovereenkomst	72	17,9%
Ja, volgens modelovereenkomst	244	60,7%
Wij sluiten geen schriftelijke overeenkomst met de gebruikers	86	21,4%
Totaal	402	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.6 De loon- en arbeidsvoorwaarden

In de enquête bevragen we de dienstencheque-ondernemingen over de loon- en arbeidsvoorwaarden die ze bieden aan hun dienstencheque-werknemers. De ondernemingen dienen rekening te houden met de collectieve arbeidsovereenkomsten gesloten in het paritair comité waaronder ze ressorteren en met overeenkomsten gesloten op ondernemingsniveau. We behandelen achtereenvolgens de aangeboden lonen, de voordelen die dienstencheque-werknemers krijgen en de voorziene opleidingsfaciliteiten.

2.6.1 Loonniveau

Uit Tabel 23 blijkt dat de gemiddelde aanvangsbrutouurlonen van werknemers niet sterk verschillen tussen de verschillende activiteiten die binnen het stelsel van de dienstencheques mogelijk zijn. Het aanvangsbrutoloon schommelt rond de 9 euro per gewerkt uur.

Het minimum brutouurloon voor een werknemer met minder dan een jaar anciënniteit, vallend onder het “paritair subcomité opgericht op basis van artikel 27 van de wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers” bedraagt vanaf 1 september 2005 8,66 euro. De bevraagde ondernemingen bieden aldus een hoger brutouurloon.

Tabel 23: Gemiddelde aanvangsbrutouurlonen per onderneming voor de verschillende activiteiten binnen het stelsel van de dienstencheques

Activiteiten	Gemiddeld aanvangsbrutouurloon
Schoonmaak van de woning van de gebruiker (N=302)	9,07 euro
Wassen en strijken bij de gebruiker thuis (N=224)	9,04 euro
Kleine occasionele naaiwerken (N=115)	9,02 euro
Bereiden van maaltijden (N=133)	9,02 euro
Mindermobielencentrale (N=45)	9,01 euro
Boodschappendienst (N=74)	9,08 euro
Strijken buitenshuis (bvb. strijkatelier) (N=106)	8,84 euro

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Ruim 60 % van de dienstencheque-ondernemingen die de enquête invulden geeft ook aan ruimere voorwaarden te bieden dan de minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde paritaire comité. Een derde van de ondernemingen zegt zich te beperken tot de opgelegde minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden.

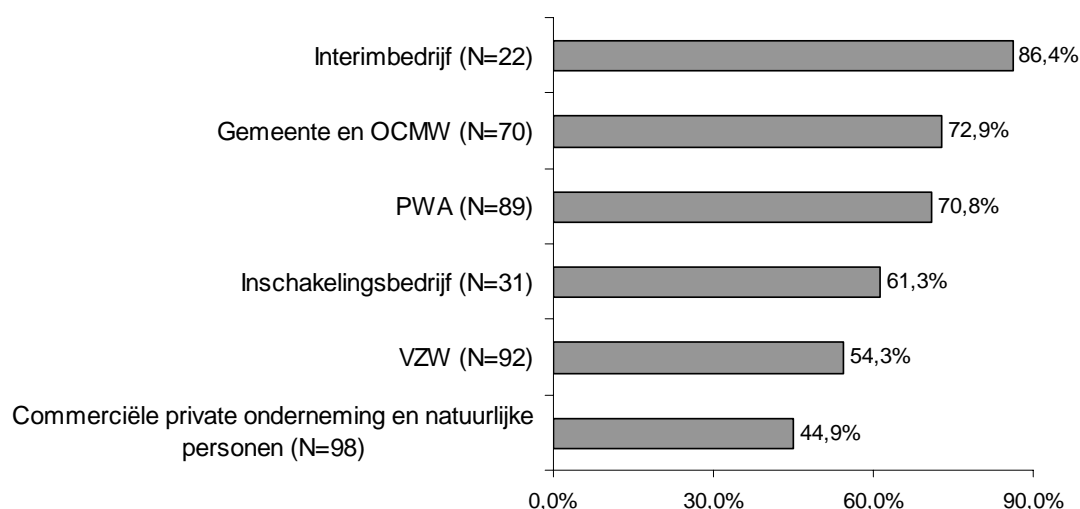
Tabel 24: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC?

Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden bepaald door het bevoegde PC?	Aantal	Percentage
Ja	138	34,3%
Neen	246	61,2%
Geen antwoord	18	4,5%
Totaal	402	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Het aanbieden van ruimere voorwaarden dan deze opgelegd door het bevoegde paritaire comité komt niet even frequent voor in alle types van dienstencheque-ondernemingen. Zo blijken relatief meer interimbedrijven ruimere voorwaarden dan de minima aan te bieden in vergelijking met andere types ondernemingen. Ruim 86 % van de interimbedrijven bieden aan hun dienstencheque-werknemers ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden. Bij de OCMW's, gemeenten en PWA's ligt het aandeel dat ruimere voorwaarden biedt net boven de 70 %. Het aandeel dienstencheque-ondernemingen dat zich aan de voorgeschreven minima inzake loon- en arbeidsvoorwaarden houdt is het hoogst bij de commerciële private ondernemingen en natuurlijke personen. Daar biedt 45 % ruimere voorwaarden. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat de verschillende types ondernemingen ressorteren onder verschillende paritaire comités. Het aanbieden van ruimere voorwaarden dan voorzien in het paritaire comité bij een bepaald type onderneming betekent niet noodzakelijk gunstigere voorwaarden dan bij een ander type bedrijf dat zich houdt aan de voorwaarden van zijn paritair comité.

Figuur 5: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf

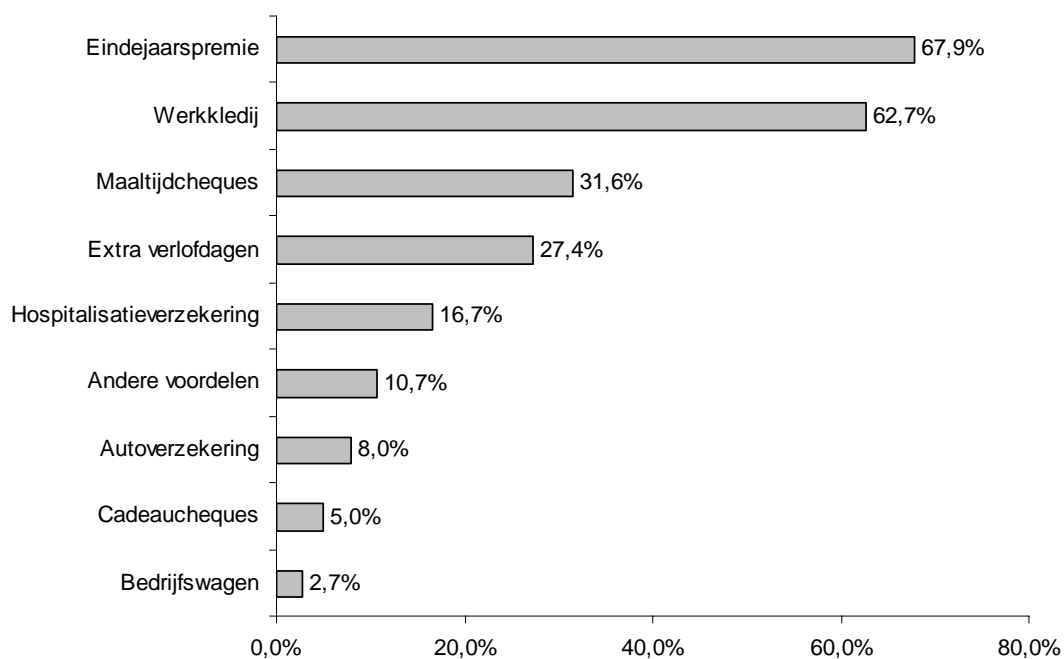


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.6.2 Sociale voordelen

Naast hun loon krijgen dienstencheque-werknemers vaak nog een aantal bijkomende sociale voordelen. We gingen na welke sociale voordelen de dienstencheque-ondernemingen aanbieden. 68 % van de erkende ondernemingen keert een eindejaarspremie uit en 63% voorziet in werkkledij en het onderhoud daarvan. Iets minder dan een derde van de dienstencheque-ondernemingen geeft maaltijdcheques aan de dienstencheque-werknemers. Een kleine 3 % van de erkende ondernemingen biedt haar dienstencheque-werknemers zelfs een bedrijfswagen aan, terwijl 8 % een autoverzekering betaalt. Een aantal dienstencheque-ondernemingen somden nog andere voordelen op zoals gratis producten, korting op nieuwkuis, kinderopvang, terugbetaling van telefoonkosten, een groepsverzekering, extra betaalde uren bij het binnenbrengen van de cheques, en een aanwezigheidspremie. Ook werden de tussenkomst van de werkgever in de verplaatsingskosten en opleidingsfaciliteiten vaak vernoemd, doch deze worden hieronder afzonderlijk besproken.

Figuur 6: Sociale voordelen geboden door erkende dienstencheque-ondernemingen¹⁴



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

¹⁴ Sommige voordelen opgenomen in de figuur zijn via wet of CAO verplicht in bepaalde paritaire comités.

2.6.3 Tussenkost van werkgever in verplaatsingskosten

De helft van de dienstencheque-ondernemingen die antwoordden op de enquête geven hun dienstencheque-werknemers zowel een vergoeding voor woon-werk-verkeer als voor hun verplaatsingen tussen werkplaatsen.

Een kwart van de dienstencheque-ondernemingen vergoedt enkel het woon-werk verkeer en nog eens een tiende van de ondernemingen geeft enkel een compensatie voor de verplaatsingen tussen werkplaatsen. Terwijl in de vorige evaluatie nog ongeveer een kwart van de erkende ondernemingen geen compensatie bood voor verplaatsingen, merken we dat dit aandeel nu 15 procent bedraagt.

Tabel 25: Tussenkost van dienstencheque-onderneming in verplaatsingskosten

De onderneming biedt ...	Aantal	Percentage
Enkel een vergoeding voor woon-werk verkeer	99	24,6%
Enkel een vergoeding voor verplaatsingen tussen werkplaatsen	41	10,2%
Een vergoeding voor woon-werk verkeer en voor verplaatsingen tussen werkplaatsen	202	50,3%
Geen vergoeding voor verplaatsingen	60	14,9%
Totaal	402	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In de enquête stellen we vast dat 13,7 procent van de dienstencheque-ondernemingen een extra vergoeding aanrekenen aan de gebruiker voor verplaatsingskosten van de werknemer. Deze vergoeding kan verschillende vormen aannemen. Sommige dienstencheque-ondernemingen rekenen een kilometervergoeding aan enkel indien de gebruiker niet in de gemeente woont waar de dienstencheque-onderneming gevestigd is of indien de werknemer meer dan een zeker aantal kilometers moet afleggen (vaak meer dan 5 kilometer). Andere dienstencheque-ondernemingen rekenen in elk geval een verplaatsingsvergoeding aan. De vergoeding die per kilometer aangerekend wordt blijkt te variëren tussen 0,075 en 0,25 euro. Een aantal dienstencheque-ondernemingen rekenen een forfaitaire verplaatsingsvergoeding aan per prestatie.

Naast een vergoeding voor verplaatsingen rekenen sommige dienstencheque-ondernemingen nog andere kosten door aan de gebruiker: o.m. dossierkosten, inschrijvingsgeld, lidgeld, maaltijdvergoeding of een extra forfaitaire vergoeding per geleverde prestatie of per maand. In totaal blijken 67 (of 16,7 procent) van de dienstencheque-ondernemingen uit onze enquête extra vergoedingen aan te rekenen aan de gebruikers van dienstencheques.

2.6.4 Geboden opleidingsfaciliteiten

240 of 60 % van de bevraagde dienstencheque-ondernemingen geven aan opleiding te voorzien voor hun dienstencheque-werknemers. Dit percentage ligt in lijn met de vorige evaluatie: toen boden 58,9 % van de dienstencheque-ondernemingen opleidingsfaciliteiten aan. Gemiddeld duurt deze opleiding 9,1 dagen.

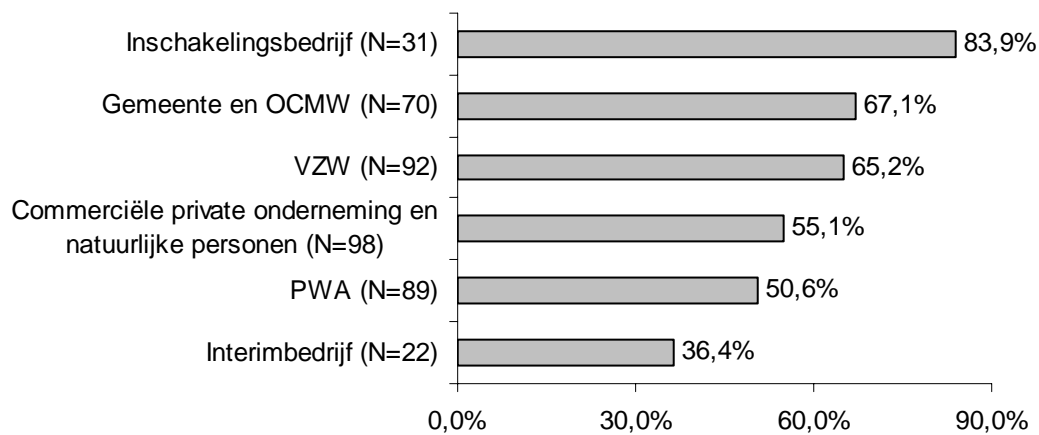
Tabel 26: Opleidingsfaciliteiten voorzien door de erkende ondernemingen

Voorziet de erkende onderneming opleidingsfaciliteiten voor de werknemers tewerkgesteld via het stelsel van dienstencheques?	Aantal	Percentage
Ja	240	59,7 %
Neen	159	39,6 %
Geen antwoord	3	0,7 %
Totaal	402	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In de vorige evaluatie zagen we reeds dat het al dan niet krijgen van een opleiding als dienstencheque-werknemer afhangt van het type onderneming waarin men tewerkgesteld is. Deze vaststelling wordt opnieuw bevestigd door de gegevens van deze enquête. 84 % van de inschakelingsbedrijven biedt opleiding aan haar dienstencheque-werknemers. Van de VZW's, OCMW's en gemeenten biedt ongeveer twee derde opleiding vóór of tijdens de dienstencheque-tewerkstelling aan. De helft van de PWA's voorziet opleiding voor haar dienstencheque-werknemers. Dat dit percentage niet hoger ligt, kan wellicht verklaard worden door het feit dat de meeste dienstencheque-werknemers in PWA's vanuit het PWA zelf komen en de activiteit die ze onder het dienstencheque-stelsel uitoefenen daarvoor ook vaak reeds deden en bijgevolg geen opleiding meer behoeven. In de interimsector vinden we het laagste aandeel dienstencheque-ondernemingen dat opleiding aanbiedt (36,4 %). Tijdens sectorale onderhandelingen in het paritair subcomité voor de erkende ondernemingen die buurtwerken of –diensten leveren (waaronder de interimkantoren die via dienstencheques werken vallen), werd recent (5 april 2006) overeengekomen dat de werkgevers een bijdrage betalen van 0,20% aan het Sociaal Fonds. Deze bijdrage zal aangewend worden voor het opzetten van collectieve initiatieven. De betrokken partijen in het subcomité onderstrepen het belang van adequate vorming, die onder andere met de publieke vormingsinstanties zal worden opgezet.

Figuur 7: Opleidingsfaciliteiten per type dienstencheque-onderneming

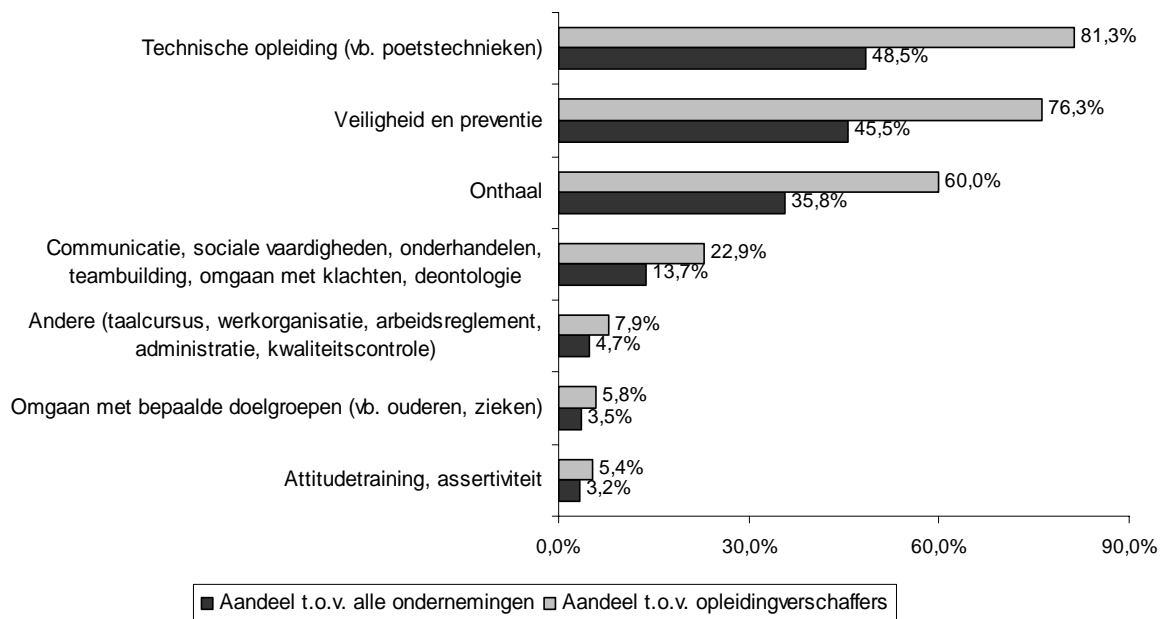


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Bij de 240 dienstencheque-ondernemingen die opleidingsfaciliteiten bieden aan hun werknemers tewerkgesteld via dienstencheques, gingen we na welke soorten van opleiding zij verschaffen. Ruim 80 % onder hen biedt de dienstencheque-werknemers een technische opleiding, bijvoorbeeld in poets-, strijk- of opvouwtechnieken, textielkennis, of het gebruik van strijkapparatuur. Op de ganse groep van bevraagde dienstencheque-ondernemingen (inclusief de ondernemingen die geen enkele opleiding geven) biedt 49 % een dergelijke technische opleiding aan. Drie kwart van de ondernemingen die opleiding voorzien, verschaffen een opleiding veiligheid en preventie. Hieronder rekenen we ook opleidingen in ergonomie, preventie van rugklachten, enz.

Zestig procent van de 240 ondernemingen die opleiding voorzien, geven hun dienstencheque-werknemers een onthaalopleiding. Iets minder dan een kwart laat de dienstencheque-werknemers een opleiding volgen in communicatie, sociale vaardigheden, onderhandelen, omgaan met klachten en/of deontologie. Een beperktere groep van dienstencheque-ondernemingen voorziet opleidingen in het omgaan met bepaalde doelgroepen zoals ouderen of zieken en/of in assertiviteitstraining of attitudevorming.

Figuur 8: Type opleidingen aangeboden door dienstencheque-ondernemingen

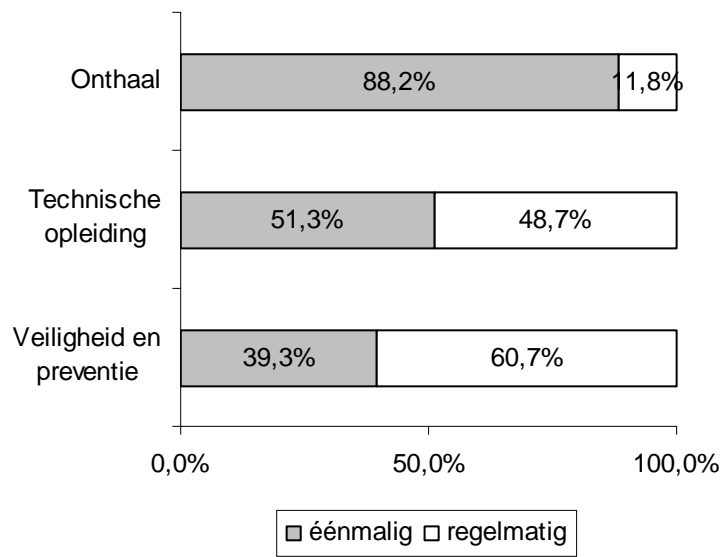


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De drie meest aangeboden types van opleiding zijn technische opleidingen, opleidingen “veiligheid en preventie” en onthaalopleidingen. Van deze drie types van opleiding gingen we na hoe frequent ze worden aangeboden door de dienstencheque-ondernemingen. Uit Figuur 9 blijkt dat de onthaalopleiding in bijna 90 % van de gevallen slechts eenmalig aan de dienstencheque-werknemers wordt aangeboden, d.i. bij de start van de tewerkstelling. Soms wordt wel een herhaalsessie voorzien. Een technische opleiding wordt in iets meer dan de helft van de gevallen ook slechts één keer aangeboden, terwijl een opleiding veiligheid en preventie vaker op regelmatige tijdstippen wordt voorzien (althans in ruim 60 % van de gevallen).

Verdere analyse (niet opgenomen in figuur) geeft aan dat 44 % van de dienstencheque-ondernemingen die regelmatig een opleiding veiligheid en preventie aanbieden dit één keer per jaar organiseren. Bijna een kwart biedt dit tweemaal per jaar aan en ongeveer een derde drie of meer malen per jaar. Van de dienstencheque-ondernemingen die regelmatig een technische opleiding voorzien, biedt 45 % deze één keer per jaar aan, 1 op 6 twee keer per jaar en de overigen drie of meer keer per jaar.

Figuur 9: Frequentie waarmee meest voorkomende opleidingen worden aangeboden



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.7 Tevredenheid van de bedrijven over het stelsel van de dienstencheques

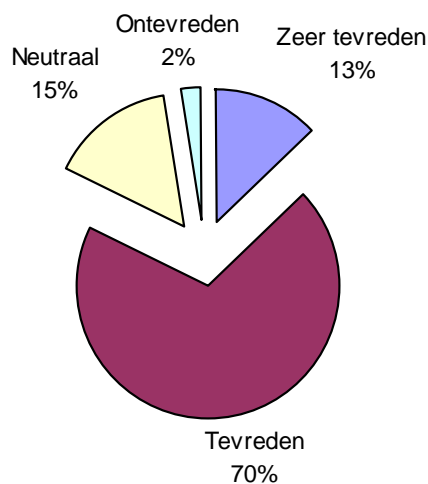
We hebben de dienstencheque-ondernemingen niet enkel gevraagd naar hun algemene tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques, maar ook naar hun tevredenheid over enkele procedures waarmee ze te maken hebben, meerbepaald de procedure voor het verkrijgen van een erkenning als dienstencheque-onderneming, alsook de procedure voor de uitbetaling van de cheques door Accor. Tevens onderzoeken we de tevredenheid van de erkende ondernemingen over de communicatie met Accor. Tenslotte polsen we of de inruilwaarde van de dienstencheque toereikend is.

2.7.1 Algemene tevredenheid

De algemene tevredenheid van de dienstencheque-ondernemingen over het stelsel van de dienstencheques is vrij groot zoals geïllustreerd wordt in Figuur 10.

83 % van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen toont zich tevreden tot zeer tevreden over het stelsel van de dienstencheques. Slechts 2 % geeft aan ontevreden te zijn. De overige groep (15 %) heeft geen uitgesproken mening in positieve of negatieve zin.

Figuur 10: Algemene tevredenheid van dienstencheque-ondernemingen over het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De ondernemingen die tevreden of zeer tevreden zijn over het dienstencheque-systeem verwijzen vooral naar de maatschappelijke meerwaarde die het biedt door werklozen aan werk te helpen, zwartwerk tegen te gaan en tegemoet te komen aan een grote vraag van de gebruikers naar huishoudelijke hulp. Men is opgetogen over de snelle groei van de vraag van de gebruikers en de snelle integratie van een grote groep werklozen op de arbeidsmarkt. Ook wordt de dienstverlening van het uitgiftebedrijf Accor geprezen.

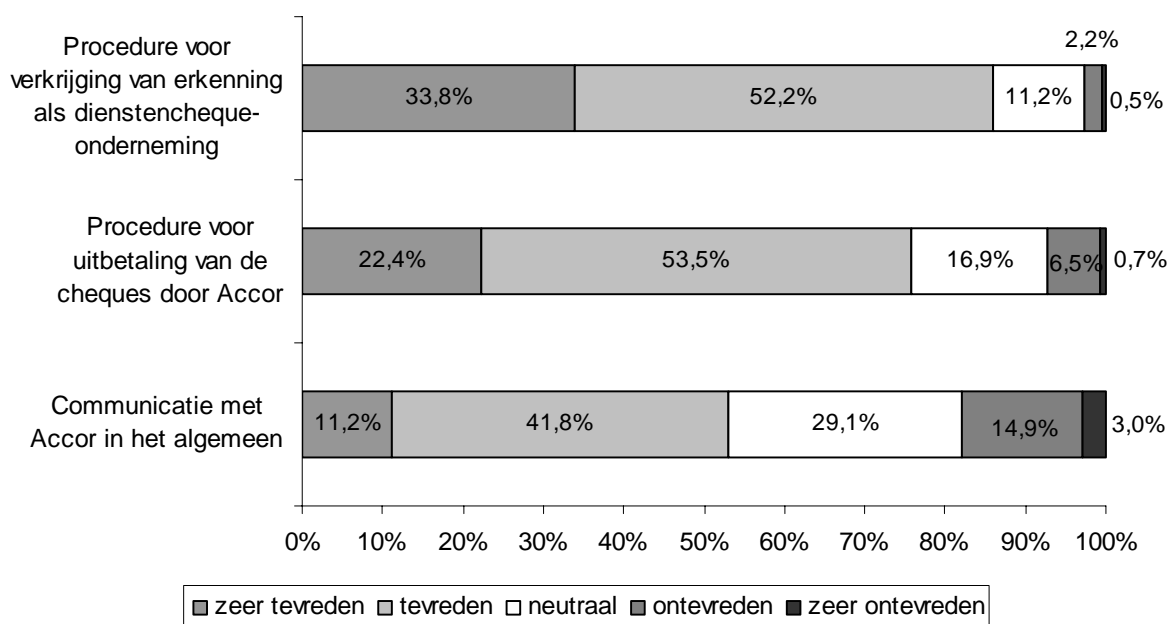
Toch verwijzen vele ondernemingen die tevreden zijn naar de ontoereikendheid van de inruilwaarde gezien de vele onkosten (cfr. infra) en naar de grote beheerslast (omgaan met afwezigheden, planning van uurroosters, oplossen van conflicten, verandering van gebruikers, ...). Men twijfelt dan ook aan het rendement op lange termijn. Tevens waarschuwt men voor een uitholling van het begrip huishoudelijke hulp en beklemtoont men de noodzaak om de taken die in het kader van dienstencheques mogen vervuld worden goed te blijven afbakenen en de kwaliteit te blijven waarborgen.

De ontevredenheid, weliswaar bij een minderheid van de ondernemingen, schuilt vooral in een gebrek aan omkadering, de administratieve overlast, een te kleine budgettaire enveloppe, onvoldoende communicatie met Accor en een moeizame zoektocht naar geschikt personeel. Het gebrek aan een juridische basis wordt eveneens meermaals vernoemd.

2.7.2 *Tevredenheid over procedures en communicatie*

In Figuur 11 geven we de tevredenheid weer van de bevroegde ondernemingen omtrent de procedure tot het bekomen van een erkenning als dienstencheque-onderneming en de procedure voor de uitbetaling van de cheques, alsook omtrent de communicatie met het uitgiftebedrijf van de dienstencheques Accor.

Figuur 11: Tevredenheid erkennings- en uitbetalingsprocedure en communicatie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Procedure voor verkrijgen van erkenning

Aan de erkenning als dienstencheque-onderneming zijn een aantal voorwaarden verbonden (bvb. het hebben van een activiteit of een maatschappelijk voorwerp dat minstens gedeeltelijk bestaat uit het leveren van huishulp van huishoudelijke aard). Bovendien kan de verplichting bestaan om een sui generisafdeling op te richten indien een onderneming reeds andere activiteiten verricht en daarnaast activiteiten wenst te ontwikkelen in het kader van de dienstencheques.

Om de erkenning aan te vragen dient een onderneming een erkenningsformulier in te dienen met een bijgevoegd dossier dat verplicht een aantal elementen dient te bevatten (cfr. Infobladen over de dienstencheques voor werkgevers). De aanvraag tot erkenning gaat naar het secretariaat van de adviescommissie Erkenningen-Dienstencheques, die het doorstuurt naar de Adviescommissie zelf. Binnen een termijn van 2 maanden na ontvangst van het volledige dossier, verstrekt de Commissie een advies aan de minister over elke erkenningsaanvraag. De Minister of zijn afgevaardigde doet uitspraak ten laatste 2 maanden na ontvangst van het advies. Het secretariaat geeft kennis van de beslissing tot toekenning of weigering van de erkenning via de post aan de vragende onderneming.

86 % van de ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de procedure voor het verkrijgen van een erkenning als dienstencheque-onderneming. Slechts 2,7% van de dienstencheque-ondernemingen is hierover ontevreden.

Procedure voor uitbetaling van de cheques

De dienstencheques moeten volledig ingevuld zijn vooraleer ze binnen de voorziene termijnen (9 maanden na uitgifte) en in een pakket van minstens 20 cheques verstuurd worden naar Accor Services. De erkende onderneming houdt voor elke teruggestuurde cheque de afscheurbare strook bij. Bij elke verzending van dienstencheques hoort een volledig ingevuld afgifteborderel. Na validering van de cheques (onder meer verificatie van de vermeldingen en van de geldigheid), gebeurt de terugbetaling binnen een termijn van 10 werkdagen, via storting op het bankrekeningnummer vermeld op het afgifteborderel. Bijna 76 % van de ondernemingen is tevreden tot zeer tevreden over de uitbetalingsprocedure van de cheques door Accor. 7,2 % is hierover (zeer) ontevreden.

Communicatie met Accor

Meer dan de helft van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen is tevreden over de communicatie met het uitgiftebedrijf van de cheques Accor. 11 % van de ondernemingen is zelfs zeer tevreden hierover. 18 % van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen die antwoordden op de enquête blijken (zeer) ontevreden over de communicatie met Accor.

Het uitgiftebedrijf Accor biedt via haar website (“extranet”) de mogelijkheid aan dienstencheque-ondernemingen om de stand van zaken aangaande hun uitbetalingen van dienstencheques te bekijken, alsook formulieren (bvb. voor terugbetaling van cheques, modelovereenkomst, ...) te downloaden. 334 of 83 % van de ondernemingen uit de enquête blijken op de hoogte van deze mogelijkheden en 277 of 69 % gebruiken ook effectief deze mogelijkheden.

2.7.3 Tevredenheid over de inruilwaarde

251 van de bevroegde dienstencheque-ondernemingen of 62,4 % vindt de inruilwaarde van 21 euro voor een dienstencheque ontoereikend. Voor 37,6 % van de ondernemingen is de inruilwaarde toereikend. In de voorgaande evaluatie waren relatief meer ondernemingen tevreden over de inruilwaarde (49 %). Aan de ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend vonden, vroegen we naar de redenen hiervoor. Onderstaande tabel zet de voornaamste redenen op een rij. Meerdere redenen konden aangekruist worden.

Tabel 27: Redenen waarom de inruilwaarde ontoereikend is (N=251)

	Aantal	Percentage
Onvoldoende financiële ruimte om opleidingen of begeleiding te voorzien	168	66,9%
Lastenverminderingen voor bepaalde werknemers zijn beperkt in de tijd	165	65,7%
Ontoereikend gezien de hoge kosten voor administratie en planning	163	64,9%
Financieel risico indien werknemer niet kan werken omwille van annulatie door gebruiker	163	64,9%
Bijkomende voordelen (vb. maaltijdcheques, bedrijfswagen) worden niet gedekt door inruilwaarde	136	54,2%
Financieel risico indien werknemer niet kan werken door ziekte (gewaarborgd loon)	25	10,0%
Geen rekening gehouden met indexatie van lonen	20	8,0%
Geen rekening gehouden met verhoging lonen door anciënniteit	12	4,8%
Ontoereikend gezien hoge kosten voor infrastructuur ateliers (huur of afschrijving gebouw, elektriciteit, telefoon, materiaal, ...) of voor aankoop/onderhoud wagenpark (evenals brandstof) i.g.v. mindermobielen centrale en boodschappendienst	10	4,0%
Geen differentiatie naar sectoren waar lonen hoger liggen en waar via sectorakkoorden bepaalde voordelen gelden (bvb. bijkomende verlofdagen, arbeidsduurvermindering, ...)	8	3,2%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De ondernemingen die de inruilwaarde van 21 euro ontoereikend achten, verwijzen vooral naar de onmogelijkheid om binnen de gecreëerde financiële ruimte voldoende opleiding en begeleiding te voorzien voor de dienstencheque-werknemers. 67% van de ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend vinden geven deze reden op.

Ongeveer evenveel ondernemingen verwijzen naar de eindigheid van de lastenverminderingen verbonden aan tewerkstellingsmaatregelen als Activa of Sine. Eenmaal de dienstencheque-werknemers niet meer aan de voorwaarden van activa of Sine etc. voldoen, dan vallen de loonkosten integraal ten laste van de dienstencheque-onderneming. In dat geval schat een niet onbelangrijk deel van de ondernemingen de 21 euro onvoldoende om de kosten te dekken.

65% van de dienstencheque-ondernemingen die de inruilwaarde onvoldoende achten, wijten dit aan de hoge kosten voor administratie en planning. Momenteel verloopt de verwerking van de dienstencheques nog manueel. Evenveel dienstencheque-ondernemingen wijten de ontoereikendheid van de inruilwaarde aan het financieel risico dat bestaat indien de werknemer niet kan werken omwille van annulatie door de gebruiker.

Voor 54% van de ondernemingen die de inruilwaarde ontoereikend vinden ligt de reden in de bijkomende kosten voor eindejaarspremies, werkkledij, maaltijdcheques en verplaatsingskosten, die niet gedekt worden door de inruilwaarde.

Bovenstaande redenen werden in de enquête aangegeven als mogelijk aan te kruisen. Daarnaast hadden de dienstencheque-ondernemingen nog de mogelijkheid om andere redenen op te geven voor de ontoereikendheid van de inruilwaarde. Deze overige redenen konden we herleiden tot een vijftal redenen. 10% van de ondernemingen die de inruilwaarde onvoldoende achten, verwijzen naar het financieel risico dat bestaat indien de werknemer niet kan werken omwille van ziekte. 25 dienstencheque-ondernemingen gaven aan dat het gewaarborgde loon dat ze dan verschuldigd zijn onvoldoende gedekt wordt door de inruilwaarde. Ook wordt door een aantal ondernemingen gewezen op het feit dat geen rekening gehouden wordt met de indexerings van de lonen, noch met de aanpassing van de lonen aan de anciënniteit. Door sectorakkoorden zijn bepaalde sectoren tevens gebonden aan hogere lonen en bijkomende voordelen waardoor de inruilwaarde voor hen ontoereikend is. Een aantal dienstencheque-ondernemingen die actief zijn als strijkatelier of als aanbieder van mindermobielenvervoer en/of boodschappendienst wijzen tenslotte op de hoge kosten voor de infrastructuur van de strijkateliers (huur of afschrijving gebouw, elektriciteit, telefoon, materiaal, ...) en de kosten voor aankoop, onderhoud en brandstof voor hun wagenpark.

2.8 Hefbomen voor een goede werking van het stelsel van de dienstencheques

De lange termijn visie omtrent het stelsel van de dienstencheques staat soms ter discussie. Het is daarom noodzakelijk van de erkende ondernemingen te vernemen welke volgens hen de belangrijkste hefbomen zijn om de goede werking van het systeem van de dienstencheques op lange termijn te garanderen.

In de vorige evaluatie kwam de rechtszekerheid van het systeem van dienstencheques als belangrijkste hefboom voor de verdere groei van het systeem naar voor. 38 % duidde deze hefboom aan als belangrijkste. We zien nu dat de rechtszekerheid door nog een groter aandeel van ondernemingen (45 %) als belangrijkste hefboom beschouwd wordt om een goede werking van het systeem van dienstencheques te garanderen.

Ruim een vijfde van de bevroegde ondernemingen vindt het beschikken over een voldoende aanbod van kandidaat-dienstencheque-werknemers de belangrijkste hefboom voor het voortbestaan van het systeem. Deze factor wordt bovendien door bijna 30 procent als tweede belangrijkste hefboom gezien.

Ruim een tiende van de dienstencheque-ondernemingen acht een uitbreiding van de toegelaten activiteiten binnen het stelsel van de dienstencheques de belangrijkste factor voor een goede werking van het stelsel in de toekomst. Een bijkomende opleiding voor kandidaat-werknemers wordt eveneens door een aanzienlijk deel van de ondernemingen als belangrijk geacht voor het voortbestaan van het stelsel, al wordt het niet vaak als belangrijkste hefboom beschouwd.

Tabel 28: Drie belangrijkste hefboomen voor een goede werking van het dienstencheque-systeem

	1 ^{ste} hefboom	2 ^{de} hefboom	3 ^{de} hefboom
	%	%	%
Een voldoende aanbod van kandidaat-werknemers	21,6	28,6	13,9
Bijkomende opleiding voor kandidaat-werknemers zodat ze over de juiste kwalificaties beschikken	8,2	17,2	18,9
Voldoende rechtszekerheid voor het systeem van de dienstencheques	45,0	17,9	8,5
Het optimaliseren van de uitbetaling van de dienstencheques	3,5	9,2	7,7
Het overschakelen op een elektronisch systeem voor de afhandeling van de dienstencheques	4,5	8,5	12,9
Het uitbreiden van de toegelaten activiteiten binnen het systeem van de dienstencheques	11,2	12,2	15,9
Het optimaliseren van de procedures bij schade of ongeval	0,5	0,5	3,7
Het verhogen van de inruilwaarde / indexering	2,7	0,7	1,2
Andere	2,7	1,7	5,0
Geen verdere hefboomen	0,0	3,5	12,2
Totaal	100,0	100,0	100,0

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Het overschakelen op een elektronisch systeem voor de afhandeling van de dienstencheques wordt niet onmiddellijk gezien als belangrijkste hefboom voor een goede werking van het systeem. Toch blijkt het niet onbelangrijk. Uit verdere analyses (niet opgenomen in de tabel) blijken 334 of 83 % van de ondernemingen uit de enquête bereid te zijn om over te stappen op een computergestuurd systeem voor de afhandeling van de dienstencheques. 17 % van de dienstencheque-ondernemingen is hiertoe niet bereid. De bereidheid om over te stappen op een elektronisch systeem is het laagst onder de PWA's. Daar blijkt 30 % niet bereid om de dienstencheques via PC af te handelen.

Naast de in de enquête gesuggereerde hefboven brachten een aantal dienstencheque-ondernemingen zelf nog bijkomende elementen aan die volgens hen essentieel zijn voor een goede werking van het stelsel van de dienstencheques in de toekomst. Het gaat om volgende elementen:

- verruiming criteria voor gebruik mindermobielen centrale (via medisch attest)
- compensatie voor omkaderend personeel / administratie
- vereenvoudiging van arbeidscontracten en administratie
- bijkomende financiering voor ondersteuning en begeleiding voor wie mensen uit de kansengroepen aanwerft
- sociale correctie voor gebruikers met een laag inkomen die geen fiscale afrek kunnen verkrijgen
- verbetering van de communicatie tussen erkende onderneming en gebruiker / aanwijzing van contactpersoon
- toepassing van een eenzelfde reglementering voor alle sectoren die werk aanbieden met dienstencheques (zelfde voorwaarden inzake weddenschalen, ...)
- verheldering van de informatieverschaffing aan de erkende ondernemingen
- verhoging van de prijs van een cheque voor de gebruiker
- ondersteuning van langdurige engagementen met werknemers
- prijsafspraken (minimumprijzen vastleggen) voor de diensten
- frequentere controle om misbruiken tegen te gaan in het systeem van dienstencheques/oneigenlijk gebruik van dienstencheques (dienstencheques ontvangen indien er geen prestaties werden geleverd, e.d.) uitsluiten
- compensatie van dienstencheque-onderneming voor verloren uren (bvb niet gepresteerde uren omdat cliënt er niet is, ziekte-dagen)
- opstellen van kwaliteitsnormen voor dienstencheque-ondernemingen
- verhoging motivatie werknemers
- creëren van een groter verschil tussen steuninkomens (OCMW- of werkloosheidsvergoeding) en werkkinkomens.

Deel 3: ANALYSE VAN DE DIENSTENCHEQUE-WERKNEMERS

1 Totaal aantal tewerkgestelde personen in stelsel van dienstencheques

De analyse van de werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques is gebaseerd op diverse bronnen. In tegenstelling tot het eerste evaluatie-onderzoek (uitgevoerd in het voorjaar van 2005) beschikken we over heel wat gegevens uit administratieve bronnen, zowel van de RVA als de RSZ. Op basis van dit cijfermateriaal kan een betrouwbaar beeld geschetst worden van de totale werkgelegenheid gecreëerd in het dienstencheque-systeem.

Naast het aantal tewerkgestelde personen beschikken we via deze bron ook over informatie omtrent het aantal gepresteerde uren, het contracttype, de werknemerscategorie, het geslacht en de leeftijd van de dienstencheque-werknemers. Deze gegevens worden besproken in het eerste hoofdstuk van dit deel. In het kader van deze evaluatie-opdracht werd daarenboven een enquête afgenomen bij een steekproef van werknemers. De resultaten van deze enquêtering worden besproken in het tweede hoofdstuk van dit deel.

1.1 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren

Vanaf december 2004 dienen de erkende ondernemingen het aantal in dienstencheques tewerkgestelde werknemers door te geven aan de RVA via een kwartaalenquête. Voor het jaar 2005 zijn de 4 kwartaalenquêtes beschikbaar. Op basis van deze bron waren er in het eerste kwartaal 18.375 werknemers tewerkgesteld via een dienstencheque-contract (zie Tabel 29). Het aantal tewerkgestelde dienstencheque-werknemers is in de loop van 2005 continu blijven groeien.

Op basis van de laatst beschikbare kwartaalenquête van de RVA (4^o kwartaal 2005) kunnen we afleiden dat het dienstencheque-systeem **28.933 werknemers** tewerkstelde in 2005.

Tabel 29: Evolutie aantal dienstencheque-werknemers in 2005

	1 ^o kwartaal 2005	2 ^o kwartaal 2005	3 ^o kwartaal 2005	4 ^o kwartaal 2005
RVA	18.375	22.535	26.624	28.933
RSZ en RSZPPO	15.242			
RSZ	14.536	17.761	NB	NB
RSZPPO	706	NB ¹⁵	NB	NB

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA, RSZ en RSZPPO (2006)

¹⁵ NB: niet beschikbaar

In dit rapport publiceren we daarnaast voor het eerst tewerkstellingscijfers over het dienstencheque-systeem afkomstig van de RSZ¹⁶. Hiervoor werden 2 afzonderlijke bestanden geraadpleegd: één bestand bij RSZPPO voor de werknemers tewerkgesteld bij de openbare lokale besturen en een ander bestand bij RSZ voor de werknemers tewerkgesteld bij alle andere types werkgevers.

Beide instanties maakten een berekening van het aantal personen dat op een kwartaalaangifte minstens één prestatie leverde die vergoed werd met dienstencheques. Volgens de RSZ-aangiftes van de werkgevers waren er in het 1^o kwartaal van 2005 in totaal 15.242 werknemers tewerkgesteld in het dienstencheque-systeem. Hiervan was een minderheid (706 werknemers) in dienst van een openbaar lokaal bestuur.

Het totaal aantal dienstencheque-werknemers berekend op basis van RSZ-gegevens ligt lager dan de gerapporteerde cijfers van de RVA. De belangrijkste verklaring voor dit verschil ligt in de aard van de inputgegevens. De RVA-cijfers zijn afkomstig van een enquête die elk kwartaal wordt afgenomen bij alle erkende dienstencheque-ondernemingen. In deze enquête rapporteren de ondernemingen hoeveel werknemers¹⁷ zij in het afgelopen kwartaal in dienst hadden via een arbeidsovereenkomst dienstencheques. De RSZ-cijfers werden berekend op basis van de DmfA-aangifte die elk kwartaal verplicht door de werkgevers ingevuld moet worden. Sinds het derde kwartaal van 2004 zijn werkgevers verplicht via een speciale code aan te geven of de tewerkstelling betrekking heeft op een prestatie in het kader van de dienstencheques. Gegeven dat de speciale code voor dienstencheques begin 2005 nog niet lang in voege was én dat de rapportering van deze code niet gekoppeld is aan het verkrijgen van bijdrageverminderingen, kan verwacht worden dat de RSZ-gegevens tijdens de eerste helft van 2005 een onderschatting zijn van de reële prestaties (personen en uren) geleverd in het kader van de dienstencheques.

Tabel 30: Aantal werknemers en gepresteerde uren op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens (1^o kwartaal 2005)

	RSZ	RSZPPO
Aantal personen	14.536	706
Aantal gewerkte uren (op kwartaalbasis)	2.822.326	170.529
Gemiddeld aantal gewerkte uren (op weekbasis)	217.102	13.118
Gemiddeld aantal wekelijk gewerkte uren per persoon	15,0	18,6

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RSZ en RSZPPO (2006)

¹⁶ Pas vanaf het derde kwartaal van 2004 is de mogelijkheid voorzien om op de multifunctionele aangifte te vermelden of bepaalde arbeidsprestaties betaald werden met dienstencheques.

¹⁷ Van elke werknemer wordt eveneens het rijksregisternummer doorgegeven.

Tabel 30 geeft een overzicht van een aantal tewerkstellingsgegevens afkomstig van RSZ en RSZPPO-cijfers met betrekking tot het eerste kwartaal van 2005. Deze gegevens bevestigen dat de meerderheid van de werknemers tewerkgesteld via een arbeidsovereenkomst dienstencheques niet voltijds aan de slag zijn.

Op basis van het aantal gewerkte uren geregistreerd bij RSZ en RSZPPO kan een berekening gemaakt worden van de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur. In het eerste kwartaal van 2005 zijn de meeste dienstencheque-werknemers gemiddeld 15 uren per week betaald via dienstencheques. Deze cijfers verwijzen naar de effectief gewerkte uren en niet naar de contractueel vastgelegde arbeidsduur. Alle gegevens omtrent gepresteerde uren en arbeidsduur die in de rest van dit deel vermeld worden (RVA-gegevens en enquêteresultaten), hebben betrekking op de contractuele uren.

1.2 Regionale verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren

Op basis van RVA-gegevens kan een betrouwbaar beeld geschetst worden van de regionale spreiding van het aantal werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques. De locatie van het bedrijf (en niet de woonplaats van de werknemer) vormt hierbij het uitgangspunt. De resultaten van de RVA-kwartaalenquêtes kunnen regionaal opgesplitst worden ofwel op basis van de maatschappelijke zetel van de erkende ondernemingen ofwel op basis van de exploitatiezetel. Voor een correcte regionale verdeling van de werkgelegenheid dienen we gebruik te maken van de resultaten op exploitatiezetel.

De meest recente RVA-gegevens (4^o kwartaal 2005) geven aan dat ruim 7 op 10 dienstencheque-werknemers tewerkgesteld is bij een erkende onderneming met een vestigingsplaats in Vlaanderen. Ongeveer 1 op 4 werknemers heeft een werkgever uit Wallonië en het aandeel van Brussel bedraagt 4%.

Tijdens het vierde kwartaal van 2005 presteerden 28.933 dienstencheque-werknemers ongeveer 6,7 miljoen uren. De regionale verdeling van de gepresteerde uren stemt overeen met de spreiding van de werknemers.

Tabel 31: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar regio (op basis van 4^o kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)

	Werknemers		Gepresteerde uren	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Vlaanderen	20.689	71,5%	4.796.024	71,9%
Wallonië	6.992	24,2%	1.623.909	24,3%
Brussel	1.252	4,3%	254.983	3,8%
Totaal	28.933	100%	6.674.916	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

1.3 Verdeling aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar type onderneming

In Tabel 32 geven we de verdeling van het aantal dienstencheque-werknemers en de gepresteerde uren naar type onderneming. Het valt op dat de interimbedrijven in termen van tewerkgestelde personen een dominante positie innemen. 41,5 % van de dienstencheque-werknemers werkt namelijk in een interimbedrijf. Ook in termen van gepresteerde uren scoort de interimsector hoog (27,7 %), al wordt eveneens 27,3% van de via dienstencheques gepresteerde uren in VZW's verricht. In de VZW's wordt dus een groot aandeel uren gepresteerd door een kleiner aandeel dienstencheque-werknemers. Voor de overige types van dienstencheque-ondernemingen komt het aandeel van de dienstencheque-tewerkstelling uitgedrukt in aantal werknemers overeen met het aandeel in gepresteerde uren.

Tabel 32: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar type onderneming (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Werknemers		Gepresteerde uren	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming	3.779	14,2%	832.014,53	16,1%
Interimbedrijf	11.052	41,5%	138.6047,5	27,7%
Inschakelingsbedrijf	1.374	5,2%	326.332,34	6,3%
VZW	5.136	19,3%	1.413.888,97	27,3%
Gemeente	130	0,5%	28.961,9	0,6%
OCMW	1.903	7,1%	455.291,26	8,8%
PWA	2.887	10,8%	655.831,69	12,7%
Natuurlijke personen	339	1,3%	80.501,22	1,6%
Onbekend	0	0,0%	4.231	0,1%
Totaal	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

We bestuderen tevens het aandeel in de tewerkstelling dat elk type dienstencheque-onderneming vertegenwoordigt in de drie gewesten afzonderlijk (zie Tabel 33). In het algemeen wijkt de verdeling van de dienstencheque-tewerkstelling naar type onderneming in Brussel vrij sterk af van de gemiddelde verdeling. In Brussel werkt 62% van de dienstencheque-werknemers in een interimbedrijf tegenover 43% in Vlaanderen en 34% in Wallonië. We stellen vast dat er in Brussel noch inschakelingsbedrijven, noch gemeenten actief zijn in het stelsel van de dienstencheques. Vlaanderen sluit het dichtst aan bij het totale beeld, wat evident is gezien 74% van de dienstencheque-tewerkstelling zich in Vlaanderen voltrekt. In

Wallonië observeren we een groter gewicht van enerzijds de inschakelingsbedrijven en anderzijds de PWA's.

Tabel 33: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming per regio (op basis van 3° kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel	Totaal
Commerciële private onderneming	15,3%	8,9%	23,6%	14,2%
Interimbedrijf	42,7%	33,8%	61,8%	41,6%
Inschakelingsbedrijf	3,9%	10,4%	0,0%	5,2%
VZW	20,0%	19,0%	9,5%	19,3%
Gemeente	0,3%	1,1%	0,0%	0,5%
OCMW	6,7%	9,8%	1,3%	7,2%
PWA	9,8%	15,8%	3,3%	10,9%
Natuurlijke personen	1,4%	1,1%	0,5%	1,3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Tabel 34 geeft binnen elk type dienstencheque-onderneming de regionale verdeling weer van de dienstencheque-tewerkstelling.

Tabel 34: Verdeling dienstencheque-werknemers naar regio per type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Commerciële private onderneming (N=3.779)	79,3%	13,8%	7,0%
Interimbedrijf (N=11.052)	75,8%	17,9%	6,3%
Inschakelingsbedrijf (N=1.374)	55,6%	44,4%	0,0%
VZW (N=5.136)	76,2%	21,7%	2,1%
Gemeente (N=130)	48,5%	51,5%	0,0%
OCMW (N=1.903)	69,1%	30,2%	0,8%
PWA (N=2.887)	66,7%	32,0%	1,3%
Natuurlijke personen (N=339)	79,4%	19,2%	1,5%
Totaal (N=26.600)	73,8%	22,0%	4,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Opvallend is dat van alle werknemers tewerkgesteld in inschakelingsbedrijven 44 % tewerkgesteld is in Wallonië, terwijl in het algemeen maar 22 % van de dienstencheque-werknemers in Wallonië werkt. Een gelijkaardige conclusie kunnen we trekken voor de gemeenten: van alle dienstencheque-werknemers tewerkgesteld in gemeenten werkt meer dan de helft in Wallonië.

1.4 Aantal dienstencheque-werknemers naar leeftijd en geslacht van de werknemers

Bijna een kwart van de dienstencheque-werknemers is jonger dan 30 jaar. Ongeveer 1/3^{de} van de dienstencheque-werknemers is tussen 30 en 39 jaar en evenveel tussen 40 en 49 jaar. Tabel 35 toont tenslotte dat 10 % van de dienstencheque-werknemers 50 jaar of ouder is. Vergelijken we de verdeling naar leeftijd van het aantal werknemers met deze van de gepresteerde uren, dan stellen we geen significante verschillen vast. Het is niet zo dat bepaalde leeftijdsgroepen meer uren werken via dienstencheques.

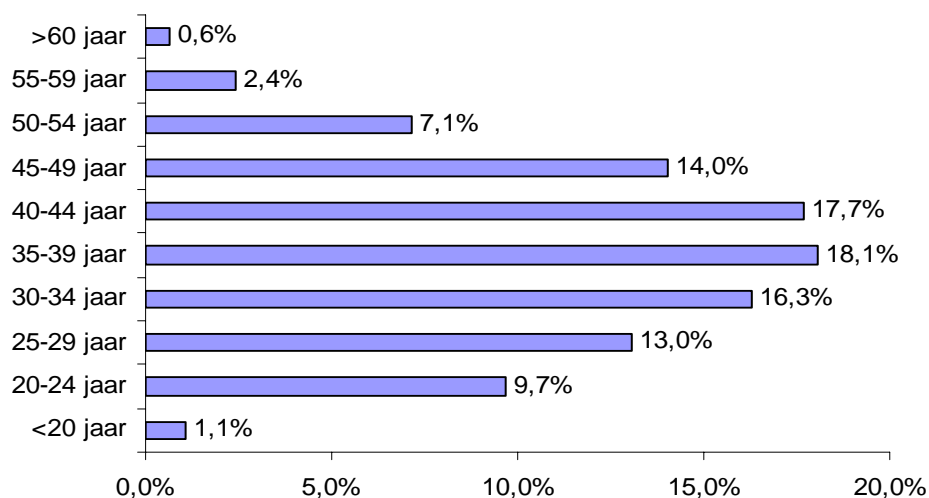
Tabel 35: Leeftijd dienstencheque-werknemers (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Werknemers		Gepresteerde uren	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Jonger dan 30 jaar	6.325	23,8%	1.152.011,89	22,2%
Tussen 30 en 39 jaar	9.145	34,4%	1.836.460,17	35,4%
Tussen 40 en 49 jaar	8.446	31,7%	1.698.020,13	32,8%
50 jaar of ouder	2.708	10,2%	496.608,22	9,6%
Totaal	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Een meer gedetailleerde leeftijdsverdeling is weergegeven in Figuur 12.

Figuur 12: Gedetailleerde leeftijdsverdeling van dienstencheque-werknemers (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

In Tabel 36 geven we de leeftijdsverdeling van de dienstencheque-werknemers naar type bedrijf. We merken vooral bij de jongste leeftijdscategorie een lager aandeel in PWA's, gemeenten en OCMW's.

Tabel 36: Aantal dienstencheque-werknemers opgesplitst naar leeftijd per type onderneming (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

Type bedrijf	Totaal	Jonger dan 30 jaar	Tussen 30 en 39 jaar	Tussen 40 en 49 jaar	50 jaar of ouder
	Aantal	Percentage	Percentage	Percentage	Percentage
Commerciële private onderneming	3.779	26,9%	34,5%	29,6%	9,0%
Interimbedrijf	11.052	26,1%	31,8%	29,9%	12,2%
Inschakelingsbedrijf	1.374	23,7%	36,6%	31,7%	8,0%
VZW	5.136	24,3%	38,8%	29,6%	7,4%
Gemeente	130	15,4%	43,1%	33,9%	7,7%
OCMW	1.903	17,6%	34,8%	37,5%	10,1%
PWA	2.887	14,2%	34,3%	41,7%	9,8%
Natuurlijke personen	339	25,1%	34,5%	30,1%	10,3%
Totaal	26.600	23,8%	34,4%	31,7%	10,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Tabel 37 geeft het vrouwelijke overwicht weer in de dienstencheque-tewerkstelling. In Brussel ligt het aandeel mannen tewerkgesteld via dienstencheques wel drie maal zo hoog als in de andere gewesten.

Tabel 37: Geslacht van dienstencheque-werknemers (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Man		Vrouw	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Totaal	351	1,3%	26.273	98,7%
Vlaanderen	232	1,2%	19.413	98,8%
Wallonië	77	1,3%	5.784	98,7%
Brussel	42	3,8%	1.076	96,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

1.5 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar contracttype van de werknemers

Bijna 60 % van de dienstencheque-werknemers heeft een contract van onbepaalde duur. Deze 60 % van de werknemers verrichten ongeveer $3/4^{\text{de}}$ van de gepresteerde uren. In Brussel stellen we echter – in tegenstelling tot de andere twee gewesten - vast dat 60 % een contract van bepaalde duur heeft.

Uit een vergelijking van de 4 RVA-kwartaalenuêtes van 2005 blijkt bovendien dat het aandeel contracten van onbepaalde duur elk kwartaal toeneemt. Tussen het eerste en het vierde kwartaal merken we een stijging van het aandeel contracten van onbepaalde duur met 15 procentpunten.

Tabel 38: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar type arbeidscontract (op basis van 3^o kwartaalenuête RVA)

	Werknemers		Gepresteerde uren	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Contract van bepaalde duur				
Totaal	10.917	41,0%	1.300.226,97	25,1%
Vlaanderen	7.933	40,4%	964.026,66	25,4%
Wallonië	2.307	39,4%	268.414,21	22,4%
Brussel	677	60,6%	67.786,1	36,1%
Contract van onbepaalde duur				
Totaal	15.707	59,0%	3.882.873,44	74,9%
Vlaanderen	11.712	59,6%	2.831.831,28	74,6%
Wallonië	3.554	60,6%	931.034,21	77,6%
Brussel	441	39,5%	120.007,95	63,9%
Totaal	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

In Tabel 39 geven we de verdeling van de dienstencheque-werknemers naar contracttype per leeftijdscategorie. We stellen vast dat bij de werknemers jonger dan 30 jaar relatief gezien een groter aandeel een contract van bepaalde duur heeft. Naarmate de leeftijd stijgt, neemt het aandeel van contracten van onbepaalde duur toe, maar vanaf de grens van 50 jaar neemt het weer lichtjes af.

Tabel 39: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar type contract per leeftijd (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Contract van bepaalde duur	Contract van onbepaalde duur
	Percentage	Percentage
Jonger dan 30 jaar	48,9%	51,2%
Tussen 30 en 39 jaar	38,4%	61,6%
Tussen 40 en 49 jaar	37,2%	62,8%
50 jaar of ouder	43,3%	56,7%
Totaal	41,0%	59,0%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Eerder zagen we dat ongeveer 60 % van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur heeft. In Tabel 40 merken we dat het aandeel werknemers dat een contract van onbepaalde duur heeft echter varieert van 22,3 % in de interimbedrijven tot 95,4 % in de inschakelingsbedrijven. In alle types van dienstencheque-ondernemingen behalve in de interimbedrijven en de commerciële private ondernemingen heeft meer dan drie kwart van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur.

Tabel 40: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar type arbeidscontract per type onderneming (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Aandeel contract onbepaalde duur	Aandeel contract bepaalde duur
Commerciële private onderneming (N=289)	66,1%	33,9%
Interimbedrijf (N=39)	22,3%	77,7%
Inschakelingsbedrijf (N=41)	95,4%	4,6%
VZW (N=187)	81,8%	18,2%
Gemeente (N=9)	76,2%	23,8%
OCMW (N=201)	80,9%	19,1%
PWA (N=234)	88,9%	11,1%
Natuurlijke personen (N=83)	88,0%	12,0%

Bron: IDEA Consult op basis van bestanden RVA

1.6 Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren naar werknemerscategorie

In de kwartaalenquête van de RVA dienen de dienstencheque-ondernemingen aan te geven hoeveel werknemers van categorie A en categorie B zij in dienst hebben gehad in dat kwartaal. Uit Tabel 41 concluderen we dat ruim 40 % van de werknemers categorie A-werknemers zijn en bijna 60 % categorie B-werknemers. In Wallonië behoren relatief gezien meer werknemers tot categorie A. Bekijken we de verdeling naar categorie A en B in termen van gepresteerde uren, dan komen we tot dezelfde conclusies.

Tabel 41: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

Categorie	Werknemers		Gepresteerde uren		
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	
A-categorie					
	Totaal	10.839	40,7%	1.964.263,61	37,9%
	Vlaanderen	7.279	37,1%	1.260.470,09	33,2%
	Wallonië	3.153	53,8%	640.923,19	53,4%
	Brussel	407	36,4%	62.870,33	33,5%
B-categorie					
	Totaal	15.785	59,3%	3.248.836,8	62,1%
	Vlaanderen	12.366	63,0%	2.535.387,85	66,8%
	Wallonië	2.708	46,2%	558.525,23	46,6%
	Brussel	711	63,6%	124.923,72	66,5%
	Totaal	26.624	100%	5.183.100,41	100%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

Waar in het algemeen het aandeel werknemers in categorie A 41 % bedraagt, zien we dat dit aandeel varieert tussen diverse types van dienstencheque-ondernemingen. Het aandeel werknemers van categorie varieert van 30 % in OCMW's tot 59 % in de inschakelingsbedrijven (zie Tabel 42).

Tabel 42: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie per type onderneming (op basis van 3^o kwartaalenquête RVA)

	Aandeel categorie A	Aandeel categorie B
Commerciële private onderneming (N=289)	36,2%	63,8%
Interimbedrijf (N=39)	54,7%	45,3%
Inschakelingsbedrijf (N=41)	58,7%	41,3%
VZW (N=187)	49,5%	50,5%
Gemeente (N=9)	33,2%	66,8%
OCMW (N=201)	30,3%	69,7%
PWA (N=234)	52,5%	47,5%
Natuurlijke personen (N=83)	48,8%	51,2%

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA (2006)

2 Enquêteresultaten dienstencheque-werknemers

2.1 Steekproefsamenstelling werknemers dienstencheques

Om een zicht te krijgen op allerhande kwalitatieve aspecten van de werkgelegenheid in het stelsel van de dienstencheques werd in het kader van de evaluatie-opdracht een steekproef van werknemers telefonisch bevestigd. Omdat het niet mogelijk was een representatieve groep te bevestigen van werknemers die in de loop van 2005 actief waren via een dienstencheque-contract, werd beslist een steekproef van werknemers te bevestigen uit een bestand dat tijdens het eerste evaluatie-onderzoek samengesteld werd¹⁸. Dit impliceert dat alle bevestigde werknemers 1 jaar geleden bij één of andere dienstencheque-onderneming tewerkgesteld waren. Nieuwe werknemers die in het stelsel zijn toegestreden tussen februari 2004 en februari 2005 worden bijgevolg niet meegenomen in de enquête.

Deze steekproefsamenstelling heeft zijn voordelen, maar ook zijn nadelen. Het grote voordeel is dat voor het eerst informatie verzameld kan worden over het verloop van werknemers tewerkgesteld via een dienstencheque-contract. Nieuw is ook de mogelijkheid om de enquêteresultaten van de werknemersbevestiging regionaal op te splitsen. Het belangrijkste nadeel van de steekproefsamenstelling is het gebrek aan informatie omtrent de werknemers die recent tot het stelsel zijn toegestreden. Dit kan gedeeltelijk opgevangen worden door het analyseren van alternatieve bronnen. In tegenstelling tot het voorgaande evaluatie-onderzoek beschikken we immers voor de werknemers over heel wat administratieve gegevens (zie voorgaand hoofdstuk).

De specifieke samenstelling van de werknemerssteekproef dient voortdurend in het achterhoofd gehouden te worden bij de interpretatie van de werknemersenquête. Waar de steekproefsamenstelling belangrijke consequenties heeft voor de enquêteresultaten, zal hierop speciale aandacht gevestigd worden.

In totaal werden 482 werknemers bevestigd. Om een representatieve steekproef van dienstencheque-werknemers te verkrijgen, werden drie quota-variabelen opgelegd. Deze betroffen de regio, het type van dienstverlening en het type onderneming. Een beknopt overzicht van de verdeling van de steekproef naar deze quota-variabelen is te vinden in de volgende paragrafen. Voor meer gedetailleerde informatie omtrent de steekproefsamenstelling en de respons op de enquête verwijzen we naar de bijlage.

2.1.1 Regionale verdeling

Om bepaalde enquêteresultaten te kunnen opsplitsen naar regio werd bij het opstarten van de bevestiging geopteerd om de netto-respons ongeveer gelijk te verdelen over de 3 gewesten (Vlaanderen, Wallonië¹⁹ en Brussel). Op die manier krijgen we voldoende observaties voor elke regio. Om uitspraken te doen over het totaal voor België werd een wegingscoëfficiënt gehanteerd per regio (zie bijlage).

¹⁸ In het voorjaar van 2005 werd een bestand van dienstencheque-werknemers samengesteld op basis van de werknemerslijsten doorgegeven door 186 erkende ondernemingen. Dit bestand bevat in totaal 8.371 dienstencheque-werknemers.

¹⁹ De regio "Wallonië" is inclusief de Duitstalige Gemeenschap.

2.1.2 *Type dienst*

Een tweede quotavariabele die we gebruikten om de steekproef te trekken betrof het type dienst dat geleverd werd door de dienstencheque-werknemers. Tabel 43 geeft de opgelegde verdeling weer van de steekproef over de verschillende diensten erkend in het kader van de dienstencheques.

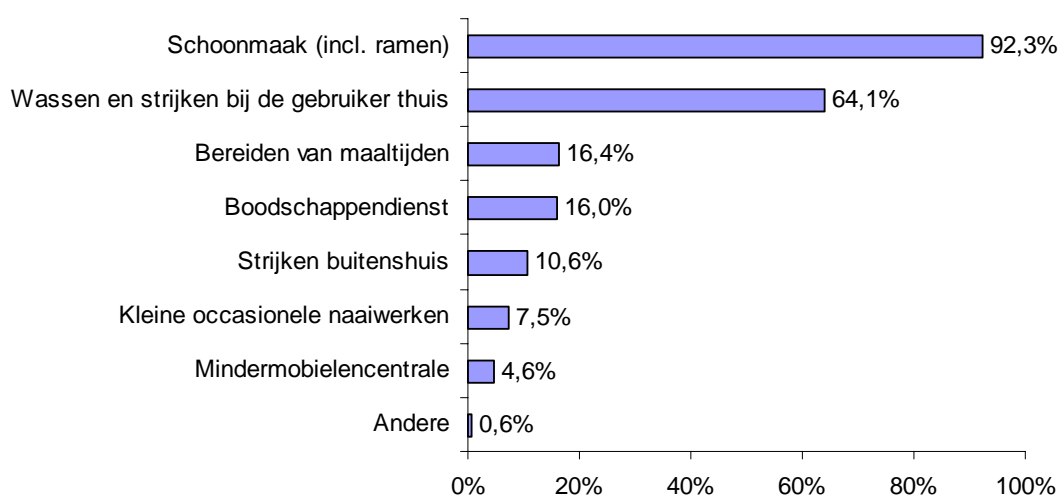
Zowat 4 op 5 dienstencheque-werknemers verricht hoofdzakelijk huishoudelijke taken bij de gebruikers. De activiteit omvat zowel de schoonmaak van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, klein naaiwerk en het bereiden van de maaltijden. Eén tiende van de bevraagde werknemers strijkt buitenshuis en 4% werkt respectievelijk voor een boodschappendienst of een mindermobielencentrale.

Tabel 43: Opgelegde verdeling hoofdactiviteit dienstencheque-werknemers

Activiteiten	Aantal	Percentage
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	391	81,1 %
Mindermobielencentrale	20	4,2 %
Boodschappendienst	20	4,2 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	51	10,6 %
Totaal	482	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Figuur 13: Frequentieverdeling van soorten van activiteiten verricht in het kader van de dienstencheques²⁰



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

²⁰ De percentages tellen niet op tot 100 omdat 1 werknemer meerdere activiteiten kan uitvoeren.

Figuur 13 geeft een meer gedetailleerd beeld van de activiteiten die dienstencheque-werknemers verrichten. Meer dan 9 op 10 werknemers doet de schoonmaak bij een gebruiker. Wassen en strijken komt op de tweede plaats met 64% van de werknemers. De andere activiteiten worden veel minder door de werknemers verricht. Hierbij kan wel opgemerkt worden dat bepaalde activiteiten zoals boodschappendienst of bereiden van maaltijden bij veel werknemers gecombineerd worden met schoonmaak en/of wassen en strijken bij de gebruikers thuis.

2.1.3 *Type onderneming*

Het type erkende onderneming was de derde quotavariabele voor de samenstelling van de steekproef. Tabel 44 geeft een overzicht van de opgelegde verdeling van de dienstencheque-werknemers over 8 types van bedrijven.

Tabel 44: Opgelegde verdeling type onderneming waar dienstencheques-werknemers tewerkgesteld zijn

	Aantal	Percentage
Private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	88	18,3%
Commerciële private ondernemingen	56	11,6%
Natuurlijke personen	32	6,6%
Interimbedrijf	195	40,5%
Inschakelingsbedrijf	27	5,6%
VZW's	88	18,3%
Gemeente en OCMW's	32	6,6%
Gemeente	5	1,0%
OCMW	27	5,6%
PWA	52	10,8%
Totaal	482	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2 Profiel van de dienstencheque-werknemer

Op basis van onze bevraging onder dienstencheque-werknemers brengen we het profiel in kaart van deze werknemers. In totaal werden 482 werknemers bevraged die tijdens de eerste evaluatie van het dienstenchequesysteem (uitgevoerd in het voorjaar van 2005) reeds via een dienstencheque-contract tewerkgesteld waren. Ondertussen zijn er 416 van hen nog steeds aan het werk in het stelsel van de dienstencheques²¹.

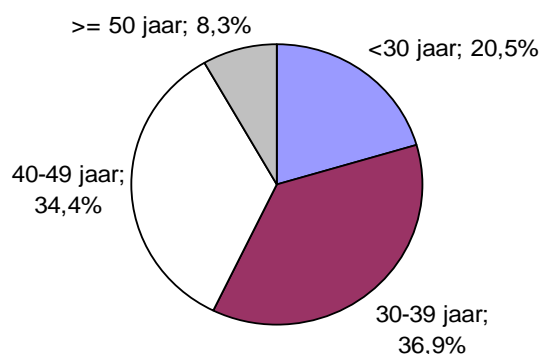
2.2.1 *Geslacht*

De totale netto-respons van dienstencheque-werknemers bestaat 480 vrouwen en 2 mannen. Het lage aandeel mannelijke werknemers tewerkgesteld in het stelsel van de dienstencheques werd ook vastgesteld op basis van de RVA-gegevens (zie Tabel 37 hiervoor in hoofdstuk 1).

2.2.2 *Leeftijd*

Uit de enquêtering blijkt dat een dienstencheque-werknemer gemiddeld bijna 38 jaar oud. Figuur 14 geeft het leeftijdsprofiel weer van de bevragede werknemers. Eén op vijf dienstencheque-werknemers is jonger dan 30 jaar. Zeven op de tien werknemers is tussen 30 en 50 jaar oud. Ruim 8% van de werknemers is een 50-plusser. De leeftijdsverdeling van de bevragede steekproef benadert deze van de totale populatie van dienstencheque-werknemers (zie Tabel 35 en Figuur 12 in hoofdstuk 1 van dit deel).

Figuur 14: Leeftijd van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques

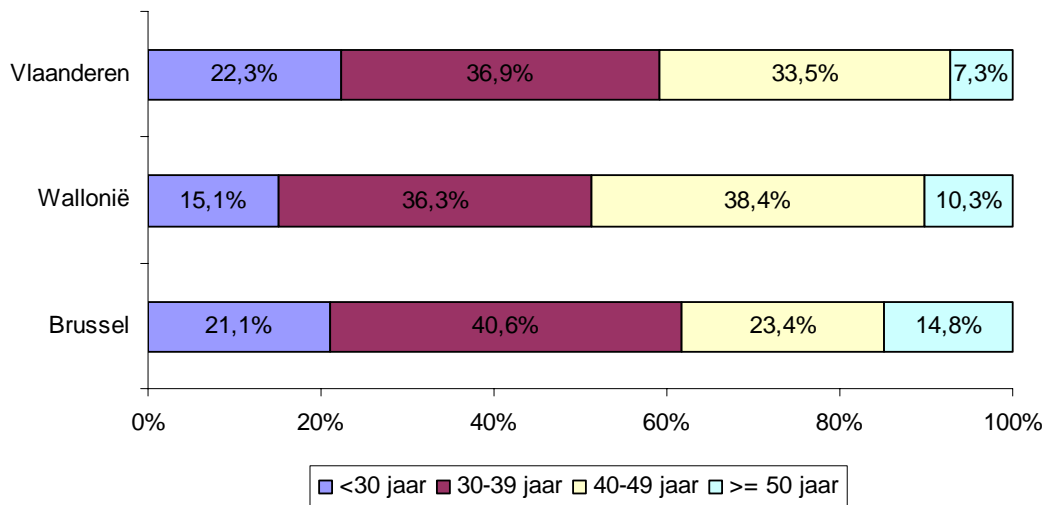


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In de volgende figuur kan men zien dat de regionale verschillen eerder miniem zijn. Gemiddeld is een dienstencheque-werknemer in Vlaanderen 37 jaar, in Brussel 38 jaar en in Wallonië 39 jaar.

²¹ Gemiddeld werkt de werknemer die nog steeds actief is in het dienstenchequesysteem, al 18,9 maanden in het stelsel van de dienstencheques.

Figuur 15: Leeftijd van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio

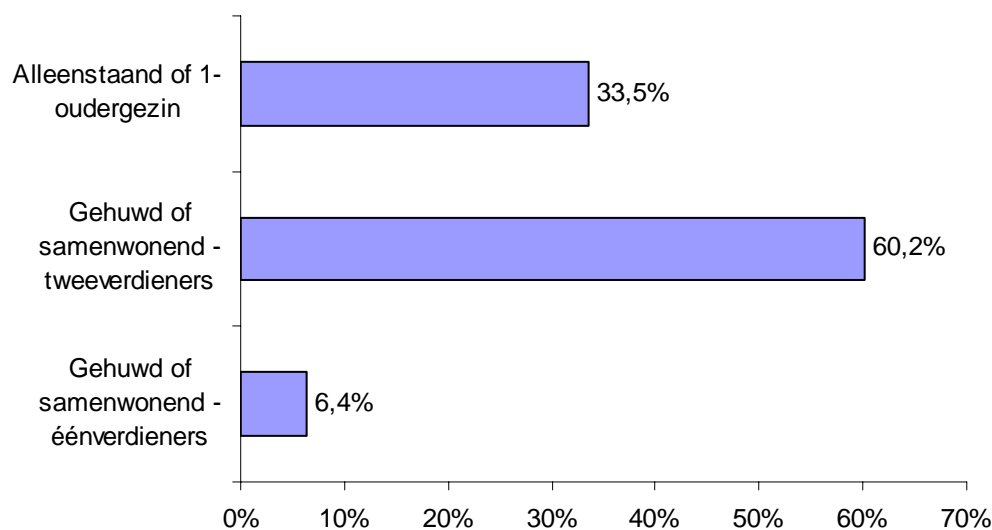


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.3 Familiale situatie

Als we kijken naar de familiale situatie van de dienstencheque-werknemer dan valt op dat twee derden gehuwd of samenwonend is, terwijl 1 op 3 alleenstaande of een éénoudergezin is. Bij 6 op 10 dienstencheque-werknemers heeft de partner ook beroepsinkomsten.

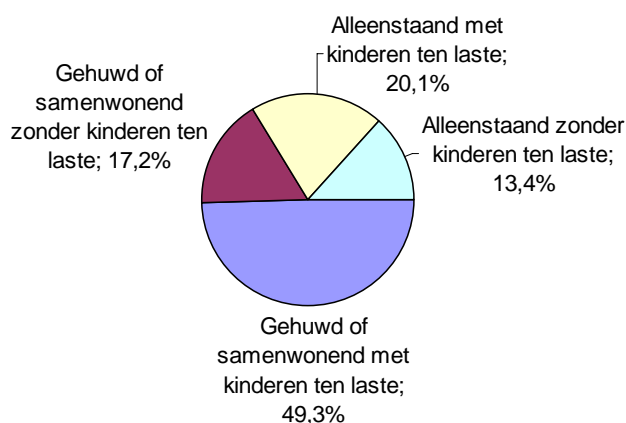
Figuur 16: Familiale situatie van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Figuur 17 geeft de relatie weer tussen de familiale situatie van de dienstencheque-werknemer en het al dan niet hebben van kinderen ten laste. Ongeveer 70% van de werknemers heeft kinderen ten laste en daarvan is de meerderheid gehuwd of samenwonend.

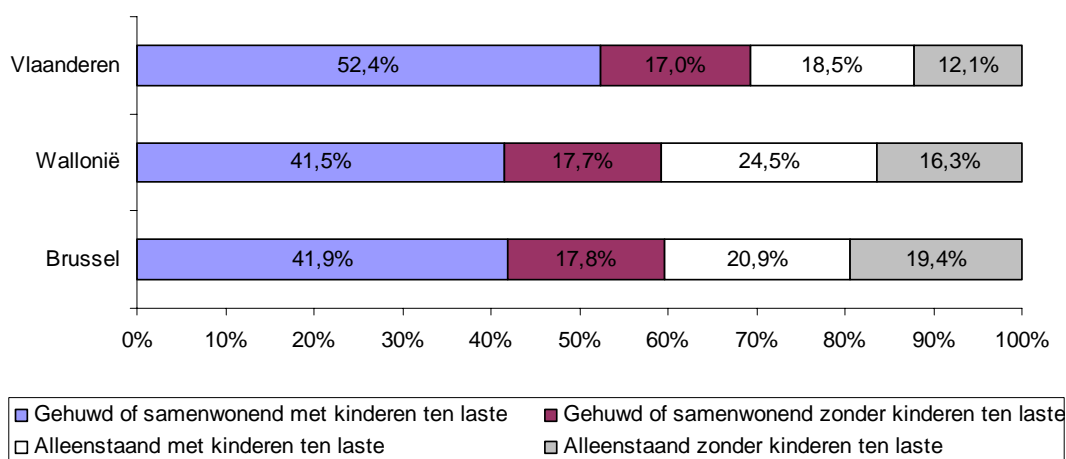
Figuur 17: Familiale situatie en kinderen ten laste van de dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Naar familiale situatie van de dienstencheque-werknemer zijn er weinig regionale verschillen op te merken. In Figuur 18 is te zien dat het aandeel van de gehuwden of samenwonenden in Vlaanderen iets hoger ligt dan in de andere twee gewesten, en dit voornamelijk door een grotere groep van koppels met kinderen ten laste.

Figuur 18: Familiale situatie en kinderen ten laste van de dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio



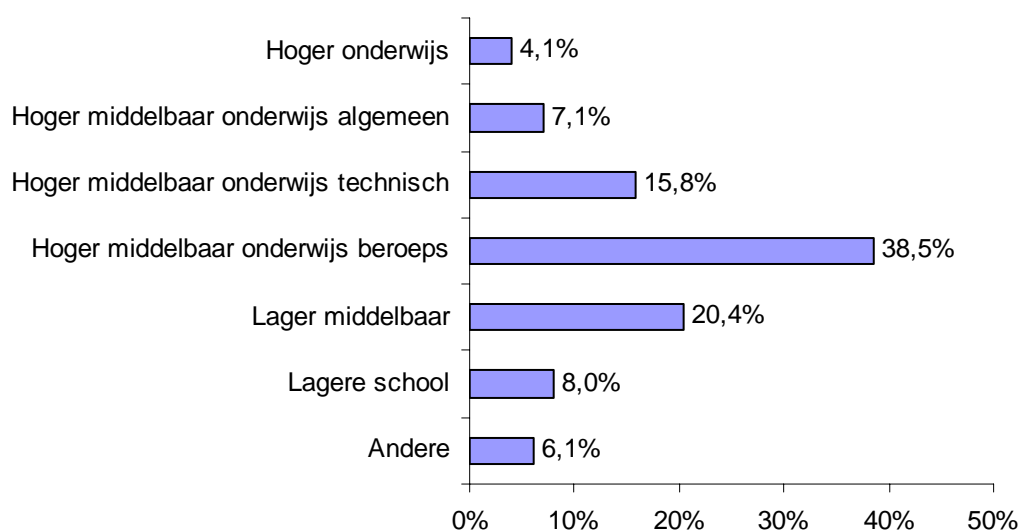
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.4 Opleidingsniveau

Wanneer we kijken naar het opleidingsniveau van de bevroegde werknemers, dan merken we in Figuur 19 dat het hoogst behaalde diploma voor 62% van de werknemers dat van hoger middelbaar onderwijs is. Het grootste deel daarvan volgende beroepsonderwijs. Zowat 28% van de werknemers is laaggeschoold (dit wil zeggen ten hoogste een diploma van lagere school of lager middelbare school), waarvan ook een groot deel beroepsonderwijs volgde.

Uit deze cijfers kunnen we concluderen dat de helft van de dienstencheque-werknemers afkomstig is uit het beroepsonderwijs (12% lager beroepsmiddelbaar en 38,5% hoger beroepsmiddelbaar).

Figuur 19: Hoogst behaalde diploma van de dienstencheque-werknemers

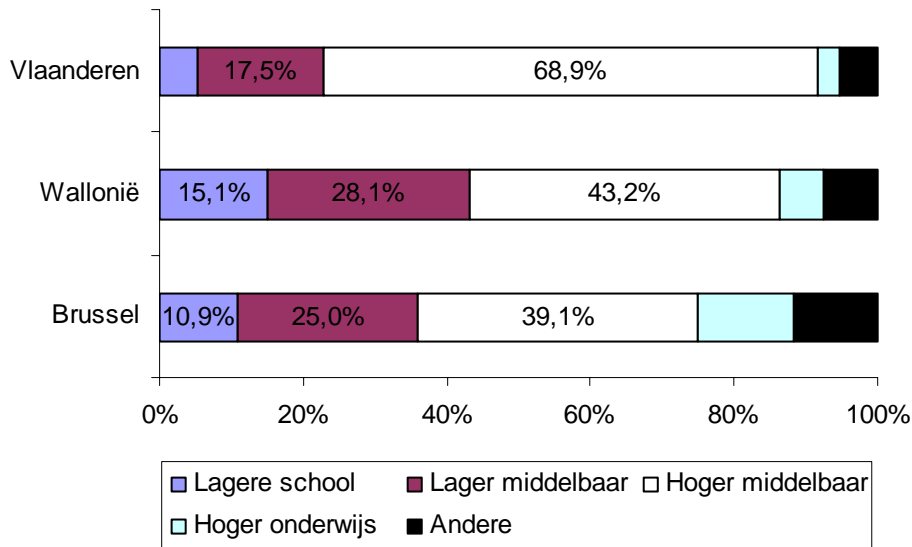


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Dat er regionale verschillen qua scholingsniveau van dienstencheque-werknemers zijn, kunnen we opmaken uit Figuur 20. In Vlaanderen heeft een veel hoger aandeel werknemers een diploma hoger middelbaar onderwijs op zak dan in de andere twee gewesten. Zowel in Wallonië als in Brussel is het aandeel van laaggeschoolden enerzijds en hooggeschoolden (hoger onderwijs) anderzijds hoger dan in het Vlaamse Gewest. Ook het belang van andere onderwijsvormen verklaart een deel van het verschil²².

²² In Brussel ligt dit aandeel het hoogst, wat vermoedelijk samenhangt met meer werknemers die een buitenlands diploma behaald hebben. De categorie "anderen" bevat ook de werknemers die een diploma behaalden in het deeltijds onderwijs.

Figuur 20: Hoogst behaalde diploma dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Naast regionale verschillen merken we ook verschillen in het opleidingsniveau van dienstencheque-werknemers naar type bedrijf (zie Tabel 45).

Tabel 45: Aandeel laaggeschoolden en personen met een diploma hoger middelbaar beroepsonderwijs tewerkgesteld als dienstencheque-werknemers, opgesplitst naar type bedrijf

	Laaggeschoold (lagere school of lager middelbaar onderwijs)	Hoger middelbaar beroepsonderwijs	Totaal laaggeschoold en hoger middelbaar beroeps
Commerciële private onderneming en natuurlijke personen	18,7%	45,7%	64,4%
Interimbedrijf	31,5%	30,8%	62,3%
Inschakelingsbedrijf	48,1%	33,3%	81,4%
VZW	19,5%	44,5%	64,0%
PWA	38,4%	35,6%	74,0%
OCMW en gemeente	55,5%	22,2%	77,7%
Totaal	28,4%	38,5%	66,9%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête

Het aandeel laaggeschoolden ligt het hoogst bij OCMW's, gemeenten en inschakelingsbedrijven. Commerciële private ondernemingen, natuurlijke personen en VZW's stellen relatief veel werknemers tewerk met een diploma hoger secundair beroepsonderwijs. Het aandeel werknemers met een relatief lage scholing (lagere school, lager middelbaar of hoger beroepsmiddelbaar) ligt in elk type bedrijf hoger dan 60%.

2.2.5 Nationaliteit en etniciteit

In de enquête werd eerst gevraagd naar de nationaliteit van de dienstencheque-werknemers. Tabel 46 geeft hiervan een overzicht. Hieruit blijkt dat 93% van de dienstencheque-werknemers de Belgische nationaliteit draagt. Daarnaast heeft bijna 5% de nationaliteit van een ander EU-land en 2% deze van een niet-EU land.

Tabel 46: Nationaliteit van dienstencheque-werknemers

	Aantal	Percentage
Belg	477	92,8%
Andere EU	23	4,6%
Burlanden	9	
Zuid-Europa	11	
Oost- en Midden-Europa	3	
Buiten EU	11	2,1%
Maghreb-landen en Turkije	3	
Andere niet EU	8	
Weigering	2	0,4%
Totaal	482	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Vervolgens werd er ook gevraagd of één van de ouders of twee van de grootouders afkomstig is uit een niet EU-land. Bij zowat 10% was dit inderdaad het geval. Deze groep kan getypeerd worden als dienstencheque-werknemers met een niet-EU etniciteit.

Tabel 47 wijst op significante verschillen in de afkomst van de werknemers tussen de gewesten. Vooral in Brussel ligt het aandeel van de niet-Belgen bijzonder hoog. Meer dan de helft van de bevraagde werknemers woonachtig in Brussel heeft geen Belgische nationaliteit; ruim 1 op 3 heeft bovendien een nationaliteit uit een niet-EU land. Indien we rekening houden met 2^o en 3^o generatie, dan is maar liefst 6 op 10 Brusselse werknemers afkomstig van een land buiten de EU. In de andere 2 regio's ligt het aandeel merklijk lager (8%).

Tabel 47: Nationaliteit en etniciteit van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio

	Nationaliteit		Etniciteit
	Aandeel niet-Belg	Aandeel niet-EU	Aandeel niet-EU
Vlaanderen (N=206)	3,4%	1%	8,3%
Wallonië (N=147)	10,2%	1,36%	8,2%
Brussel (N=129)	52,7%	35,3%	59,7%
Totaal (N=482)	6,7%	2,1%	10,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

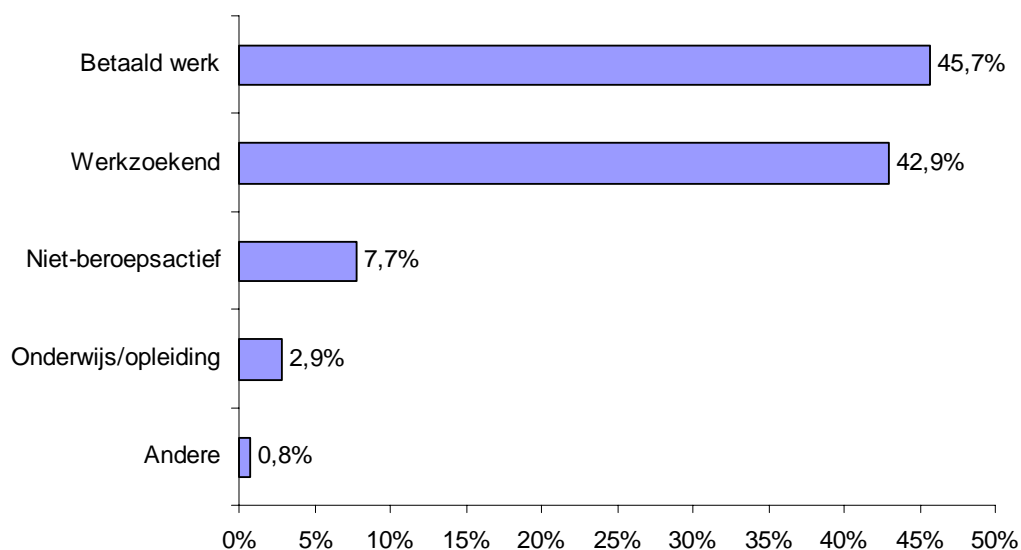
2.2.6 Vroegere beroepssituatie werknemers dienstencheques

In de enquête bestudeerden we ook de beroepssituatie die de dienstencheque-werknemer had voordat zij/hij begon te werken in het stelsel van de dienstencheques.

a) *Vroegere beroepssituatie in detail*

Uit Figuur 21 blijkt dat 43% van de dienstencheque-werknemers werkzoekend was en 46% ander betaald werk had. Bijna 8% was vroeger niet beroepsactief en was (brug)gepensioneerd, deed het huishouden of onbetaald werk of kreeg een uitkering (werkloosheidsuitkering uitgezonderd). In 'andere' situaties kwam men uit het buitenland of had men bevallingsrust of loopbaanonderbreking.

Figuur 21: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Deze verdeling naar de vroegere beroepssituatie ligt in de lijn van de resultaten van het eerste evaluatie-onderzoek. Dit is niet verwonderlijk aangezien de steekproef van werknemers zo werd samengesteld dat enkel werknemers die reeds 1 jaar geleden actief waren als dienstencheque-werknemer opgenomen werden in de bevraging. Of nieuwe werknemers die recent zijn toegetreten tot het dienstencheque-systeem dezelfde verdeling kennen qua vroegere beroepssituatie is op dit ogenblik niet vast te stellen. In tegenstelling tot het voorgaande evaluatie-onderzoek laat de steekproefsamenstelling wel een regionale analyse van deze informatie toe (zie verder in Figuur 22).

Tabel 48 toont deze vroegere beroepssituatie in detail. Van de werknemers die reeds betaald werk deden, was de meerderheid loontrekkend. Van de werkzoekenden was de meerderheid uitkeringsgerechtigd. 1 op 4 werklozen was actief in het PWA-stelsel. Was men vroeger niet-beroepsactief dan werkte men meestal in het huishouden of verantwoordelijk voor de opvang van kinderen of anderen.

Tabel 48: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail

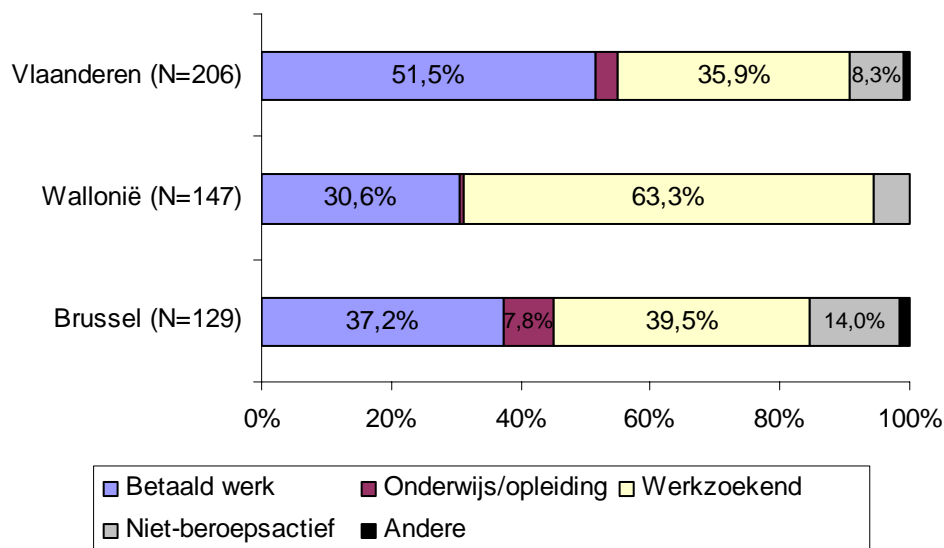
	Aantal	Percentage
Betaald werk	220	45,7%
Loontrekkende of ambtenaar	178	36,8%
Uitzendopdracht	17	3,5%
Ander tijdelijk werk	9	1,9%
Zelfstandige, vrij beroep, helper	13	2,8%
Werk in het niet-legale circuit	3	0,7%
Onderwijs of opleiding	14	2,9%
Onderwijs (bvb. humaniora, hogeschool, universiteit)	8	
Beroepsopleiding (bvb. bij VDAB)	6	
Werkzoekend	207	42,9%
Werkzoekend met uitkering	132	27,4%
Werkzoekend zonder uitkering	26	5,4%
Werkloosheid en PWA-activiteit	48	10,1%
Niet beroepsactief	37	7,7%
(Brug-)pensioen	0	
Huishoudelijke taken, opvang van kinderen of anderen	29	
Onbetaald werk als vrijwilliger	0,1	
Leefloon	4	
Sociale bijstand (OCMW-uitkering)	3	
Invaliditeitsuitkering	2	
Andere	4	0,8%
TOTAAL	482	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Slechts 7 personen (of 0,7% van de bevroegde werknemers) verklaren in het zwart gewerkt te hebben alvorens gestart te zijn in het stelsel van de dienstencheques. Dit cijfer lijkt een onderschatting te zijn van de realiteit aangezien 2 op 3 werknemers aangeeft dat de uitweg uit zwartwerk een belangrijk tot zeer belangrijk motief was om te starten als dienstencheque-werknemer. Daarnaast verklaart 10% van de gebruikers dat zij huishoudelijke taken uitbesteedde aan iemand zonder contract voordat zij beroep deden op een dienstencheque-werknemer.

In Figuur 22 zijn duidelijke regionale verschillen op te merken in de vroegere beroepssituatie. In Wallonië komt maar liefst 63% van de dienstencheque-werknemers uit de werkloosheid tegenover 36% in Vlaanderen en 40% in Brussel. In Vlaanderen komt ruim de helft van de werknemers uit betaald werk (52%) terwijl dit percentage in de andere regio's veel lager ligt, respectievelijk 31% in Wallonië en 37% in Brussel. In deze laatste regio komt een relatief grote groep van werknemers uit de inactiviteit (14%) en uit een opleiding (8%).

Figuur 22: Vroeger beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio



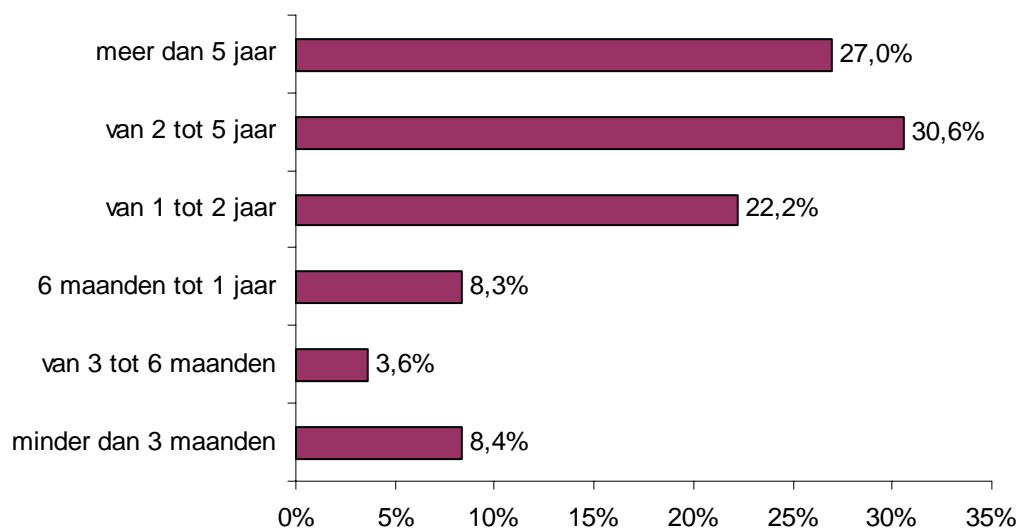
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

b) *Werkloosheidsduur van de ex-werkzoekenden*

Van de 207 dienstencheque-werknemers die vroeger werkzoekend waren, gingen we de duur van hun werkloosheid na. Gemiddeld was men 45,6 maanden of 3,8 jaar werkloos. De mediaan ligt echter een stuk lager; 50% was niet langer dan 2 jaar werkloos.

Figuur 23 geeft aan dat deze groep in 80% van de gevallen langdurig werkloos was (dit wil zeggen een werkloosheidsduur van minstens één jaar). 31% was tussen 2 en 5 jaar werkloos en 27% meer dan 5 jaar. 1 op 5 ex-werkzoekenden was minder dan 1 jaar werkloos.

Figuur 23: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Ondanks de grote regionale verschillen in de vroegere beroepssituatie (zie Figuur 23), is er minder variatie in de gemiddelde werkloosheidsduur. In Wallonië wonen relatief meer dienstencheque-werknemers die vroeger werkzoekend waren, maar de gemiddelde werkloosheidsduur (48,9 maanden) ligt niet veel hoger dan in Vlaanderen (44,1 maanden). De gemiddelde werkloosheidsduur ligt het laagst in Brussel (35,9 maanden).

2.3 Omvang en typering van de arbeid via dienstencheques

In wat volgt analyseren we een aantal aspecten omtrent de omvang en typering van de dienstencheque-tewerkstelling. Het gaat om de plaats van de tewerkstelling, het al dan niet wijzigen van werkgever, de wekelijkse arbeidsduur en het contracttype van de dienstencheque-werknemers.

2.3.1 Plaats van tewerkstelling

Tabel 49 geeft de verschillende mogelijke plaatsen van tewerkstelling weer en hun relatief belang. De meeste dienstencheque-werknemers (90,8%) zijn actief bij de klant thuis. Bijna één tiende werkt bij de werkgever en een minderheid (2%) verricht de activiteiten thuis.

Tabel 49: Plaats van tewerkstelling onder het stelsel van de dienstencheques

	Aantal	Percentage ²³
Bij de klant thuis (thuishulp)	438	90,8 %
Bij de werkgever (bijv. in een atelier)	47	9,8 %
Ik werk thuis (thuiswerk)	9	2,0 %
Andere	18	3,8 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

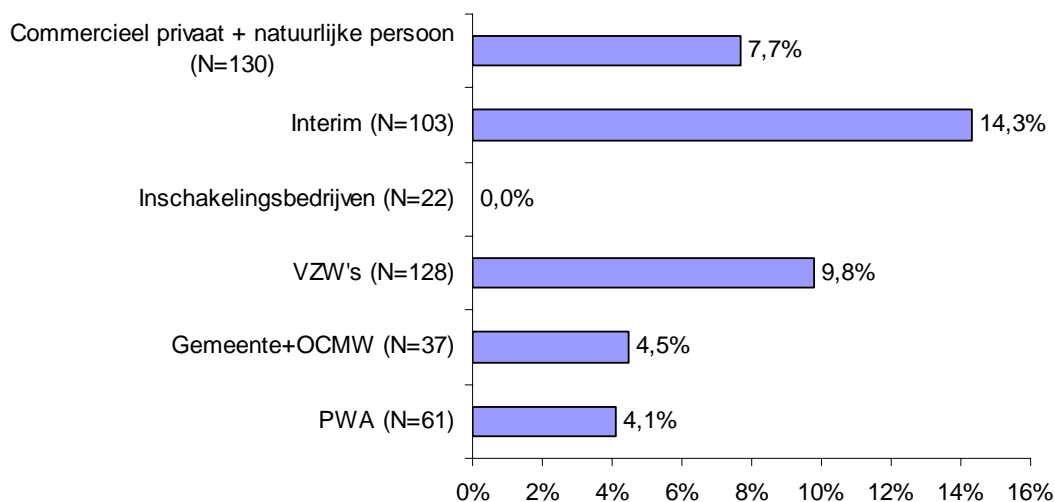
2.3.2 Wijziging van werkgever

Meer dan 9 op 10 dienstencheque-werknemers zijn nog nooit van werkgever veranderd. Degene die dit wel deden, hebben dat gemiddeld al 2 maal gedaan. De belangrijkste redenen zijn de nabijheid tot het werk, het krijgen van een vast contract of betere loonsvoorwaarden. Ook ontevredenheid over de werkgever en onvoldoende werk zetten sommige dienstencheque-werknemers aan om een andere werkgever te gaan zoeken.

Uit Figuur 24 kunnen we afleiden dat het verloop van de werknemers bij interimbedrijven het grootst is, daar veranderde 14% reeds van werkgever. Werknemers tewerkgesteld bij een PWA, OCMW, gemeente of inschakelingsbedrijf veranderen relatief weinig van werkgever.

²³ De werknemers konden meerdere tewerkstellingslocaties aanduiden. Daardoor tellen de vier percentages niet op tot honderd percent.

Figuur 24: Percentage van werknemers die van werkgever zijn veranderd opgesplitst naar type onderneming



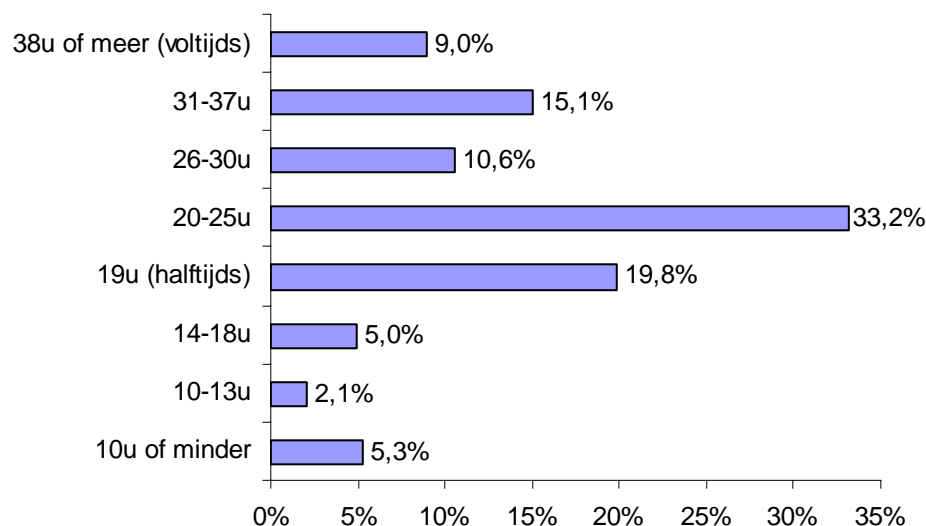
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3.3 Wekelijkse arbeidsduur

a) Gemiddelde wekelijkse arbeidsduur

Gemiddeld werken de dienstencheque-werknemers uit de steekproef 23,8 uren per week.

Figuur 25: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers

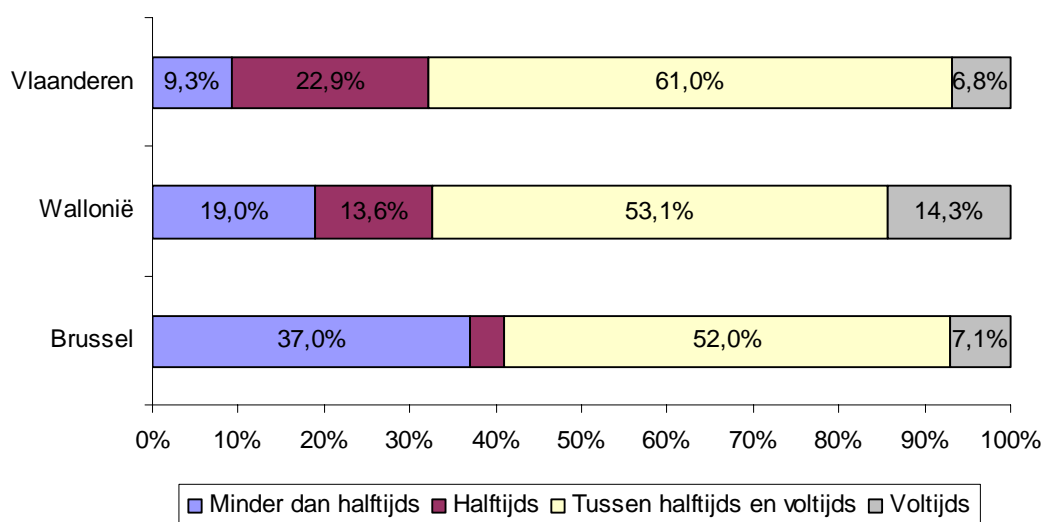


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In Figuur 25 is te zien dat één vijfde halftijds werkt en twee derden meer dan halftijds (tussen halftijds en voltijds). Zowat de helft daarvan, of één derde van alle bevroegde werknemers, werkt tussen 20 en 25 uur per week. Van de bevroegde werknemers werkt 12,4% minder dan halftijds²⁴.

Als we deze cijfers opsplitsen naar regio, dan valt op te merken dat de gemiddelde wekelijkse arbeidsduur per week in Brussel (21 uur) iets lager ligt dan in de andere twee gewesten (ongeveer 24 uur in Vlaanderen en Wallonië). Dit komt omdat er in Brussel een groter aandeel van werknemers minder dan halftijds werkt. Het aandeel voltijdse dienstencheque-werknemers is in Wallonië tweemaal hoger dan in de andere 2 regio's. De lagere gemiddelde wekelijkse arbeidsduur in Brussel houdt mogelijks verband met het hogere aandeel dienstencheque-werknemers tewerkgesteld bij een interimbedrijf in vergelijking met de 2 andere regio's (zie Tabel 33).

Figuur 26: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio

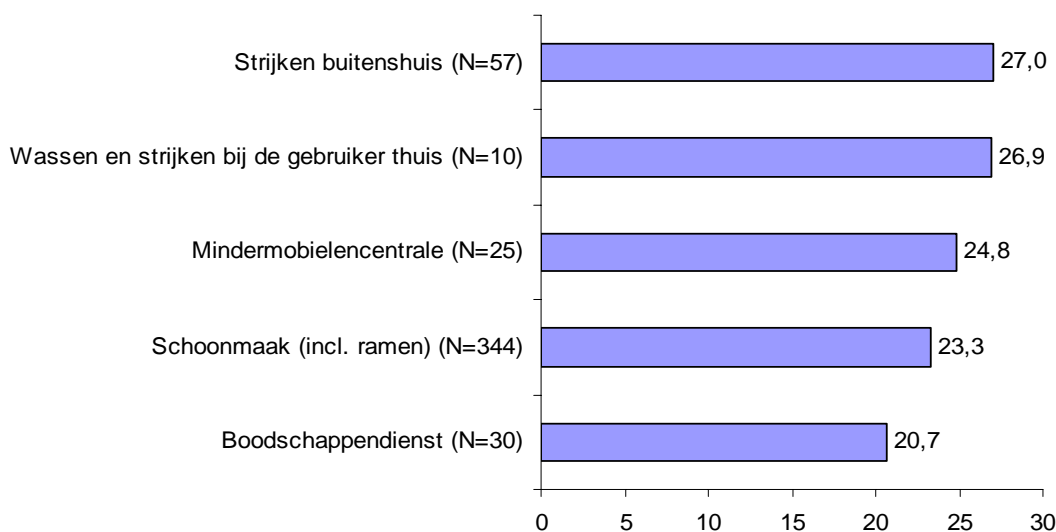


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Vervolgens bestuderen we de arbeidsduur voor verschillende type diensten die door dienstencheque-werknemers worden geleverd (zie Figuur 27). De gemiddelde wekelijkse arbeidsduur varieert van 20,7 uur bij de boodschappendienst tot 27 uur bij de werknemers die als hoofdactiviteit strijken buiten het huis van de gebruiker (vb. in een strijkatelier).

²⁴ In het vorige evaluatie-onderzoek was dit aandeel nog 25,3%. Dit verschil kan voornamelijk verklaard worden door de steekproefsamenstelling. In het eerste onderzoek werd een representatieve groep werknemers bevroegd die in februari 2005 tewerkgesteld waren via een arbeidsovereenkomst dienstencheques. In het tweede onderzoek (waarvan dit rapport de resultaten weergeeft) heeft de enquêtering betrekking op een groep werknemers die 1 jaar geleden reeds actief was in het stelsel van de dienstencheques. Aangezien veel dienstencheque-werknemers geleidelijk meer uren krijgen aangeboden, is het niet verwonderlijk dat het aandeel kleine jobs lager ligt in het huidige onderzoek.

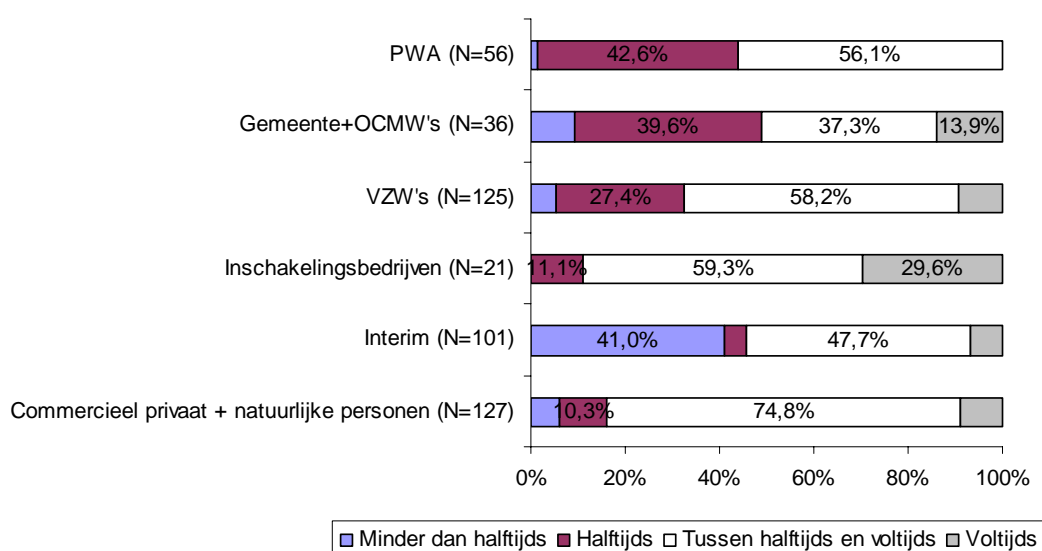
Figuur 27: Gemiddelde arbeidsduur in het stelsel van dienstencheques opgesplitst naar type dienst



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Figuur 28 toont de arbeidsduurverdeling van de werknemers voor elk type onderneming. Daarbij valt op dat het vooral de interimbedrijven zijn die minder dan halftijdse werknemers tewerkstellen. Dienstencheque-werknemers daarentegen die juist halftijds werken (19 uur/week), zitten vaak in het PWA-stelsel of hebben een gemeente, OCMW of vzw als werkgever. Drie kwart van de werknemers tewerkgesteld bij een private onderneming of een privaat persoon werken wekelijks tussen 20 en 37 uur (meer dan halftijds, maar geen voltijdse job). Voltijdswerkenden daarentegen zijn oververtegenwoordigd bij de inschakelingsbedrijven.

Figuur 28: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar type onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

b) Evolutie van de wekelijkse arbeidsduur

Naast de huidige wekelijkse arbeidsduur peilde de enquête ook naar de evolutie van de arbeidsduur sinds het begin van de dienstencheque-tewerkstelling. Ruim de helft van de bevroegde werknemers (54,9%) werkt even lang als toen men startte in het stelsel van de dienstencheques. Bij 30,6% van de gebruikers werkt men nu meer dan in begin, ten opzichte van 14,5% die minder uren werkt.

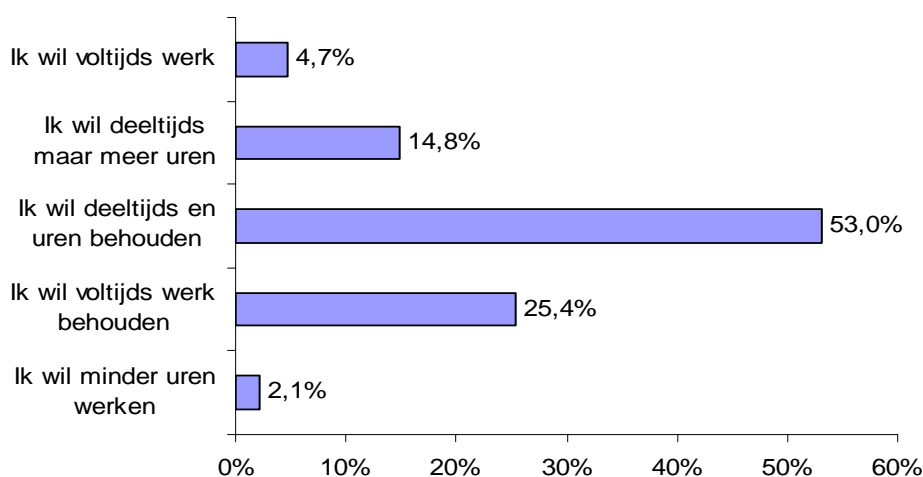
Van de 148 werknemers die nu meer uren werken dan bij de start, was dit bij 2 op 3 het gevolg van een persoonlijke keuze. Eén vierde geeft aan dat er meer werk voorhanden was en 6% werd verplicht meer uren te aanvaarden in het kader van haar/zijn arbeidscontract.

Van de 70 werknemers die nu minder uren werken dan bij de aanvang, was dit in 45% van de gevallen een persoonlijke keuze. Voor een kleine 30% lag de reden in het feit dat er minder werk beschikbaar was en 10% geeft aan dat ze hiertoe verplicht werden in het kader van hun arbeidscontract. De respondenten gaven ook nog andere redenen aan, zoals gezondheidsproblemen, de aanwezigheid van kinderen of problemen met de werkgever.

c) Gewenste toekomstige evolutie van de arbeidsduur

Uit Figuur 29 blijkt dat de meeste dienstencheque-werknemers tevreden zijn met hun huidige arbeidstijd. Bijna 4 op 5 werknemers wenst hun huidig aantal werkuren te behouden. Bijna 15% zou deeltijds willen blijven werken maar meer uren presteren en een kleine 5% zou voltijds willen werken. Slechts 2% van de werknemers wil minder arbeid verrichten.

Figuur 29: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor werknemers tijdens 2006



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3.4 Type arbeidscontract

Zowat 91% van de ondervraagde dienstencheque-werknemers heeft momenteel een contract van onbepaalde duur. Twee derden had dit bij aanvang al gekregen. De overigen hebben een contract van bepaalde duur, waarvan de meeste (5,9%) een contract van 1 week of minder. Dit laatste is voornamelijk bij werknemers tewerkgesteld via een interimbedrijf.

Voor een correcte interpretatie van deze cijfers is het noodzakelijk te wijzen op de steekproefsamenvatting van de enquête. Zoals hiervoor reeds aangegeven, waren alle bevroegde werknemers 1 jaar geleden reeds tewerkgesteld via een dienstencheque-contract. Aangezien dienstencheque-ondernemingen verplicht zijn een contract van onbepaalde duur aan te bieden na 3 (voor categorie B-werknemers) of 6 maanden (voor categorie A-werknemers), kan verwacht worden dat bijna alle bevroegde werknemers ondertussen tewerkgesteld zijn met een contract van onbepaalde duur. 9% van de bevroegde werknemers werken op het moment van de enquêtering met een contract van bepaalde duur. Mogelijke verklaringen zijn dat de werknemer recent van werkgever is veranderd (waardoor zij/hij nog niet lang bij de nieuwe werkgever werkt), dat de werknemer niet weet dat zij/hij een contract van onbepaalde duur heeft gekregen, dat de werknemer niet is inging op een aanbod om het contract van bepaalde duur om te zetten in onbepaalde duur of dat de onderneming zich niet heeft gehouden aan de verplichting om een contract van onbepaalde duur aan te bieden na 3 of 6 maanden.

Voor een verdeling naar contracttype voor de ganse groep van dienstencheque-werknemers verwijzen we naar Tabel 38 in hoofdstuk 1 van dit deel.

Tabel 50: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques

	Aantal	Percentage
Contract van onbepaalde duur	439	91,0 %
Van in het begin contract van onbepaalde duur	287	59,5 %
Eerst contract(en) van bepaalde duur	152	31,5 %
Contract van bepaalde duur	43	9,0 %
Contract bepaalde duur van meer dan 1 week	15	3,1 %
Contract bepaalde duur van 1 week of minder	28	5,9 %
Totaal	482	100,0 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.4 Uittrede uit het stelsel van de dienstencheques

Alle werknemers bevroegd via de enquête waren 1 jaar geleden (februari 2005) bij één of andere onderneming tewerkgesteld via een dienstencheque-contract. Op het moment van de enquêtering (februari 2006) blijken er 66 of 13,7% van de 482 bevroegde werknemers uit het stelsel van de dienstencheques te zijn gestapt. Zij werkten gemiddeld 13 maanden als dienstencheque-werknemer.

Meer dan drie kwart (77%) trad op eigen initiatief uit het stelsel van de dienstencheques, bij de anderen werd deze beslissing door de werkgever genomen.

Uit Tabel 51 blijkt dat meer dan de helft teruggestroomd is naar de werkloosheid (35 van de 66 personen) en dat de meeste van hen een uitkering ontvangen. Ruim een kwart vond een andere job en de overigen zijn niet meer op zoek naar werk.

Tabel 51: Huidige beroepssituatie van werknemers die uitgetreden zijn uit het dienstenchequestelsel (N=66)

	Aantal
Andere job	18
Werkzoekende met uitkering	27
Werkzoekende zonder uitkering	8
Andere	13
Totaal	66

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Indien de ex-dienstencheque-werknemer nu een andere job heeft gevonden, peilden we naar de motieven voor deze overstap en het huidige beroep dat men uitoefent. De belangrijkste motieven voor het kiezen van een andere job zijn het hogere loon, de nabijheid van de job en het betere uurrooster. Er werden ook nog andere redenen gegeven zoals problemen met de gezondheid bij het poetsen en zin om ander werk te doen. De beroepen die men nu uitoefent zijn erg verscheiden, slechts een minderheid vervult huishoudelijk werk. Velen stromen door naar een ander soort werk, zowel typische arbeiders- als bediendenfuncties.

2.5 De loon- en arbeidsvoorwaarden

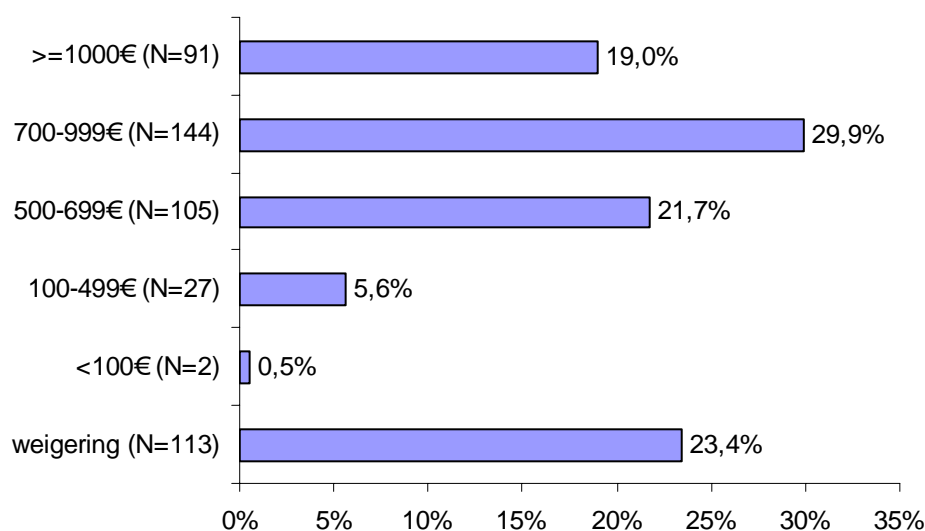
2.5.1 Loonniveau

a) *Bruto-uurloon en netto-maandinkomen*

Uit onze enquête bij werknemers blijkt dat het gemiddeld bruto uurloon in het stelsel van de dienstencheques 9,14 euro bedraagt. Dit gemiddelde werd berekend op basis van de antwoorden van 174 respondenten. 308 werknemers konden of wensten deze vraag niet te beantwoorden.

In tegenstelling tot de lage respons met betrekking tot het bruto-uurloon, deelden 369 ofwel 76,6% van de werknemers hun netto-maandinkomen mee. Bijna de helft van de werknemers verdient minstens 700€ per maand. Ruim 1 op 4 heeft maandelijks een netto-inkomen tussen 500 en 700€. Voor een correcte interpretatie van deze cijfers dient rekening gehouden te worden met de grote verschillen in wekelijkse arbeidsduur. Uit Figuur 25 bleek dat 9 op 10 dienstencheque-werknemers geen voltijdse job heeft.

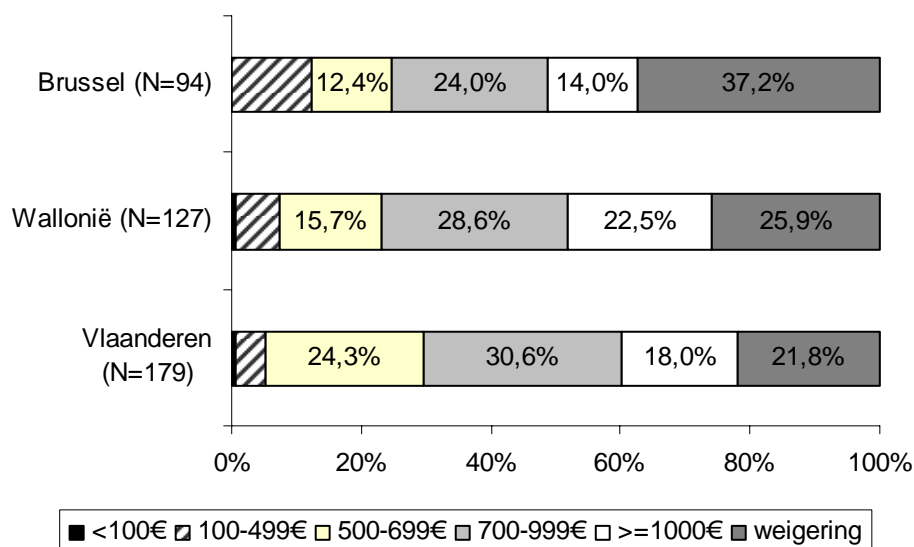
Figuur 30: Netto-maandinkomen van dienstencheques-werknemers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De volgende figuur geeft de inkomensverdeling binnen elke regio. Gegeven het grote aantal weigeringen dienen deze gegevens met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Het aandeel van de werknemers dat netto tussen 100 en 500 € per maand verdient, ligt het hoogst in Brussel. Het aandeel van de werknemers dat tussen 500 en 700 € verdient ligt daarentegen hoger in Vlaanderen dan in de andere twee gewesten. Bij de interpretatie van deze cijfers is het belangrijk rekening te houden met de regionale verschillen in gemiddelde wekelijkse arbeidsduur (zie hiervoor in Figuur 26).

Figuur 31: Netto-maandinkomen van werknemers naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

b) Loonevolutie tijdens de dienstencheque-tewerkstelling

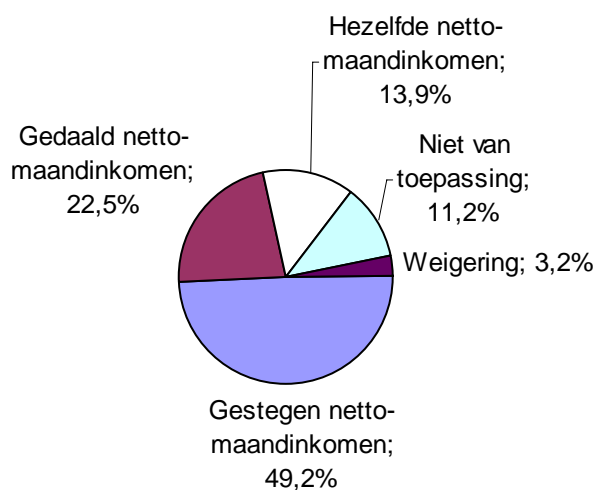
In vergelijking met wat men verdiende als men begon te werken in het stelsel van de dienstencheques is voor de meerderheid van de werknemers (58,6%) het bruto-uurloon gestegen. Voor ruim één derde (34,2%) blijft het uurloon gelijk en slechts voor een klein percentage van de werknemers (2,6%) daalde het bruto-uurloon.

c) Inkomensvergelijking voor en tijdens de dienstencheque-tewerkstelling

Figuur 32 vergelijkt het inkomen voor en tijdens de dienstencheque-tewerkstelling. Ongeveer de helft van de werknemers had vroeger een lager netto-maandinkomen en is er dus financieel op vooruitgegaan. 22,5% van de werknemers gingen er op achteruit door in het stelsel van de dienstencheques te stappen en voor 14% maakt het geen financieel verschil uit.

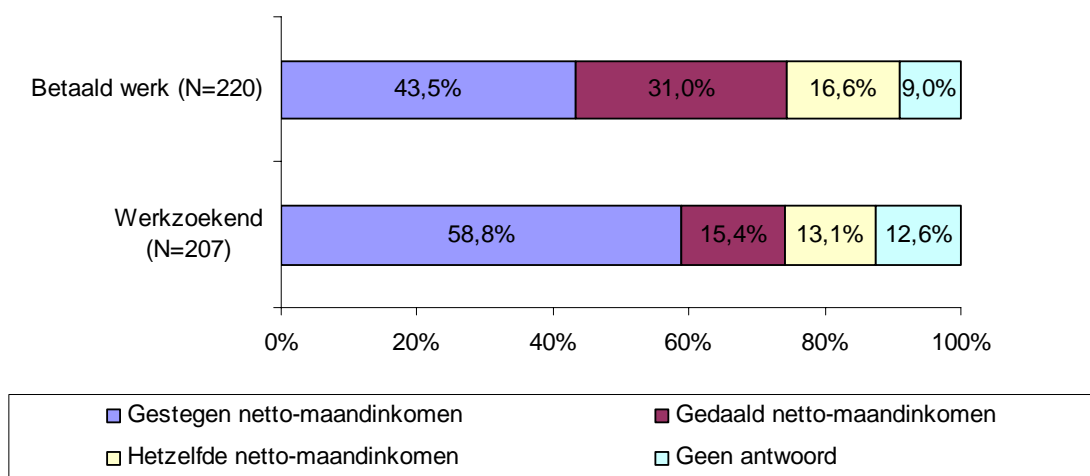
In Figuur 33 maken we deze inkomensvergelijking voor diegenen die vóór hun dienstencheque-tewerkstelling ander betaald werk verrichtten en voor diegenen die uit de werkloosheid komen. Bijna 60% van de ex-werkzoekenden is er financieel beter van geworden tegenover 15% die aangeeft nu over een lager netto-maandinkomen te beschikken. Van diegenen die vroeger ander betaald werk deden heeft 44% zich in financiële termen verbeterd, terwijl 31% er op achteruit ging.

Figuur 32: Evolutie van het netto-maandinkomen (vergelijking huidig inkomen en inkomen voor dienstencheque-tewerkstelling)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Figuur 33: Netto-maandinkomen van vroeger relatief tot het huidige inkomen naar beroepssituatie vlak vóór men als dienstencheque-werknemer begon



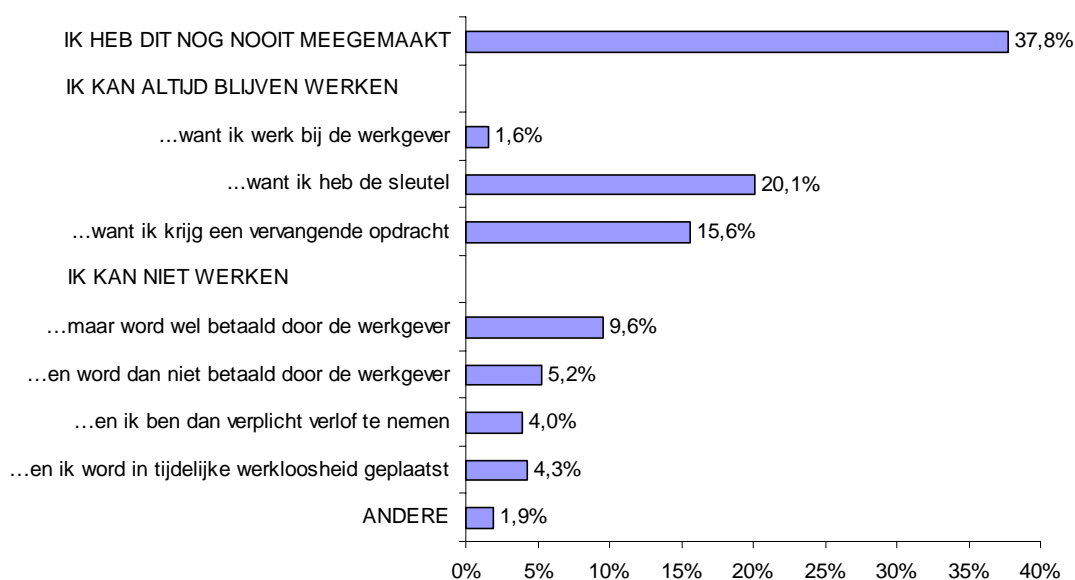
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

d) Vergoeding bij afwezigheid gebruiker

We vroegen bovendien aan de dienstencheque-werknemers uit onze steekproef of ze ook loon ontvingen wanneer de gebruiker afwezig was. De resultaten kan men bekijken in Figuur 34.

Bijna 4 op 10 werknemers maakte deze situatie nog nooit mee. Een bijna even grote groep (37,3%) kan blijven werken, vooral omdat de werknemer een sleutel heeft of de werkgever voor een vervangende opdracht zorgt. Bijna 1 op 4 werknemers kan niet werken indien de gebruiker onverwacht afwezig is. Iets minder dan de helft van hen wordt dan vergoed door de werkgever. De rest wordt niet betaald, moet verplicht verlof opnemen of wordt in tijdelijke werkloosheid geplaatst. In de categorie “andere antwoorden” werden meestal een combinatie van antwoorden gegeven.

Figuur 34: Wat gebeurt er bij onverwachte afwezigheid van de gebruiker?

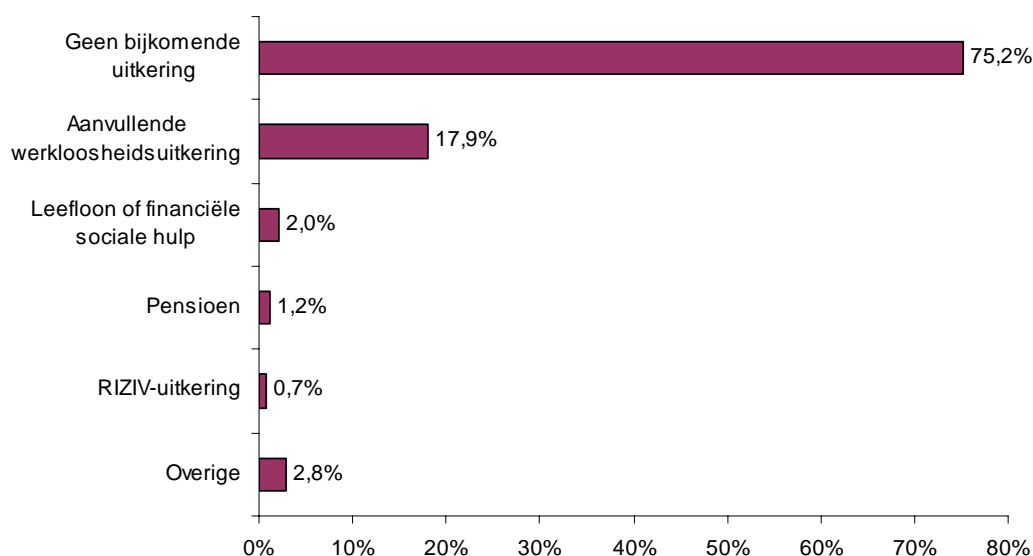


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

e) Bijkomende uitkering

Daarnaast gingen we kijken hoeveel werknemers nog een bijkomende uitkering ontvangen naast hun loon als dienstencheque-werknemers. Eén vierde van de werknemers in onze steekproef geeft aan een uitkering te ontvangen bovenop het loon dat ze verdienen door te werken in het dienstenchequesysteem. In de meeste gevallen betreft het een aanvullende werkloosheidsuitkering. Als ‘overige uitkeringen’ werden kindergeld en vakbondsuitkering vermeld.

Figuur 35: Bijkomende uitkeringen voor dienstencheque-werknemers (N=482)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

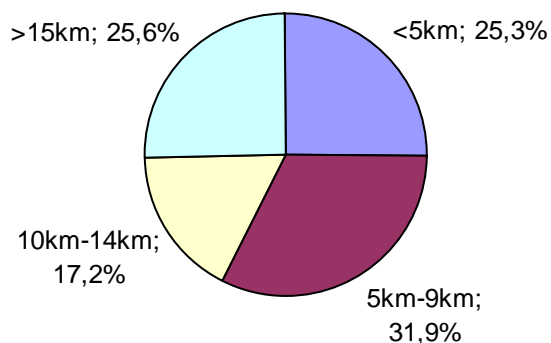
2.5.2 Tussenkost van werkgever in verplaatsingskosten

a) Gemiddelde woon-werkafstand

57% van de dienstencheque-werknemers moet zich minder dan 10 kilometer verplaatsen naar het werk. Voor 1 op 4 werknemers bedraagt de gemiddelde dagelijkse afstand tussen woon- en werkplaats meer dan 15 kilometer.

Opvallend is dat de Brusselse werknemers geen kortere woon-werkafstand kennen. Slechts 17% heeft een zeer korte afstand (minder dan 5 km). Voor 39% van de werknemers woonachtig in Brussel bedraagt de gemiddelde dagelijkse woon-werkafstand zelfs meer dan 15 kilometer.

Figuur 36: Gemiddelde woon-werkafstand van dienstencheque-werknemers (N=482)



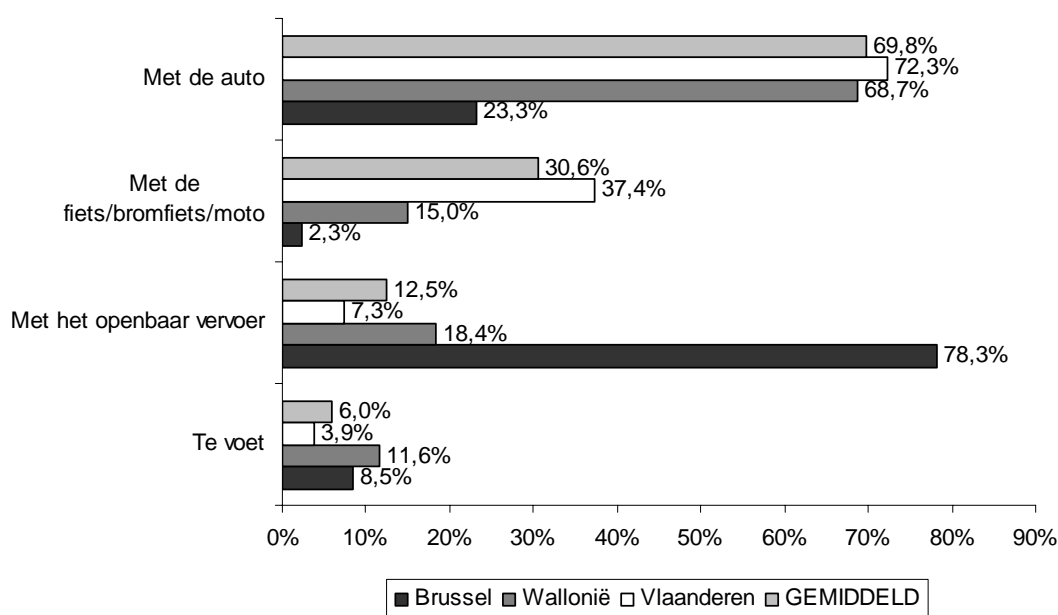
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

b) Verplaatsingsmiddelen

In Figuur 37 kan men zien dat 7 op 10 dienstencheque-werknemers de auto neemt om naar het werk te gaan. Daarnaast verklaart 30% gebruik te maken van een tweewieler (fiets/bromfiets/moto) en 12,5% gaat men het openbaar vervoer. Slechts 6% gaat te voet. Omdat men meerdere verplaatsingsmiddelen kon aangeven, tellen de afzonderlijke percentages niet op tot 100%.

De gebruikte verplaatsingsmiddelen verschillen erg naar regio. In Brussel domineert het gebruik van het openbaar vervoer, terwijl de dienstencheque-werknemers woonachtig in Vlaanderen en Wallonië zich vooral met de auto verplaatsen. De fiets/bromfiets/moto is ook erg populair in Vlaanderen.

Figuur 37: Verplaatsingsmiddelen gebruikt door dienstencheque-werknemers

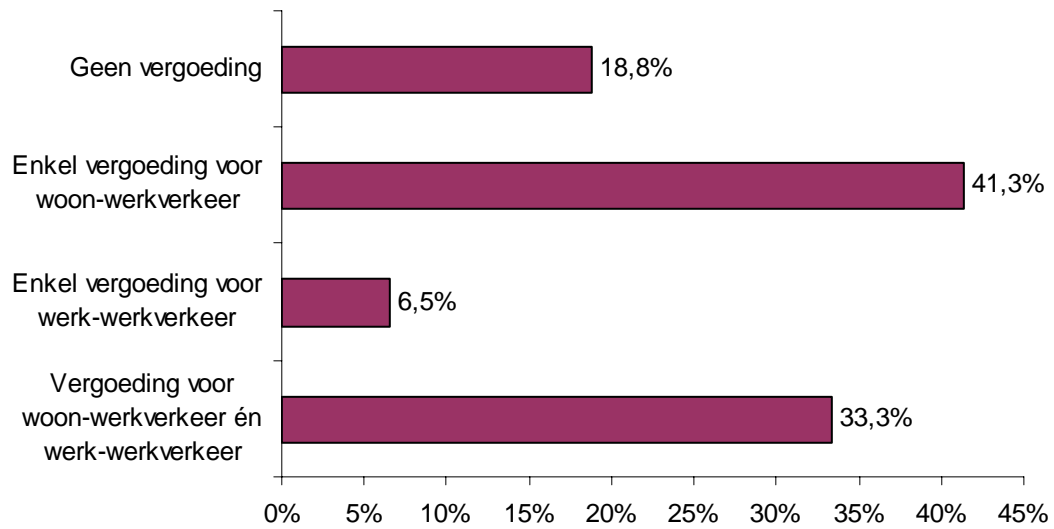


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

c) Verplaatsingsvergoeding

We gingen ook na of de werknemers een vergoeding kregen voor hun verplaatsingen. Bij ruim 8 op 10 werknemers is dit het geval. Ruim 40% van de bevroegde dienstencheque-werknemers krijgt enkel een vergoeding van de werkgever voor het woon-werkverkeer en één derde wordt daarbovenop eveneens vergoed voor werk-werkverkeer. 6,5% wordt enkel vergoed voor werk-werkverkeer. Niet alle werknemers hoeven zich echter te verplaatsen tussen verschillende werkplaatsen. Een kleine 20% van de werknemers uit de steekproef krijgt helemaal geen verplaatsingsvergoeding.

Figuur 38: Verplaatsingsvergoedingen voor dienstencheque-werknemers



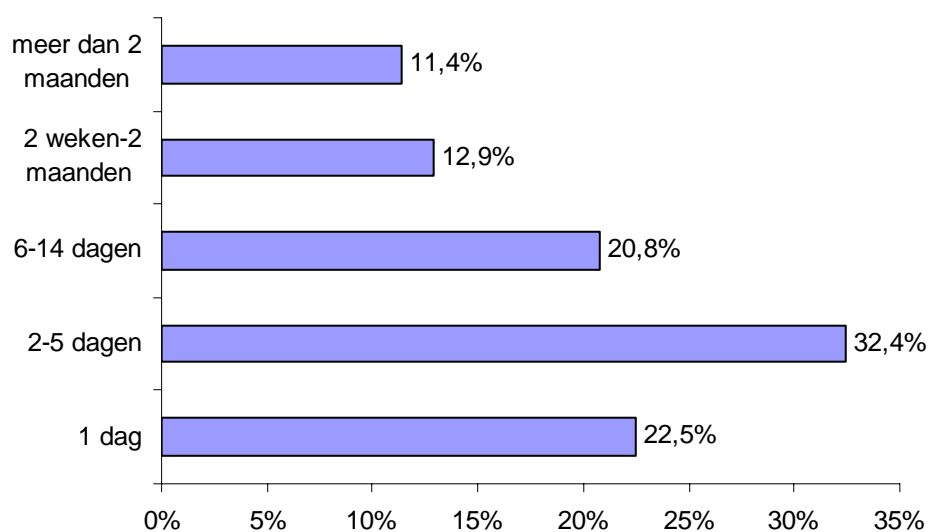
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

2.5.3 Geboden opleidingsfaciliteiten en begeleiding

Uit de werknemersbevraging blijkt dat 15,9% van de werknemers een opleiding kreeg vóór of tijdens de dienstencheque-tewerkstelling²⁵.

Figuur 39 geeft een beeld van de duurtijd van de gegeven opleiding. Meer dan de helft van de aangeboden opleidingen duren niet langer dan 5 dagen (54,9%). Bij één vijfde van de opgeleide werknemers duurt de opleiding tussen 6 en 14 dagen.

Figuur 39: Duurtijd van een opleiding



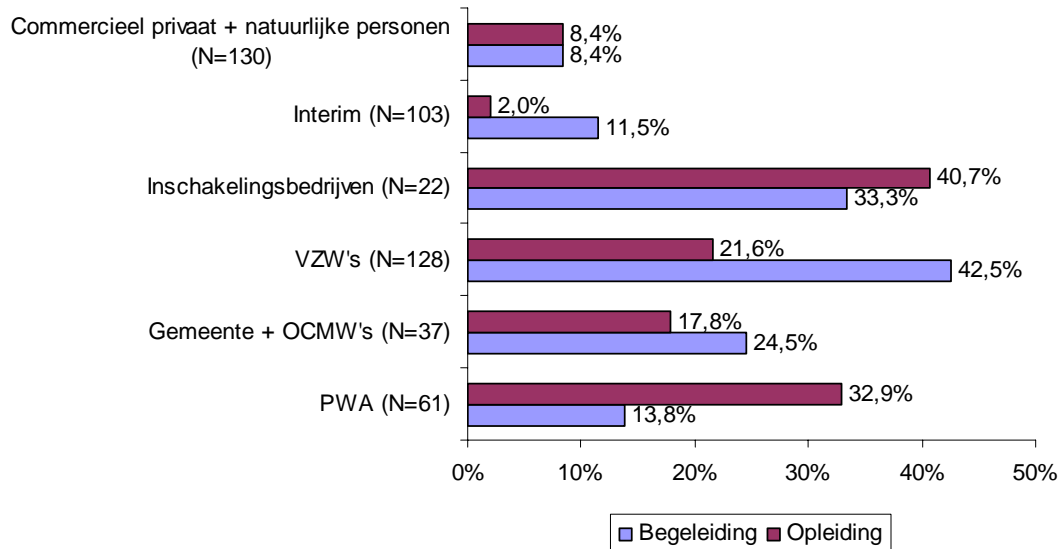
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2005)

Naast of in de plaats van een opleiding kan de werknemer ook begeleiding krijgen bij het uitvoeren van het werk. Ruim één vijfde (21,2%) van de dienstencheque-werknemers geeft aan dat zij/hij begeleid werd door een begeleider of coach.

²⁵ Net zoals bij het voorgaande evaluatie-onderzoek is er een significant verschil tussen de opleidingscijfers volgens de werknemersbevraging (15,9%) en de ondernemingsbevraging (60%). Een eerste verklaring ligt in het feit dat het eerste cijfer verwijst naar het aandeel dienstencheque-werknemers dat zelf aangeeft een opleiding te hebben gevolgd voor of tijdens de dienstencheque-tewerkstelling. Het tweede cijfer verwijst naar het aandeel van de bevraagde ondernemingen dat aangeeft opleiding te voorzien voor zijn werknemers. Dit laatste impliceert echter niet noodzakelijk dat alle werknemers tewerkgesteld in de betrokken onderneming een opleiding krijgen. Een andere mogelijke verklaring voor de verschillende opleidingscijfers kan te maken hebben met een verschillende invulling of definiëring van het begrip “opleiding” tussen werknemers en ondernemingen. Zo is het best mogelijk dat heel wat opleidingen eerder informeel en on-the-job plaatsvinden en dat werknemers dit niet als een opleiding percipiëren. Het is ook best mogelijk dat bedrijven het geven van “begeleiding” beschouwen als “opleiding”.

We analyseren vervolgens het aandeel werknemers dat een opleiding of begeleiding kreeg naar type bedrijf. Uit Figuur 40 blijkt dat werknemers uit inschakelingsbedrijven het vaakst een opleiding aangeboden krijgen; 40% van de werknemers krijgt hier een opleiding. Volgens de werknemers tewerkgesteld bij een interimbedrijf ontvangt slechts 2% van hen een opleiding, maar 11,5% krijgt wel een vorm van begeleiding. VZW's maken veelvuldig gebruik van begeleiding, terwijl PWA's vaker werknemers een opleiding aanbieden.

Figuur 40: Geboden opleidingen en begeleidingen opgesplitst naar type bedrijf

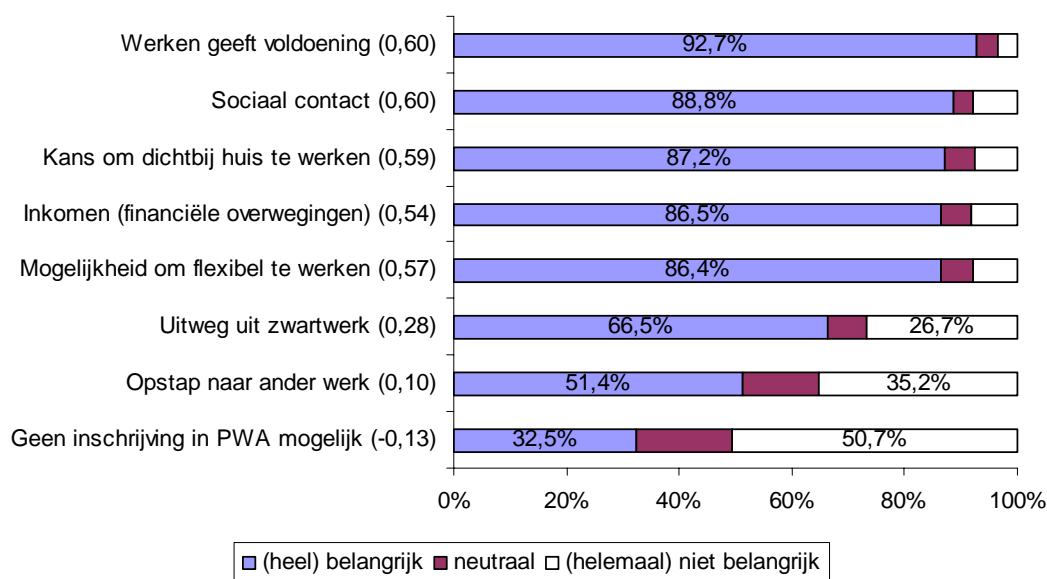


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.6 Motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques

In de enquête peilden we bij de werknemers naar hun motieven om te werken binnen het stelsel van de dienstencheques. De respondenten moesten voor elk motief aangeven of dit al dan niet een belangrijke rol heeft gespeeld. Figuur 41 geeft de verdeling van de antwoorden weer. Voor elk motief wordt ook een gemiddelde score berekend²⁶.

Figuur 41: Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Sommige motieven zijn belangrijker dan andere. Net zoals in het voorgaande evaluatie-onderzoek wordt het hoogste belang gehecht aan het sociaal contact en de voldoening die het werken biedt. Ook de kans om dichtbij huis te werken, de mogelijkheid tot flexibel werken en financiële overwegingen zijn belangrijke motieven.

Voor 67% van de bevroegde werknemers was de uitweg uit zwartwerk een belangrijk tot zeer belangrijk motief om te starten als dienstencheque-werknemer. Ruim een kwart beschouwd dit niet als een belangrijke beweegreden.

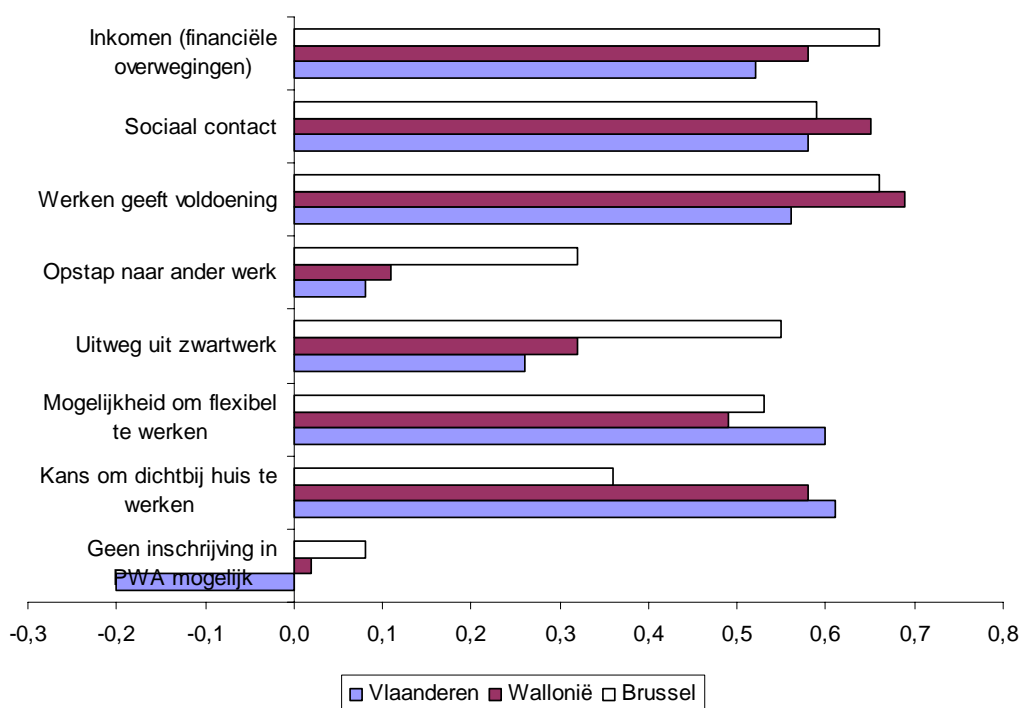
Opmerkelijk is dat ruim de helft van de werknemers via hun job in het stelsel van de dienstencheques wil doorstromen naar een andere (reguliere) job. Ruim 1 op 3 werknemers ziet de dienstencheque-tewerkstelling niet als een opstap naar ander werk.

²⁶ De gemiddelde score ligt steeds tussen -1 en +1 en werd berekend door weging van de antwoorden. De wegingsfactoren waren als volgt: -1 voor het antwoord "helemaal niet belangrijk", -0,5 voor "niet belangrijk", 0,5 voor "belangrijk", 1 voor "heel belangrijk" en 0 voor "geen invloed".

Voor 1 op 3 werknemers is het feit dat geen inschrijving in het PWA-stelsel meer mogelijk is een belangrijk motief om te werken in het dienstenchequesysteem. Zowat de helft van de werknemers vindt dit motief niet belangrijk.

Uit Figuur 42 blijkt dat twee motieven belangrijker zijn in Brussel dan in de andere 2 gewesten. Brusselse werknemers beschouwen het dienstencheque-systeem vaker als een opstap naar ander werk of een uitweg uit zwartwerk. Het feit dat inschrijven in het PWA-systeem niet meer mogelijk is, is voor de meerderheid van de Vlaamse werknemers een onbelangrijk motief. De Vlaamse en Waalse werknemers vinden de mogelijkheid om via dienstencheque-arbeid kort bij huis te werken belangrijker dan hun Brusselse collega's.

Figuur 42: Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio

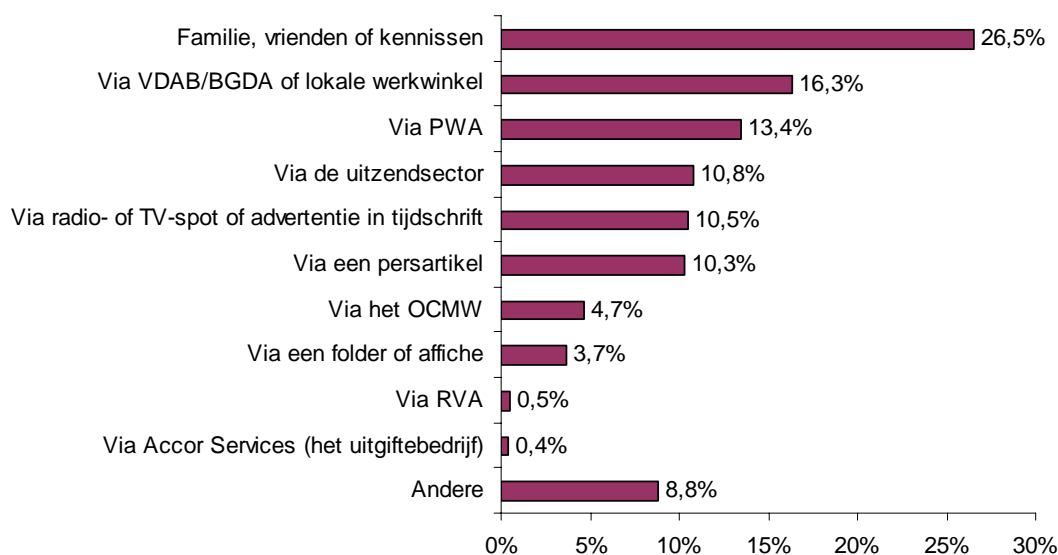


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.7 Kanalen waarlangs de werknemer in contact kwam met de werkgever

In de enquête werd eveneens gepeild naar het kanaal waarlangs de dienstencheque-werknemer in contact kwam met zijn huidige (of laatste) werkgever (erkende dienstencheque-onderneming). Uit Figuur 43 blijkt dat meer dan een kwart van de werknemers zijn werkgever vond via familie, vrienden of kennissen, 16% via de VDAB/BGDA of de lokale werkwinkel en 13% via PWA. Respectievelijk één tiende van de werknemers werd ingelicht door de uitzendsector, reclame of een persartikel. De belangrijkste 'Andere' kanalen waarlangs men in contact kwam met zijn werkgever zijn het internet en de werkgever.

Figuur 43: Kanalen waarlangs werknemer in contact kwam met werkgever²⁷



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

²⁷ De som van alle percentages ligt boven 100% omdat meerdere kanalen aangeduid konden worden.

2.8 Tevredenheid van de werknemers over het stelsel van de dienstencheques

Om na te gaan of het systeem van de dienstencheques voldoende afgestemd is op de behoeften van de dienstencheque-werknemers peilden we in de enquête naar de tevredenheid van de werknemers over hun tewerkstelling via de dienstencheques.

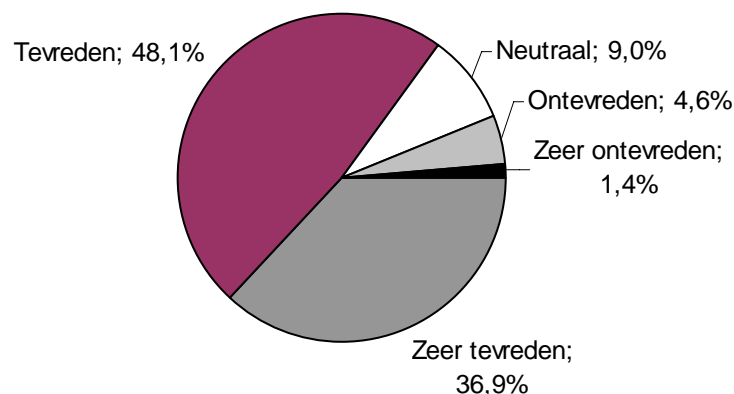
Naast de algemene tevredenheid over het werken in het dienstenchequesysteem, bevroegen we de tevredenheid over volgende aspecten:

- Het werk dat men verricht;
- De hoogte van het loon dat men ontvangt;
- Het aantal uren dat men per week werkt;
- De uren waarop men werkt;
- De afstand die men aflegt om te gaan werken;
- Het soort contract dat men heeft (bepaalde duur, onbepaalde duur);
- De opleidingsmogelijkheden

2.8.1 Algemene tevredenheid over werken in het stelsel van dienstencheques

Er werd aan de werknemers gevraagd wat hun tevredenheid is omtrent het werken in het stelsel van de dienstencheques. 85% van de dienstencheque-werknemers is globaal tevreden tot zeer tevreden. Bijna de helft van de werknemers (48,1%) is tevreden en meer dan een derde (36,9%) is zeer tevreden. Negen procent blijft neutraal en 6% is (zeer) ontevreden.

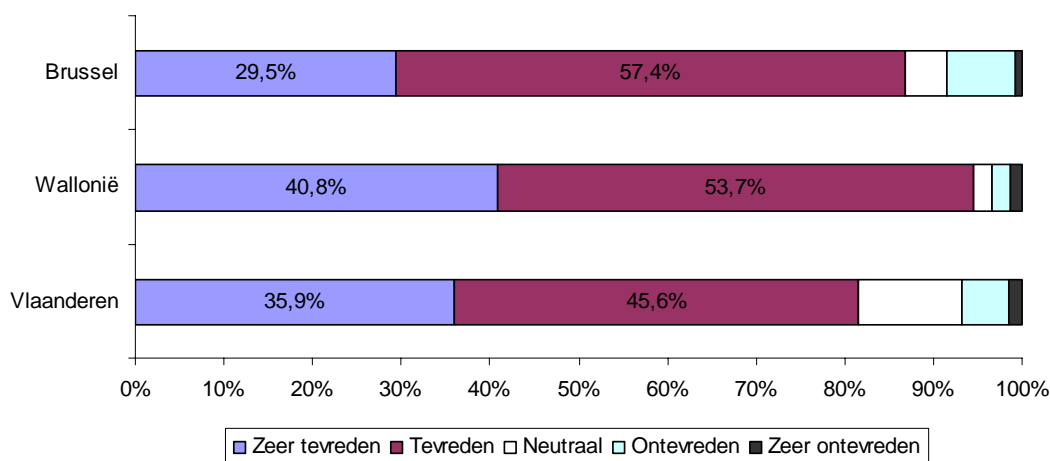
Figuur 44: Algemene tevredenheid over het werken in het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Uit Figuur 45 blijkt dat de werknemers woonachtig in Wallonië over het algemeen het meest tevreden zijn over het werken in het dienstenchequesysteem. In deze regio is 95% tevreden tot zeer tevreden, wat beduidend hoger is dan in Brussel (87%) en Vlaanderen (82%).

Figuur 45: Algemene tevredenheid over werken via dienstencheques opgesplitst naar regio



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De algemene tevredenheid van de werknemers werd vervolgens geanalyseerd naar type bedrijf. Het aandeel (zeer) tevreden werknemers schommelt tussen de 77% (bij interimbedrijven) en 96% (bij inschakelingsbedrijven).

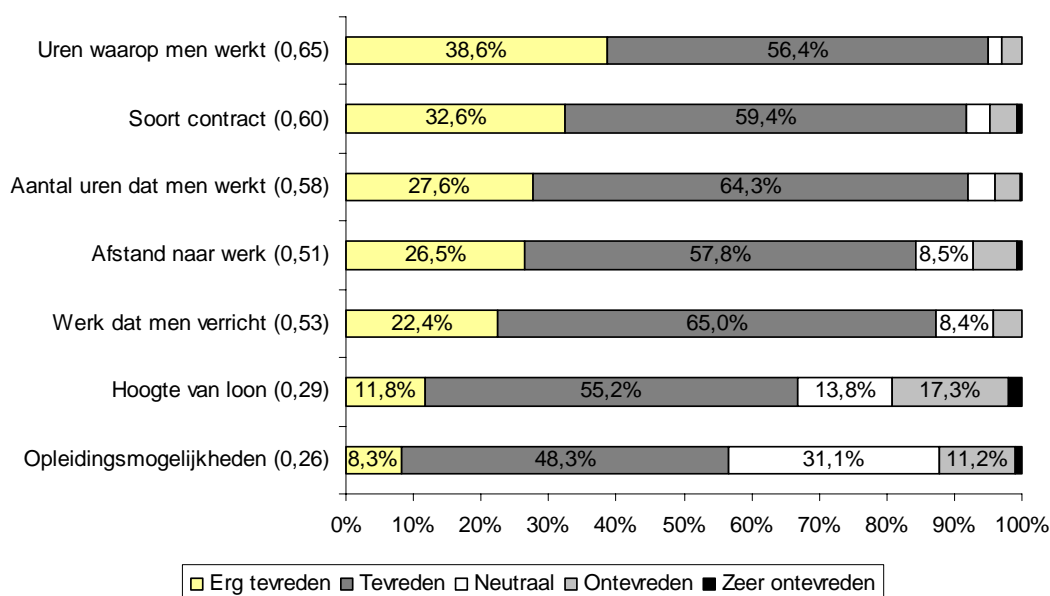
2.8.2 Tevredenheid over arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden

Naast de algemene tevredenheid over het werken in het dienstenchequesysteem, peilden we in de bevraging naar de tevredenheid over een aantal aspecten die verband houden met de arbeidsinhoud (vb. type werk), arbeidsvoorwaarden (vb. loon) en arbeidsomstandigheden (vb. bereikbaarheid van het werk).

Figuur 46 geeft een beeld van de tevredenheid over een 7-tal deelaspecten. Deze figuur geeft voor elk aspect naast een verdeling van de antwoorden (zeer tevreden; tevreden; neutraal; ontevreden en zeer ontevreden) ook een gemiddelde tevredenheidsscore²⁸.

²⁸ De gemiddelde score ligt steeds tussen -1 en +1 en werd berekend door weging van de antwoorden. De wegingsfactoren waren als volgt: -1 voor het antwoord "helemaal niet tevreden", -0,5 voor "niet tevreden", 0,5 voor "tevreden", 1 voor "heel tevreden" en 0 voor "neutraal".

Figuur 46: Tevredenheid van de dienstencheque-werknemers over arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

a) Werk

87% van de bevroegde werknemers is tevreden tot zeer tevreden over het werk dat ze verrichten. Bijna twee derden van de werknemers is tevreden en 22% is zeer tevreden. Geen enkele werknemer is erg ontevreden.

b) Loon

Twee derde van de bevroegde werknemers is tevreden tot zeer tevreden over het loon dat ze ontvangen (55,2 % is tevreden en 11,8 % is zeer tevreden). Daarnaast is 17,3% van de werknemers ontevreden en 2% zeer ontevreden over hun loon.

c) Arbeidsduur en het werkrooster

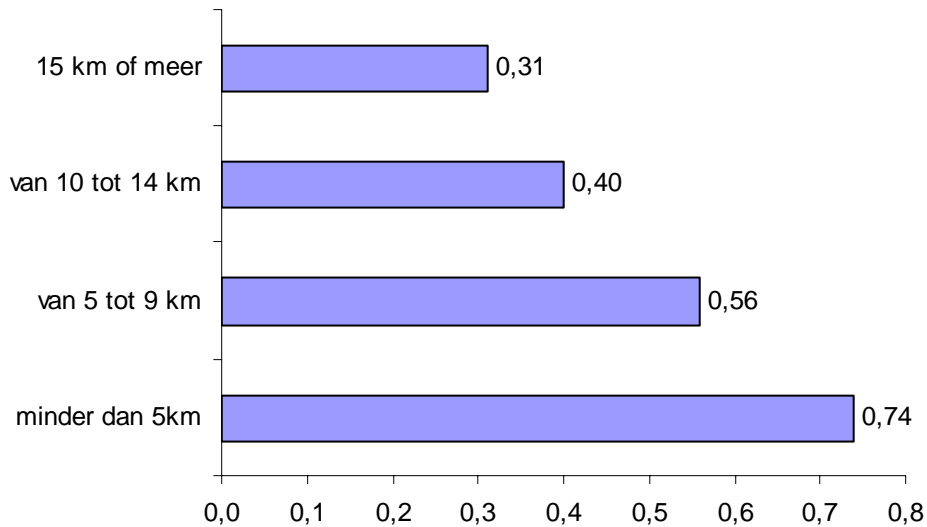
Ook over de wekelijkse arbeidsduur en het werkrooster zijn de meeste dienstencheque-werknemers tevreden tot zeer tevreden. Op basis van de antwoorden kunnen we afleiden dat men globaal iets meer tevreden is over het werkrooster dan over de arbeidsduur.

d) Tevredenheid over de verplaatsing naar het werk

Uit Figuur 46 is ook af te leiden dat een grote meerderheid (84,3%) tevreden of erg tevreden is over de afstand naar het werk.

Als we de tevredenheid koppelen aan de afstand die men dagelijks moet overbruggen om naar het werk te gaan, dan is duidelijk te zien in Figuur 47 dat de tevredenheidsscore daalt naarmate men grotere afstanden dient af te leggen.

Figuur 47: Afstand tot het werk en tevredenheidsscore van de werknemers over afstand naar werk



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

e) Tevredenheid over type van contract

9 op 10 werknemers is tevreden over het contracttype. Bijna 60 % van de werknemers is tevreden over het type arbeidscontract en ruim 30 % is zeer tevreden. Slechts enkele werknemers zijn zeer ontevreden. Deze cijfers geven geen representatief beeld voor de totale groep werknemers actief in het stelsel van de dienstencheques.

De tevredenheid over het arbeidscontract hangt deels samen met het arbeidscontract dat men heeft. Werknemers met een contract van onbepaalde duur zijn een stuk tevredener dan hun collega's die geen vast contract hebben. Zoals hiervoor reeds aangegeven, werd de enquête afgenomen bij een groep werknemers die 1 jaar geleden reeds in het dienstencheque-systeem tewerkgesteld was. Het is dus logisch dat het aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur veel hoger ligt in de bevroegde steekproef, wat aldus leidt tot een gemiddeld hogere tevredenheid over het contracttype.

f) Tevredenheid over de geboden opleidingsfaciliteiten

Vervolgens analyseren we de tevredenheid van de werknemers over de opleidingsmogelijkheden. Uit Figuur 46 blijkt dat 57% van de werknemers (zeer) tevreden is over het aanbod. Ruim één tiende is niet tevreden en slechts 1% is zeer ontevreden. Bijna één derde van de werknemers is neutraal, wellicht door het grote aantal werknemers die geen opleiding hebben genoten.

Als we de tevredenheid omtrent opleiding enkel analyseren voor de groep die effectief opleiding kreeg (vóór of tijdens de dienstencheque-tewerkstelling), dan blijkt 22,4% heel tevreden en 62,1% tevreden. Een kleine groep (12,3%) heeft geen uitgesproken mening (neutraal) en 3,3% is ontevreden.

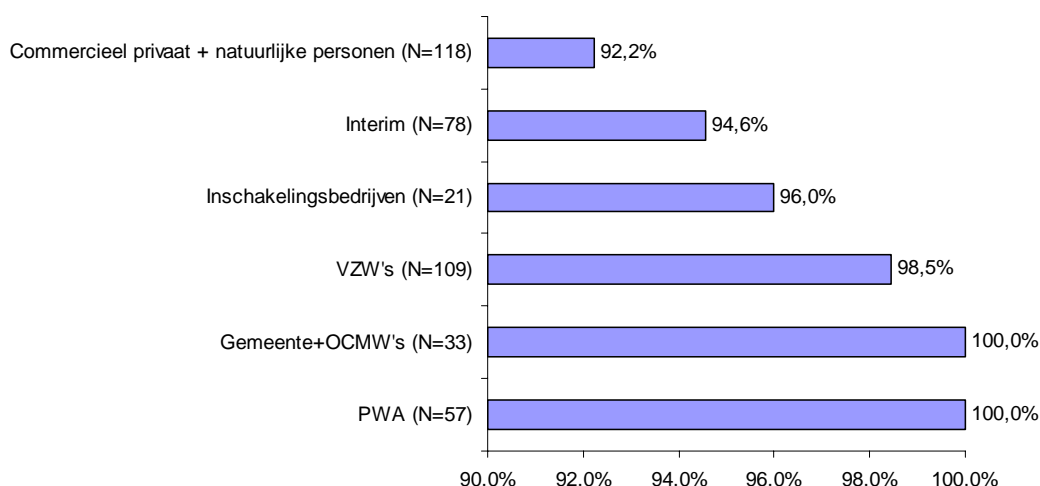
2.9 Toekomstvisie van de dienstencheque-werknemers

Van de werknemers die in 2005 niet uit het stelsel zijn gestapt, is 96 procent van plan om te blijven werken als dienstencheque-werknemer. Van degene die willen stoppen, zullen de meeste op zoek gaan naar een andere voltijdse baan (72%). De anderen willen stoppen met werken of een bijkomende opleiding volgen. Het gaat hier echter over zeer kleine aantallen.

Tussen de regio's onderling zijn er kleine verschillen merkbaar. In Wallonië wil 98,4% van de werknemers blijven werken in het stelsel tegenover 92,6% in Brussel. Vlaanderen ligt daartussenin met 95,5% van de bevroegden die van plan is om dienstencheque-werknemer te blijven.

Uit Figuur 48 kan men zien dat van alle werknemers die een gemeente of OCMW als werkgever hebben of in het PWA-stelsel actief zijn, er geen enkel van plan is uit het dienstenchequestelsel te stappen. Bij commerciële ondernemingen en natuurlijk personen daarentegen is 8% van de werknemers dit wel van plan te doen.

Figuur 48: Toekomstplannen dienstencheque-werknemers naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Deel 4: ANALYSE GEBRUIKERS VAN DIENSTENCHEQUES

1 Totaal aantal gebruikers van dienstencheques

Voor de analyse van de dienstencheque-gebruikers werd beroep gedaan op twee bronnen. Een eerste bron betreft administratieve gegevens van de RVA en Accor Services. Op basis van deze bron kan een volledig beeld gegeven worden van alle personen die in 2005 beroep deden op het stelsel van de dienstencheques. Omdat de woonplaats (gemeente) van alle gebruikers gekend is, kunnen we een accuraat én gedetailleerd zicht geven op de regionale spreiding van de dienstencheque-activiteit. Heel wat aanvullende informatie omtrent de gebruikers werd verzameld via een enquête bij een steekproef van 414 gebruikers. De resultaten van de enquête worden besproken in het tweede hoofdstuk van dit deel. In dit eerste hoofdstuk presenteren we de analysesresultaten die betrekking hebben op alle gebruikers van 2005.

1.1 Aantal geregistreerde gebruikers

Uit data van de RVA blijkt dat er in 2005 251.182 personen geregistreerd stonden bij Accor Services als gebruiker van dienstencheques. Onderstaande tabel toont hoe deze ingeschreven gebruikers verdeeld zijn over de drie gewesten. De regionale verdeling is gebaseerd op de woonplaats van de gebruikers.

Tabel 52: Verdeling van de ingeschreven gebruikers van dienstencheques over de drie gewesten (situatie 31.12.2005)

	Gebruikers dienstencheques		Totale bevolking (>= 20 jr.)		Aandeel gebruikers in totale bevolking
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Percentage
Vlaanderen	178.467	71,1%	4.673.806	58,5%	3,8%
Wallonië (incl. Duitstalige Gemeenschap)	62.744	25,0%	2.550.932	31,9%	2,5%
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	9.971	3,9%	762.924	9,6%	1,3%
Totaal België	251.182	100%	7.987.662	100%	3,1%

Bron: RVA (2006) en EAK NIS (2004)

Meer dan 7 op 10 gebruikers van dienstencheques woont in Vlaanderen. 1 op 4 is woonachtig in Wallonië en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt slechts 4% van de dienstencheque-gebruikers.

Indien we deze cijfers vergelijken met de regionale verdeling van de bevolking vanaf 20 jaar stellen we duidelijk vast dat er in Vlaanderen relatief meer gebruik wordt gemaakt van dienstencheques dan in de andere 2 gewesten. Het regionale aandeel van de gebruikers ligt zowel in Wallonië als in Brussel onder het bevolkingsaandeel, wat wijst op een ondervertegenwoordiging in de dienstencheque-activiteit. Zowat 3,8% van de totale Vlaamse bevolking (vanaf 20 jaar) maakt gebruik van het dienstenchequesysteem tegenover 2,5% van de Waalse bevolking en 1,3% van de Brusselse.

1.2 Aantal actieve gebruikers

Op het einde van 2005 hadden reeds 190.734 of ongeveer drie vierden van de geregistreerde gebruikers ten minste één bestelling geplaatst bij Accor Services. Daarvan hadden 157.718 of 63% van alle ingeschreven gebruikers minstens twee bestellingen voor dienstencheques geplaatst in de loop van 2005.

In de volgende tabel is te zien dat een gebruiker gemiddeld vier maal een bestelling plaatste gedurende het jaar 2005. Per gebruiker werden er gemiddeld 108 cheques over het hele jaar besteld. Hier waren geen regioverschillen op te merken. De mediaan ligt wel een stuk lager dan het gemiddelde wat erop duidt dat een deel van de gebruikers de dienstencheques erg intensief gebruikt en voor een ongelijke spreiding zorgt. Dit is ook te zien als we kijken naar het aantal bestelde cheques bij de verschillende kwartielen. 1 op 4 actieve gebruikers kocht maximaal 40 cheques. De helft van de gebruikers bestelde maximaal 80 dienstencheques, terwijl 1 op 4 actieve gebruikers minstens 150 cheques aankocht op jaarbasis.

Tabel 53: Gemiddeld aantal bestellingen en bestelde cheques in 2005²⁹

Gemiddeld aantal bestellingen per actieve gebruiker in 2005	4,2
Aantal bestelde cheques per actieve gebruiker in 2005	
Gemiddeld	108 cheques
Eerste kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt maximaal	40 cheques
Mediaan, dwz 50% van de gebruikers koopt maximaal	80 cheques
Derde kwartiel, dwz 25% van de gebruikers koopt minimaal	150 cheques

Bron: IDEA Consult op basis van bestand Accor

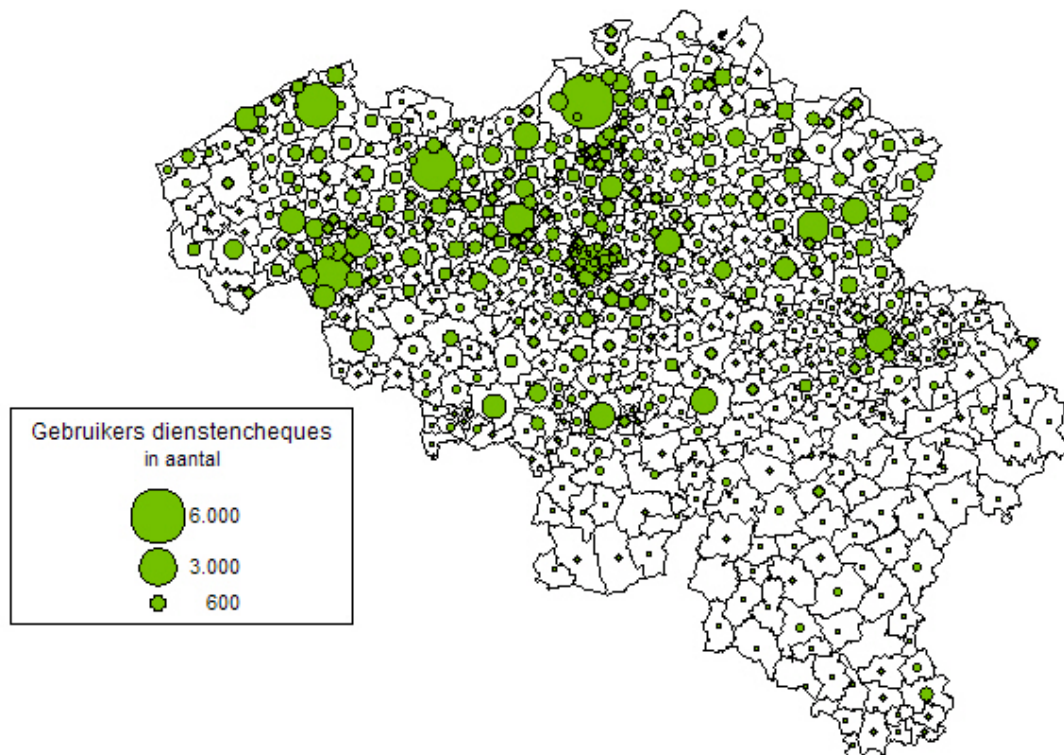
²⁹ Deze cijfers werden berekend voor de groep van actieve gebruikers, d.w.z. gebruikers die minstens 1 bestelling plaatsten in 2005 (190.734 gebruikers).

1.3 Regionale spreiding van de actieve gebruikers

Op basis van de woonplaats van alle actieve gebruikers (190.734) kan een zeer gedetailleerd beeld gegeven worden van de regionale spreiding van de dienstencheque-activiteit.

Figuur 49 geeft een verdeling van het totaal aantal actieve gebruikers per gemeente. Voor elk van de 589 Belgische gemeenten is het aantal dienstencheque-gebruikers weergegeven door een cirkel. Hoe groter de cirkel, hoe meer gebruikers woonachtig zijn in de betrokken gemeente. Uit deze figuur blijkt dat de grootste cirkels vooral voorkomen in het Vlaams gewest. Antwerpen kent het grootste aantal gebruikers (5.936). Op de tweede en derde plaats komen respectievelijk Gent (4.622) en Brugge (4.009). In Wallonië zijn Charleroi en Namen de gemeente met het meeste aantal dienstencheque-gebruikers (respectievelijk 1.850 en 1.839).

Figuur 49: Regionale spreiding van de actieve gebruikers in 2005

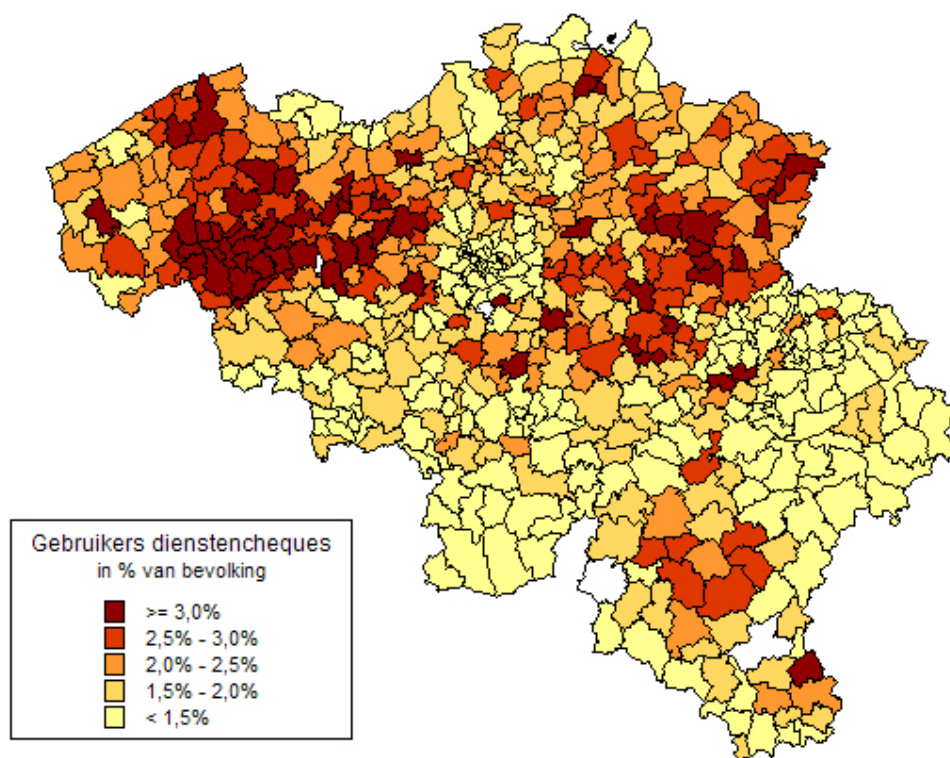


Bron: IDEA Consult op basis van bestand Accor

Bovenstaande grafische voorstelling houdt echter geen rekening met de omvang van de gemeenten en de bevolkingsdichtheid. Om een uitspraak te doen over de onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde gemeenten in het stelsel van de dienstencheques is het noodzakelijk te kijken naar het aandeel dienstenchequegebruikers in de totale bevolking binnen een bepaalde gemeente.

Figuur 50 geeft een beeld van de relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van de bevolking. Hieruit blijkt dat de dichtheid van dienstenchequegebruik het hoogst is in vele Vlaamse gemeentes. Vooral Oost-Vlaanderen en het zuiden van West-Vlaanderen springen naar voren als regio's met een hoge densiteit aan dienstenchequegebruikers. In gemeenten zoals Waregem en Kortrijk zijn meer dan 4% van de inwoners gebruiker van de dienstencheques. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Wallonië tellen de meeste gemeenten minder dan 1,5% dienstenchequegebruikers.

Figuur 50: Relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van bevolking³⁰



Bron: IDEA Consult op basis van bestand Accor

³⁰ De bevolkingsgegevens hebben betrekking op de toestand op 1 januari 2005.

2 Enquêteresultaten gebruikers

2.1 Steekproefsamenstelling gebruikers dienstencheques

Voor de bevraging van de gebruikers van dienstencheques werd een steekproef getrokken uit het bestand van actieve gebruikers. Dit bestand bevat 190.734 gebruikers die in de loop van 2005 minstens 1 bestelling plaatsten voor dienstencheques bij Accor Services. Het aantal gebruikers in de steekproef bedroeg 414.

Om een representatieve steekproef van gebruikers te verkrijgen, werden drie quota-variabelen opgelegd. Deze betroffen de regio van de gebruiker, het type van dienstverlening en het type onderneming via welke men dienstencheque-activiteiten inkoop. In wat volgt geven we een beknopt overzicht van de samenstelling van de steekproef. Meer gedetailleerde informatie omtrent de steekproefsamenstelling en de respons op de enquête is terug te vinden in bijlage.

2.1.1 *Regionale verdeling*

Omdat we in deze evaluatie bepaalde enquêteresultaten willen opsplitsen naar regio, werd de steekproefomvang gelijk verdeeld over de 3 gewesten (Vlaanderen, Wallonië³¹ en Brussel). Op die manier krijgen we voldoende observaties voor elke regio en zijn resulterende regioverschillen betrouwbaar. Om uitspraken te doen over het totaal voor België werd een wegingscoëfficiënt gehanteerd per regio (zie bijlage).

2.1.2 *Type dienst*

Tabel 54 geeft de opgelegde verdeling weer van de steekproef over de verschillende activiteiten of diensten waarvoor men een beroep kan doen op dienstencheques.

Tabel 54: Opgelegde verdeling activiteiten dienstencheques voor bevraagde gebruikers

Activiteiten	Aantal	Percentage
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	313	75,6 %
Mindermobielen centrale	21	5,1 %
Boodschappendienst	29	7,0 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	50	12,1%
Andere ³²	1	0,2%
Totaal	414	100 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

³¹ De regio "Wallonië" is inclusief de Duitstalige Gemeenschap.

³² Eén gebruiker gebruikt de dienstencheques voor kinderopvang.

3 op de 4 gebruikers in de enquête doet een beroep op het systeem van de dienstencheques voor de uitvoering van huishoudelijke taken bij de gebruiker (313 van de 414 bevraagde gebruikers). Van deze 313 gebruiken 281 personen dienstencheques voor de schoonmaak van de woning, 28 voor wassen en strijken, 3 voor kleine occasionele naaiwerken en 1 voor het bereiden van maaltijden. Deze laatste indeling werd niet opgenomen in de tabel.

104 van de 414 bevraagde respondenten maakt bovendien gebruik van meer dan één type activiteit onder het stelsel van de dienstencheques.

2.1.3 *Type onderneming*

Gebruikers dienen een beroep te doen op een onderneming erkend voor het soort diensten dat ze willen laten verrichten in het kader van de dienstencheques. Tabel 55 geeft de verdeling van de 414 bevraagde gebruikers over de verschillende typen van erkende ondernemingen. Deze verdeling is het resultaat van de opgelegde quota met betrekking tot het type onderneming (zie bijlage).

Meer dan 1 op 3 van de bevraagde gebruikers doet beroep op een interimbedrijf voor het laten verrichten van taken via het stelsel van de dienstencheques. Ongeveer 20% van de bevraagde respondenten doet beroep op een andere private commerciële onderneming (inclusief natuurlijke personen). In onze steekproef koopt 18,1% van de gebruikers diensten aan bij VZW's, 10,1% bij een PWA en 7,3% procent bij een gemeente of OCMW. Zowat 5% van de gebruikers komt bij een inschakelingsbedrijf terecht.

Tabel 55: Opgelegde verdeling type onderneming waar gebruikers diensten kochten

	Aantal	Percentage
Commerciële private onderneming (incl. natuurlijke personen, excl. interim)	85	20,5%
Interimbedrijf	148	35,8%
Inschakelingsbedrijf	20	4,8%
VZW's	75	18,1%
Gemeenten en OCMW's	30	7,3%
PWA	42	10,1%
Anderes ³³	14	3,4%
Totaal	414	100 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

³³ Een tiental gebruikers gaf Accor op als onderneming voor het verlenen van dienstverlening. Dit is uiteraard onmogelijk. Een viertal wist het niet.

2.2 Profiel van de gebruikers

2.2.1 *Familiale status en geslacht*

Uit de telefonische bevraging van 414 gebruikers van dienstencheques bleek dat ongeveer 70% van de gebruikers vrouwen zijn. Zoals te zien is in onderstaande tabel maken meer alleenstaande vrouwen gebruik van dienstencheques dan alleenstaande mannen. Het grootste deel van de gebruikers is echter gehuwd of samenwonend. Daarbij blijkt dat het in twee op de drie gevallen de vrouw is die de dienstencheques aankoopt.

Tabel 56: Familiale situatie en geslacht van de gebruikers

	Aantal	Percentage
Alleenstaande mannen	24	5,8%
Alleenstaande vrouwen	68	16,4%
Gehuwd of samenwonend	322	77,8%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Als we in Tabel 57 kijken naar de familiale situatie per regio, dan is er tussen Vlaanderen en Wallonië weinig verschil op te merken wat betreft het aandeel alleenstaanden versus gehuwden of samenwonenden die dienstencheques aankopen. In Brussel is een veel hoger percentage van de gebruikers alleenstaand: 44% tegenover 21% in Vlaanderen en 23% in Wallonië.

Tabel 57: Familiale situatie en woonplaats van de gebruikers

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Alleenstaand	20,9%	23,2%	43,6%
Gehuwd of samenwonend	79,1%	76,8%	56,4%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Tabel 58 geeft de verdeling van de gebruikers van dienstencheques naar leeftijd weer. We vergelijken deze verdeling met de verdeling van de bevolking vanaf 20 jaar naar leeftijd. We zien dat de jongste groep ondervertegenwoordigd is bij de gebruikers van dienstencheques. Eens de dertig jaar voorbij, wakkert de interesse voor dienstencheques duidelijk aan. Het aandeel van de dertigjarigen in de gebruikers is groter dan het aandeel die ze uitmaken in de totale bevolking vanaf 20 jaar. Wellicht is het omdat dan veel koppels het gezinsleven trachten te combineren met een job.

Tabel 58: Leeftijd van de gebruikers van dienstencheques

Leeftijdscategorie	Percentage van de gebruikers	Percentage van de bevolking (vanaf 20 jaar)
Jonger dan 30 jaar	4,0 %	16,2%
30-39 jaar	27,9 %	19,0%
40-49 jaar	21,4 %	19,6%
50-59 jaar	20,8 %	16,7%
60 jaar of ouder	25,9 %	28,4%
Totaal	100,0 %	100,0%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006) en EAK NIS (2004)

We hebben ook onderzocht of er regionale verschillen in de leeftijd van de gebruikers zijn. Als men kijkt naar de gemiddelde leeftijd van een gebruiker dan stelt men vast dat deze in Vlaanderen een stuk ouder is dan in de andere twee gewesten. Een Vlaamse gebruiker is gemiddeld 57 jaar oud, terwijl dat in Wallonië 49 en in Brussel 50 jaar is.

2.2.2 Beroepssituatie

Bijna de helft van de gebruikers van de dienstencheques is loontrekkende of ambtenaar. Bijna één op vier gebruikers is reeds met (brug-)pensioen. Opvallend is dat werkzoekenden of personen die nog onderwijs of een opleiding volgen nauwelijks gebruik maken van het systeem van de dienstencheques.

Tabel 59: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques

	Aantal	Percentage
Betaald werk		
Loontrekkende of ambtenaar	198	47,8%
Zelfstandige	60	14,4%
Onderwijs/opleiding	17	4,1%
Werkzoekend	8	1,9%
Niet-beroepsactief		
(Brug)gepensioneerd	98	23,7%
Overige niet-beroepsactief	33	8,2%
Totaal	414	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In de volgende tabel kunnen we zien dat er geen grote regionale verschillen zijn in de beroepssituatie van de gebruikers. In het Waalse gewest zijn er ietwat minder gebruikers met betaald werk dan in Vlaanderen en Brussel.

Tabel 60: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques opgesplitst naar regio

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Betaald werk	63,3%	58,5%	65,4%
Onderwijs/opleiding	3,6%	5,6%	2,3%
Werkzoekend	1,4%	3,5%	0,8%
Niet-beroepsactief	31,7%	32,4%	31,6%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Als we kijken naar de beroepssituatie van de partner dan zien we dat iets meer dan de helft van de partners van gebruikers van de dienstencheques loontrekkend of ambtenaar is.

Kruisen we de beroepssituatie van gebruiker en zijn/haar partner dan merken we op dat de koppels die gebruik maken van het systeem van dienstencheques in 6 op de 10 gevallen (59,7%) tweeverdieners zijn. In meer dan één tiende van de gevallen (11,7%) gaat het om twee (brug-)gepensioneerden.

Tabel 61: Beroepssituatie van de partners van de gebruikers van dienstencheques

	Aantal	Percentage
Betaald werk		
Loontrekkende of ambtenaar	176	54,8%
Zelfstandige	53	16,5%
Onderwijs/opleiding	8	2,5%
Werkzoekend	3	0,9%
Niet-beroepsactief		
Brug(gepensioneerd)	57	17,5%
Overige niet-beroepsactief	25	7,8%
Totaal	322	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Regionale verschillen vallen ook bij de beroepssituatie van de partner op te merken. Bij de Waalse gebruikers zijn er minder partners met betaald werk dan bij de Vlaamse en Brusselse gebruikers van dienstencheques. Er zijn meer partners die een opleiding volgen of werkzoekend zijn in Wallonië dan in de andere twee gewesten.

Tabel 62: Beroepssituatie van de partners van de gebruikers opgesplitst naar regio

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
Betaald werk	73,6%	64,2%	72,0%
Onderwijs/opleiding	0,9%	7,3%	2,7%
Werkzoekend	0,0%	3,7%	1,3%
Niet-beroepsactief	25,5%	24,8%	24,0%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.3 Typologie gebruikers op basis van familiale en financiële situatie

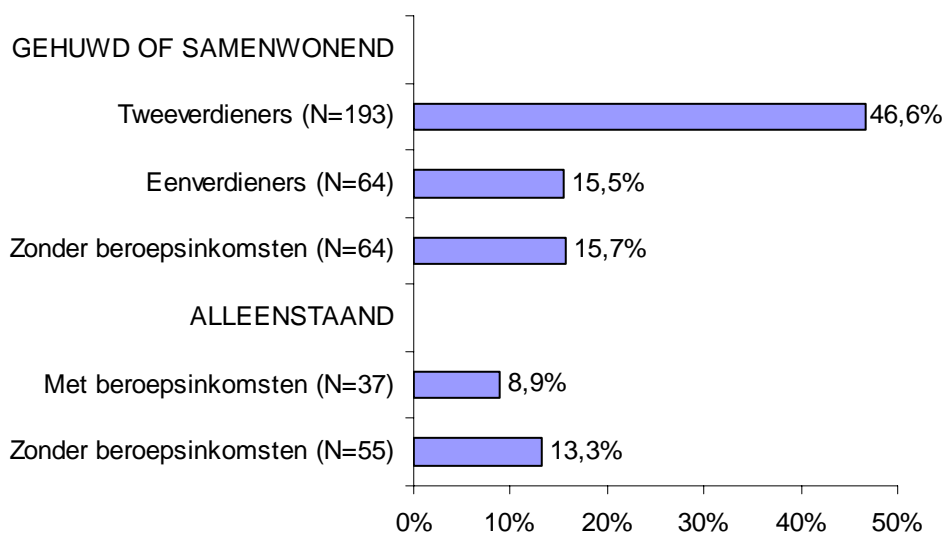
Op basis van de kruising van de informatie omtrent de familiale situatie (alleenstaande versus gehuwd/samenwonend) en de beroepssituatie (van de gebruiker en zijn eventuele partner) kunnen we volgende typologie opstellen:

- Alleenstaanden met beroepsinkomsten
- Alleenstaanden zonder beroepsinkomsten
- Tweeverdieners: gezinnen (gehuwd of samenwonend) waarbij beide partners beroepsinkomsten hebben
- Eenverdieners: gezinnen (gehuwd of samenwonend) waarbij 1 van de partners beroepsinkomsten heeft
- Gezinnen (gehuwd of samenwonend) zonder beroepsinkomsten

Zonder beroepsinkomsten betekent dat de gebruiker geen inkomsten heeft uit betaald werk, met andere woorden hij/zij volgt een opleiding, is werkzoekend of niet beroepsactief. Tot deze laatste categorie behoren dus ook alle (brug-)gepensioneerden.

In de volgende figuur zien we de verdeling van de bevraagde gebruikers over deze typologie. Hieruit blijkt dat bijna de helft van de gebruikers getypeerd kan worden als “tweeverdieners”. Bijna 3 op 10 gebruikers heeft zelf of binnen het gezin geen beroepsinkomsten, dit wil zeggen geen inkomen uit betaald werk.

Figuur 51: Typologie gebruikers op basis van familiale en financiële situatie

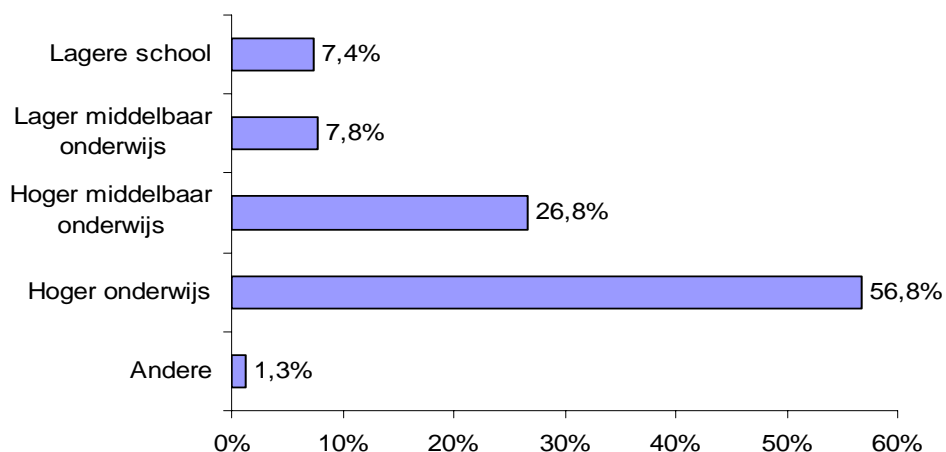


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.4 Opleidingsniveau

In de volgende figuur scheppen we een beeld van het opleidingsniveau van de diverse gebruikers. Meer dan de helft van de gebruikers heeft hoger onderwijs genoten en een kwart heeft als hoogste onderwijsdiploma dat van hoger middelbaar onderwijs. Slechts 15% van de gebruikers is laaggeschoold.

Figuur 52: Opleidingsniveau van de gebruikers van dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Als we dit vergelijken met het opleidingsniveau van de totale Belgische bevolking (vanaf 20 jaar), dan valt op dat de meeste gebruikers van dienstencheques relatief hoog gekwalificeerd zijn. De volgende tabel toont dit aan. Het aandeel van de hooggeschoolden (hoger onderwijs en universiteit) is meer dan dubbel zo hoog bij de gebruikers van dienstencheques dan bij de totale bevolking.

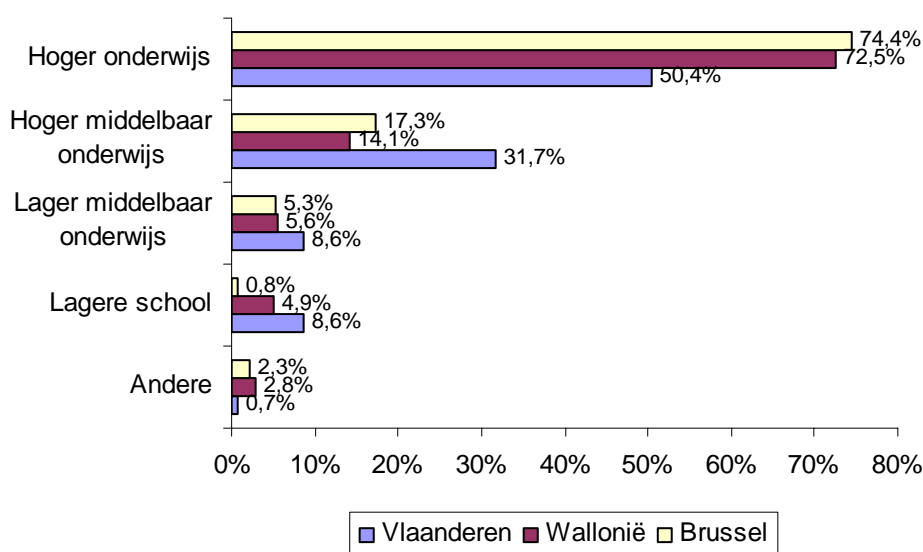
Tabel 63: Opleidingsniveau van de gebruikers van dienstencheques en de Belgische bevolking (vanaf 20 jaar)

	Aandeel van de gebruikers	Aandeel van de bevolking (vanaf 20 jaar)
Lagere school	7,4%	24,5%
Lager middelbaar onderwijs	7,8%	18,6%
Hoger middelbaar onderwijs	26,8%	32,0%
Hoger onderwijs	56,8%	24,8%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006) en EAK NIS (2004)

Er zijn geen opvallende regionale verschillen wat het opleidingsniveau van de totale Belgische bevolking betreft. Het opleidingsniveau van de gebruikers daarentegen verschilt duidelijk tussen Vlaanderen enerzijds en Wallonië en Brussel anderzijds. Terwijl het systeem van dienstencheques in het Waalse en Brusselse Gewest vooral door hooggeschoolden wordt gebruikt, zijn de gebruikers ietwat meer verdeeld over de verschillende opleidingsniveau's in Vlaanderen. Daar heeft zowat 50% een hogere opleiding genoten terwijl dit percentage in Wallonië en Brussel op respectievelijk 73% en 74% ligt.

Figuur 53: Opleidingsniveau van de gebruikers opgesplitst naar regio

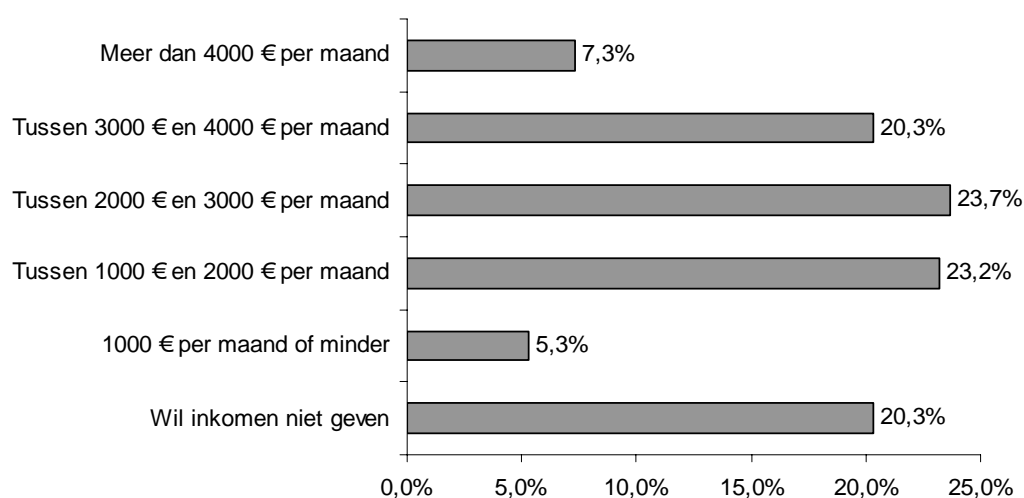


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.2.5 Inkomen

In de bevraging werd tevens gepolst naar het netto-gezinsinkomen van de gebruikers van dienstencheques. Twintig procent van de bevroagde gebruikers weigerde echter het netto-gezinsinkomen door te geven. Uit de enquête blijkt dat minstens 27,6% van de gebruikers maandelijks meer dan 3000€ netto-gezinsinkomen heeft. Zowat de helft verdient tussen 1000€ en 3000€ per maand. Deze resultaten zijn grotendeels te verklaren door het feit dat tweeverdieners bijna de helft (46,6%) van de bevroagde gebruikers uitmaken (zie hiervoor). Er zijn weinig regionale verschillen op te merken op vlak van netto-gezinsinkomen van de gebruikers.

Figuur 54: Netto-gezinsinkomen van de gebruikers



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Bijna vier op vijf van de gebruikers geniet van de fiscale aftrekbaarheid van dienstencheques bij de belastingsaangifte. 12% van de gebruikers geeft aan niet te kunnen genieten van dit fiscaal voordeel en 8,5% heeft daar geen zicht op. De groep die dit fiscaal voordeel niet kan benutten bestaat voornamelijk uit niet-beroepsactieven, in het bijzonder 60-plussers.

2.2.6 *Personen ten laste*

We hebben tevens gepolst naar het aantal personen ten laste van de gebruiker van de dienstencheques. Het kan hier zowel om kinderen als (al dan niet zorgbehoevende) ouders gaan. De reden waarom hiernaar gevraagd werd, houdt verband met één van de doelstellingen van het systeem van dienstencheques, namelijk het vergemakkelijken van de combinatie van werk en gezinsleven.

In de onderstaande tabel valt op dat bijna de helft van de gebruikers van dienstencheques geen personen ten laste heeft. Daarnaast heeft ongeveer 38% van de gebruikers 2 of meer personen ten laste. Gemiddeld heeft men 1,1 personen ten laste.

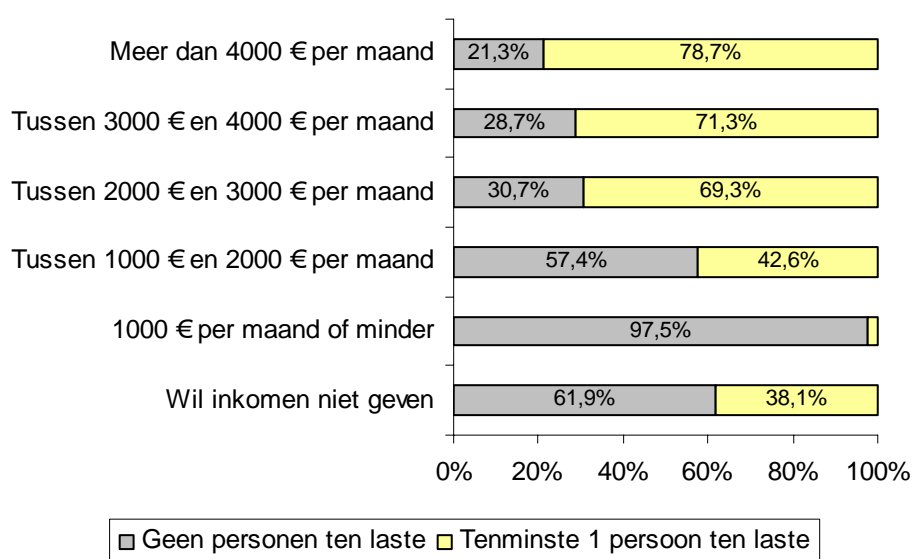
Tabel 64: Gezinslast van gebruikers van dienstencheques

Aantal personen ten laste	Aantal	Percentage
Geen personen ten laste	196	47,3 %
1 persoon ten laste	62	15,0 %
2 personen ten laste	97	23,3 %
3 personen ten laste	43	10,4 %
4 of meer personen ten laste	16	4,0%
Totaal	414	100 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Koppelen we de gezinslast aan het netto-gezinsinkomen dan zien we op Figuur 55 dat de gezinslast stijgt met het inkomen.

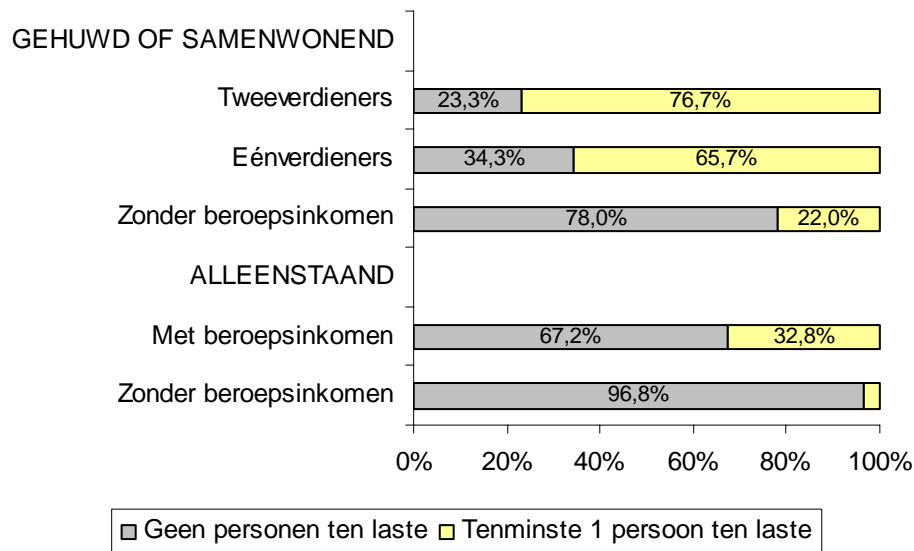
Figuur 55: Gezinslast van gebruikers opgesplitst naar inkomenscategorie



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In Figuur 56 valt op dat het vooral de gebruikers zijn met een beroepsinkomen die personen ten laste hebben. Bij de tweeverdieners heeft meer dan drie vierden tenminste één persoon ten laste, bij de éénverdieners ligt dit percentage iets lager.

Figuur 56: Gezinslast van gebruikers opgesplitst naar typologie gebruiker (op basis van familiale en financiële situatie)



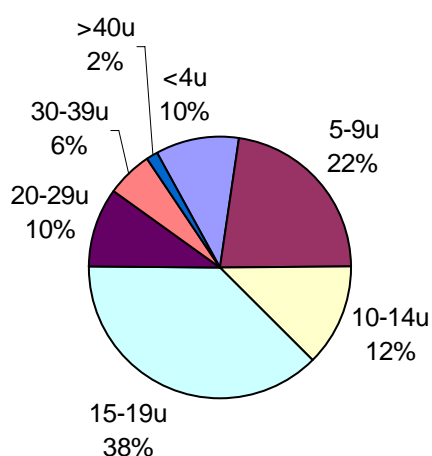
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3 Omvang en typering van het gebruik

2.3.1 Omvang van het gebruik in aantal uren

Uit de telefonische bevraging blijkt dat de gebruiker van dienstencheques gemiddeld 14,6 uren per maand beroep doet op het systeem van de dienstencheques. Op weekbasis betekent dit dat de gebruiker gemiddeld ongeveer 3,7 uur beroep doet op een dienstencheque-werknemer. Onderstaande figuur toont de verdeling van het aantal uren dat per maand beroep gedaan wordt op het systeem van de dienstencheques.

Figuur 57: Aantal uren per maand dat beroep gedaan wordt op dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Zowat een derde van de gebruikers kent een maandelijks gebruik van minder dan tien uur. De helft doet tussen de 10 uur en 19 uur per maand beroep op een dienstencheque-onderneming. Dat komt overeen met een wekelijks gebruik van tussen de 2,5 en 4,75 uur. Ongeveer 17% gebruikt het systeem van de dienstencheques intensief (5 uur per week of meer).

We merken tevens grote verschillen in het gemiddeld maandelijks gebruik naargelang de soort van dienstverlening. Zo blijkt iemand die dienstencheques gebruikt voor het laten verrichten van huishoudelijke taken bij de gebruiker thuis gemiddeld 16,3 uur per maand gebruik te maken van het systeem van dienstencheques. Een gebruiker van de mindermobielen centrale doet gemiddeld 8,3 uren per maand beroep op het systeem van de dienstencheques. Het maandelijks gebruik van de boodschappendienst ligt gemiddeld op 12,5 uren en dat van strijken buiten het huis van de gebruiker (bijvoorbeeld in een strijkatelier) op 7,6 uren.

2.3.2 Evolutie van gebruik

Meer dan 3 op 4 gebruikers geeft aan dat het gebruik van dienstencheques constant bleef in de loop van 2005. Bij zowat 14% van de gebruikers maakte men in 2005 meer gebruik van dienstencheques dan voorheen. Bij 7% is het gebruik gedaald.

Tabel 65: Evolutie van het gebruik van de dienstencheques in de loop van 2005

	Aantal	Percentage
Mijn gebruik van de dienstencheques is gestegen	59	14,3 %
Mijn gebruik van de dienstencheques bleef constant	324	78,3 %
Mijn gebruik van de dienstencheques is gedaald	31	7,4 %
Totaal	414	100 %

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3.3 Aantal dienstencheque-werknemers bij één gebruiker

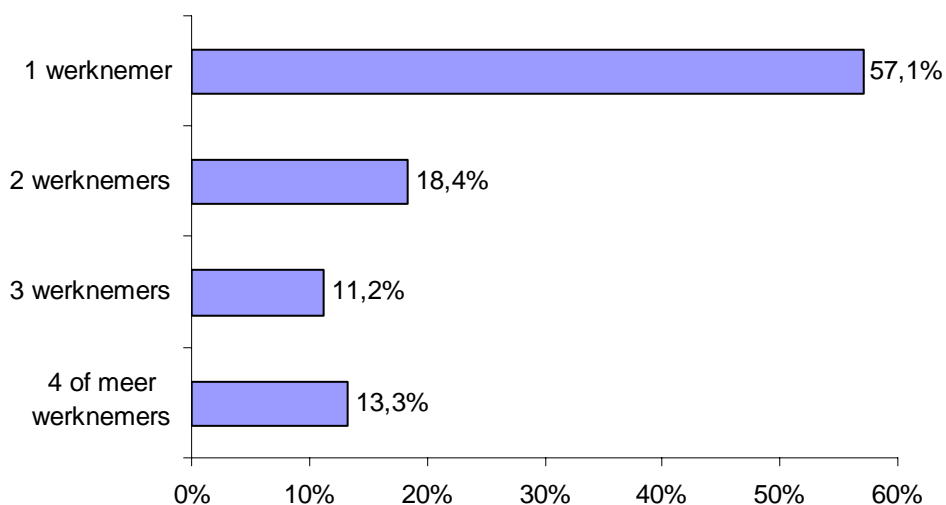
We vroegen de gebruikers hoeveel verschillende dienstencheque-werknemers bij hen thuis reeds actief geweest zijn voor de uitvoering van eenzelfde dienst³⁴.

In Figuur 58 is te zien dat 57% van de gebruikers reeds beroep deed op één werknemer om eenzelfde dienst te verlenen. Zowat 18 procent van de gebruikers hadden reeds twee verschillende werknemers voor het uitvoeren van eenzelfde taak. Zowat 13% van de gebruikers hadden reeds 4 of meer dienstencheque-werknemers over de vloer.

Gemiddeld zijn er twee verschillende werknemers achtereenvolgens bij een gebruiker aan de slag geweest voor éénzelfde dienst. De mediaan ligt maar op 1 omdat ruim de helft van de gebruikers tot nu toe slechts beroep deed op één werknemer voor het verlenen van eenzelfde dienst.

³⁴ Deze vraag werd niet gesteld aan activiteiten die men buitenshuis laat verrichten met name bij de mindermobielencentrale en de strijkateliers buitenshuis.

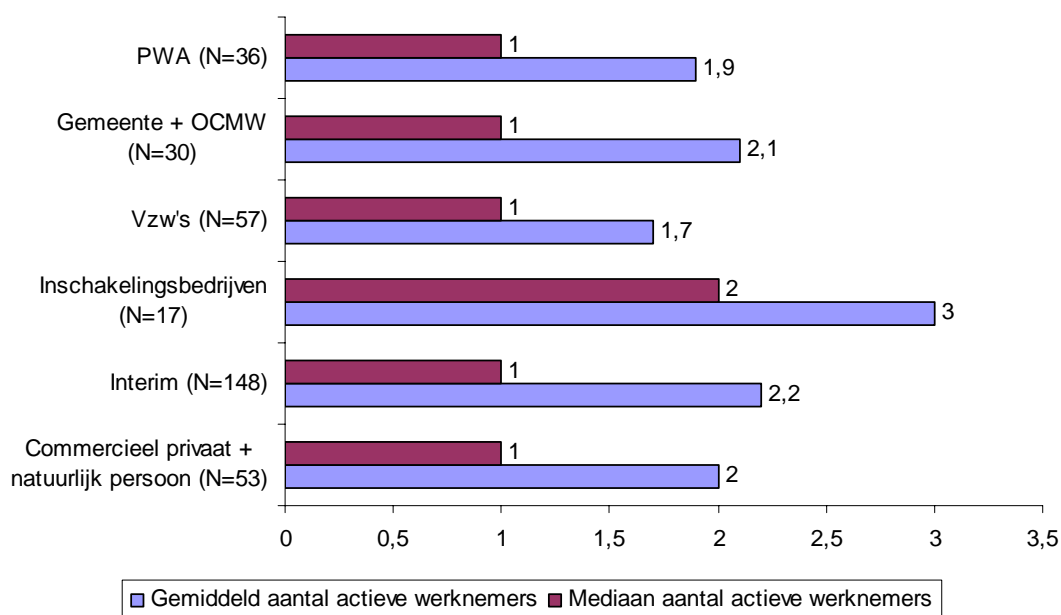
Figuur 58: Aantal dienstencheque-werknemers per gebruiker



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In Figuur 59 kan men het gemiddeld en mediaan aantal actieve werknemers voor het uitvoeren van éénzelfde taak bij de gebruikers aflezen. Als gebruik wordt gemaakt van een inschakelingsbedrijf, dan heeft men tot nu toe gemiddeld 3 werknemers in dienst gehad. Voor de andere types ondernemingen schommelen de waarden rond de 2 werknemers. Bij de mediaanwaarden zijn dezelfde conclusies te trekken.

Figuur 59: Gemiddeld aantal dienstencheque-werknemers bij één gebruiker, opgesplitst naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.3.4 Aantal dienstencheque-ondernemingen bij één gebruiker

Bijna alle gebruikers (90%) deden tot op heden beroep op één onderneming voor het verlenen van dienstencheque-activiteiten. Slechts 10 procent van de gebruikers deed reeds beroep op minstens twee ondernemingen. Daarvan houdt drie vierden het op twee ondernemingen.

De belangrijkste redenen die werden aangegeven voor het veranderen van dienstencheque-onderneming zijn het te lang wachten tot de onderneming een werknemer ter beschikking stelt en de ontevredenheid over de kwaliteit van het geleverde werk. Niemand stapte over omdat de onderneming te hoge bijkomende kosten aanrekende. Enkele gebruikers wisten ook nog andere redenen te vermelden bijvoorbeeld het wegvallen van een werknemer of zelf verhuizen.

2.3.5 Dienstencheque-werknemers van allochtone afkomst

Aan de gebruikers werd gevraagd of men een dienstencheque-werknemer van allochtone afkomst tewerkstelt. Bij 7,6% was dit het geval, t.o.v. 73,7% van de gebruikers die negatief antwoorden. Een kleine minderheid (8,7%) wist deze vraag niet positief of negatief te beantwoorden.

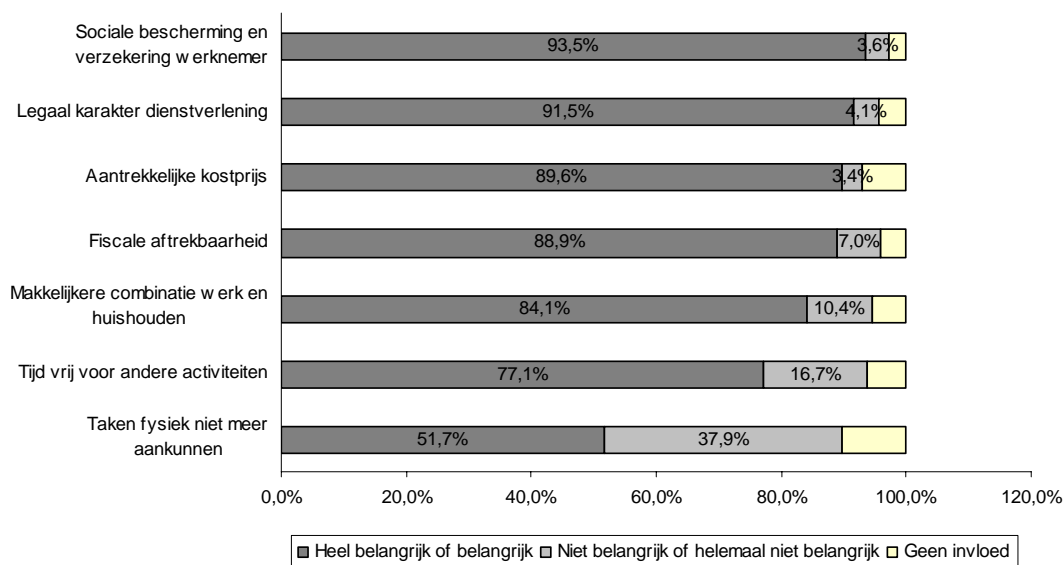
Aan de gebruikers die positief antwoorden, werd gevraagd of men hier een probleem mee had. De grote meerderheid (95,5%) gaf aan daar geen probleem mee te hebben.

Aan de gebruikers die momenteel geen beroep doen op een allochtone werknemer werd gevraagd of men er een probleem zou mee hebben. Hier is het aandeel van de neen-antwoorden iets lager; zowat 80% zou er niet over vallen. Bijna 10% zou er respectievelijk wel een probleem mee hebben of hebben geen mening.

2.4 Motieven om beroep te doen op het systeem van dienstencheques

In de enquête werd gepolst naar de motieven die voor de gebruikers een rol speelden om beroep te doen op het systeem van de dienstencheques. In Figuur 60 staan de verschillende motieven gerangschikt volgens graad van belangrijkheid voor de gebruikers.

Figuur 60: Motieven om beroep te doen op dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Net zoals bij het evaluatieonderzoek van het jaar 2004, zijn de drie belangrijkste motieven voor gebruikers om een beroep te doen op het stelsel van de dienstencheques de volgende:

- Sociale bescherming en verzekering voor de werknemer;
- Legaal karakter van de dienstverlening;
- Aantrekkelijke kostprijs/fiscale aftrekbaarheid;

De sociale bescherming en verzekering van de dienstencheque-werknemer wordt door de gebruikers als belangrijkste motief naar voren geschoven voor het gebruik van dienstencheques. 93,5 procent van de gebruikers vindt deze sociale bescherming en verzekering minstens belangrijk. Binnen deze groep vond ongeveer twee derden dit motief zeer belangrijk of zo'n 36% van de gebruikers.

Op de tweede plaats komt het legale karakter van de dienstverlening. Negen op de tien van de gebruikers vindt het officiële statuut van de dienstverlening belangrijk tot zeer belangrijk. Binnen deze groep vindt meer dan de helft dit motief zeer belangrijk ofwel 48% van de gebruikers.

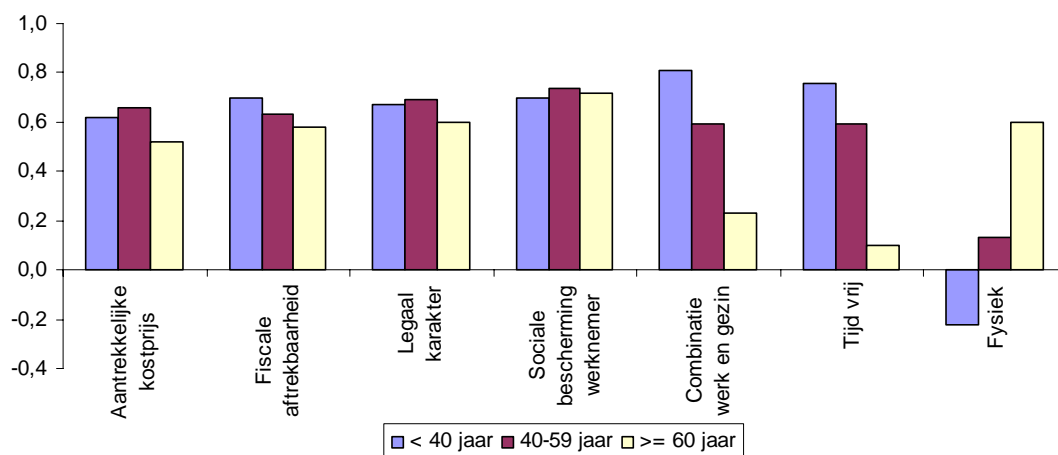
Als derde belangrijkste motief werd de aantrekkelijke kostprijs van de dienstencheque vernoemd. Opnieuw vindt 90% van de gebruikers vindt dit motief belangrijk tot zeer belangrijk bij de beslissing om dienstencheques aan te kopen. Zowat de helft van de gebruikers vindt dit motief zeer belangrijk.

De totale kostprijs voor de gebruikers wordt beïnvloed door de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques. Deze fiscale aftrekbaarheid is voor ongeveer 89 procent van de gebruikers eveneens een belangrijk tot zeer belangrijk motief geweest om dienstencheques aan te kopen.

Het feit dat men de taken die men uitbesteedt fysiek niet meer aankan, speelt ook een rol bij de beslissing om dienstencheques aan te kopen. 51,7 procent van de gebruikers vindt dit een belangrijk tot zeer belangrijk motief. Het belang van dit motief stijgt met de leeftijd. Zowat 40% van de gebruikers die deze reden minstens als belangrijk bestempelden, is 60 jaar of ouder.

Ook bij enkele andere motieven speelt de leeftijd van de gebruiker een rol. Als we een score toekennen aan de belangrijkheid voor het motief³⁵, dan blijkt uit volgende figuur dat de tijd die vrij komt voor andere activiteiten en de vergemakkeling van de combinatie werk en huishouden het meeste voordeel biedt voor de jongste leeftijdscategorie. De belangrijkheid van deze 2 motieven daalt met de leeftijd.

Figuur 61: Motieven van gebruikers opgesplitst naar leeftijd

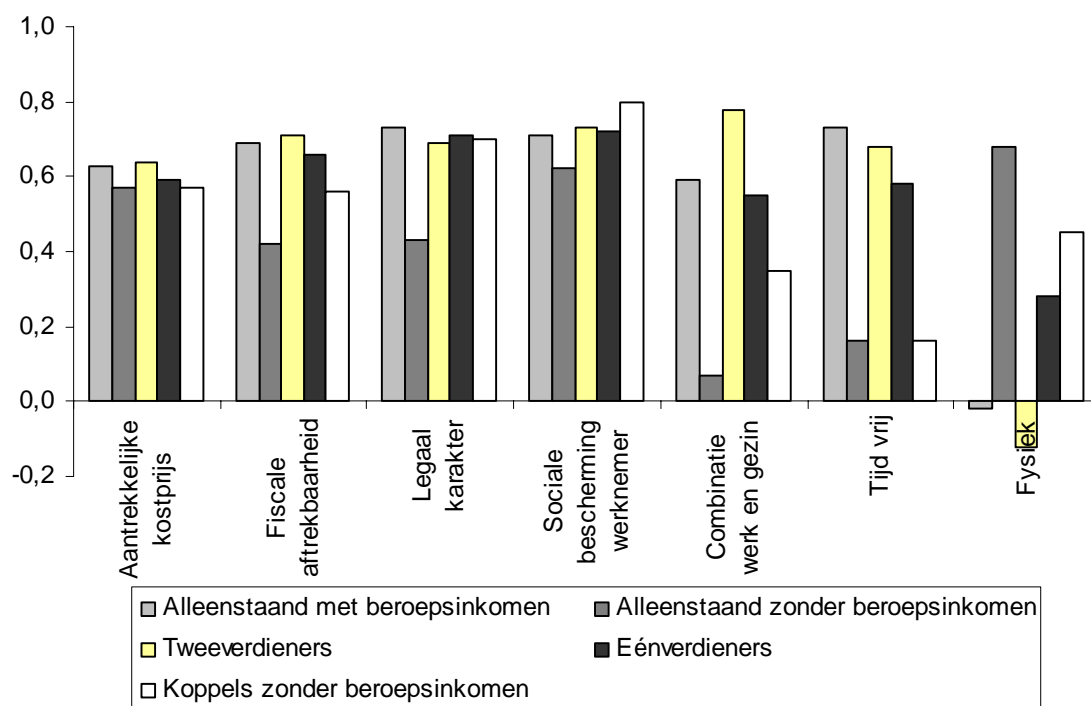


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

³⁵ De gemiddelde score ligt steeds tussen -1 en +1 en werd berekend door weging van de antwoorden. De wegingsfactoren waren als volgt: -1 voor het antwoord "helemaal niet belangrijk", -0,5 voor "niet belangrijk", 0,5 voor "belangrijk", 1 voor "heel belangrijk" en 0 voor "geen invloed".

In Figuur 62 is te zien wat de relatie is tussen de inkomenssituatie van de gebruikers en hun motieven om dienstencheques te gebruiken. Het belang dat wordt gehecht aan de aantrekkelijkheid van de kostprijs van dienstencheques en de sociale bescherming van de werknemer in dit systeem verschilt weinig tussen de verschillende inkomenssituaties van de gebruikers. Wat de fiscale aftrekbaarheid betreft, zien we dat de gebruikersgroepen zonder beroepsinkomen hier minder belang aan hechten, en dit is vooral het geval bij alleenstaanden. Ook het legaal karakter, de combinatie werk en gezin en de tijd die vrij komt door het gebruik van dienstencheques, spelen een minder belangrijke rol bij deze inkomensgroep. Het fysiek niet meer aankunnen van de taken speelt daarentegen wel een grote rol bij alleenstaanden zonder beroepsinkomen (o.a. (brug-)gepensioneerden) en ook (wel in mindere mate) bij koppels zonder beroepsinkomen en éénverdieners.

Figuur 62: Motieven van gebruikers opgesplitst naar type gebruiker



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

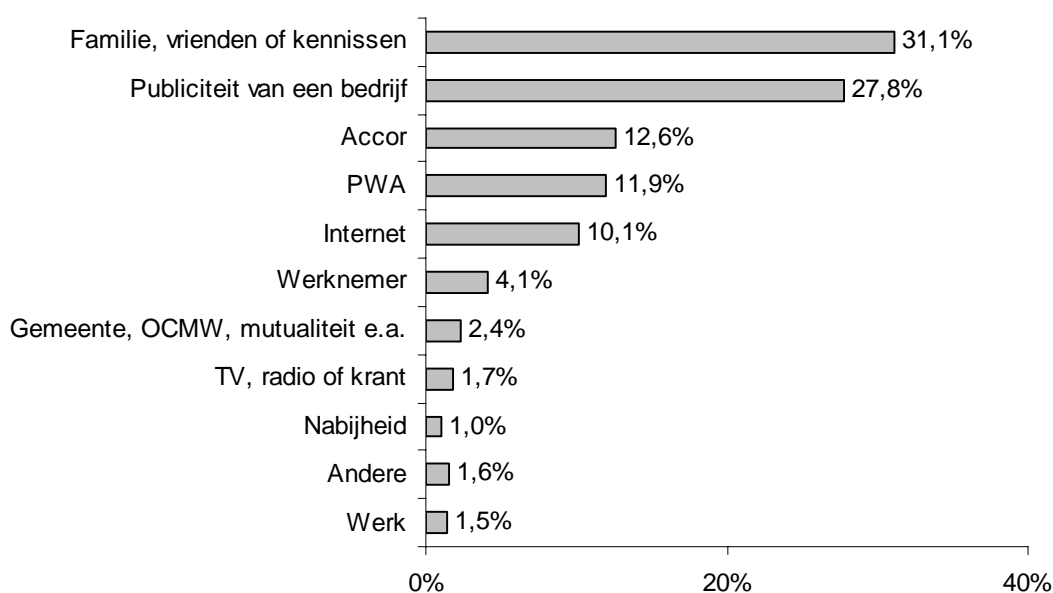
Als men kijkt naar regionale verschillen in de motieven voor het gebruik van dienstencheques, dan ziet men dat deze niet erg groot zijn. Enkel het fysieke motief speelt in Vlaanderen en Brussel een grotere rol dan in Wallonië.

2.5 Relatie van de gebruiker met de erkende onderneming

2.5.1 Kanaal waarlangs de gebruikers hun dienstencheque-onderneming hebben gevonden

We vroegen aan de gebruikers via welke kanalen zij hun dienstencheque-onderneming hebben gevonden³⁶.

Figuur 63: Kanalen waarlangs gebruikers hun dienstencheque-onderneming hebben gevonden



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Uit Figuur 63³⁷ blijkt dat bijna een derde van de bevroegde gebruikers een dienstencheque-onderneming vond via familie, vrienden of kennissen. De mond-aan-mond-reclame lijkt dan ook zeer effectief. Op de tweede plaats komt de publiciteit door de ondernemingen zelf. Accor en PWA helpen elk ongeveer 12% van de gebruikers op weg in de zoektocht naar een geschikte onderneming. Ook internet blijkt een belangrijk kanaal te zijn.

In 4% van de gevallen kwam de gebruiker in contact met de onderneming via de werknemer. Dit kan ondermeer als de werknemer al bij de gebruiker werkte via het PWA-systeem of in het zwarte circuit.

³⁶ Meerdere antwoorden konden op deze vraag worden gegeven waardoor de som van de percentages groter zal zijn dan 100.

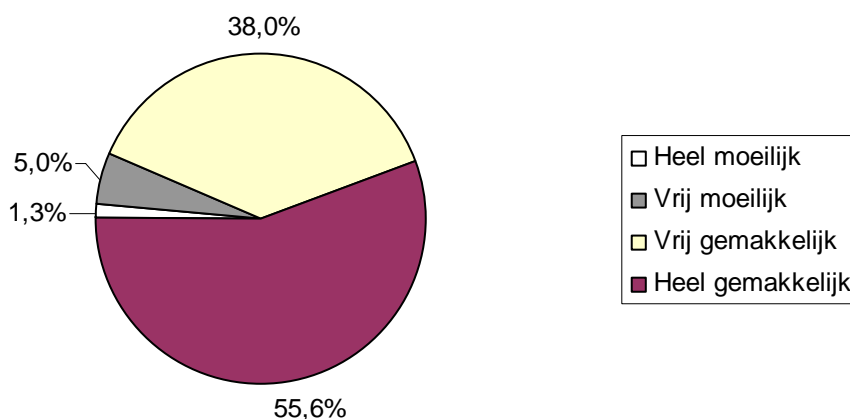
³⁷ Door een veelheid aan 'andere' antwoorden creëerden we enkele categorieën bij ter aanvulling van de originele vragenlijst.

2.5.2 Zoektocht naar een dienstencheque-onderneming

We vroegen de gebruikers hoe goed het verliep om een dienstencheque-onderneming te zoeken. De respondenten konden antwoorden met heel gemakkelijk, vrij gemakkelijk, vrij moeilijk of heel moeilijk. In de laatste twee gevallen werd dan gevraagd naar de reden waarom de zoektocht moeilijk verliep.

Op Figuur 64 is te zien dat de zoektocht naar een dienstencheque-onderneming voor de grote meerderheid (93,6%) van de gebruikers gemakkelijk verliep. Meer dan de helft heeft zelfs heel gemakkelijk een onderneming gevonden. Voor 5% verliep de zoektocht een stuk moeilijker en iets meer dan één op de honderd gebruikers had het heel moeilijk.

Figuur 64: Verloop van de zoektocht naar een dienstencheque-onderneming



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Als we kijken naar de redenen voor een moeilijke zoektocht, dan gaven de meeste gebruikers aan dat er onvoldoende informatie beschikbaar was. Daarnaast werden sommigen geconfronteerd met een overaanbod van werkgevers.

2.5.3 Duurtijd om een werknemer te vinden

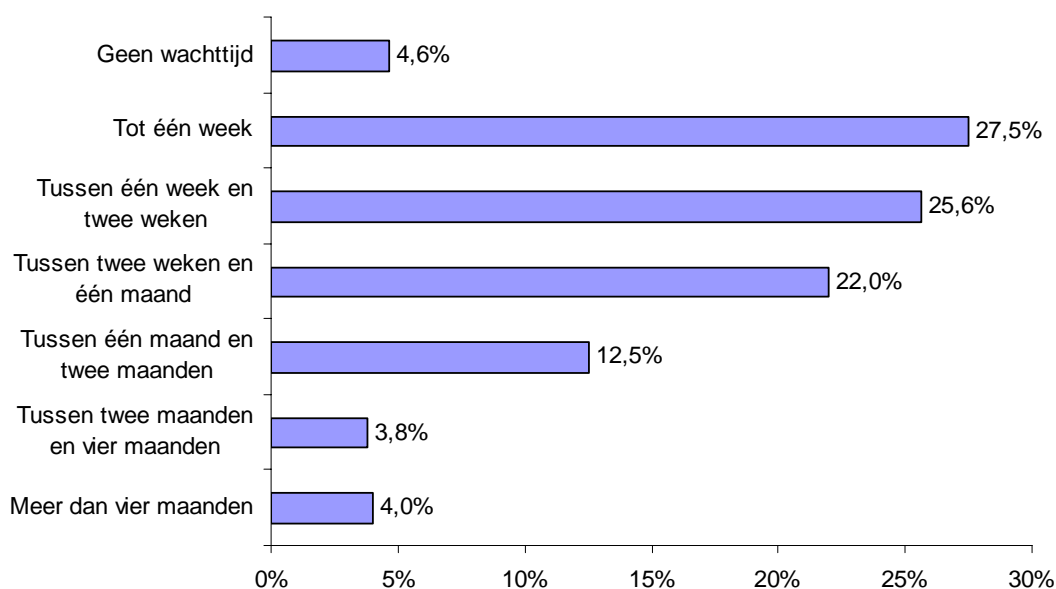
De gebruikers werden gevraagd naar een inschatting van de tijd die verliep tussen het moment van aanvraag van de dienst bij een onderneming en het moment van levering van de dienst door een dienstencheque-werknemer.

Bijna 80% van de gebruikers moest minder dan één maand wachten voor ze een werknemer kregen toegewezen voor het leveren van een dienst. Bij een kleine 5% gebeurde dit vrijwel onmiddellijk na de aanvraag. Bij meer dan een kwart van de gebruikers kon dit binnen de week. Bij nog een kwart, binnen de twee weken, en bij meer dan één vijfde binnen de maand.

Bij sommige gebruikers verliep de zoektocht naar een werknemer iets moeilijker. Zowat 12,5% moest tot twee maanden wachten. Voor ongeveer 4% liep de wachttijd op tot vier maanden, en voor evenveel gebruikers duurde het meer dan vier maanden met een maximum van 12 maanden.

Gemiddeld wachtte een gebruiker 28 dagen op een werknemer. Zowat 58% wachtte 14 dagen of minder. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat deze cijfers betrekking hebben op de actieve gebruikers van 2005. Personen die reeds lange tijd op een wachtlijst staan, maar in 2005 nooit een dienstencheque-werknemer aangeboden kregen (potentiële gebruikers dus) werden in de enquête niet meegenomen. De reële gemiddelde duurtijd voor alle aanvragen bedraagt wellicht meer dan 28 dagen.

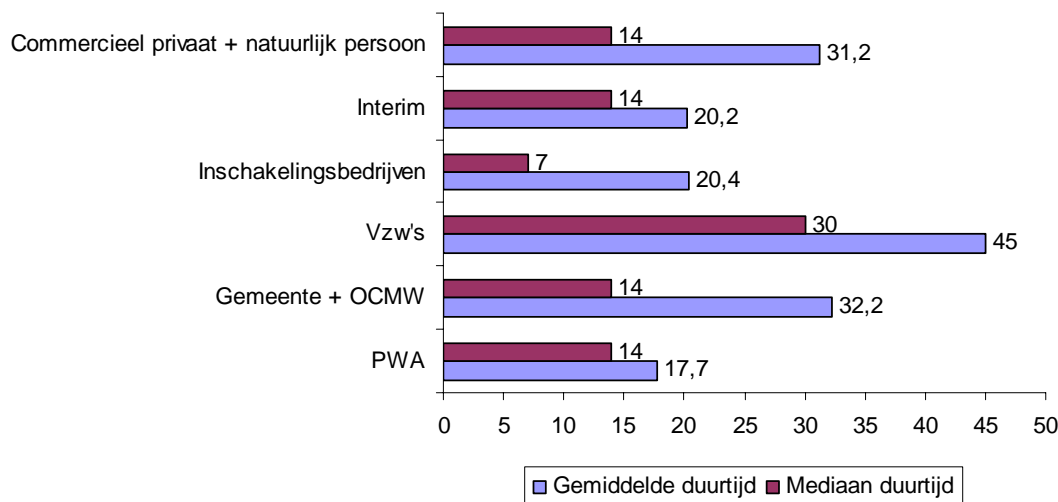
Figuur 65: Tijd die verliep tussen het moment van aanvraag van de dienst en het moment van levering van een werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Figuur 66 toont de gemiddelde duurtijd om een werknemer te vinden opgesplitst naar type onderneming. Bij de vzw's duurt het gemiddeld het langst om een werknemer te leveren aan de gebruikers (45 dagen). De PWA-ondernemingen scoren het best (18 dagen). Ook bij de interimbedrijven en de inschakelingsbedrijven ligt de wachttijd beduidend lager dan het gemiddelde (20 in plaats van 28 dagen). De mediaanwaarden zijn ietwat minder verschillend tussen de verschillende type ondernemingen. Daarin scoren de inschakelingsbedrijven het best; de helft van de gebruikers moet daar niet langer dan één week wachten op een dienstencheque-werknemer.

Figuur 66: Gemiddelde tijd die verliep tussen moment van aanvraag van de dienst en het moment van levering van een werknemer, opgesplitst naar type bedrijf



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Als we kijken naar regionale verschillen dan valt op dat Vlaamse gebruikers gemiddeld dubbel zo lang moeten wachten op de toewijzing van een werknemer dan de gebruikers in de andere twee regio's: 33 dagen t.o.v. 17 dagen in Wallonië en 16 dagen in het Brusselse gewest. Als we echter kijken naar de mediaanwaarden dan zijn die gelijk voor alle regio's. In alle gewesten moet de helft van de gebruikers maximaal 2 weken wachten op een werknemer.

2.5.4 Schriftelijke overeenkomst tussen gebruiker en onderneming

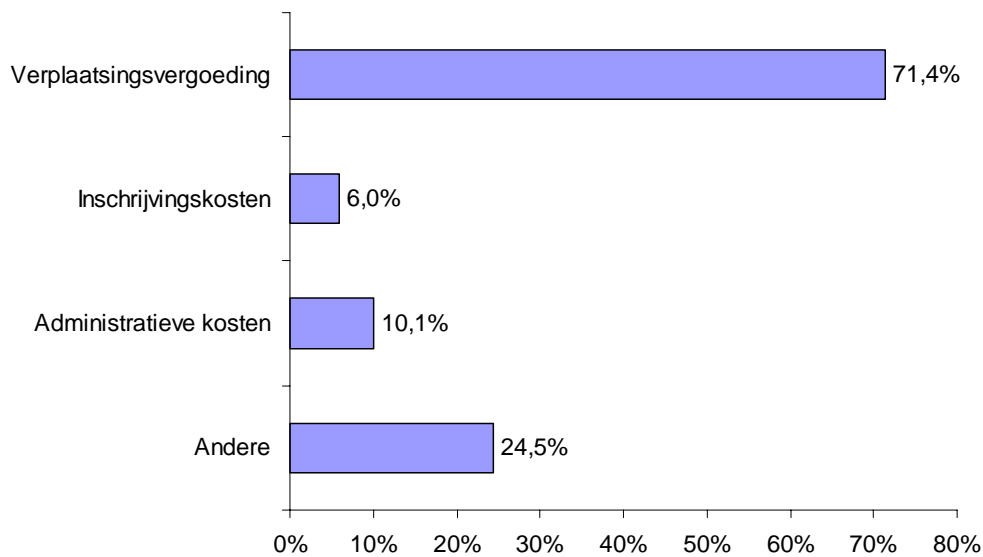
Bijna drie vierden (74,5%) van de gebruikers sloten een schriftelijke overeenkomst af met de dienstencheque-onderneming waarop ze een beroep doen. De anderen deden dit niet.

2.5.5 Het aanrekenen van extra vergoedingen door de ondernemingen

Er werd bij de gebruikers gepeild naar de mate waarin hun dienstencheque-onderneming extra vergoedingen aanrekenet. Bij zowat 8,6% van de respondenten was dit het geval. De grote meerderheid hoeft geen bijkomende betalingen te doen.

In de volgende figuur is te zien welke extra's een onderneming aanrekenet.

Figuur 67: Extra vergoedingen die aangerekend worden door een onderneming (N=36)



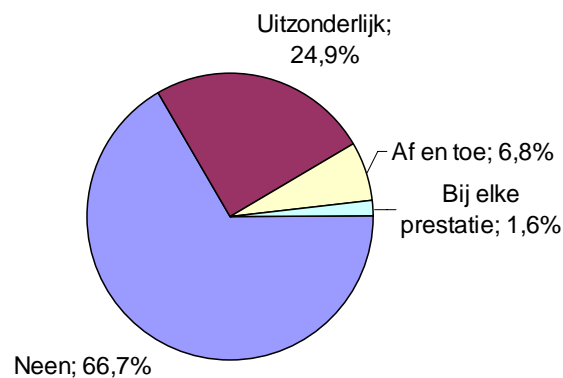
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De meerderheid van de gebruikers die een vergoeding worden aangerekend door de onderneming, betalen voor de verplaatsing van de dienstencheque-werknemer. Tien procent moet toeleggen voor administratieve kosten en 6% dient inschrijvingskosten te betalen. Andere vergoedingen kunnen slaan op het aankopen van een mand of producten en hogere weekendtarieven. Daarnaast zijn enkele gebruikers niet op de hoogte wat de reden is voor de extra kosten die aan hen worden aangerekend.

2.5.6 Het geven van extra vergoedingen door de gebruiker aan de werknemer

We vroegen aan de gebruikers of ze zelf vrijwillig iets extra's geven aan hun dienstencheque-werknemers. Uit Figuur 68 blijkt dat twee derden dit niet doet, zowat een kwart van de gebruikers geeft uitzonderlijk een extra vergoeding of een geschenk. Bijna 7% doet dit af en toe en anderhalf procent doet dit bij elke prestatie.

Figuur 68: Extra vergoedingen van de gebruiker aan de dienstencheque-werknemer



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

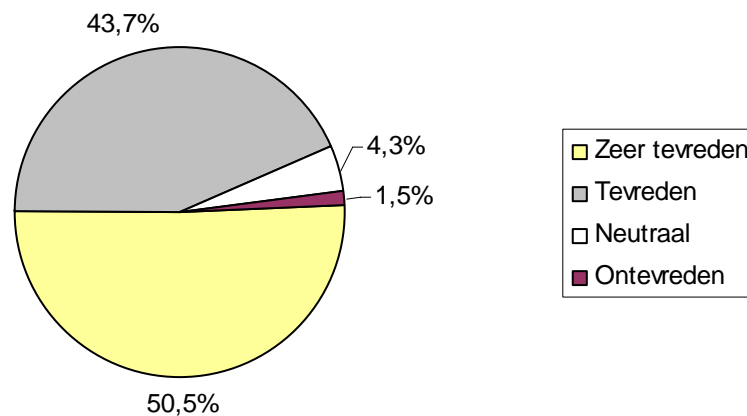
2.6 Tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques

Om na te gaan of het systeem van de dienstencheques afgestemd is op de behoeften van de gebruikers peilden we naar de tevredenheid van de gebruikers over het systeem van de dienstencheques.

2.6.1 Algemene tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques

We vroegen de gebruikers een algemene duiding te geven betreffende hun tevredenheid over het stelsel van de dienstencheques. Uit de volgende figuur kunnen de resultaten afgelezen worden.

Figuur 69: Algemene tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De overgrote meerderheid van de gebruikers (94,2%) is tevreden of zeer tevreden over het stelsel van de dienstencheques. Meer dan de helft is hier bijzonder tevreden over. Zowat 4% heeft zich neutraal opgesteld en anderhalf procent is ontevreden.

2.6.2 Tevredenheid over de dienstverlening van de diverse actoren

Meer concreet werd in het evaluatie-onderzoek de tevredenheid bevraagd van volgende aspecten:

De dienstverlening van Accor:

- De inschrijvingsprocedure bij Accor;
- De procedure voor het aankopen van de dienstencheques via Accor;
- De procedure voor het omruilen of terugbetalen van ongebruikte cheques;
- De communicatie met Accor;

De dienstverlening van de dienstencheque-onderneming:

- Het vastleggen van datum en tijdstip voor de dienstverlening;
- De tussenkomst door de onderneming indien er problemen zijn met de werknemer (vb. kwaliteit van het werk, regelmaat, vervangen van werknemer);
- Het vlot vinden van een geschikte werknemer voor de dienstverlening;

De dienstverlening van de werknemer:

- De stiptheid van de werknemer;
- De kwaliteit van het geleverde werk;

Om een uitspraak te doen over de tevredenheid van al deze aspecten, konden de respondenten kiezen tussen volgende antwoorden: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden en zeer ontevreden. Om de resultaten van de tevredenheidsvragen te vergelijken werd een gemiddelde tevredenheidsscore berekend voor elk aspect³⁸.

³⁸ De gemiddelde score ligt steeds tussen -1 en +1 en werd berekend door weging van de antwoorden. De wegingsfactoren waren als volgt: -1 voor het antwoord "helemaal niet tevreden", -0,5 voor "niet tevreden", 0,5 voor "tevreden", 1 voor "heel tevreden" en 0 voor "neutraal"

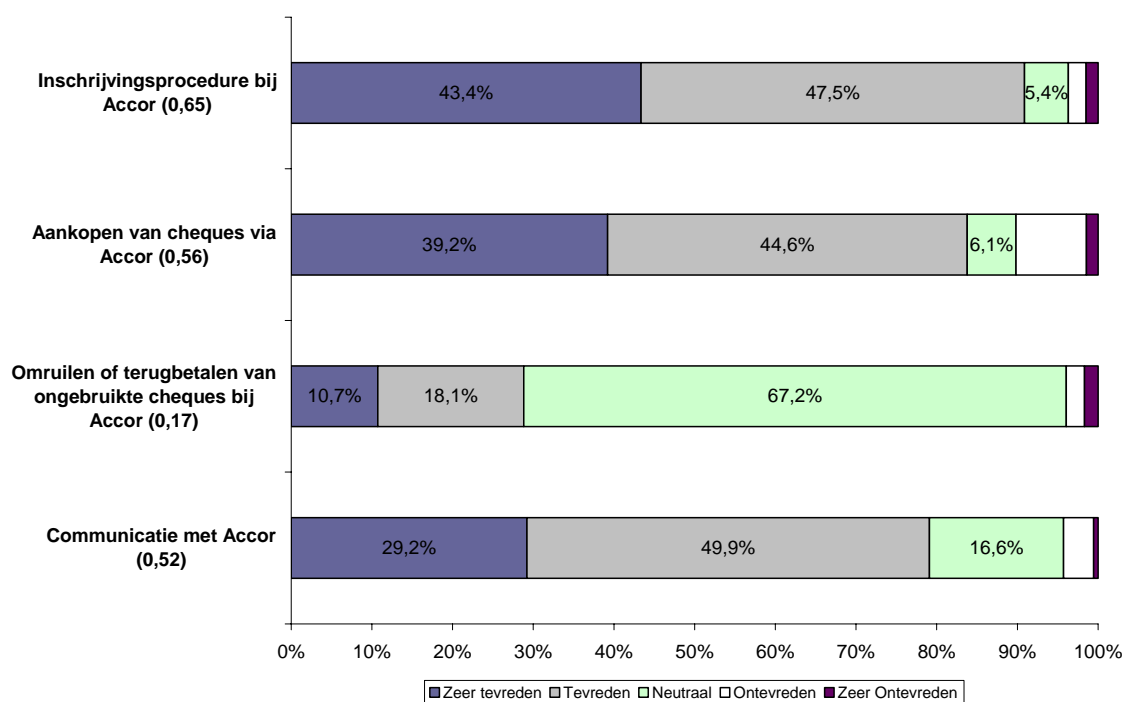
2.6.3 Tevredenheid over de dienstverlening van Accor

Onderstaande tabel geeft de tevredenheid weer voor de verschillende onderdelen van de dienstverlening van Accor.

Zoals te zien is in Figuur 70 zijn de meeste gebruikers tevreden over de dienstverlening van Accor. Het omruilen en terugbetalen van ongebruikte cheques heeft een veel lagere tevredenheidsscore maar dit komt omdat zowat twee derden van de gebruikers hier neutraal hebben geantwoord. Wellicht komt dit omdat zij nog nooit beroep deden op deze dienstverlening.

Men is het meest tevreden over de inschrijvingsprocedure bij Accor; maar liefst 43% was hier zeer tevreden over en 48% tevreden. Over het aankopen van cheques via Accor is men ook heel positief. Ongeveer 40% is hierover zeer tevreden en ongeveer 45% tevreden. Over de communicatie met Accor is 8 op de 10 gebruikers tevreden tot zeer tevreden.

Figuur 70: Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van Accor



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

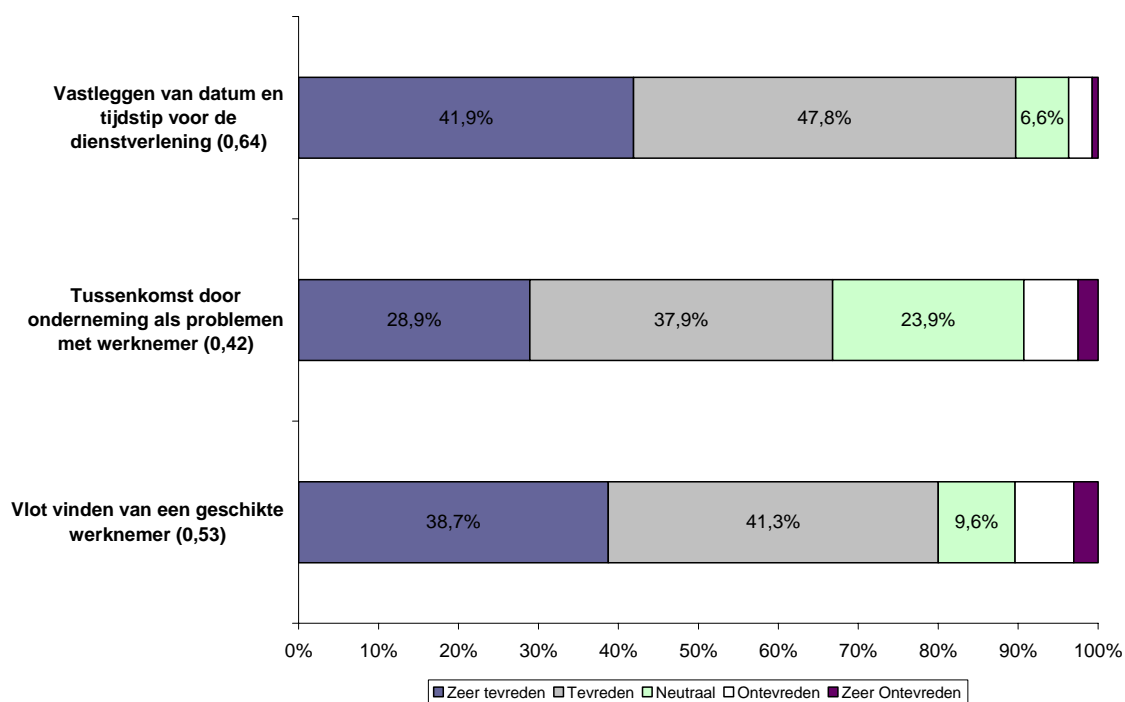
2.6.4 Tevredenheid over de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming

In onderstaande figuur bestuderen we de tevredenheid van de gebruikers over de diverse aspecten van de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming.

De gebruikers zijn veruit het meest tevreden over het vastleggen van de datum en het tijdstip voor de dienstverlening. Zowat 42% is zeer tevreden, een kleine 50% tevreden. Het vlot vinden van een werknemer scoort ook goed. Om en bij de 40% van de gebruikers is hier respectievelijk tevreden of zeer tevreden over. Eén tiende blijft over dit aspect neutraal en evenveel gebruikers zijn hier ontevreden of zeer ontevreden over.

De tussenkomst door de onderneming als er problemen opduiken met de werknemer scoort iets minder maar dit kan worden verklaard doordat een kwart van de gebruikers geen mening heeft over dit aspect. 67% van de gebruikers is tevreden en één tiende is ontevreden of zeer ontevreden.

Figuur 71: Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van de onderneming

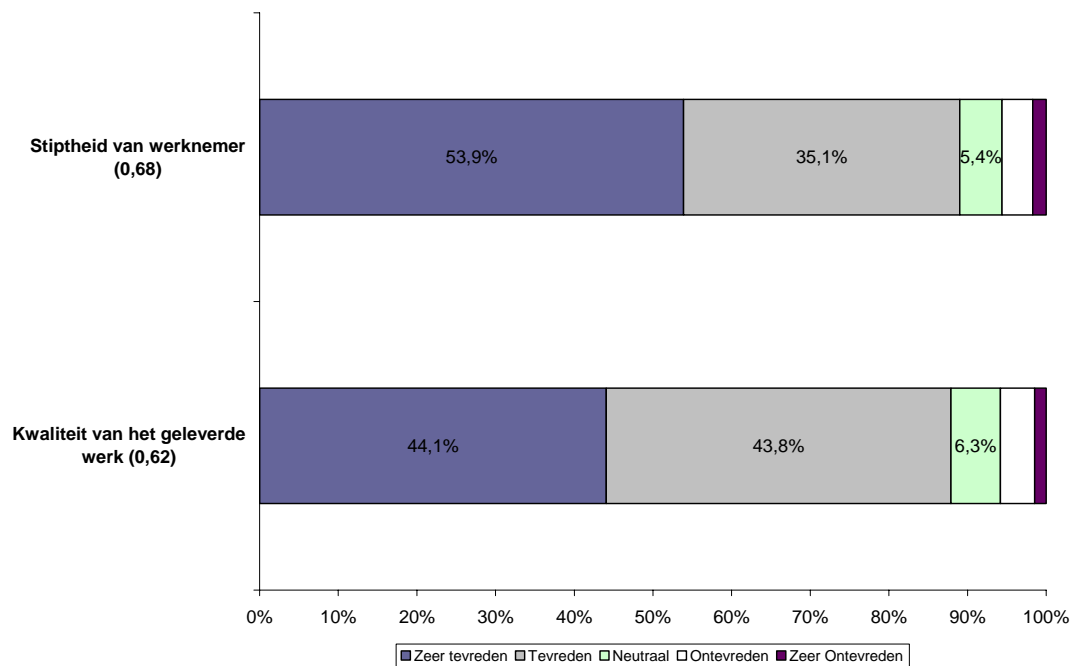


Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.6.5 Tevredenheid over de dienstverlening van de werknemer

In onderstaande figuur bestuderen we de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening van de dienstencheque-werknemer. Men is even tevreden over de stiptheid van de werknemer als de kwaliteit van het geleverde werk. Het aandeel van de zeer tevreden gebruikers is wel wat groter bij het eerste aspect. Om en bij de 6% verklaart neutraal te zijn en evenveel gebruikers is ontevreden of zeer ontevreden over de werknemer.

Figuur 72: *Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van de werknemer*



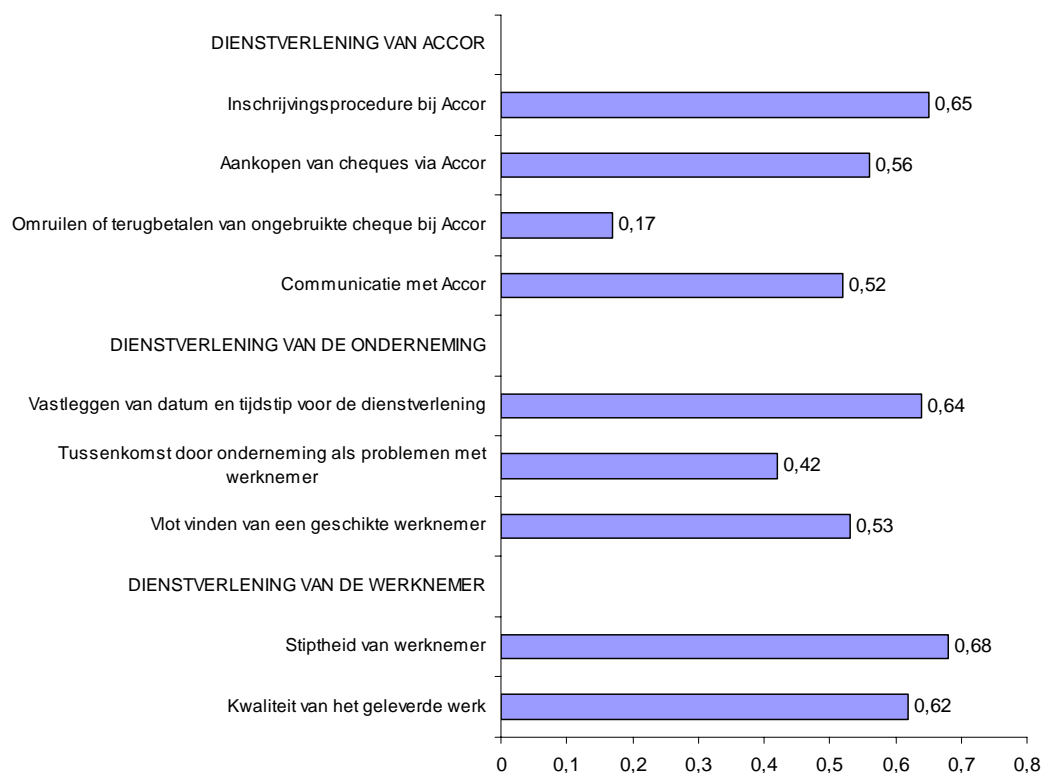
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.6.6 Samenvatting van tevredenheidsindicatoren

Figuur 73 geeft de gemiddelde tevredenheidsscores voor 9 deelaspecten. We merken op dat de meeste deelaspecten allemaal vrij positief worden beoordeeld. Alle bevoegde aspecten worden vrij positief beoordeeld door de gebruikers. De gemiddelde scores liggen meestal tussen 0,4 en 0,7 op een vijfpuntenschaal van -1 tot +1.

De aspecten die het hoogst scoren bij de gebruikers betreffen de inschrijvingsprocedure bij Accor, het vastleggen van een datum en tijdstip voor de dienstverlening bij een dienstencheque-onderneming en de stiptheid en kwaliteit van de werknemer.

Figuur 73: Gemiddelde tevredenheidsscores gebruikers over het systeem van dienstencheques (tussen -1 en +1)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.7 Analyse situatie zonder dienstencheques

Vooreerst analyseren we de situatie van de gebruikers vóór dat beroep gedaan werd op het dienstencheque-systeem. We vroegen de gebruikers of ze vroeger ook al beroep deden op hulp van buitenaf voor het leveren van huishoudelijke diensten en op welke organisatie men dan beroep deed. Als men in het laatste geval PWA antwoordde, dan werd naar de reden van omschakeling naar dienstencheques gevraagd.

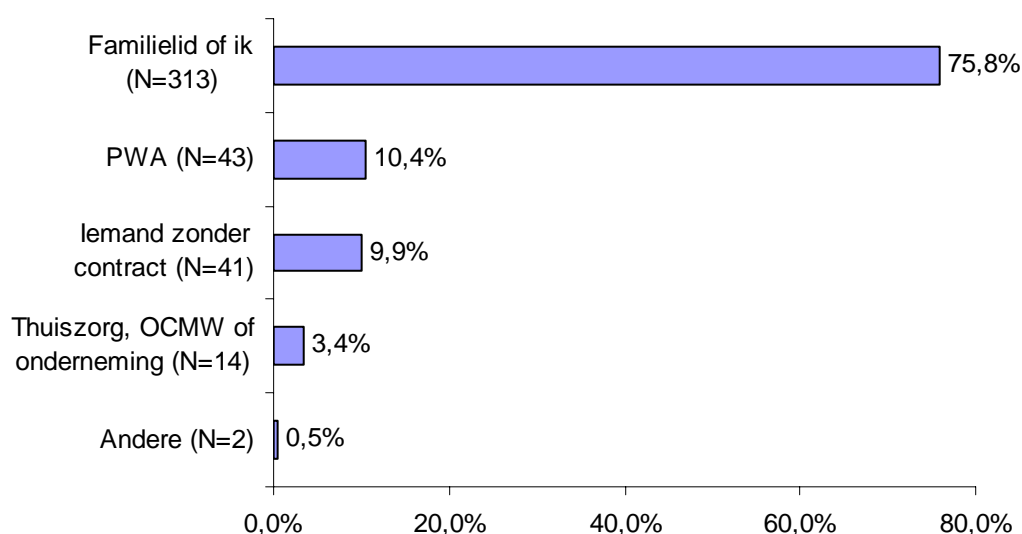
Daarnaast werden de gebruikers gevraagd welke oplossing men zou hebben gezocht mocht het systeem van de dienstencheques er niet geweest zijn.

2.7.1 Analyse situatie vóór het gebruik van dienstencheques

Van de 414 bevroegde gebruikers verrichtte bijna drie vierden (73,5%) de nu uitbestede taken vroeger zelf of lieten ze verrichten door een ander gezinslid. Daartegenover deed één vierde van gebruikers (108 personen of 25,1%) ook reeds een beroep op derden voor de uitvoering van huishoudelijke taken vooraleer het systeem van de dienstencheques in voege was.

We gingen na aan wie deze 108 gebruikers de huishoudelijke taken vroeger uitbesteedden. Op Figuur 74 is te zien dat ruim 10% van de gebruikers vroeger beroep deed op het PWA-systeem. Daarnaast werd er ook zwartwerk verricht; in 10% van de gevallen werd er iemand zonder contract tewerkgesteld. Ruim 3% besteedde de taken uit aan een externe organisatie zoals een OCMW, een thuiszorgdienst of een (private) onderneming.

Figuur 74: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In de enquête werd eveneens gepeild naar de belangrijkste redenen waarom bepaalde gebruikers zijn overgestapt van PWA naar dienstencheques. Van de 43 gebruikers die vroegen een beroep deed op een PWA-werknemer verklaart bijna 40% dat hun PWA-afdeling een dienstencheque-afdeling geworden is. 34% geeft aan dat de PWA-werknemer die bij hen huishoudelijke taken verrichtte, overgeschakeld is naar het dienstencheque-systeem. Geen enkele gebruiker werd aanbevolen door hun PWA-afdeling om over te stappen.

2.7.2 Analyse scenario zonder systeem van dienstencheques

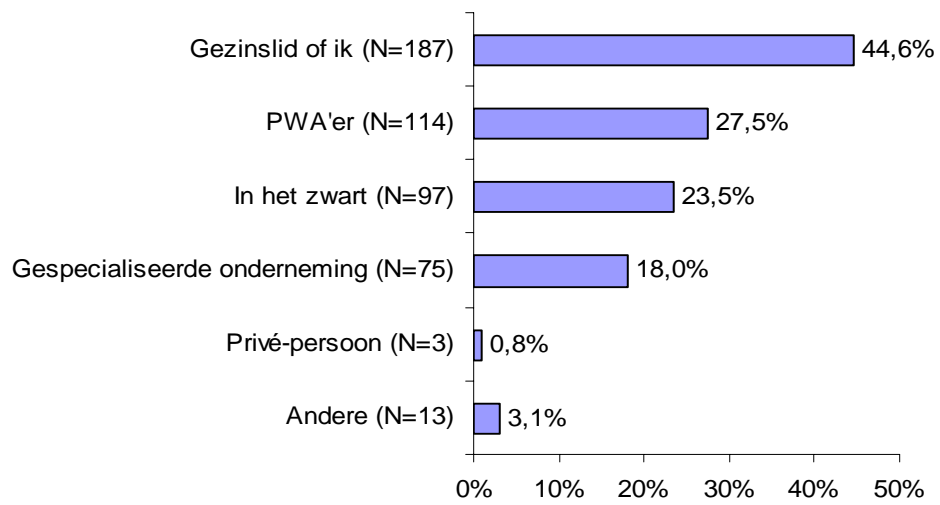
Om de toegevoegde waarde van het systeem van dienstencheques te analyseren, werd bovendien aan de gebruikers gevraagd op wie een beroep zou worden gedaan voor de uitvoering van de nu uitbestede taken in het geval het systeem van dienstencheques niet had bestaan.

Uit Figuur 75³⁹ kunnen we besluiten dat 45% van de huidige gebruikers de taken die ze nu uitbesteedt via het systeem van dienstencheques hetzij zelf zou uitvoeren, hetzij door een ander lid van het gezin zou laten uitvoeren. Ruim 27% van de huidige gebruikers van dienstencheques zou een beroep doen op PWA voor het laten verrichten van de uitbestede taken, en 18 % zou een gespecialiseerde onderneming (bijvoorbeeld een schoonmaakbedrijf, een organisatie voor thuishulp, enz.) inschakelen.

Opvallend is dat bijna 1 op 4 gebruikers aangeeft dat ze deze huishoudelijke taken of buurtdiensten, in geval van het niet bestaan van de dienstencheques, in het zwart zou laten verrichten. Uit dit hoge percentage blijkt de additionaliteit of meerwaarde van het systeem van dienstencheques voor het terugdringen van het zwartwerk. Daartegenover staat het lage percentage van gebruikers die de taken contractueel aan een privé-persoon zou uitbesteden. Bij de antwoordcategorie “andere” horen vooral de gebruikers die niet op de vraag wisten te antwoorden.

³⁹ Ter aanvulling van de vragenlijst is één bijkomende categorie in de figuur opgenomen nl. privé-persoon (al dan niet legaal).

Figuur 75: Op wie zouden gebruikers van dienstencheques beroep doen indien de dienstencheques niet bestonden?



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.8 Toekomstvisie van de dienstencheque-gebruikers

2.8.1 Toekomstig gebruik van de dienstencheques

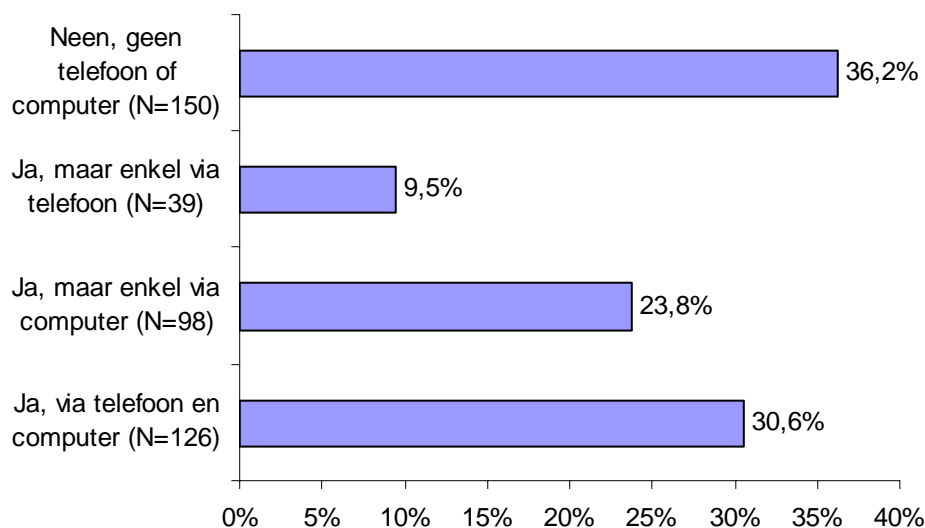
97,2 procent van de 414 gebruikers zijn van plan om ook in 2006 een beroep te blijven doen op het systeem van de dienstencheques. Slechts 2,8 procent zullen het systeem in 2006 niet meer gebruiken. Deze cijfers kunnen uiteraard niet los gezien worden van de relatief hoge tevredenheidsscores van de huidige gebruikers van het dienstencheque-systeem.

2.8.2 Bereidheid om over te stappen naar papierloos systeem

In die toekomst zullen nieuwe communicatiemiddelen geïntroduceerd worden om de behandeling van dienstencheques te vereenvoudigen en de administratieve lasten te verlagen. In dit kader werd aan de gebruikers gevraagd of zij bereid zouden zijn om over te stappen naar een papierloos systeem, waarbij de hele afhandeling van de dienstencheques telefonisch of via computer gebeurt.

Uit Figuur 76 blijkt dat meer dan één derde van de gebruikers (36,2%) geen telefoon of computer wenst te gebruiken en dus niet bereid is om de overstap te maken naar een papierloos systeem. Zowat 64% van de gebruikers staat wel positief tegenover het gebruik van telefoon of computer. Van alle gebruikers wenst echter tien procent enkel van de telefoon gebruik te maken.

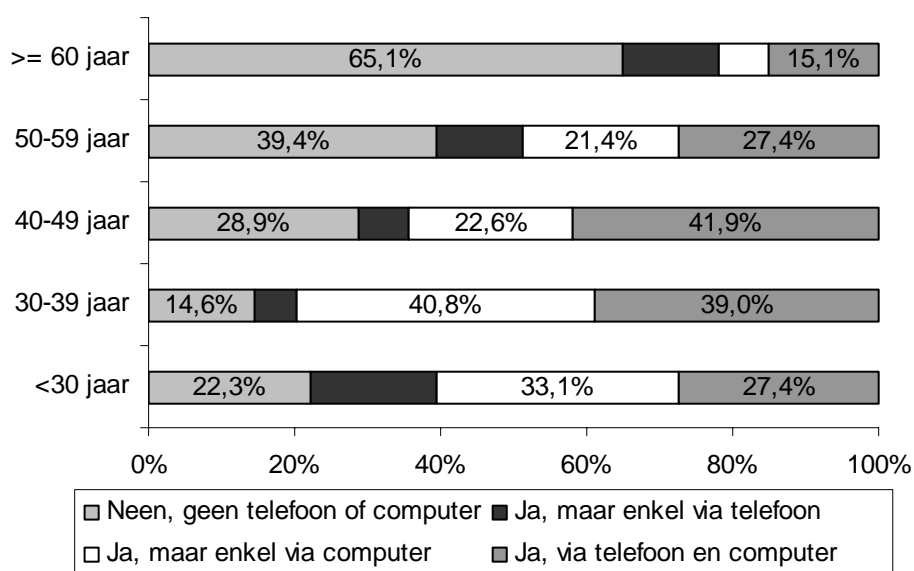
Figuur 76: Bereidheid om over te stappen naar papierloos systeem



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

In Figuur 77 is te zien dat de bereidheid van de gebruiker om over te stappen naar een papierloos systeem (d.w.z. geen telefoon of geen computer) afneemt met de leeftijd. Het zijn de veertigjarigen die het meest een gecombineerd systeem zien zitten (39%). Dertigers zijn het meest te vinden voor het computersysteem (40,8%). Bijna twee derden van de zestigplussers (65,1%) houden liever bij het oude.

Figuur 77: Bereidheid om over te stappen op papierloos systeem, analyse per leeftijdscategorie



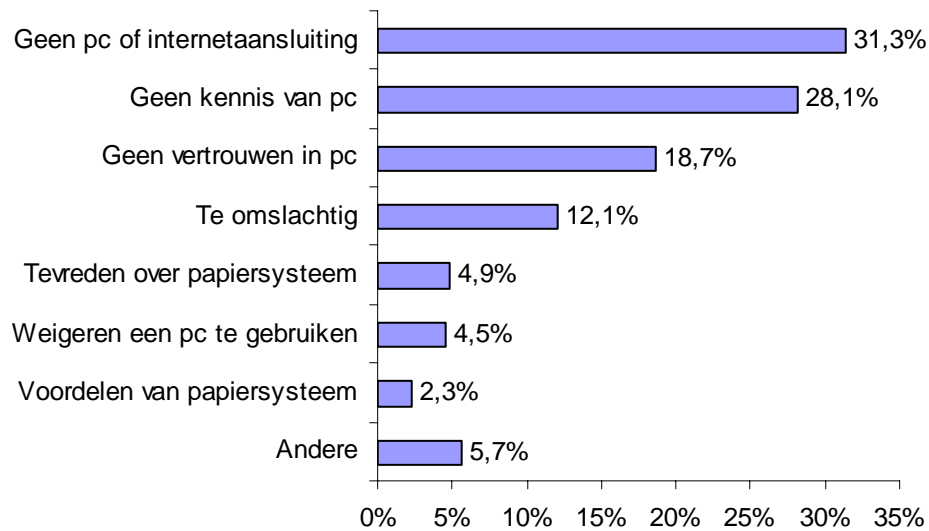
Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

De volgende figuur⁴⁰ geeft de belangrijkste argumenten van de tegenstanders van het gebruik van een computer. Het gaat hier om de groep van gebruikers die geen overstap wenst naar telefoon of computer én de gebruikers die enkel willen overstappen naar een telefonisch systeem. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven.

Zowat één derde van de tegenstanders van het gebruik van computer, wijt dit aan het feit dat ze niet zelf over een pc of internetaansluiting beschikken. Daarnaast heeft 28% geen kennis van computers en bijna 19% geen vertrouwen erin. Aansluitend vindt 12% van de gebruikers een afhandeling van dienstencheques via computer te omslachtig. Zowat 5% is tevreden over het huidige systeem en 2,3% ziet er zelfs voordelen in. Enkele van de opgenoemde voordelen zijn dat het papiersysteem een beter overzicht biedt en een extra bespreking of vragen toelaat. Bij de overige antwoorden werden gewoonte en ouderdom aangebracht als argument tegen het gebruik van een computer in het kader van de dienstencheques.

⁴⁰ Door een veelheid aan 'andere' antwoorden creëerden we enkele categorieën bij ter aanvulling van de originele vragenlijst.

Figuur 78: Reden om geen computer te gebruiken (N=189)



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2.8.3 Gebruik van internetdiensten van Accor

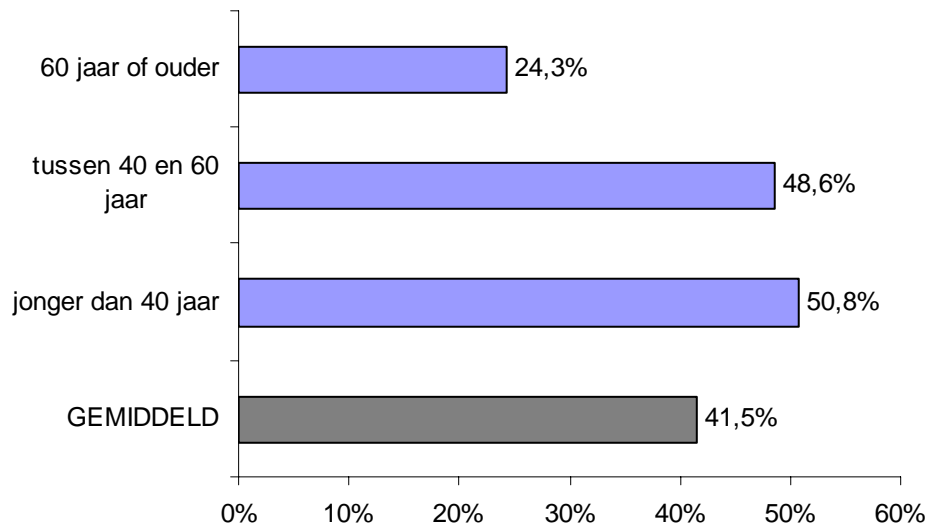
We gingen na of de gebruikers op de hoogte zijn en of ze reeds gebruik maken van de mogelijkheid om op de website van Accor de stand van zaken aangaande hun bestellingen van dienstencheques te bekijken.

Ruim 4 op 10 gebruikers (42%) was op de hoogte van deze internetdienst. Van degene die op de hoogte waren, maakte 37% er tot op heden effectief gebruik van, dit is 15,5% van het totale aantal bevraagde gebruikers.

Deze cijfers omtrent de kennis en gebruik van de internetdiensten van Accor zullen de komende maanden ongetwijfeld toenemen aangezien Accor Services sinds enkele maanden heel wat inspanningen doet om de internetdiensten beter bekend te maken. Alle nieuwe gebruikers ontvangen deze informatie op het ogenblik van de registratie. De reeds actieve gebruikers worden op de hoogte gebracht van deze dienstverlening bij elke nieuwe bestelling.

Figuur 79 toont aan dat de oudere generatie het minst van al weet heeft van de internetdiensten die Accor aanbiedt (24,3%). Daartegenover staat dat zowat de helft van de gebruikers onder de zestig jaar daarvan op de hoogte is.

Figuur 79: Kennis van internetdiensten van Accor opgesplitst naar leeftijd



Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

Wat regionale verschillen betreft, valt op te merken dat men in Brussel ietwat beter op de hoogte is van de internetdiensten van Accor (46,6%) dan in de andere twee gewesten (41% in Vlaanderen en 42,3% in Wallonië).

Deel 5: EVALUATIE VAN HET STELSEL VAN DE DIENSTENCHEQUES: CONCLUSIES

1 Het werkgelegenheidseffect van het stelsel van de dienstencheques

In wat volgt doen we een uitspraak over het effect van het stelsel van de dienstencheques op werkgelegenheid in het algemeen. Vervolgens bespreken we het effect op de werkgelegenheid voor kansengroepen, de creatie van duurzame jobs en de omzetting van zwartwerk en PWA-statuten naar reguliere arbeid.

1.1 Creatie van werkgelegenheid

Eén van de belangrijkste doelstellingen van het stelsel van de dienstencheques betreft de creatie van werkgelegenheid. Eind 2005 waren 28.933 personen tewerkgesteld in het stelsel. Rekening houdend met de gemiddelde arbeidsduur gaat het om 17.360 voltijds equivalenten. Dit is een indicatie van de bruto jobcreatie die het stelsel van de dienstencheques oplevert.

De netto jobcreatie houdt rekening met substitutie van reguliere arbeid door het stelsel van de dienstencheques. Uit dit onderzoek blijkt dat er sprake is van een substitutie van 3,4%. Wanneer we dit in mindering brengen van de bruto jobcreatie van 28.933 jobs, dan verkrijgen we een netto jobcreatie van 27.949 jobs. De substitutie van reguliere arbeid door het stelsel van de dienstencheques ligt in 2005 (3,4%) lager dan in 2004 (12%), wat een hogere ratio van netto ten opzichte van bruto jobcreatie oplevert. Gegeven de doelstelling om tegen eind 2007 25.000 bijkomende jobs te creëren via het stelsel van de dienstencheques, kunnen we stellen dat deze doelstelling nu reeds ruimschoots is gehaald.

Het stelsel van de dienstencheques wordt bovendien gekenmerkt door een sterke werkgelegenheidsgroei. Eind 2004 werkten 15.077 personen in het stelsel van de dienstencheques. Dit aantal verdubbelde bijna op een jaar tijd. De sterkste tewerkstellingsgroei in absolute termen werd gerealiseerd bij de interimbedrijven. In relatieve termen is de dienstencheque-tewerkstelling het meest toegenomen bij de PWA's.

In termen van aantal jobs zijn de interimbedrijven de grootste werkgevers in het stelsel van de dienstencheques. 42% van de dienstencheque-werknemers werkt immers in een interimbedrijf. In termen van gepresteerde uren delen de interimbedrijven de eerste plaats met de VZW's.

1.2 Creatie van werkgelegenheid voor kansengroepen

Het stelsel van de dienstencheques creëert bovendien jobs voor kansengroepen op de arbeidsmarkt. Zo vonden heel wat langdurig werkzoekenden, laaggeschoolden en allochtonen een job via het stelsel van de dienstencheques.

43% van de dienstencheque-werknemers was voor de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques *werkzoekend*. Dat wil zeggen dat sinds het begin van het federale stelsel ongeveer 12.400 werklozen een job vonden via dienstencheques. In Wallonië komt maar liefst 63% van de dienstencheque-werknemers uit de werkloosheid tegenover 36% in Vlaanderen en 40% in Brussel.

Kijken we naar de gemiddelde werkloosheidsduur van de dienstencheque-werknemers die voordien werkloos waren, dan stellen we vast dat deze gemiddeld 3,8 jaar bedraagt. 80% onder hen was minstens 1 jaar werkloos, bijna 6 op 10 twee jaar of meer en 27% zelfs vijf jaar of meer. We kunnen dan ook concluderen dat het stelsel van de dienstencheques sterk bijdraagt tot de activering van *langdurig werkzoekenden*.

Het stelsel van de dienstencheques betekent ook voor de zogenaamde *stille arbeidsreserve* of met andere woorden de niet beroepsactieven (zonder uitkering) een toegangsweg tot de arbeidsmarkt. 8% van de dienstencheque-werknemers was tevoren niet beroepsactief. Het gaat hier dan voornamelijk om personen die voordien voor het huishouden zorgden en/of hun kinderen opvingen.

Het aandeel van de *niet-Belgen* in het totaal van alle dienstencheque-werknemers bedraagt 7%. 2% van de dienstencheque-werknemers heeft een niet EU-nationaliteit. Bestuderen we echter de afkomst van de dienstencheque-werknemer, dan stellen we vast dat bij ongeveer 10% van de dienstencheque-werknemers één van de ouders of twee van de grootouders *afkomstig is uit een niet EU-land*. Hier willen we tevens wijzen op aanzienlijke regionale verschillen. In Brussel heeft meer dan de helft van de dienstencheque-werknemers een niet-belgische nationaliteit en heeft meer dan 6 op 10 van de werknemers een niet EU-etniciteit.

Het stelsel van de dienstencheques is effectief in het tewerkstellen van *lagergeschoolden*. We stellen vast dat 28% van de dienstencheque-werknemers enkel een diploma heeft van lager onderwijs of lager secundair onderwijs. 39% van de dienstencheque-werknemers behaalde als hoogste diploma dat van hoger secundair beroepsonderwijs. Dit wil zeggen dat 67% van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques relatief laaggeschoold is. Het aandeel van deze groep ligt in alle types van dienstencheque-ondernemingen boven de 60%.

Tenslotte merken we dat één op drie dienstencheque-werknemers een *alleenstaande of éénoudergezin* is.

1.3 Creatie van duurzame jobs

Het stelsel van de dienstencheques wil vooral duurzame jobs creëren. Wat duurzaamheid betreft, bespreken we het type arbeidscontract, de omvang van de jobs (in aantal uren), de doorstroming naar vast werk en het verloop uit het stelsel.

Uit een analyse van de cijfers van de RVA blijkt dat ongeveer 60% van de werknemers een contract heeft van onbepaalde duur. In alle types van dienstencheque-ondernemingen heeft meer dan driekwart van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur met uitzondering van de commercieel private ondernemingen en de interimbedrijven waar 66% respectievelijk 22% van de dienstencheque-werknemers een contract van onbepaalde duur heeft. Uit de eigen werknemersbevraging komt een aandeel naar voor van 91% werknemers met een contract van onbepaalde duur. Het gaat hierbij echter om een staal van dienstencheque-werknemers die al een jaar voor de bevraging in het stelsel werkten, wat de kans op een contract van onbepaalde duur uiteraard vergroot.

Gemiddeld werkt 11% van de dienstencheque-werknemers voltijds. Bijna 9 op 10 werkt deeltijds, doch de meesten onder hen werken meer dan halftijds. Eén vijfde van de dienstencheque-werknemers werkt minder dan een derde van een voltijdse baan; dit laatste komt voornamelijk voor binnen de interimbedrijven. Het is plausibel dat een deel van de werknemers op eigen vraag weinig uren werkt.

Opmerkelijk is dat ruim de helft van de werknemers via hun job in het stelsel van de dienstencheques wil doorstromen naar een andere (reguliere) job. In die zin beschouwen velen het stelsel van de dienstencheques als een opstap naar ander werk. Op dit ogenblik bestaat er nog geen cijfermateriaal om na te gaan of dit ook gerealiseerd wordt in de praktijk.

We bestudeerden tevens de stabiliteit van de dienstencheque-tewerkstelling. In het onderzoek werd gekeken naar het verloop of uittrede uit het stelsel, alsook naar het verloop binnen het stelsel (door wijziging van werkgever). 14% van de bevraagde dienstencheque-werknemers die een jaar geleden reeds in het stelsel werkten, zijn niet meer actief als dienstencheque-werknemer. Naast de eerder beperkte uitstroom uit het dienstencheque-stelsel stellen we bovendien een relatief grote stabiliteit vast binnen het stelsel. Meer dan 9 op 10 van de bevraagde dienstencheque-werknemers was nog nooit veranderd van werkgever.

Wat de duurzaamheid van de jobs betreft concluderen we dus dat vaker een contract van onbepaalde dan bepaalde duur gegeven wordt, dat het gaat om vrij grote (maar zelden voltijdse) banen en dat het verloop uit het stelsel eerder beperkt is en de stabiliteit van de tewerkstelling bij een bepaalde werkgever relatief hoog is.

1.4 Omzetten van zwartwerk in reguliere jobs

Eén van de doelstellingen van het stelsel van de dienstencheques bestaat er in zwartwerk om te zetten in reguliere arbeid. We vinden zowel bij de gebruikers als bij de werknemers indicaties om te besluiten dat deze doelstelling bereikt is.

Ten eerste vindt 9 op 10 gebruikers van dienstencheques het officiële statuut van de dienstencheque-tewerkstelling een belangrijk tot zeer belangrijk motief om in te stappen in het stelsel van dienstencheques.

Daarnaast geeft 10% van de gebruikers toe dat men vooraleer gebruik te maken van dienstencheques beroep deed op iemand zonder een contract. Een kwart van de gebruikers geeft te kennen dat men de huishoudelijke taken in het zwart zou laten verrichten indien het stelsel van de dienstencheques niet zou bestaan. Gegeven dat eind 2005 190.734 gebruikers actief waren in het dienstencheque-stelsel, kunnen we inschatten dat bij ongeveer 19.000 gebruikers voorheen iemand uit het zwarte circuit huishoudelijke taken verrichtte waarvoor nu een beroep gedaan wordt op een dienstencheque-werknemer.

Bij de dienstencheque-werknemers geeft slechts een kleine 1% toe dat men voorheen in het zwart werkte. Niettemin is voor 67% van de werknemers het feit dat de dienstencheque-tewerkstelling een uitweg is uit zwartwerk een belangrijk tot zeer belangrijk motief om in het stelsel te werken.

1.5 Omzetten van PWA-statuten in volwaardige werknemersstatuten

Het stelsel van de dienstencheques biedt aan PWA-werknemers de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut. In het voorgaande evaluatie-rapport werd aangehaald dat de doorstroming vanuit PWA nog relatief beperkt was, maar dat dit vermoedelijk in de toekomst zou verruimen aangezien het PWA-stelsel sinds 1 maart 2004 voor huishulp met huishoudelijk karakter gesloten is voor nieuwe gebruikers en werknemers.

Uit dit onderzoek blijkt dat 10% van de bevraagde dienstencheque-werknemers die een jaar geleden reeds in het stelsel werkten, afkomstig is uit het PWA-systeem. De enquête bij de erkende ondernemingen geeft aan dat 44% van de ondernemingen geschikte werknemers vindt door omzetting van voormalige PWA-werknemers in dienstencheque-werknemers, dit in combinatie met andere recruiteringskanalen. Dit laatste cijfer zegt echter niets over het aantal werknemers dat via dit kanaal aangeworven wordt.

Aanvullend bij dit cijfermateriaal zijn we gaan kijken naar de recente evolutie van het totaal aantal werknemers actief in het PWA-systeem. Eind 2004 waren er 35.558 werknemers aan het werk met een PWA-statuut. Eén jaar later waren er nog 30.011 actieve PWA-werknemers. Het is mogelijk dat er nog nieuwe instroom van PWA-werknemers geweest is, maar deze zal eerder beperkt zijn aangezien dit enkel toegelaten is voor andere activiteiten dan huishoudelijke hulp (bv. tuinonderhoud). De uitstroom uit het PWA-systeem zal aldus vrij beperkt zijn, wat ons doet concluderen dat er ook in 2005 geen sprake is van een massale doorstroom van PWA naar het stelsel van de dienstencheques.

2 Afstemming van het stelsel van de dienstencheques op de behoeften van gebruikers, werknemers en ondernemingen

2.1 Afstemming op behoeften van gebruikers

2.1.1 Inspelen op behoeften van verschillende types van gebruikers

Het stelsel van de dienstencheques heeft ook als doelstelling in te spelen op de behoefte van particulieren aan huishoudelijke hulp. De vaak moeilijke combinatie van arbeid en gezin speelt vooral bij jonge gezinnen met kinderen, zowel bij tweeverdieners (waar beide partners werken) als bij éénooudergezinnen. Voor deze doelgroep in het bijzonder kan het stelsel van de dienstencheques het mogelijk maken om door het uitbesteden van huishoudelijke taken buitenshuis te (blijven) werken en/of het gewenste arbeidsvolume te (blijven) werken.

Kijken we naar het profiel van de gebruikers van dienstencheques, dan stellen we vast dat bijna de helft van de gebruikers tweeverdieners zijn, dit wil zeggen dat beide partners een inkomen hebben uit betaald werk. Daarnaast blijkt ruim de helft van de gebruikers personen ten laste te hebben. 38% van de gebruikers heeft zelfs 2 of meer personen ten laste. 22% van de gebruikers betreft een alleenstaande of een éénooudergezin. Voor ruim 8 op 10 gebruikers is het makkelijker kunnen combineren van werk en huishouden een belangrijk tot zeer belangrijk motief om een beroep te doen op het stelsel van de dienstencheques.

Bovenstaande cijfers tonen het belang aan van het dienstencheque-stelsel in het kader van het vergemakkelijken van de combinatie arbeid en gezin. Dit is evenwel niet de enige behoefte van gebruikers waarop het stelsel van de dienstencheques wil inspelen. Voor 52% van de gebruikers is het fysiek niet aankunnen van huishoudelijke taken een belangrijk tot zeer belangrijk motief om beroep te doen op een dienstencheque-werknemer. Het zijn vooral vijftigplussers die dit belangrijk vinden. 47% van de gebruikers van dienstencheques is 50 jaar of ouder, en een belangrijk deel (26%) is zelfs 60 jaar of ouder.

2.1.2 Tevredenheid over het stelsel

Globaal is er een grote tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques. Er worden geen zwakke punten aangeduid met betrekking tot de dienstverlening van de dienstencheque-onderneming, van de dienstencheque-werknemers en van Accor Services. Zo is 80 à 90% van de gebruikers tevreden over de inschrijvings- en aankoopprocedure, alsook over de communicatie met Accor.

Hoewel niet rechtstreeks gepolst werd naar de tevredenheid over de prijs voor de dienstverlening bij de gebruiker, stellen we vast dat voor 9 op 10 gebruikers de aantrekkelijke kostprijs een belangrijk tot zeer belangrijk motief was om in te stappen in het stelsel.

Voor 94% van de gebruikers verloopt de zoektocht naar een dienstencheque-onderneming gemakkelijk. Bijna 80% van de gebruikers moet niet langer dan één maand wachten voor men een werknemer krijgt toegewezen voor het leveren van de gevraagde dienst. Gemiddeld wacht een gebruiker 28 dagen op een werknemer. Personen die reeds lange tijd op een wachtlijst staan, maar in 2005 nooit een dienstencheque-werknemer aangeboden kregen, werden echter niet bevestigd. Het is dan ook mogelijk dat de reële duurtijd langer is dan 28 dagen.

2.2 Afstemming op behoeften van werknemers

2.2.1 Inspelen op behoeften

Een grote groep van de dienstencheque-werknemers zoekt in de dienstencheque-tewerkstelling een mogelijkheid om 'flexibel' te kunnen werken. Voor 86% van de werknemers is deze flexibiliteit een belangrijk tot zeer belangrijk motief om in het stelsel te stappen. Het stelsel biedt dan ook de mogelijkheid om op weekbasis een beperkt aantal uren te werken. De meeste dienstencheque-werknemers werken inderdaad op deeltijdse basis, allicht vaak op eigen vraag. Daarnaast zoekt de meerderheid van de werknemers in de dienstencheque-tewerkstelling voldoening en sociaal contact. Ook de kans om dichtbij huis te werken en financiële overwegingen zijn belangrijke motieven.

2.2.2 Tevredenheid over het stelsel

85% van de dienstencheque-werknemers geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over hun tewerkstelling in het algemeen. Deze tevredenheid geldt vooral op vlak van arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden en in zekere zin ook op vlak van arbeidsvoorwaarden, althans waar het gaat om het aangeboden contract. Over de wekelijkse arbeidsduur en het werkrooster is 95% van de dienstencheque-werknemers tevreden tot zeer tevreden. Men vindt de flexibiliteit die men zoekt.

Over het loon en de opleidingsmogelijkheden, twee aspecten van arbeidsvoorwaarden, is men eerder matig tevreden. 10% van de werknemers is niet tevreden over de geboden opleidingsfaciliteiten. Slechts 16% van de werknemers beweert opleiding te hebben gekregen vóór of tijdens de dienstencheque-tewerkstelling. Ongeveer 1 op 5 zegt bovendien begeleiding gehad te hebben door een begeleider of coach.

2.3 Afstemming op behoeften van ondernemingen

De algemene tevredenheid van de dienstencheque-ondernemingen over het stelsel van de dienstencheques is vrij hoog: 83% onder hen is tevreden tot zeer tevreden. De ondernemingen die (zeer) tevreden zijn over het dienstencheque-systeem verwijzen vooral naar de maatschappelijke meerwaarde die het biedt door werklozen aan werk te helpen, zwartwerk tegen te gaan en tegemoet te komen aan een grote vraag van de gebruikers naar huishoudelijke hulp. Men is opgetogen over de snelle groei van de vraag van de gebruikers en de snelle integratie van een grote groep werklozen op de arbeidsmarkt. Ook wordt de dienstverlening van het uitgiftebedrijf Accor geprezen.

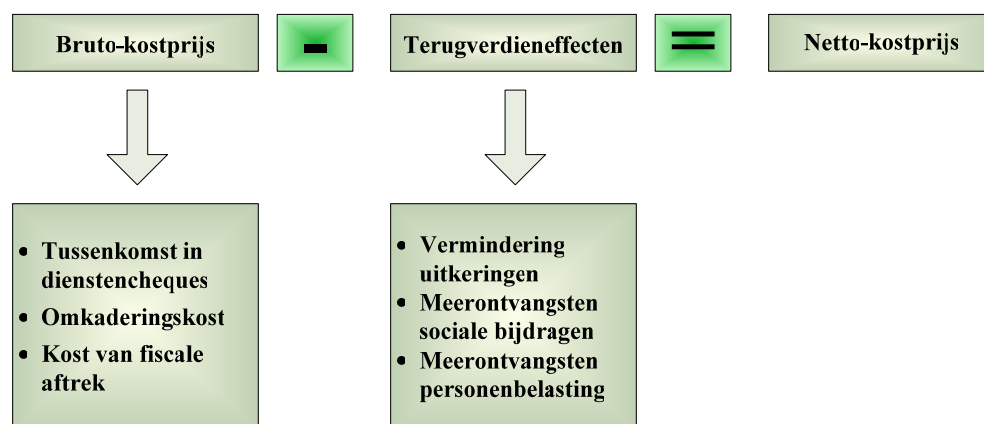
Toch verwijzen vele ondernemingen die tevreden zijn naar de ontoereikendheid van de inruilwaarde. 62% van de dienstencheque-ondernemingen vindt de inruilwaarde ontoereikend. Als belangrijkste redenen gelden: onvoldoende financiële ruimte om opleidingen of begeleiding te voorzien; lastenverminderingen voor bepaalde werknemers zijn beperkt in de tijd; hoge kosten voor administratie en planning (planning van uurroosters, omgaan met afwezigheden, ...) en het financieel risico indien de werknemer niet kan werken omwille van annulatie door de gebruiker.

Een ander knelpunt dat wordt aangehaald door de dienstencheque-ondernemingen betreft de ontoereikendheid van het aanbod aan geschikte werknemers. 58% van de ondernemingen vindt het aanbod ontoereikend. De belangrijkste oorzaken voor het ontoereikend aanbod zijn volgens de werkgevers een onvoldoende werkmotivatie, onvoldoende mobiliteit en een tekort aan de juiste kwalificaties bij de kandidaat-aanbieders.

3 Bruto en netto kostprijs van het stelsel van de dienstencheques

Naast de werkgelegenheidscreatie dient het stelsel van de dienstencheques ook geëvalueerd te worden op zijn budgettaire kostprijs, en dit zowel in bruto als in netto-termen. Figuur 80 geeft een overzicht van de verschillende componenten die meegenomen werden in de kostprijsberekening.

Figuur 80: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult

3.1 Bruto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2005

Voor de dienstencheque-activiteiten uitgevoerd in het jaar 2005 wordt de **bruto-kostprijs** geraamd op **303.245.180 EUR**. Dit bedrag omvat zowel de overheidstussenkost voor de dienstencheques, de omkaderingskosten voor de uitvoering van de maatregel en de kost van de fiscale aftrekbaarheid.

De eerste component weegt het zwaarste door in de totale bruto-kostprijs, maar ook de fiscale kost van de aftrekbaarheid van dienstencheques in de personenbelasting loopt op tot een bedrag van 34.706.150 EUR. De budgettaire impact van deze fiscale kost valt echter niet ten laste van het 2005, maar zal pas voelbaar zijn binnen 2 jaar (in 2007). De totale bruto-kostprijs voor de dienstencheque-activiteit van 2005 met een budgettaire impact op het jaar 2005 bedraagt aldus 268.539.030 EUR.

3.2 Terugverdieneffecten

Als gevolg van de extra-werkgelegenheidscreatie genereert het dienstencheque-systeem ook extra opbrengsten voor de overheid. Voor de bepaling van de nettokostprijs dienen we de bruto-kostprijs van de maatregel voor de overheid te verminderen met allerhande terugverdieneffecten.

- Het belangrijkste terugverdieneffect is de besparing in de uitkeringen van uitkeringsgerechtigden die via de dienstencheques geactiveerd werden. Bij de raming van deze besparing werd rekening gehouden met het onderscheid tussen kortdurige en langdurige werkzoekenden. De activeringsuitkeringen en inkomensgarantie-uitkeringen die voor bepaalde werknemers uitbetaald worden tijdens hun tewerkstelling in de dienstencheques werden als kost in rekening gebracht.
- Een tweede terugverdieneffect betreft de meerontvangsten in de sociale bijdragen. Op basis van reële RSZ-gegevens inzake gewerkte uren, loonmassa en verminderingen voor werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques werd een inschatting gemaakt van de totale werknemersbijdrage en werkgeversbijdrage op alle gepresteerde uren in het dienstencheque-systeem in het jaar 2005. Op eenzelfde werkwijze werd een raming bekomen van alle aangevraagde verminderingen en dit bedrag werd als kost in rekening gebracht. De belangrijkste vermindering betreft de structurele vermindering. Daarnaast komen vele dienstencheque-werknemers in aanmerking voor doelgroepverminderingen en verminderingen in de werknemersbijdragen (o.a. werkbonus). Bij de berekening van het totale terugverdieneffect in de sociale bijdragen werd eveneens rekening gehouden met de substitutie van reguliere arbeid op het vlak van huishoudelijke hulp door het stelsel van dienstencheques⁴¹.
- Een derde terugverdieneffect heeft betrekking op de meerontvangsten in de personenbelasting. In deze berekening werd rekening gehouden met verschillende fiscale types. Er werd eveneens een correctie doorgevoerd voor de substitutie van reguliere arbeid.
- Andere terugverdieneffecten zoals meerontvangsten in de vennootschapsbelasting (als gevolg van nieuwe of uitgebreide economische activiteit) en meerontvangsten in de BTW (als gevolg van extra welvaart en stijging van de consumptie) werden niet meegenomen in de berekening. Ook de maatschappelijke baten van het regulariseren van zwartwerk werden niet gekwantificeerd.

Tabel 66 geeft de resultaten van bovenstaande berekeningen. De totale **terugverdieneffecten** met betrekking tot de dienstencheque-activiteit in 2005 worden geschat op **93.147.996 EUR**.

⁴¹ Uit de gebruikersenquête blijkt dat 3,4% van de bevroegde gebruikers vóór het stelsel van de dienstencheques hun huishoudelijke taken uitbesteedde aan een andere dienstverlenende organisatie (thuiszorg, OCMW of onderneming).

3.3 Netto-kostprijs van het dienstencheque-systeem in 2005

Rekening houdend met de geraamde terugverdieneffecten bedraagt de totale **netto-kostprijs** van het stelsel van de dienstencheques voor het jaar 2005 **210.097.184 EUR**.

Tabel 66: Bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2005

Bruto-kostprijs	Terugverdieneffecten	Netto-kostprijs
303.245.180	93.147.996	210.097.184
	vermindering uitkeringen	42.000.906
	meerontvangsten sociale bijdragen	40.623.121
	meerontvangsten personenbelasting	10.523.969

Bron: IDEA Consult

Bovenstaande tabel geeft een beeld van de kosten en terugverdieneffecten die gekoppeld kunnen worden aan de totale dienstencheque-activiteit gerealiseerd in het jaar 2005. Dit prijskaartje stemt echter niet volledig overeen met de bruto en netto-kostprijs die budgettair voelbaar zal zijn in dat jaar aangezien bepaalde kosten en opbrengsten niet onmiddellijk een budgettaire impact hebben. Vooral de kosten van de fiscale aftrekbaarheid hebben een vertragingseffect (ongeveer 2 jaar). Ook de meerontvangsten in de personenbelasting kunnen enige tijd op zich laten wachten, alhoewel dit in principe niet het geval hoeft te zijn indien de bedrijfsvoorheffing correct berekend wordt.

Indien we rekening houden met het vertragingseffect van de fiscale aftrekbaarheid, bedraagt de totale bruto-kostprijs voor de dienstencheque-activiteit van 2005 met een budgettaire impact op het jaar 2005 268.539.030 EUR, terwijl de netto-kostprijs geschat wordt op 175.391.035 EUR.

4 Toekomstvisie voor het stelsel van de dienstencheques

De vraag naar diensten geleverd via het stelsel van de dienstencheques blijft in stijgende lijn evolueren. Sinds begin 2005 worden er maandelijks 5 à 6 procent nieuwe gebruikers van dienstencheques geregistreerd. We merken bovendien een ondervertegenwoordiging van het gebruik van dienstencheques in Wallonië en Brussel. In het geval dat in deze twee gewesten een inhaaloperatie zal plaatsvinden, zal de groei zich zeker nog verderzetten. 97% van de bevroegde gebruikers van het stelsel van dienstencheques wil ook in de toekomst blijven gebruik maken van dienstencheques.

Bij de dienstencheque-werknemers stellen we eveneens een grote stabiliteit vast. 96% van de bevroegde werknemers die een jaar voor de bevraging ook reeds in het stelsel werkzaam was, is van plan om dit in de toekomst te blijven. De stijgende vraag zal in de toekomst ook bijkomende aanwervingen noodzakelijk maken. Het zal dan ook een uitdaging zijn om geschikte werknemers te blijven vinden gezien de huidige ontoereikendheid van het aanbod aan kandidaat-werknemers zoals ervaren door meer dan de helft van de dienstencheque-ondernemingen.

Gegeven de schaal die deze tewerkstellingsmaatregel bereikt heeft met een groot aantal gebruikers en werknemers, is de continuïteit van het stelsel een belangrijk aandachtspunt. Ook heel wat private en publieke ondernemingen zijn betrokken in het stelsel van de dienstencheques. Als we willen vrijwaren dat zij de nodige investeringen doen in hun personeel (bijvoorbeeld in opleiding en begeleiding), dan zal de rechtszekerheid van het stelsel moeten verzekerd zijn. Voldoende rechtszekerheid waarborgen wordt ook aangeduid als één van de belangrijkste hefboomen voor een goede toekomstige werking van het stelsel van de dienstencheques.

Als conclusie kunnen we stellen dat het stelsel van de dienstencheques een doeltreffend systeem is omdat de vooropgestelde doelstellingen in grote mate bereikt worden. Het stelsel heeft een grote impact voor alle betrokken actoren (gebruikers, werknemers en bedrijven). Daartegenover staat een bruto-kostprijs van het systeem in 2005 van ruim 303 miljoen euro. Hierbij dient wel rekening gehouden te worden met aanzienlijke terugverdieneffecten, wat de netto-kostprijs brengt op 210 miljoen euro.

De toekomstige groei van het stelsel van de dienstencheques zal niet enkel bepaald worden door de vraag van de gebruikers en het aanbod van de werknemers, maar in belangrijke mate ook door de budgettaire mogelijkheden.

Bijlage 1: Steekproefsamenstelling en respons enquêtes

1 Web-based bevraging van erkende ondernemingen

Er werd een mailenquête verstuurd naar alle erkende dienstencheque-ondernemingen waarvan de RVA over de contactgegevens beschikte. Er werd vertrokken van een bestand met e-mailadressen op vestigingsniveau. Er werd over gewaakt dat er niet meer dan één e-mail naar een zelfde e-mailadres werd verzonden. Bepaalde dienstencheque-bedrijven met meerdere lokale vestigingen hebben bijvoorbeeld slechts één centraal e-mailadres. Zij kregen dan ook maar één enquête toegezonden. Andere dienstencheque-ondernemingen hebben een e-mailadres per vestiging. Deze vestigingen kregen dan allemaal een enquête toegestuurd. In totaal werden 1336 mails verzonden. Van deze 1336 mails werden er 856 naar unieke organisaties gestuurd (d.w.z. naar organisaties met één vestiging) en 480 naar niet-unieke organisaties (d.w.z. naar verschillende vestigingen van organisaties).

Aan de ondernemingen werd gevraagd om de enquête on-line in te vullen. 426 vestigingen hebben de enquête ingevuld. 394 ingevulde enquêtes hebben betrekking op unieke erkenningsnummers (1 enquête per erkende onderneming). De resterende 32 enquêtes hebben geen betrekking op unieke erkenningsnummers. Zo ontvingen we bijvoorbeeld ingevulde enquêtes van 16 verschillende vestigingen van één onderneming en van 10 verschillende vestigingen van een andere onderneming. Deze 26 enquêtes hebben we herleid tot 2 enquêtes door de afzonderlijke antwoorden van de verschillende vestigingen van één onderneming te herwerken tot één antwoord (voor de cijfergegevens werden de totalen opgeteld). Door deze correctie hebben we een steekproef van 402 dienstencheque-ondernemingen.

Tabel 67: Responstabel web-based bevraging erkende ondernemingen

	Aantal vestigingen
Deelname aan enquête	426
Niet actief (niet meer actief – nog niet actief)	39
Pas begonnen als dienstencheque-onderneming	14
Non respons	762
Foutieve emailadressen	95
Verzonden emails	1.336

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

2 Telefonische enquêtering van dienstencheque-werknemers

Omdat het niet mogelijk was een representatieve groep te bevragen van werknemers die in de loop van 2005 actief waren via een dienstencheque-contract, werd beslist een steekproef van werknemers te bevragen uit een bestand dat tijdens het eerste evaluatie-onderzoek samengesteld werd. Dit impliceert dat alle bevroegde werknemers 1 jaar geleden bij één of andere dienstencheque-onderneming tewerkgesteld waren. Nieuwe werknemers die in het stelsel zijn toetreden tussen februari 2004 en februari 2005 worden bijgevolg niet meegenomen in de enquêtering.

De beoogde netto-respons van de enquête bedroeg 400 dienstencheque-werknemers. In totaal werden 482 volledige enquêtes afgewerkt. Onderstaande tabel geeft meer inzicht in de respons en non-respons. In totaal werden 1602 werknemers opgebeld om deel te nemen aan de telefonische enquête. 40% van hen was niet bereikbaar (bv. namen de telefoon niet op, het nummer was foutief, afwezigheid van de gezochte persoon). Bijna 15% van de gecontacteerde werknemers weigerde deel te nemen aan het onderzoek en een gelijkaardige groep kwam niet in aanmerking (vooral omdat de kenmerken van de werknemer niet overeenstemde met de te behalen quota). De netto-respons voor de werknemersenquête bedraagt 30%.

Tabel 68: Responsoverzicht dienstencheque-werknemers

	Aantal	Percentage
Volledige enquête (netto-respons)	482	30,1%
Onbereikbaar	649	40,5%
Weigering	235	14,7%
Niet in aanmerking	236	14,7%
Totaal	1.602	100%

Bron: IDEA Consult (2006)

Om een representatieve steekproef van dienstencheque-werknemers te verkrijgen, werden drie quota-variabelen opgelegd. Deze betroffen de regio, het type van dienstverlening en het type onderneming. Omdat we in deze evaluatie bepaalde enquêteresultaten willen opsplitsen naar regio, werd de steekproefomvang gelijk verdeeld over de 3 gewesten (Vlaanderen, Wallonië⁴² en Brussel). Op die manier krijgen we voldoende observaties voor elke regio en zijn resulterende regioverschillen betrouwbaar. Om uitspraken te doen over het totaal voor België werd een wegingscoëfficiënt gehanteerd per regio. Deze wegingscoëfficiënten werden berekend op basis van de verdeling van alle actieve gebruikers in 2005 naar de drie regio's⁴³.

⁴² De regio "Wallonië" is inclusief de Duitstalige Gemeenschap.

⁴³ De wegingsfactoren zijn respectievelijk 1,67 voor Vlaanderen; 0,82 voor Wallonië en 0,13 voor Brussel.

De opgelegde verdeling naar type dienst moet garanderen dat er voldoende observaties zijn voor de 4 mogelijke types van dienstverlening. De na te streven verdeling voor de variabele “type onderneming” werd gebaseerd op de verdeling van de totale populatie werknemers naar deze variabele. Hiervoor werd gebruik gemaakt van de gegevens uit de 3^o kwartaalenquête van de RVA⁴⁴.

In onderstaande tabel zijn zowel de vooraf opgelegde quota’s alsook de realisatie hiervan opgenomen. De opgelegde quota zijn vrij goed gerealiseerd in de enquête.

Tabel 69: Quota-variabelen van de steekproef van dienstencheque-werknemers

	Opgelegd via quota	Gerealiseerd in enquête
Regio		
Vlaanderen	34,0%	42,7%
Wallonië	33,0%	30,5%
Brussel	33,0%	26,8%
Soort dienst		
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	77,5%	81,1 %
Mindermobielen centrale	5,0%	4,2 %
Boodschappendienst	5,0%	4,2 %
Strijken buiten het huis van de gebruiker	12,5%	10,6 %
Type onderneming		
Commerciële private ondernemingen (excl. interim) en natuurlijke personen	21,2%	18,3%
Interimbedrijven	37,1%	40,5%
Inschakelingsbedrijven	5,0%	5,6%
VZW’s	18,8%	18,3%
OCMW’s en gemeenten	7,4%	6,6%
PWA	10,5%	10,8%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

⁴⁴ Het bestand waarop de verdeling naar type onderneming berekend werd, bevat dubbeltellingen. Eenzelfde persoon kan immers in 1 bepaald kwartaal bij meerdere werkgevers gewerkt hebben. Alle gegevens gerapporteerd in deel 3 van de werknemers werden berekend op een bestand exclusief dubbeltellingen. Als gevolg hiervan is de verdeling van alle dienstencheque-werknemers naar type bedrijf niet volledig identiek.

3 Telefonische enquêtering van gebruikers

Bij het opstarten van de telefonische enquêtering van gebruikers van dienstencheques werd een netto-respons van 400 beoogd. In totaal werden 414 volledige enquêtes afgewerkt. Tabel 70 geeft een overzicht van de respons en non-respons. Voor deze enquête werden in totaal 1.957 personen opgebeld. Meer dan de helft van de gecontacteerde gebruikers was niet bereikbaar. Ongeveer 1 op 10 weigerde deel te nemen aan het onderzoek en 17% kwam niet in aanmerking (vooral omdat de kenmerken van de gebruiker niet overeenstemde met de te behalen quota). De netto-respons voor de gebruikersenquête bedraagt 21%.

Tabel 70: Responsoverzicht gebruikers dienstencheques

	Aantal	Percentage
Volledige enquête (netto-respons)	414	21,2%
Onbereikbaar	1.001	51,1%
Weigering	214	10,9%
Niet in aanmerking	328	16,8%
Totaal	1.957	100%

Bron: IDEA Consult (2006)

Naar analogie met de bevraging van de werknemers werden drie quota-variabelen opgelegd, met name de regio, het type van dienstverlening en het type onderneming. Ook hier werd de steekproefomvang gelijk verdeeld over de 3 gewesten. Om uitspraken te doen over de totale groep gebruikers werd een wegingscoëfficiënt toegepast per regio⁴⁵. De opgelegde verdeling naar type dienst en type onderneming is identiek met de werknemersbevraging.

Tabel 71 geeft een overzicht van de vooraf opgelegde quota's en de gerealiseerde verdeling in de steekproef. Voor geen enkele variabele is er een significante afwijking ten opzichte van de opgelegde verdeling.

⁴⁵ De wegingsfactoren zijn respectievelijk 2,13 voor Vlaanderen; 0,73 voor Wallonië en 0,11 voor Brussel.

Tabel 71: Quota-variabelen van de steekproef van gebruikers

	Opgelegd via quota	Gerealiseerd in enquête
Regio		
Vlaanderen	34,0%	33,6%
Wallonië	33,0%	34,3%
Brussel	33,0%	32,1%
Soort dienst		
Huishoudelijke taken bij de gebruiker	77,5%	75,6%
Mindermobielen centrale	5,0%	5,1%
Boodschappendienst	5,0%	7,0%
Strijken buiten het huis van de gebruiker	12,5%	12,1%
Type onderneming⁴⁶		
Commerciële private ondernemingen (excl. interim) en natuurlijke personen	21,2%	20,5%
Interimbedrijven	37,1%	35,8%
Inschakelingsbedrijven	5,0%	4,8%
VZW's	18,8%	18,1%
OCMW's en gemeenten	7,4%	7,3%
PWA	10,5%	10,1%

Bron: IDEA Consult op basis van enquête (2006)

⁴⁶ Bij 14 gebruikers (3,4%) is het type onderneming niet bekend.

Bijlage 2: Lijst met tabellen

Tabel 1: Kernindicatoren dienstencheques (situatie 31.12.2005).....	9
Tabel 2: Groei van het stelsel van de dienstencheques (vergelijking dec. 2004-2005)	9
Tabel 3: Aantal erkende en actieve dienstencheque-ondernemingen eind 2005 (en eind 2004)	15
Tabel 4: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen per gewest (op basis van 3 ^{de} kwartaalenquête RVA).....	16
Tabel 5: Aantal erkende dienstencheque-ondernemingen per provincie (op basis van 3 ^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel).....	16
Tabel 6: Verdeling van de erkende dienstencheque-ondernemingen naar type (op basis van 3 ^{de} kwartaalenquête RVA).....	17
Tabel 7: Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type en gewest (op basis van 3 ^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel).....	18
Tabel 8: Verdeling van erkende dienstencheque-ondernemingen naar type dienst (op basis van 3 ^{de} kwartaalenquête RVA, analyse op maatschappelijke zetel).....	20
Tabel 9: Verdeling van de dienstencheque-ondernemingen naar type (enquête)	22
Tabel 10: Aandeel van diensten geleverd door dienstencheque-onderneming, naar type onderneming	23
Tabel 11: Plaats van uitoefening van de activiteiten in kader van dienstencheques.....	24
Tabel 12: Is bedrijf specifiek opgericht voor het aanbieden van diensten via dienstencheques?	25
Tabel 13: Paritaire comités waaronder dienstencheque-ondernemingen ressorteren	25
Tabel 14: Tewerkstellingsgroei naar type dienstencheque-onderneming	26
Tabel 15: In- en uitstroompercentages, naar type dienstencheque-onderneming	27
Tabel 16: Tewerkstelling naar arbeidsduur, aandelen over alle werknemers (N=389).....	28
Tabel 17: Verdeling van de tewerkstelling naar arbeidsduur over alle werknemers, naar type onderneming	28
Tabel 18: Gebieden waar aanbod aan dienstencheque-werknemers onvoldoende is.....	31
Tabel 19: Gebieden waar aanbod aan dienstencheque-werknemers onvoldoende is, per type onderneming	31
Tabel 20: Gemiddelde wachttijden voor gebruikers, naar type onderneming	34
Tabel 21: Aandeel dienstencheque-organisaties dat volgende specifieke bepalingen van de arbeidsovereenkomst dienstencheques toepast	36
Tabel 22: Aandeel ondernemingen dat overeenkomst afsluit met gebruikers	37
Tabel 23: Gemiddelde aanvangsbrutourlonen per onderneming voor de verschillende activiteiten binnen het stelsel van de dienstencheques	38
Tabel 24: Beperkt bedrijf zich tot verplichte minima inzake loon- en arbeids-voorwaarden bepaald door het bevoegde PC?	39
Tabel 25: Tussenkost van dienstencheque-onderneming in verplaatsingskosten	41
Tabel 26: Opleidingsfaciliteiten voorzien door de erkende ondernemingen	42
Tabel 27: Redenen waarom de inruilwaarde ontoereikend is (N=251)	49
Tabel 28: Drie belangrijkste hefboomen voor een goede werking van het dienstencheque-systeem	52
Tabel 29: Evolutie aantal dienstencheque-werknemers in 2005.....	55
Tabel 30: Aantal werknemers en gepresteerde uren op basis van RSZ en RSZPPO-gegevens (1 ^o kwartaal 2005)	56

Tabel 31: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar regio (op basis van 4° kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel)	57
Tabel 32: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	58
Tabel 33: Verdeling dienstencheque-werknemers naar type onderneming per regio (op basis van 3° kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel).....	59
Tabel 34: Verdeling dienstencheque-werknemers naar regio per type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA, analyse op exploitatiezetel).....	59
Tabel 35: Leeftijd dienstencheque-werknemers (op basis van 3° kwartaalenquête RVA).....	60
Tabel 36: Aantal dienstencheque-werknemers opgesplitst naar leeftijd per type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	61
Tabel 37: Geslacht van dienstencheque-werknemers (op basis van 3° kwartaalenquête RVA).....	62
Tabel 38: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar type arbeidscontract (op basis van 3° kwartaalenquête RVA).....	63
Tabel 39: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar type contract per leeftijd (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	64
Tabel 40: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar type arbeidscontract per type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	64
Tabel 41: Aantal dienstencheque-werknemers en gepresteerde uren opgesplitst naar werknemerscategorie (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	65
Tabel 42: Verdeling van dienstencheque-werknemers naar werknemerscategorie per type onderneming (op basis van 3° kwartaalenquête RVA)	66
Tabel 43: Opgelegde verdeling hoofdactiviteit dienstencheque-werknemers	68
Tabel 44: Opgelegde verdeling type onderneming waar dienstencheques-werknemers tewerkgesteld zijn	69
Tabel 45: Aandeel laaggeschoolden en personen met een diploma hoger middelbaar beroepsonderwijs tewerkgesteld als dienstencheque-werknemers, opgesplitst naar type bedrijf.....	74
Tabel 46: Nationaliteit van dienstencheque-werknemers	75
Tabel 47: Nationaliteit en etniciteit van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio.....	76
Tabel 48: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers in detail	77
Tabel 49: Plaats van tewerkstelling onder het stelsel van de dienstencheques	80
Tabel 50: Contracttype van werknemers tewerkgesteld via dienstencheques	85
Tabel 51: Huidige beroepssituatie van werknemers die uitgetreden zijn uit het dienstenchequestelsel (N=66)	86
Tabel 52: Verdeling van de ingeschreven gebruikers van dienstencheques over de drie gewesten (situatie 31.12.2005)	105
Tabel 53: Gemiddeld aantal bestellingen en bestelde cheques in 2005	106
Tabel 54: Opgelegde verdeling activiteiten dienstencheques voor bevraagde gebruikers.....	109
Tabel 55: Opgelegde verdeling type onderneming waar gebruikers diensten kochten.....	110
Tabel 56: Familiale situatie en geslacht van de gebruikers	111
Tabel 57: Familiale situatie en woonplaats van de gebruikers	111
Tabel 58: Leeftijd van de gebruikers van dienstencheques	112
Tabel 59: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques	112
Tabel 60: Beroepssituatie van de gebruikers van dienstencheques opgesplitst naar regio	113

Tabel 61: Beroepssituatie van de partners van de gebruikers van dienstencheques	113
Tabel 62: Beroepssituatie van de partners van de gebruikers opgesplitst naar regio.....	114
Tabel 63: Opleidingsniveau van de gebruikers van dienstencheques en de Belgische bevolking (vanaf 20 jaar).....	116
Tabel 64: Gezinslast van gebruikers van dienstencheques	118
Tabel 65: Evolutie van het gebruik van de dienstencheques in de loop van 2005.....	121
Tabel 66: Bruto- en netto-kostprijs van het stelsel van de dienstencheques in 2005.....	156
Tabel 67: Responstabel web-based bevraging erkende ondernemingen.....	158
Tabel 68: Responsoverzicht dienstencheque-werknemers	159
Tabel 69: Quota-variabelen van de steekproef van dienstencheque-werknemers	160
Tabel 70: Responsoverzicht gebruikers dienstencheques.....	161
Tabel 71: Quota-variabelen van de steekproef van gebruikers.....	162

Bijlage 3: Lijst met figuren

Figuur 1: Aandeel (in %) van diensten geleverd door dienstencheque-ondernemingen (N=399).....	23
Figuur 2: Ontoereikendheid van het aanbod per type dienstencheque-onderneming	30
Figuur 3: Redenen voor onvoldoende aanbod dienstencheque-werknemers (N=232)	33
Figuur 4: Rekruteringskanalen gebruikt door dienstencheque- ondernemingen	34
Figuur 5: Aandeel bedrijven dat ruimere loon- en arbeidsvoorwaarden biedt dan de minima bepaald door het bevoegde PC, volgens type bedrijf	39
Figuur 6: Sociale voordelen geboden door erkende dienstencheque-ondernemingen	40
Figuur 7: Opleidingsfaciliteiten per type dienstencheque-onderneming	43
Figuur 8: Type opleidingen aangeboden door dienstencheque-ondernemingen.....	44
Figuur 9: Frequentie waarmee meest voorkomende opleidingen worden aangeboden	45
Figuur 10: Algemene tevredenheid van dienstencheque-ondernemingen over het stelsel van de dienstencheques	46
Figuur 11: Tevredenheid erkennings- en uitbetalingsprocedure en communicatie	47
Figuur 12: Gedetailleerde leeftijdsverdeling van dienstencheque-werknemers (op basis van 3 ^o kwartaalenquête RVA).....	60
Figuur 13: Frequentieverdeling van soorten van activiteiten verricht in het kader van de dienstencheques	68
Figuur 14: Leeftijd van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques	70
Figuur 15: Leeftijd van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio.....	71
Figuur 16: Familiale situatie van de werknemers tewerkgesteld via dienstencheques	71
Figuur 17: Familiale situatie en kinderen ten laste van de dienstencheque-werknemers	72
Figuur 18: Familiale situatie en kinderen ten laste van de dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio	72
Figuur 19: Hoogst behaalde diploma van de dienstencheque-werknemers	73
Figuur 20: Hoogst behaalde diploma dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio.....	74
Figuur 21: Vroegere beroepssituatie dienstencheque-werknemers	76
Figuur 22: Vroeger beroepssituatie dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio	78
Figuur 23: Werkloosheidsduur van ex-werkzoekende dienstencheque-werknemers	79
Figuur 24: Percentage van werknemers die van werkgever zijn veranderd opgesplitst naar type onderneming	81
Figuur 25: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers	81
Figuur 26: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar regio.....	82
Figuur 27: Gemiddelde arbeidsduur in het stelsel van dienstencheques opgesplitst naar type dienst	83
Figuur 28: Wekelijkse arbeidsduur van de dienstencheque-werknemers opgesplitst naar type onderneming	83
Figuur 29: Gewenste evolutie van de arbeidsduur voor werknemers tijdens 2006	84
Figuur 30: Netto-maandinkomen van dienstencheques-werknemers	87
Figuur 31: Netto-maandinkomen van werknemers naar regio.....	88
Figuur 32: Evolutie van het netto-maandinkomen (vergelijking huidig inkomen en inkomen voor dienstencheque-tewerkstelling).....	89

Figuur 33: Netto-maandinkomen van vroeger relatief tot het huidige inkomen naar beroepssituatie vlak vóór men als dienstencheque-werknemer begon.....	89
Figuur 34: Wat gebeurt er bij onverwachte afwezigheid van de gebruiker?	90
Figuur 35: Bijkomende uitkeringen voor dienstencheque-werknemers (N=482).....	91
Figuur 36: Gemiddelde woon-werkafstand van dienstencheque-werknemers (N=482).....	91
Figuur 37: Verplaatsingsmiddelen gebruikt door dienstencheque-werknemers	92
Figuur 38: Verplaatsingsvergoedingen voor dienstencheque-werknemers	93
Figuur 39: Duurtijd van een opleiding.....	94
Figuur 40: Geboden opleidingen en begeleidingen opgesplitst naar type bedrijf.....	95
Figuur 41: Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer	96
Figuur 42: Motieven om te werken als dienstencheque-werknemer opgesplitst naar regio	97
Figuur 43: Kanalen waarlangs werknemer in contact kwam met werkgever	98
Figuur 44: Algemene tevredenheid over het werken in het stelsel van de dienstencheques.....	99
Figuur 45: Algemene tevredenheid over werken via dienstencheques opgesplitst naar regio.....	100
Figuur 46: Tevredenheid van de dienstencheque-werknemers over arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden en arbeidsomstandigheden.....	101
Figuur 47: Afstand tot het werk en tevredenheidsscore van de werknemers over afstand naar werk ...	102
Figuur 48: Toekomstplannen dienstencheque-werknemers naar type bedrijf	103
Figuur 49: Regionale spreiding van de actieve gebruikers in 2005	107
Figuur 50: Relatieve spreiding van de actieve gebruikers ten opzichte van bevolking	108
Figuur 51: Typologie gebruikers op basis van familiale en financiële situatie.....	115
Figuur 52: Opleidingsniveau van de gebruikers van dienstencheques	115
Figuur 53: Opleidingsniveau van de gebruikers opgesplitst naar regio.....	116
Figuur 54: Netto-gezinsinkomen van de gebruikers.....	117
Figuur 55: Gezinslast van gebruikers opgesplitst naar inkomenscategorie	118
Figuur 56: Gezinslast van gebruikers opgesplitst naar typologie gebruiker (op basis van familiale en financiële situatie)	119
Figuur 57: Aantal uren per maand dat beroep gedaan wordt op dienstencheques.....	120
Figuur 58: Aantal dienstencheque-werknemers per gebruiker	122
Figuur 59: Gemiddeld aantal dienstencheque-werknemers bij één gebruiker, opgesplitst naar type bedrijf.....	122
Figuur 60: Motieven om beroep te doen op dienstencheques.....	124
Figuur 61: Motieven van gebruikers opgesplitst naar leeftijd	125
Figuur 62: Motieven van gebruikers opgesplitst naar type gebruiker.....	126
Figuur 63: Kanalen waarlangs gebruikers hun dienstencheque-onderneming hebben gevonden.....	127
Figuur 64: Verloop van de zoektocht naar een dienstencheque-onderneming	128
Figuur 65: Tijd die verliep tussen het moment van aanvraag van de dienst en het moment van levering van een werknemer	129
Figuur 66: Gemiddelde tijd die verliep tussen moment van aanvraag van de dienst en het moment van levering van een werknemer, opgesplitst naar type bedrijf	130
Figuur 67: Extra vergoedingen die aangerekend worden door een onderneming (N=36).....	131
Figuur 68: Extra vergoedingen van de gebruiker aan de dienstencheque-werknemer.....	131

Figuur 69: Algemene tevredenheid van de gebruikers over het stelsel van de dienstencheques	132
Figuur 70: Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van Accor	134
Figuur 71: Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van de onderneming	135
Figuur 72: Tevredenheid van gebruikers over de dienstverlening van de werknemer	136
Figuur 73: Gemiddelde tevredenheidsscores gebruikers over het systeem van dienstencheques (tussen -1 en +1).....	137
Figuur 74: Uitbesteding huishoudelijke taken en buurtdiensten voor het bestaan van de dienstencheques	138
Figuur 75: Op wie zouden gebruikers van dienstencheques beroep doen indien de dienstencheques niet bestonden?.....	140
Figuur 76: Bereidheid om over te stappen naar papierloos systeem.....	141
Figuur 77: Bereidheid om over te stappen op papierloos systeem, analyse per leeftijdscategorie	142
Figuur 78: Reden om geen computer te gebruiken (N=189)	143
Figuur 79: Kennis van internetdiensten van Accor opgesplitst naar leeftijd	144
Figuur 80: Bruto- en nettokostprijs van het stelsel van de dienstencheques.....	154