



## Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018

Eindrapport | 18 november 2019

In opdracht van:

Gewestelijke Overheidsdienst Brussel  
Brussel Economie en Werkgelegenheid  
Dienst werkgelegenheid

**IDEA** 

CONSULT thinking ahead

member of

**IDEAGROUP**

Cette étude a été menée par:

Olivier Brolis  
Kathy Goffin  
Kristof Mertens  
Daphné Valsamis

Jozef II-straat 40 B1  
1000 Brussel

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

www.ideaconsult.be



# Inhoudsopgave

Deel 1: Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018	5
--	---

1 / Inleiding	6
---------------	---

2 / Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	8
--	---

3 / Benadering van de evaluatie	12
---------------------------------	----

DEEL 2: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018	14
--	----

1 / Inleiding	15
---------------	----

2 / Het stelsel van de dienstencheques in 2018	16
--	----

3 / De dienstenchequeondernemingen	17
------------------------------------	----

3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen	18
---	----

3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen	23
---	----

4 / De dienstenchequewerknemers	29
---------------------------------	----

4.1. Aantal dienstenchequewerknemers	30
--------------------------------------	----

4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers	33
--	----

5 / De dienstenchequegebruikers	44
---------------------------------	----

5.1. Aantal dienstenchequegebruikers	45
--------------------------------------	----

5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers	47
--	----

6 / Aangekochte dienstencheques	57
---------------------------------	----

6.1. Aantal aangekochte dienstencheques	58
---	----

6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques	62
---	----

<b>DEEL 3: Kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector</b>	<b>68</b>
1/ Inleiding	69
2 / Aantal arbeidsuren	70
3 / Loon	72
4 / Soorten arbeidsovereenkomsten	73
5 / Arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers	75
5.1. Vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers	75
5.2. De latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers	78
6 / Opleiding van de werknemers	80
<b>PARTIE 4 : Analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen</b>	<b>84</b>
1 / Inleiding	85
2 / De financiële resultaten van de dienstenchequeondernemingen in 2017	88
2.1. Bedrijfsopbrengsten	88
2.2. Bedrijfskosten	92
2.3. Winstmarges	97
3 / Analyse van de factoren die bepalend zijn voor de rentabiliteit van het stelsel van de dienstencheques	101
4 / Evolutie van de financiële resultaten van de Brusselse dienstenchequeondernemingen	105
5 / De financiële gezondheid van de dienstenchequeondernemingen	108
6 / Door de ondernemingen genomen maatregelen om hun rentabiliteit te verbeteren	112
<b>PARTIE 5 : Kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018</b>	<b>115</b>
1 / Inleiding	116
2 / Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques	118
3 / Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques	119
4 / Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques	121

<b>PARTIE 6 : Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>122</b>
1 / Belangrijkste conclusies betreffende de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018	123
2 / Belangrijkste bevindingen betreffende de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	126
3 / Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018	128
4 / Belangrijkste aanbevelingen betreffende het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	129
<b>ANNEXES</b>	<b>133</b>



# Deel 1: Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018







## 1 / Inleiding

Dit document is het evaluatierapport 2018 van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De "dienstencheques" werden in België ingevoerd door de federale wet van 20 juli 2001 "tot bevordering van buurtdiensten en -banen". Naar aanleiding van de 6e staatshervorming werd op 1 juli 2014 het beheer van de dienstencheques aan de bevoegdheid van de gewesten overgedragen. Zo is het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds januari 2015 bevoegd voor alle politieke, economische en financiële beslissingen met betrekking tot de dienstenchequessector waarbij het bestuur Brussel Economie en Werkgelegenheid van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel belast is met het administratief beheer van het stelsel.

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

- ▶ De gevolgen van de maatregel voor de werkgelegenheid;
- ▶ De totale bruto- en nettokosten van de maatregel;
- ▶ De toepasselijke loon- en arbeidsvoorwaarden.

In dit evaluatierapport uitgevoerd in opdracht van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (Brussel Economie en Werkgelegenheid) stellen we de resultaten voor van de evaluatie 2018 van het stelsel van de dienstencheques.

Dit rapport geeft een analyse van de volgende elementen:

- ▶ Deel 2 biedt een analyse van [het Brussels stelsel van de dienstencheques](#) op basis van indicatoren betreffende het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, van de werknemers, en van de gebruikers van de dienstencheques;
- ▶ Deel 3 gaat dieper in op [de kwaliteit van het werk in de dienstenchequessector](#) op basis van de beschikbare administratieve gegevens;
- ▶ Deel 4 [focust op de rentabiliteit van de ondernemingen en haar bepalende factoren](#) op basis van de beschikbare administratieve gegevens en van diepte-interviews;
- ▶ Deel 5 brengt een raming van [de totale brutokosten, de terugverdieneffecten en de nettokosten van de maatregel](#);
- ▶ Ten slotte stelt deel 6 [de conclusies en aanbevelingen](#) voor.



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



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

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

### Het stelsel van de dienstencheques: een driehoekssysteem

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

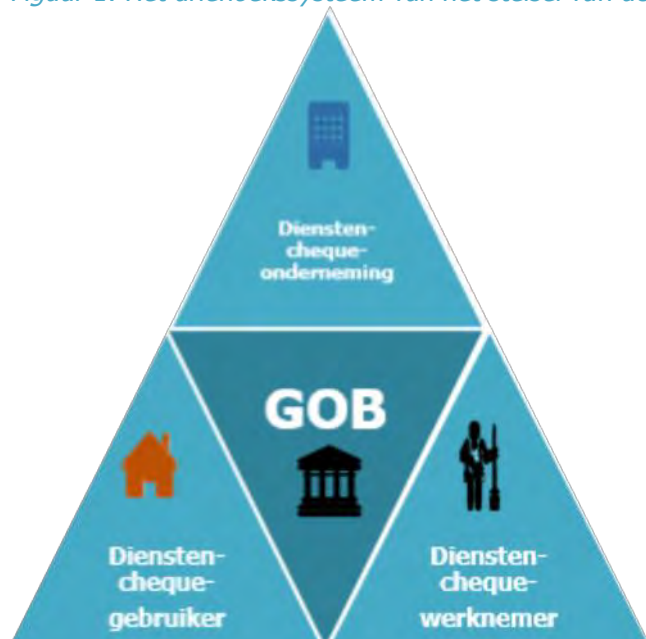
Oorspronkelijk werd het stelsel opgevat als een werkgelegenheidsmaatregel met een driedelig doel:

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

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

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, kenmerkt het stelsel van de dienstencheques zich door een driehoekssysteem waarvan de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) de spil is en bevoegd is voor deze maatregel.

*Figuur 1: Het driehoekssysteem van het stelsel van de dienstencheques*



Bron: IDEA Consult





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

De andere drie actoren van het systeem:

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

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

- ▶ [Prestaties verricht in de woning van de gebruiker](#): reinigen van de woning, met inbegrip van ramen wassen, wassen, strijken, occasioneel klein naaiwerk, maaltijden bereiden;
- ▶ [Prestaties verricht buiten de woning van de gebruiker](#):
  - Boodschappen voor de gebruiker om in zijn dagelijkse behoeften te voorzien;
  - Het begeleid vervoer van personen met beperkte mobiliteit;
  - Strijken, met inbegrip van verstelwerk van het te strijken linnengoed.

Om de levensvatbaarheid van het stelsel te waarborgen, genieten de erkende ondernemingen eveneens overheidssteun voor de dienstencheques die de kosten van de verrichte prestaties gedeeltelijk dekt. De dienstencheques uitgegeven en terugbetaald tussen 1 januari 2018 en 30 juni 2018 werden terugbetaald tegen € 22,69. Naar aanleiding van de indexatie betaalt Sodexo (de private dienstverlener belast met de uitgifte en het afdrukken van de dienstencheques) voortaan € 23,14 terug per uitgegeven en terugbetaalde dienstencheque. Per kalenderjaar kan een gebruiker 500 dienstencheques bestellen, de eerste 400 tegen €9 en de laatste 100 tegen €10<sup>1</sup>.

### Het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

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

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

- ▶ Het [financieel en operationeel beheer](#) van het gehele stelsel;
- ▶ Het [beheer van het gewestelijk Opleidingsfonds](#) dienstencheques;
- ▶ De [aanstelling van het dienstencheque-uitgiftebedrijf](#) voor de gebruikers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- ▶ De [bepaling van de voorwaarden voor de erkenning](#) van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Gewest, alsook de voorwaarden voor de toekenning, de weigering en de intrekking van erkenningen;
- ▶ De [vaststelling van de drempel van de belastingaftrek](#) van de dienstencheques voor de gebruikers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

---

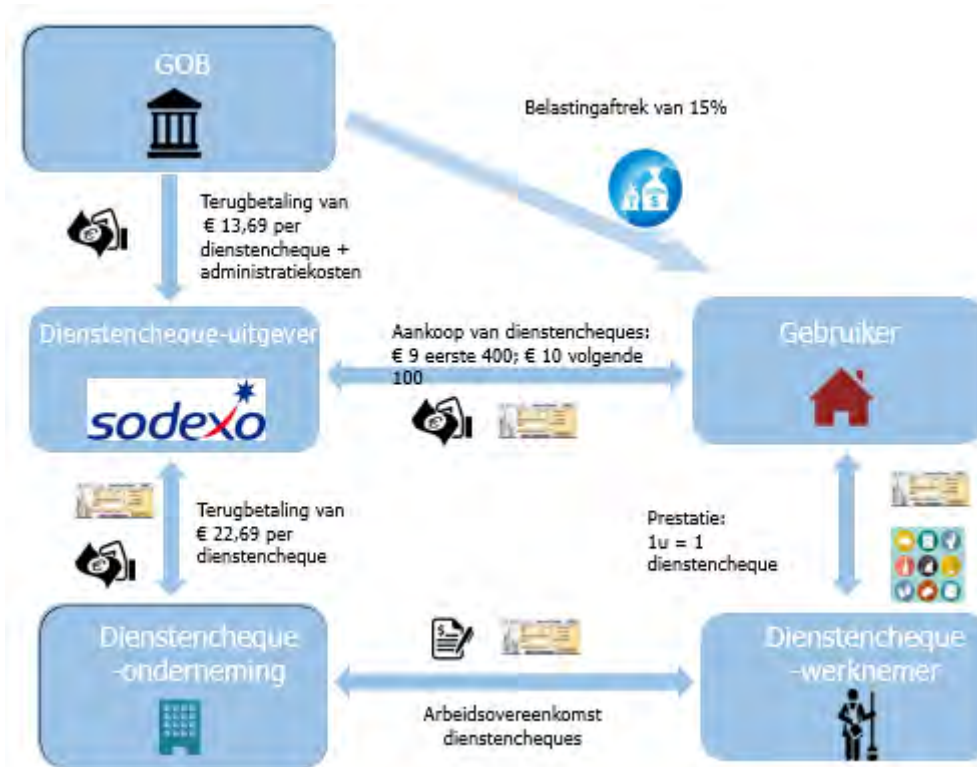
<sup>1</sup> In bepaalde gevallen kan een gebruiker tot 2000 dienstencheques per jaar kopen tegen een prijs van € 9,00 per dienstencheque. Dat geldt voor een gebruiker met een handicap of voor een gebruiker die een kind met een handicap ten laste heeft.



- ▶ De controle van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn op het Brussels grondgebied;
- ▶ De follow-up van de jaarlijkse evaluatie van het stelsel.

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

*Figuur 2: Organisatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018*



Bron: IDEA Consult

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

- ▶ Zo werd de belastingaftrek ten gunste van de gebruikers in 2016 verlaagd tot 15% versus 30% ervoor, wat overeenstemt met een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque (versus € 2,70). In het Waals Gewest werd het stelsel al vanaf 2015 gewijzigd met een verlaagde belastingaftrek tot 10% voor de eerste 150 dienstencheques uitgegeven over het jaar. Het Vlaams Gewest daarentegen handhaafde de belastingaftrek op 30%.
- ▶ De verplichting voor de dienstenchequeonderneming waarbij per kwartaal 60% van de nieuwe aanwervingen uitkeringsgerechtigde volledig werklozen of leefloongerechtigden moeten zijn, werd versoepeld. Vanaf 1 januari 2016 wordt de berekening van het quotum uitgevoerd op jaarbasis en wordt voor elke vestigingseenheid de voorwaarde van uitkeringsgerechtigde volledig werkloze vervangen door de inschrijving als niet-werkende werkzoekende. In Vlaanderen werd deze verplichting opgeheven.
- ▶ De opleidingen bestemd voor de dienstenchequewerknemers die een gedeeltelijke terugbetaling van het Opleidingsfonds dienstencheques kunnen genieten, werden in 2017 uitgebreid. De opleidingen die in aanmerking komen voor een terugbetaling zijn niet alleen de opleidingen verbonden aan de functie van de dienstenchequewerknemer, maar eveneens alle opleidingen die tot doel hebben de werknemers te helpen om zich beroepshalve te ontwikkelen, zowel in de dienstenchequesector als in elke andere sector.
- ▶ Sinds 1 januari 2018 werd een aantal nieuwe maatregelen ingevoerd ter bevordering van de werkgelegenheid, de opleiding en de diversiteit binnen de dienstenchequeondernemingen:
  - Ten eerste, in geval van indexatie zullen de ondernemingen een hogere terugbetaling kunnen genieten van de dienstencheques mits zij de volgende drie voorwaarden vervullen:

- in verhouding tot de in de loop van het jaar aangeworven "dienstenchequewerknemers" stelde de vestigingseenheid van de erkende onderneming 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden tewerk.
  - de onderneming ondertekende een exemplaar van het "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector" en verzond dit naar de Brusselse administratie;
  - indien de onderneming in 2017 minstens 2.000 dienstencheques bij Sodexo inleverde, moet zij voor haar "dienstenchequewerknemers" over een opleidingsplan beschikken, goedgekeurd door de commissie van het Opleidingsfonds dienstencheques.
- Om als dienstenchequeonderneming te worden erkend moet de onderneming twee extra voorwaarden vervullen:
    - De onderneming verbindt zich ertoe elke vorm van discriminatie te verwerpen, diversiteit te bevorderen en om de vijf jaar het "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector" te ondertekenen;
    - Op niveau van de bestuurders van de onderneming werden nieuwe voorwaarden gesteld. Zij mogen noch ontzet zijn uit hun burgerlijke en politieke rechten, noch veroordeeld zijn geweest voor enig misdrijf op fiscaal of sociaal vlak of in het kader van de regelgeving op de dienstencheques. Overigens moeten alle personen die bevoegd zijn de onderneming te verbinden een verklaring op erewoord ondertekenen die de onderneming bewaart.
  - Ten slotte zal de erkende onderneming onder bepaalde voorwaarden de borgsom na 5 jaar terugbetaald krijgen. Eventuele schulden zullen van dit bedrag worden afgetrokken.



### 3 / Benadering van de evaluatie

Voor de evaluatie van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018, passen we drie onderscheiden onderzoeksmethoden toe, te weten: de analyse van de administratieve gegevens, de (kwantitatieve en kwalitatieve) analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen, alsook de analyse van de kosten en van de terugverdieneffecten van de maatregel van de dienstencheques.

#### ► Analyse van administratieve gegevens

Deze analyse omvat de verzameling en de analyse van alle beschikbare administratieve gegevensbronnen. Het betreft onder meer de gegevens betreffende het aantal en het profiel van de erkende ondernemingen, het aantal aangekochte dienstencheques, de gegevens van de dienstenchequewerknemers en de kwaliteit van hun werk, alsook de gebruikers en hun profielkenmerken. Wanneer de gegevens vergelijkbaar zijn, trekken we vergelijkingen in de tijd. Vergelijkingen tussen de gewesten zijn daarentegen beperkt omdat de gegevens in de drie gewesten maar tot in 2016 beschikbaar zijn.

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

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

#### ► Kwalitatieve analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen

Om meer kwalitatieve informatie te verzamelen over de rentabiliteit van de ondernemingen en hun perceptie van deze rentabiliteit, organiseerden we 8 face to face diepte-interviews met de verantwoordelijken van ondernemingen die actief zijn in het Brusselse stelsel van de dienstencheques. Bij de keuze van de te bevragen ondernemingen, werd rekening gehouden met de grootte en het type van de ondernemingen. Deze diepte-interviews duurden ongeveer 1,5 uur en hadden betrekking op de volgende thema's:

- Visie van de ondernemingen op hun rentabiliteit en de evolutie van deze rentabiliteit;
- Elementen die aan de basis liggen van deze rentabiliteit;
- Maatregelen die de ondernemingen namen of willen nemen om hun bedrijfsresultaat te verbeteren;
- Visie van de ondernemingen op de door te voeren veranderingen op niveau van het overheidsbeleid om deze rentabiliteit te bevorderen zonder extra kosten met zich mee te brengen;
- De kwestie van de "meervoudige subsidiëring" van de dienstenchequeondernemingen;
- Aan de gebruikers gefactureerde extra kosten;



- ▶ Organisatie van opleidingen en het gebruik van het Opleidingsfonds;
- ▶ Gevolgen van de regionalisering van de dienstencheques voor de ondernemingen die in meerdere gewesten actief zijn.
- ▶ **Analyse van de kosten en van de terugverdieneffecten van de maatregel**

Om de kosten en de terugverdieneffecten van de maatregel te berekenen, moeten verschillende parameters in aanmerking worden genomen die tussenkomen in de begrotingskosten van het stelsel voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar moet ook rekening worden gehouden met de elementen die directe en indirecte terugverdieneffecten kunnen genereren.





## DEEL 2: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018





# 1 / Inleiding

Dit deel van het rapport analyseert de verschillende kerncijfers betreffende de ondernemingen, de werknemers en de gebruikers van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018. Daarnaast voeren wij een meer gedetailleerde analyse uit van het profiel van de verschillende actoren van het stelsel. Hiertoe baseren wij ons op de gegevens van de verschillende administratieve bronnen die we systematisch in het rapport vermelden.

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

- ▶ **De Brusselse ondernemingen:** zijn gebaseerd op de lijst van de ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque inleverden en kregen terugbetaald voor een prestatie verricht in 2018, ongeacht waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is (Sodexo-gegevens). Deze ondernemingen zijn aangemerkt als ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij de evaluaties uitgevoerd in 2014 en 2015 werden de Brusselse ondernemingen geïdentificeerd volgens hun maatschappelijke zetel en niet volgens het gewest van de ingeleverde dienstencheque. Deze indicator kan dus niet in de tijd worden vergeleken. Met het oog op hun temporele vergelijking, analyseren we echter ook het aantal erkende ondernemingen volgens hun maatschappelijke zetel.
- ▶ **De Brusselse werknemers:** om het aantal dienstenchequewerknemers te kwantificeren worden twee verschillende bronnen gebruikt:
  - ▶ **Sodexo:** deze bron verschaft gegevens over de dienstenchequewerknemers die werkzaam zijn in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie verrichtten) ongeacht ze woonachtig zijn in Brussel of elders. We focussen echter hoofdzakelijk op de werknemers die in het Brussels Hoofdstedelijk gewest werkzaam en woonachtig zijn. Deze gegevens zijn maar voor 2017 en 2018 op uniforme wijze beschikbaar. Door de gegevens van de KSZ en Sodexo te kruisen, konden we overigens gedetailleerde informatie krijgen over het profiel van deze werknemers.
  - ▶ **RSZ:** deze bron verschaft informatie over de werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Deze gegevens zijn sinds 2014 op uniforme wijze beschikbaar en kunnen dus in de tijd worden geanalyseerd.
- ▶ **De Brusselse gebruikers:** worden geïdentificeerd volgens hun woonplaats op basis van het adres dat zij aan Sodexo meedeelden. Deze indicator werd niet gewijzigd en kan dus in de tijd worden vergeleken.

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



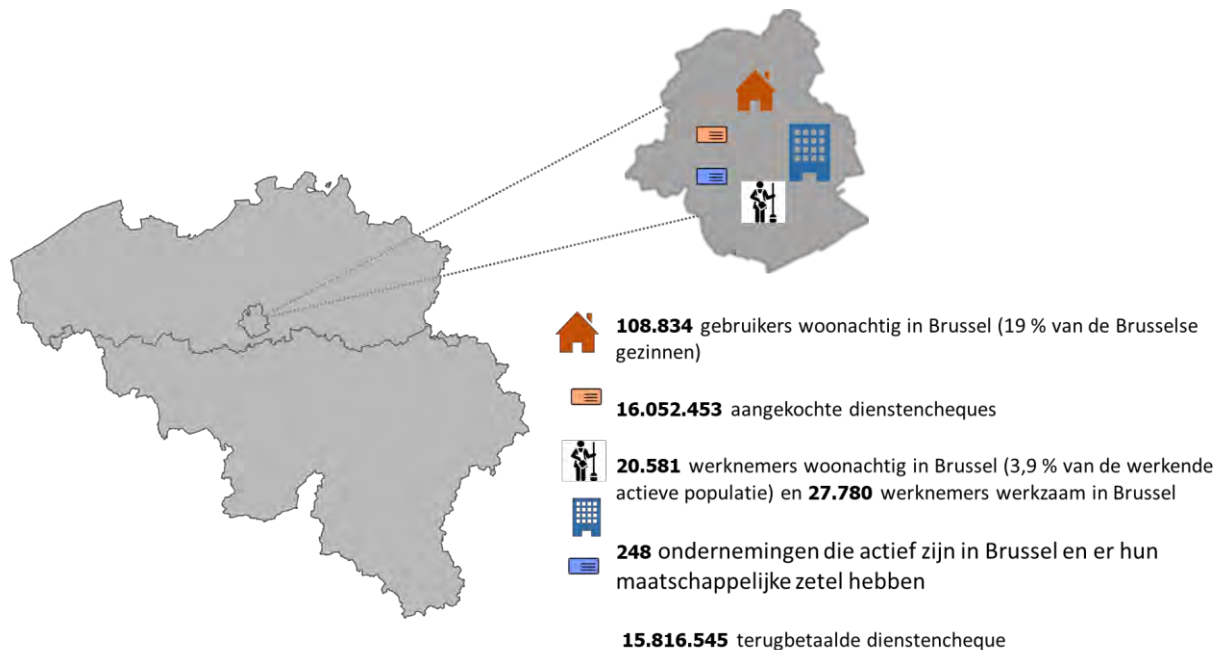
## 2 / Het stelsel van de dienstencheques in 2018

Op basis van de belangrijkste indicatoren bieden wij in deze sectie een eerste overzicht van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018. Deze verschillende bevindingen worden in de volgende hoofdstukken verder uitgediept.

### De Brusselse dienstenchequesector in enkele cijfers

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste kerncijfers die de omvang van het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2018 weergeven in termen van het aantal ondernemingen, werknemers, gebruikers en aangekochte en terugbetaalde dienstencheques.

*Figuur 3: Kerncijfers van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

In 2018 telde het stelsel van de dienstencheques 248 ondernemingen die actief waren in Brussel en er hun maatschappelijke zetel hadden. Op basis van de gegevens van Sodexo tellen we 27.780 werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, waarvan 20.518 woonachtig zijn in Brussel, wat 4% vertegenwoordigt van de werkende actieve populatie van het Gewest.

In 2018 trok het stelsel van de dienstencheques 108.834 gebruikers aan die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest woonachtig waren. 20% van de Brusselse gezinnen deed dus een beroep op de dienstencheques. Ten slotte werden meer dan 16 miljoen dienstencheques aangekocht, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur prestaties per week, terwijl 15,8 miljoen dienstencheques aan de ondernemingen werden terugbetaald.



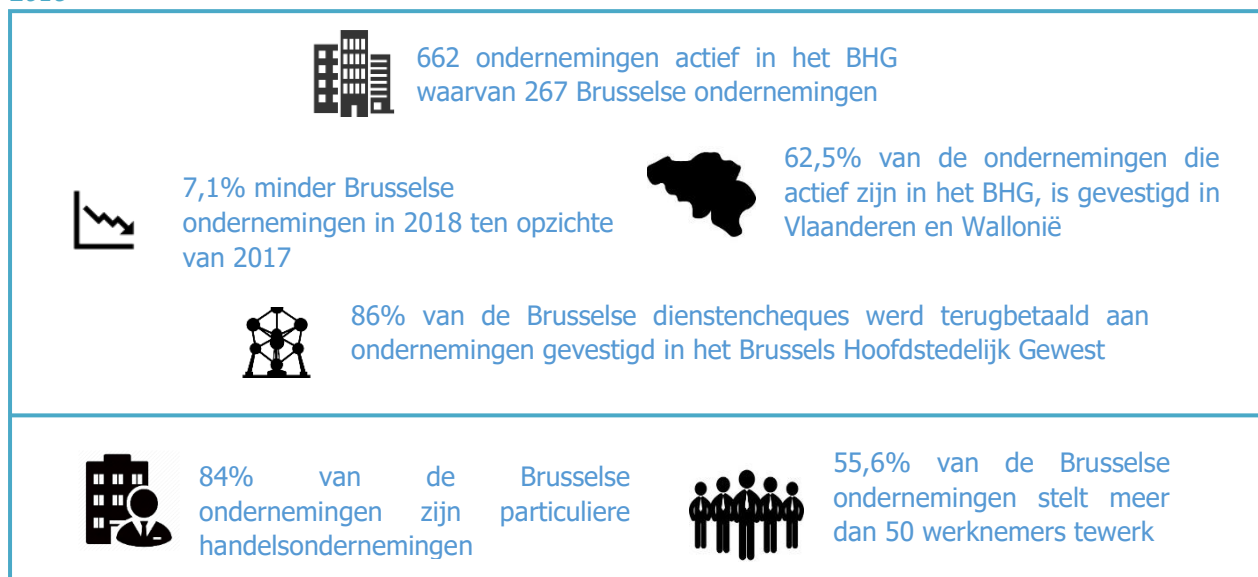
### 3 / De dienstenchequeondernemingen

Dit hoofdstuk focust op het aantal dienstenchequeondernemingen volgens twee verschillende criteria:

- ▶ De maatschappelijke zetel van de onderneming;
- ▶ De ondernemingen die minstens één Brusselse dienstencheque kregen terugbetaald voor een prestatie verricht in 2018.

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

*Figuur 4: Aantal en profiel van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

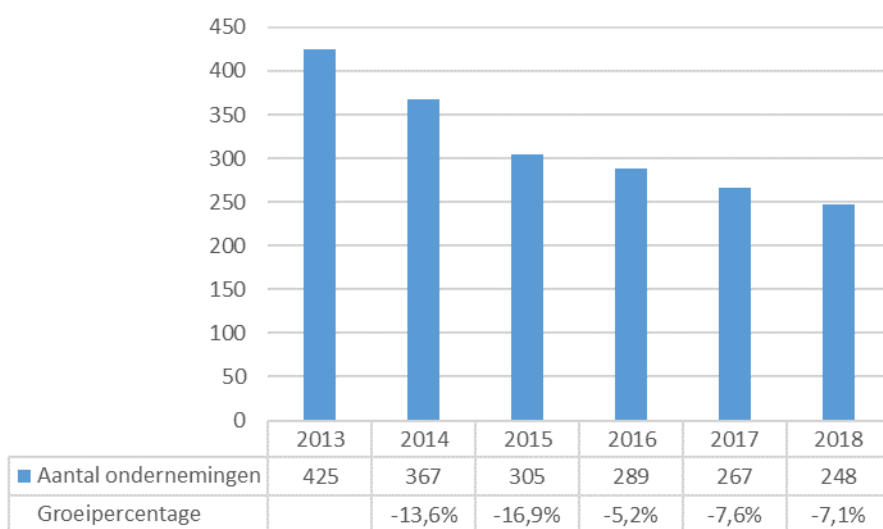


### 3.1. Aantal dienstenchequeondernemingen

#### Forse daling sinds 2013 (-41,6%) van het aantal erkende ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande figuur toont het aantal dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat in 2018 actief was en op 31 december 2018 nog altijd erkend was in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Dezelfde informatie wordt verschaft voor de periode van 2013 tot 2017 (van 2013 tot 2015, wordt de voorwaarde voor erkenning in het Brussels stelsel van de dienstencheques vervangen door de voorwaarde voor erkenning in het federaal stelsel van de dienstencheques). Het aantal Brusselse ondernemingen dat aan die voorwaarden voldoet tekent sinds 2013 een gestage daling op. Zo hadden van de erkende dienstenchequeondernemingen die in 2018 actief waren in Brussel, 248 hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, versus 425 in 2013. Over zes jaar is dat een daling van 41,6%.

*Figuur 5: Evolutie van het aantal erkende ondernemingen dat actief is in het Brussels stelsel van de dienstencheques en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RVA voor de periode 2013-2015 en op basis van de gegevens van Sodexo voor de periode 2016-2018, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming

Hierna vermelden we de belangrijkste factoren die naar onze mening de daling kunnen verklaren van het aantal ondernemingen dat actief is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- ▶ Deze daling laat zich in de eerste plaats verklaren door de sinds 2013 **verplichte borgstelling** opgelegd door de federale regering. Sinds die datum moeten de ondernemingen bij hun aanvraag tot erkenning in het stelsel van de dienstencheques een borgsom betalen van € 25.000 die gedurende de gehele erkenningsperiode geblokkeerd blijft. Deze borgstelling is voor veel ondernemingen een hinderpaal. Sindsdien tekent het aantal nieuwe erkenningen een forse daling op (3 nieuwe erkenningen in 2018).
- ▶ Ten tweede weerspiegelt deze daling ook een zekere **professionalisering van de sector en de concentratie** van de ondernemingen in grotere structuren. Zo gingen in de afgelopen jaren de minder concurrerende structuren failliet of werden door concurrerende structuren overgenomen. Dat blijkt zowel uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de ondernemingen als uit de gegevens betreffende de grootte van de ondernemingen (zie volgend hoofdstuk). In 2018 gingen 2 Brusselse ondernemingen failliet en 13 vroegen vrijwillig de intrekking aan van hun erkenning (zie bijlage 1).



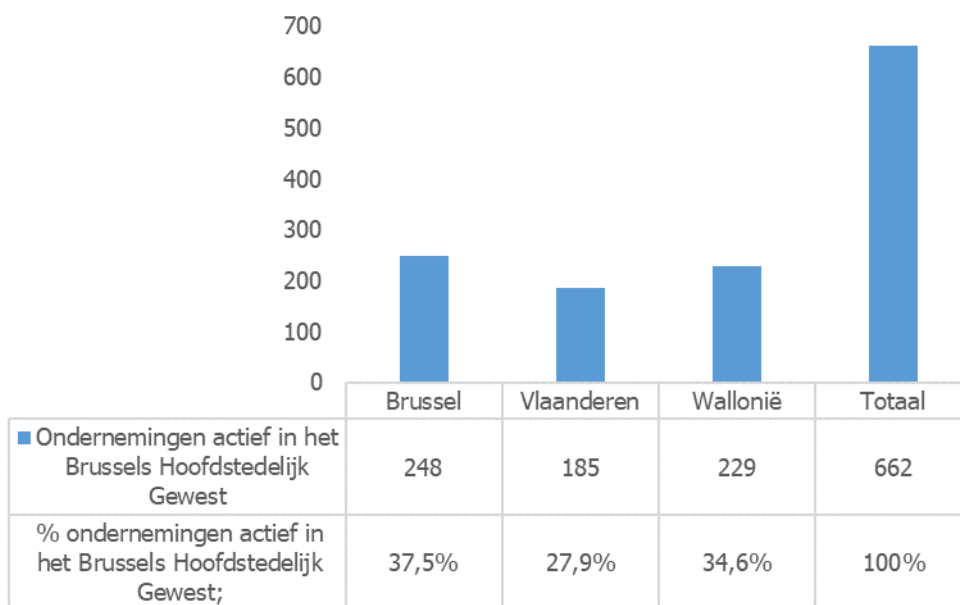
- ▶ Ten slotte laat de daling van het aantal ondernemingen zich eveneens verklaren door de concurrentie in de dienstenchequesector die zich volgens de ondervraagde ondernemingen steeds sterker laat voelen. Deze concurrentie uit zich in de groeiende moeilijkheid nieuwe werknemers aan te werven, hetzij voor de uitbreiding van het personeelsbestand van de onderneming om schaalvoordelen te genieten, hetzij voor de vervanging van dienstenchequewerknemers die zich steeds vaker in een situatie van gedeeltelijke of volledige arbeidsongeschiktheid bevinden<sup>2</sup>.

Let wel dat de daling van het aantal ondernemingen zoals blijkt uit de voorgaande figuur, niet kan worden toegeschreven aan de automatische intrekking sinds 2017 door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van de erkenningen van ondernemingen die het afgelopen jaar niet actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques (841 intrekkingen in 2018). Figuur 5 betreft namelijk alleen de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, en dus niet alle erkende ondernemingen in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De enige ondernemingen die er vertegenwoordigd zijn en waarvan de erkenning wegens inactiviteit automatisch kon worden ingetrokken, zijn dus de 7 ondernemingen die in 2017 actief waren, maar in 2018 inactief zijn geworden.

### Iets minder dan twee derde van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft haar maatschappelijke zetel buiten het Gewest

De Brusselse markt van de dienstencheques trekt eveneens een groot aantal ondernemingen aan met maatschappelijke zetel buiten het Gewest. Zo blijkt uit de onderstaande figuur dat van de 662 dienstenchequeondernemingen die actief zijn op het Brussels grondgebied, 37,5% er haar maatschappelijke zetel heeft, terwijl 27,9% in Vlaanderen en 34,6% in Wallonië gevestigd is. Zo heeft iets minder dan twee derde (62,5%) van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest haar maatschappelijke zetel buiten het Gewest.

*Figuur 6: Aantal en percentage van ondernemingen die in 2018 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel*



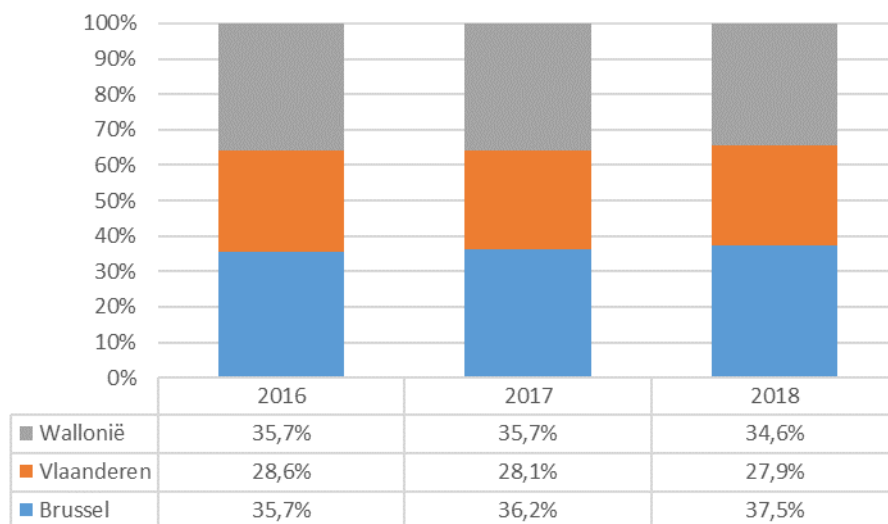
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming

<sup>2</sup> Zie de enquête van Atout EI over het ziekteverzuim van lange duur in de dienstenchequesector 2019.



Niettemin blijkt uit de onderstaande figuur dat het aandeel van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en die buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevestigd zijn, een gestage daling optekent. In 2016 vertegenwoordigden deze ondernemingen namelijk 64,3% van alle ondernemingen die actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl dat cijfer in 2018 daalde tot 62,5%.

*Figuur 7: Evolutie van het percentage van ondernemingen die van 2016 tot 2018 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel*



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



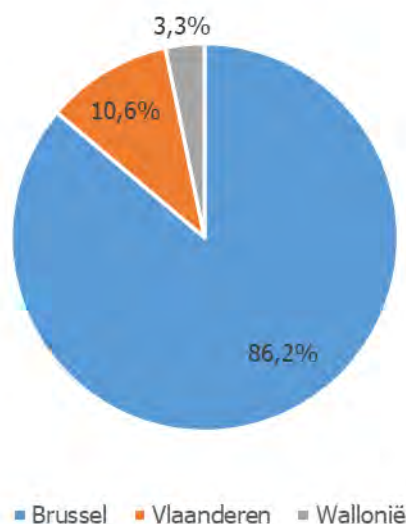


## 86% van de Brusselse dienstencheques werd terugbetaald aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ook al is een aanzienlijk aantal ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en Wallonië actief in Brussel, blijkt uit de onderstaande figuur dat hun prestaties in het Brussels Gewest toch vrij beperkt zijn. Zo betaalde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018 respectievelijk 9.039 en 2.255 dienstencheques terug aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en Wallonië, versus 54.952 dienstencheques aan ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo is de overgrote meerderheid van de door het Brussels Gewest terugbetaalde dienstencheques bestemd voor ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel, versus 10,6% voor Vlaamse ondernemingen en 3,3% voor Waalse ondernemingen.

Ook al tekent het aandeel van de Brusselse ondernemingen een gestage stijging op (zie Figuur 7), stellen we echter vast dat het percentage van de terugbetaalde dienstencheques aan Brusselse ondernemingen een lichte daling optekent (86,6% in 2017 versus 86,2% in 2018).

*Figuur 8: Aandeel van de terugbetaalde Brusselse dienstencheques aan de ondernemingen voor prestaties verricht in 2018, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel*

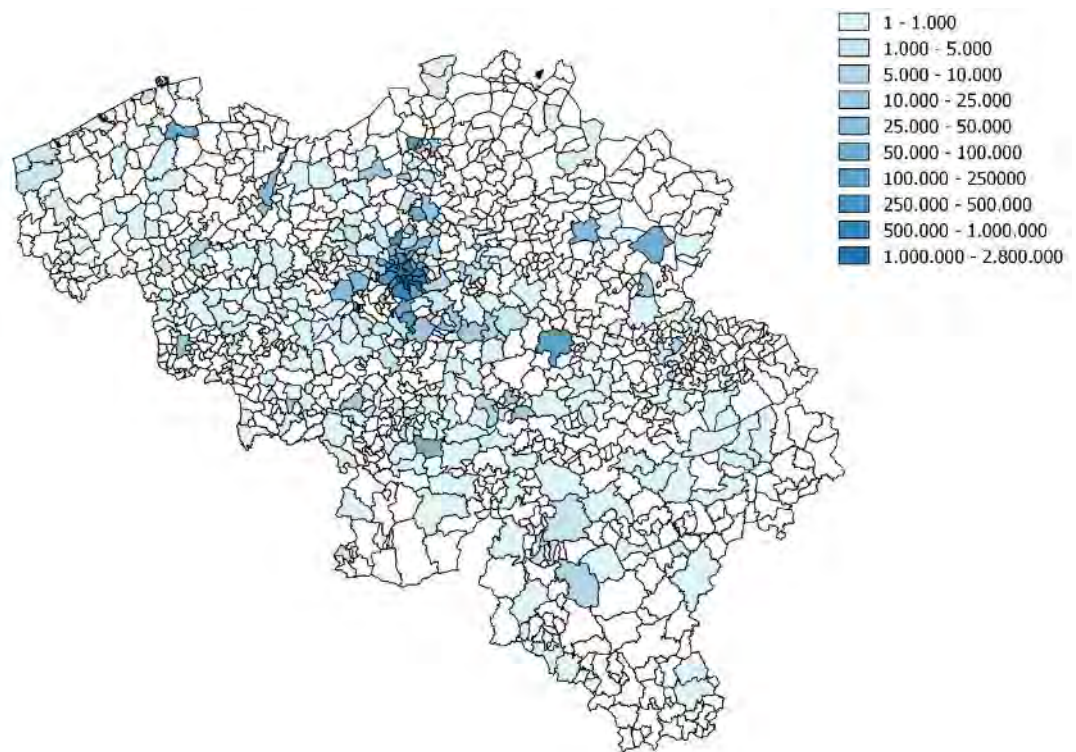


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming



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

*Kaart 1: Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2018, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel van de onderneming*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



## 3.2. Profiel van de dienstenchequeondernemingen

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

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

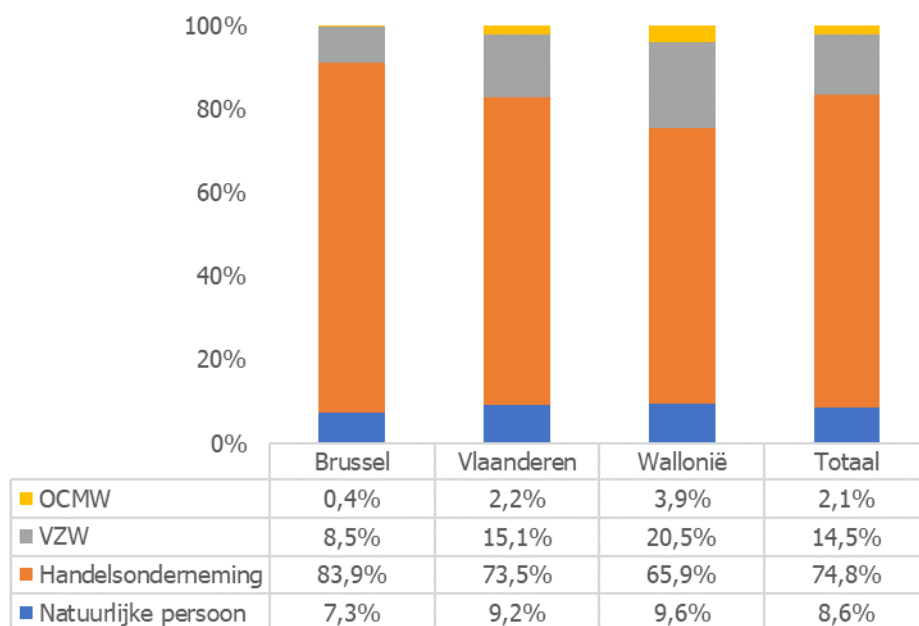
### 3.2.1 Het soort onderneming

#### 83,9% van de Brusselse ondernemingen in 2018 waren particuliere handelsondernemingen

De onderstaande figuur toont het percentage van de dienstenchequeondernemingen volgens hun rechtsvorm. Deze wordt vastgesteld bij de aanvraag van de erkenning. In 2018 waren 83,9% van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest particuliere handelsondernemingen. Hieronder zijn ook de uitzendbureaus en invoegbedrijven inbegrepen. Daarentegen waren maar 8,5% van de ondernemingen VZW's, 7,3% natuurlijke personen en een heel kleine minderheid (0,4%) OCMW's. Het aandeel van de particuliere handelsondernemingen tekent sinds 2017 een lichte stijging op toen dit aandeel 83,5% van de ondernemingen vertegenwoordigde.

De ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en Wallonië vertonen een iets onderscheiden profiel in die zin dat de particuliere handelsondernemingen er minder vertegenwoordigd zijn. Zo treffen we onder de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen een kleiner aandeel handelsondernemingen aan (-10,4 procentpunten), meer VZW's (+6,6 procentpunten), en in mindere mate meer natuurlijke personen (+1,9 procentpunten) en OCMW's (+1,8 procentpunten). In verhouding tot de ondernemingen die actief zijn in Brussel, maar met maatschappelijke zetel in het Waals Gewest, zijn de verschillen nog groter: Minder handelsondernemingen (-18 procentpunten), maar meer VZW's (+12 procentpunten), OCMW's (+3,5 procentpunten) en natuurlijke personen (+2,3 procentpunten).

*Figuur 9: Percentage van ondernemingen die in 2018 minstens één Brusselse dienstencheque inleverden, ingedeeld naar hun rechtsvorm en maatschappelijke zetel*



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



### 3.2.2 Grootte van de ondernemingen

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

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

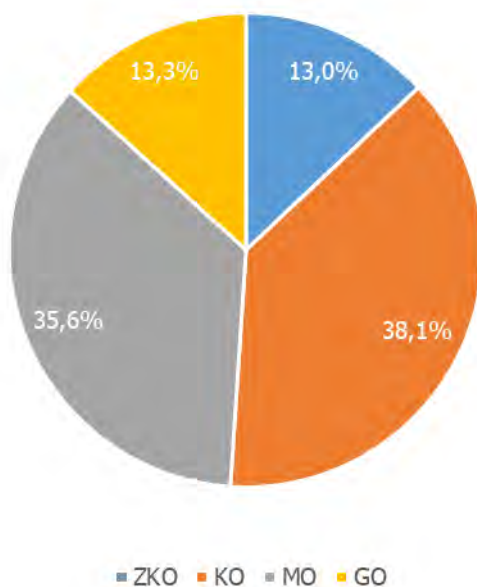
- ▶ < 10 werknemers: zeer kleine onderneming (ZKO)
- ▶ Tussen 10 en 50 werknemers: kleine onderneming (KO)
- ▶ Tussen 50 en 250 werknemers: middelgrote onderneming (MO)
- ▶ > 250 werknemers: grote onderneming (GO)

Uit deze analyse kunnen we vaststellen dat meer dan 51% van de dienstenchequeondernemingen die in 2018 actief waren in Brussel, kleine en zelfs zeer kleine ondernemingen waren. Terwijl 35,6% van de ondernemingen middelgrote ondernemingen zijn, zijn maar 13,3% grote ondernemingen.

Het is echter interessant op te merken dat het aandeel (zeer) kleine ondernemingen sinds 2017 een forse daling optekent. Deze ondernemingen vertegenwoordigden in 2017 namelijk 60% van de dienstenchequeondernemingen, terwijl dit aandeel in 2018 nog maar 51% bedroeg. Deze evolutie bevestigt het fenomeen van de concentratie van dienstenchequeondernemingen waarop we in het vorige hoofdstuk van dit rapport wezen. De dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn dus steeds minder in aantal maar steeds groter in omvang.

De ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques stellen gemiddeld 237 werknemers tewerk (waarvan 143 woonachtig zijn in Brussel). Door de aanwezigheid van zeer grote ondernemingen wordt dit gemiddelde omhoog getrokken. Het is dus interessanter te focussen op de mediane onderneming die 48 werknemers telt (waarvan 31,5 woonachtig zijn in Brussel).

*Figuur 10: Aandeel van de ondernemingen die in 2018 actief waren in Brussel, ingedeeld naar het aantal werknemers*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



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

Uit de analyse van de grootte van de ondernemingen volgens hun rechtsvorm blijkt dat de zeer kleine ondernemingen oververtegenwoordigd zijn onder de OCMW's (57,1%) en ondervertegenwoordigd onder de handelsondernemingen (10,5%). De kleine ondernemingen op hun beurt zijn oververtegenwoordigd onder de natuurlijke personen (68,4%) en ondervertegenwoordigd onder de handelsondernemingen (31,3%). Overigens zijn de middelgrote ondernemingen oververtegenwoordigd onder de handelsondernemingen (41%) en afwezig onder de OCMW's. Ten slotte zijn alle grote ondernemingen handelsondernemingen. Tot conclusie kunnen we zeggen dat de handelsondernemingen gemiddeld groter zijn, terwijl de OCMW's en de natuurlijke personen de kleinste structuren zijn.

*Tabel 1: Aantal ondernemingen dat in 2018 actief was in Brussel, ingedeeld naar het soort onderneming en naar het aantal werknemers*

Soort onderneming	Natuurlijke persoon		Handelsonderneming		VZW		OCMW		Totaal	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	10	17,5%	52	10,5%	18	18,8%	6	42,9%	86	13%
10-49	39	68,4%	155	31,3%	50	52,1%	8	57,1%	252	38,1%
50-249	8	14%	203	41%	25	26%		0%	236	35,6%
>250		0%	85	17,2%	3	3,1%		0%	88	13,3%
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>
<i>Gemiddeld aantal werknemers</i>	29		296		90		15		237	

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

De onderstaande tabel toont het aandeel van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar grootte en naar het gewest waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is. Uit deze tabel blijkt dat de grootte van de ondernemingen eveneens verschilt naargelang van hun vestigingsplaats. De zeer kleine ondernemingen zijn oververtegenwoordigd onder de Vlaamse ondernemingen (25,9%), terwijl de middelgrote ondernemingen er ondervertegenwoordigd zijn (22,2%). Wat de Waalse ondernemingen betreft die actief zijn in Brussel, zijn dat meestal kleine ondernemingen (42,8%) en minder vaak grote ondernemingen (7,4%).

Met andere woorden blijkt dus dat de Brusselse ondernemingen gemiddeld groter zijn dan de Vlaamse of Waalse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Een Brusselse dienstenchequeonderneming stelt gemiddeld 263 werknemers tewerk, terwijl een onderneming die actief is in Brussel 237 werknemers tewerkstelt. Bovendien zijn 16,5% van de Brusselse ondernemingen aangemerkt als grote ondernemingen ten opzichte van 13,3% van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Daarentegen zijn 8,9% van de Brusselse ondernemingen zeer kleine ondernemingen, ten opzicht van 13% van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.



Tabel 2: Aantal ondernemingen dat in 2018 actief was in Brussel, ingedeeld naar de maatschappelijke zetel en naar het aantal werknemers

Gewest van de maatschappelijke zetel van de onderneming	Brussel		Vlaams Gewest		Waals Gewest		Totaal	
	Aantal werknemers	#	%	#	%	#	%	#
0-9	22	8,9%	48	25,9%	16	7%	86	13%
10-49	88	35,5%	66	35,7%	98	42,8%	252	38,1%
50-249	97	39,1%	41	22,2%	98	42,8%	236	35,6%
>250	41	16,5%	30	16,2%	17	7,4%	88	13,3%
<b>Totaal</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>
<i>Gemiddeld aantal werknemers</i>	263		360		111		237	

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

De particuliere handelsondernemingen vertegenwoordigen 75% van de ondernemingen die in Brussel actief zijn, terwijl ze 93% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en nagenoeg 95% van de dienstencheques inleverden

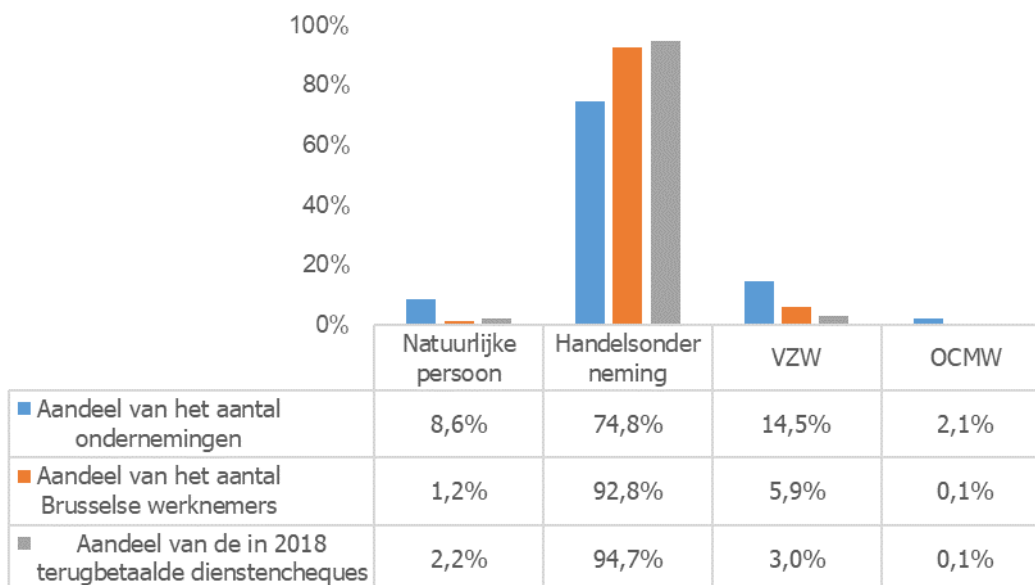
De onderstaande figuur toont het aandeel van de ondernemingen die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief zijn, ingedeeld naar het soort onderneming maar ook naar het aandeel van de tewerkstelling en het aandeel van de terugbetaalde dienstencheques. Het aantal ondernemingen is namelijk geen correcte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

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de particuliere handelsondernemingen het grootste aantal Brusselse werknemers tewerkstellen (92,8%) en het grootste aantal dienstencheques inleverden (94,7%), terwijl ze maar 74,8% van de ondernemingen vertegenwoordigen. Deze verhouding is omgekeerd voor de andere soorten ondernemingen. De VZW's vertegenwoordigen 14,5% van de ondernemingen, terwijl ze maar 5,9% van de Brusselse werknemers tewerkstellen en maar 3% van de terugbetaalde dienstencheques inleverden. Voor de natuurlijke personen en de OCMW's kunnen vergelijkbare vaststellingen worden gedaan. Uit deze gegevens blijkt dat de particuliere handelsondernemingen een aanzienlijke weging hebben in de sector. Deze vaststelling bevestigt de bevindingen van 2016 en 2017; de vastgestelde afwijkingen zijn mettertijd zelfs toegenomen.





*Figuur 11: Aandeel in 2018 van de tewerkstelling, van de ondernemingen en van het aantal terugbetaalde dienstencheques, ingedeeld naar het soort onderneming*



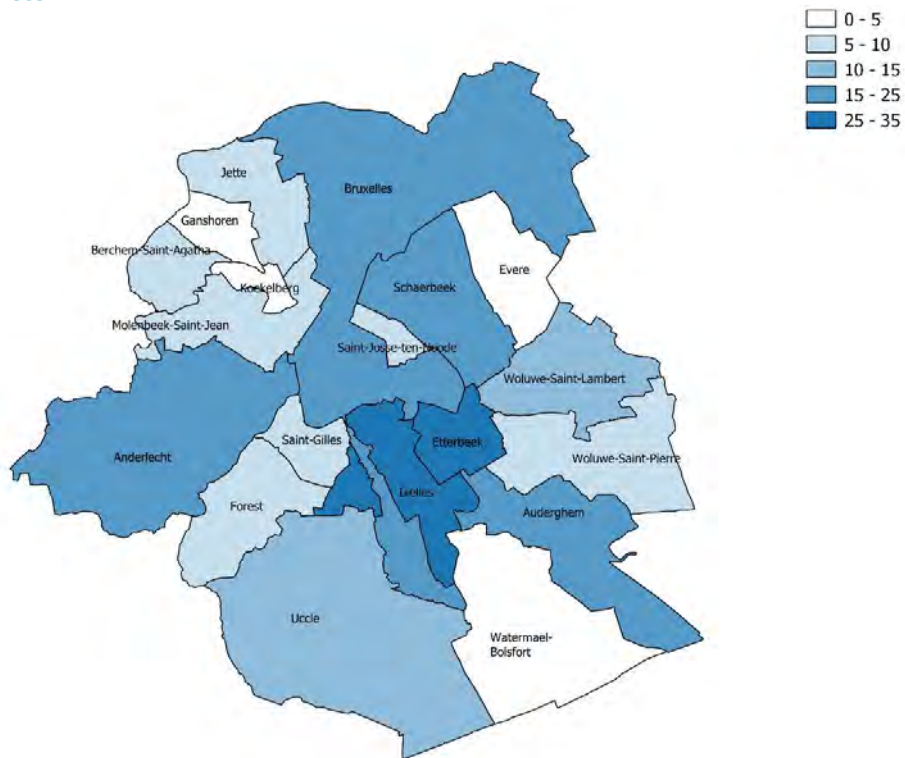
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



### 3.2.3 De vestigingsplaats van de ondernemingen

De onderstaande kaart toont het aantal ondernemingen volgens de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Met 24 ondernemingen en meer gevestigd op hun grondgebied treffen we, net als in 2016 en 2017, de grootste concentratie van ondernemingen aan in de gemeenten Elsene, Etterbeek en Brussel. Met 15 tot 25 ondernemingen gevestigd op hun grondgebied tellen Anderlecht, Schaerbeek, Oudergem en Ukkel eveneens een groot aantal ondernemingen. Daarentegen tellen de gemeenten Koekelberg en Ganshoren maar 3 dienstenchequeondernemingen op hun grondgebied.

*Kaart 2: Aantal ondernemingen dat in 2018 actief was in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



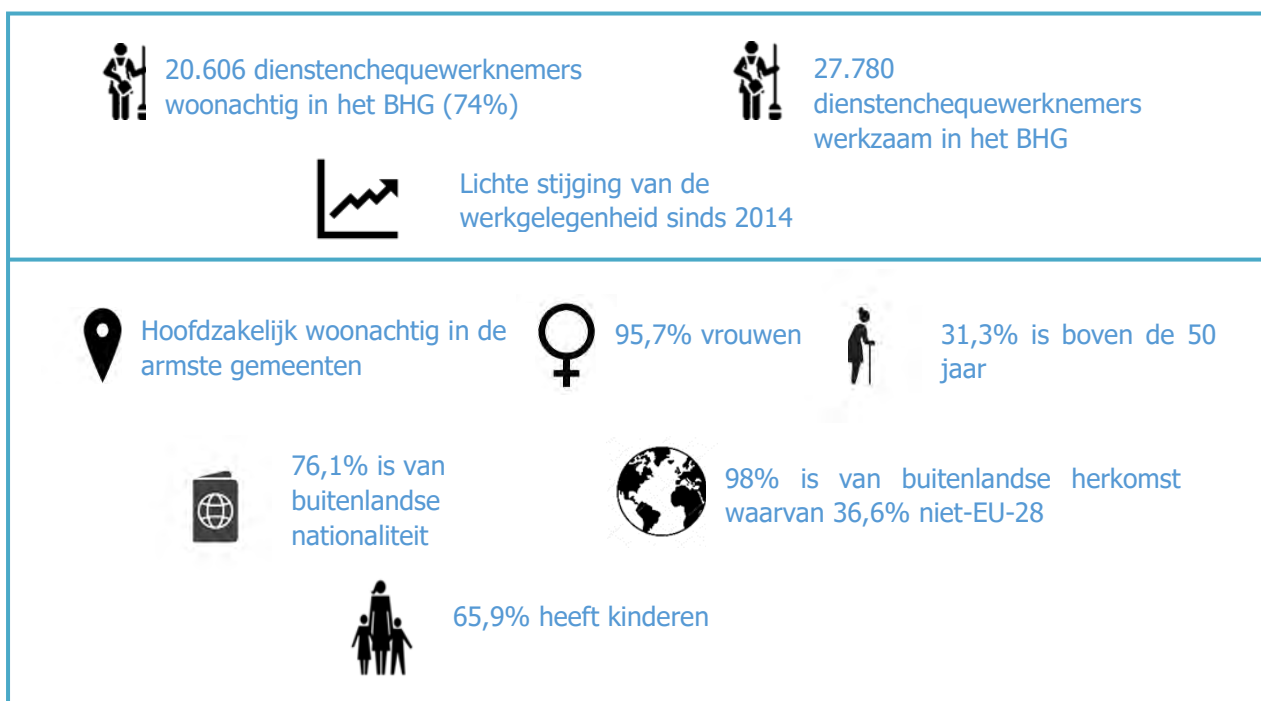
## 4 / De dienstenchequewerkmemers

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

- ▶ **Sodexo:** deze bron verschaft gegevens over de dienstenchequewerkmemers die werkzaam zijn in Brussel (die voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie verrichtten) ongeacht ze woonachtig zijn in Brussel of elders. We focussen echter hoofdzakelijk op de werknemers die in het Brussels Hoofdstedelijk gewest werkzaam en woonachtig zijn. Deze gegevens zijn maar voor 2017 en 2018 op uniforme wijze beschikbaar. Door de gegevens van de KSZ en Sodexo te kruisen, konden we overigens gedetailleerde informatie krijgen over het profiel van deze werknemers.
- ▶ **RSZ:** deze bron verschaft informatie over de werknemers die werkzaam zijn in de dienstenchequesector (in Brussel of in de andere gewesten) en die woonachtig zijn in Brussel. Deze gegevens zijn sinds 2014 op uniforme wijze beschikbaar en kunnen dus in de tijd worden geanalyseerd.

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

*Figuur 12: Aantal en profiel van de dienstenchequewerkmemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het BHG*



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



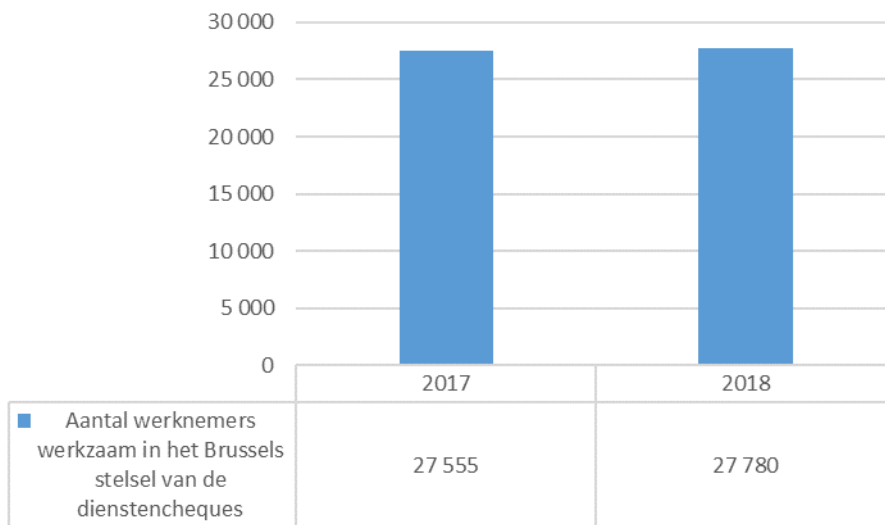
## 4.1. Aantal dienstenchequewerknemers

Lichte stijging (+0,8%) van het aantal werknemers dat van 2017 tot 2018 werkzaam was in het Brussels stelsel van de dienstencheques

Op basis van de gegevens van Sodexo betreffende de dienstenchequewerknemers die in 2018 voor minstens één Brusselse dienstencheque een prestatie verrichtten, waren 27.780 werknemers werkzaam in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

Ten opzichte van 27.555 werknemers in 2017, tekent het aantal werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques dus een lichte stijging op (+0,8%).

*Figuur 13: Evolutie van het aantal werknemers dat werkzaam was in het Brussels stelsel van de dienstencheques (2017-2018)*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

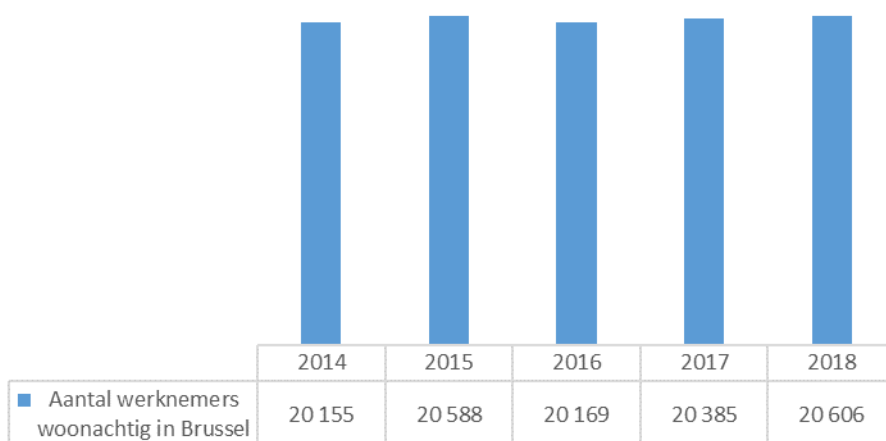
Alle werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques zijn niet noodzakelijkerwijs tewerkgesteld in een onderneming waarvan de exploitatiezetel gevestigd is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Zo is vrijwel 18% van de Brusselse werknemers tewerkgesteld door een onderneming waarvan de exploitatiezetel gevestigd is in het Vlaams Gewest en 9% in het Waals Gewest.



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

Om de evolutie van het aantal dienstenchequewerknemers over een min of meer langere periode weer te geven, toont de onderstaande figuur, op basis van de kwartaalgegevens van de RSZ, de evolutie van 2014 tot 2018 van het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2018 waren 20.606 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ondanks een daling tussen 2015 en 2016 (-2%), tekende het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Gewest sinds 2016 opnieuw een stijging op en bedroeg in 2018 iets meer dan het niveau van 2015. De evolutie van 2017 tot 2018 van het aantal werknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (+6,2%) was gelijk aan die van het aantal werknemers woonachtig in het Waals Gewest (+6,2%), maar lag duidelijk onder het groeiniveau van 16,1% opgetekend door het aantal werknemers woonachtig in het Vlaams Gewest (zie bijlage 2).

Figuur 14: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers (2014-2018)



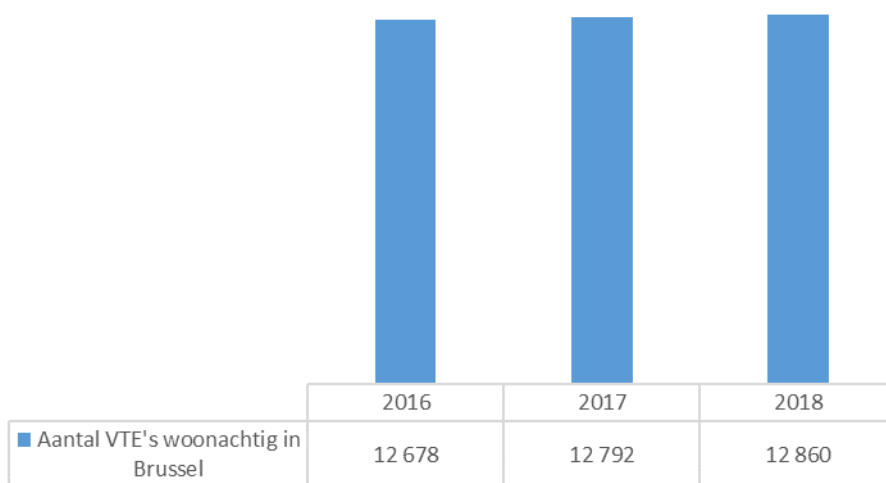
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de RSZ



## 12.860 dienstenchequewerknemers in voltijds equivalent in 2018

Uitgedrukt in voltijds equivalent (VTE) blijkt uit de onderstaande figuur eveneens dat het aantal dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds de invoering in 2016 van het Brussels stelsel van de dienstencheques een constante stijging optekent. Het aantal arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vertegenwoordigt in 2018 een totaal van 12.860 voltijdse equivalenten.

*Figuur 15: Evolutie van het aantal Brusselse dienstenchequewerknemers uitgedrukt in voltijdse equivalenten (2016-2018)*



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





## 4.2. Profiel van de dienstenchequewerknemers

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

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

In dit hoofdstuk analyseren we de volgende profielgegevens:

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

Voorts wordt – wanneer mogelijk – een vergelijking getrokken tussen deze gegevens met die van het voorgaande jaar, alsook met de gegevens van de gehele actieve Brusselse populatie van het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens).

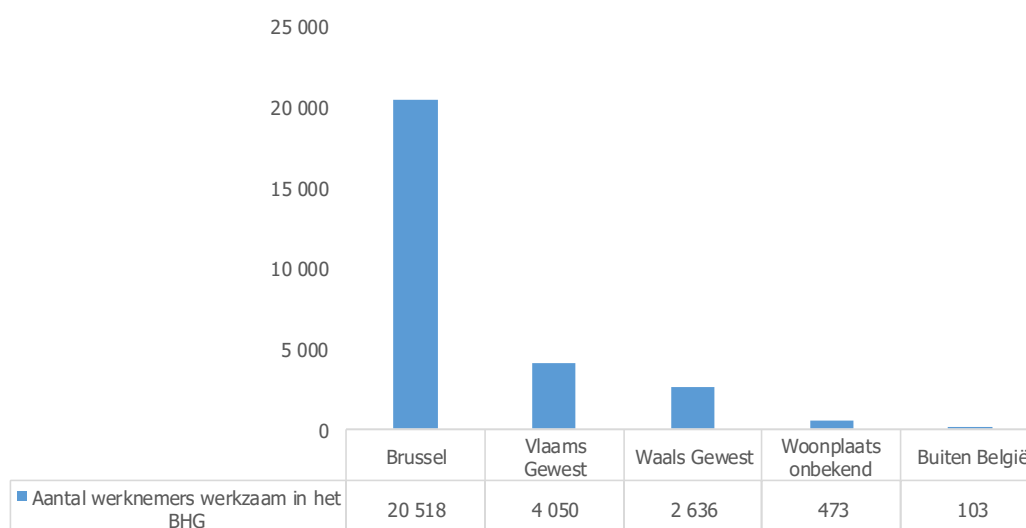


#### 4.2.1 Gewest en gemeente van de woonplaats van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

##### 25% van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam waren in Brussel, was woonachtig buiten het Gewest

De onderstaande figuur betreft de woonplaats van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De meerderheid van deze werknemers (75,1%) was woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Van de werknemers die in 2018 werkzaam waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques, was echter 14,8% woonachtig in Vlaanderen, 9,7% in Wallonië en 0,4% in het buitenland. Let wel dat het aantal werknemers woonachtig buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een stijging optekent (zie bijlage 2).

*Figuur 16: Aantal dienstenchequewerknemers dat in 2018 werkzaam was in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats<sup>3</sup>*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

<sup>3</sup> Figuur 14, op basis van de gegevens van de RSZ, telt 20.606 Brusselse dienstenchequewerknemers, ongeacht het stelsel waarin ze werkzaam zijn, terwijl figuur 16, op basis van de gegevens van Sodexo, 20.518 Brusselse werknemers telt die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques.



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

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

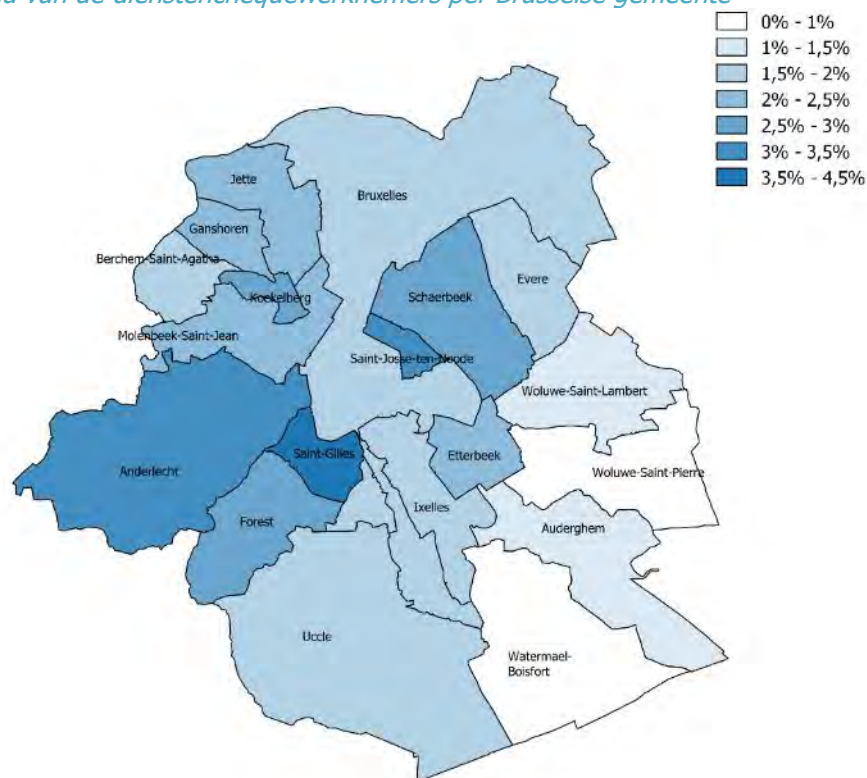
Net als in 2016 en 2017 blijkt uit deze kaart dat de dienstenchequetewerking effectief ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, te weten:

- ▶ Anderlecht en Sint-Gillis waar een aandeel van meer dan 2,6% van de populatie boven de 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.
- ▶ Koekelberg, Vorst, Sint-Joost-ten-Node en Schaerbeek waar een aandeel van 2,2% tot 2,5% van de populatie boven de 18 jaar tewerkgesteld is in de dienstenchequesector.

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

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

*Kaart 3: Penetratiegraad van de dienstenchequewerknemers per Brusselse gemeente*



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

## 4.2.2 Leeftijd van de dienstenchequewerknemers

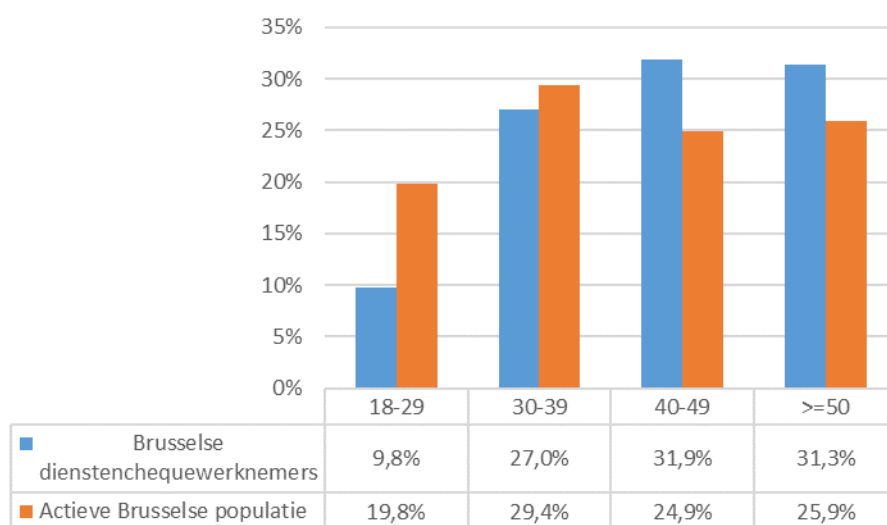
Met 31% van de in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkzame en woonachtige werknemers boven de 50 jaar, ten opzichte van 24,8% in 2017, vergrijst de populatie van de Brusselse dienstenchequewerknemers

De onderstaande figuur toont de indeling van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de werknemers (59%) 30 tot 49 jaar is. Overigens is meer dan 31,3% van de werknemers boven de 50 jaar, terwijl de werknemers onder de 30 jaar met 9,8% van de Brusselse werknemers het kleinste aandeel vertegenwoordigen.

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

Behalve deze vrij hoge gemiddelde leeftijd, stellen we trouwens vast dat de populatie van de Brusselse dienstenchequewerknemers vergrijst. Zo was in 2017 maar 55,7 % van de Brusselse dienstenchequewerknemers boven de 40 jaar, ten opzichte van 63,2% in 2018 en 24,8% was boven de 50 jaar, ten opzichte van 31,3% in 2018. Deze vergrijzing van de dienstenchequewerknemers doet vragen rijzen, rekening houdend met de zwaarte van het werk in de dienstenchequesector, wat gedeeltelijk het hoge ziekteverzuim in de sector kan verklaren (zie hierover ook het deel over de rentabiliteit van de ondernemingen).

*Figuur 17: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar leeftijd*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de actieve Brusselse populatie hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)



Wanneer we meer specifiek focussen op de leeftijd van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest volgens hun woonplaats, stellen we in alle gewesten vrij vergelijkbare verhoudingen vast. Het aandeel van de werknemers onder de 30 jaar ligt iets hoger onder de werknemers woonachtig in het Waals Gewest (13,3%) dan in de twee andere gewesten (9,8% in Brussel en 9,7% in Vlaanderen). De 50-plussers zijn eveneens meer vertegenwoordigd onder de werknemers woonachtig in het Waals Gewest (32,9%), terwijl de werknemers in de leeftijdsgroep van 40-49 jaar iets meer vertegenwoordigd zijn onder de werknemers woonachtig in het Vlaams Gewest (33,5%).

*Tabel 3: Leeftijd van de werknemers die in 2018 werkzaam waren in het BHG, ingedeeld naar hun woonplaats<sup>4</sup>*

	Brussel		Vlaams Gewest		Waals Gewest		Totaal	
	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>&lt; 30 jaar</b>	2.001	9,8%	393	9,7%	349	13,3%	2.786	10%
<b>30 tot 39 jaar</b>	5.543	27%	1.093	27%	636	24,2%	7.449	26,8%
<b>40 tot 49 jaar</b>	6.541	31,9%	1.358	33,5%	782	29,7%	8.870	31,9%
<b>&gt; 50 jaar</b>	6.429	31,3%	1.206	29,8%	866	32,9%	8.668	31,2%
<b>Totaal</b>	<b>20.514</b>	<b>100%</b>	<b>4.050</b>	<b>100%</b>	<b>2.633</b>	<b>100%</b>	<b>27.773</b>	<b>100%</b>

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

<sup>4</sup> 7 werknemers hadden hun leeftijd niet vermeld en werden dus uitgesloten uit de in deze tabel voorgestelde analyse



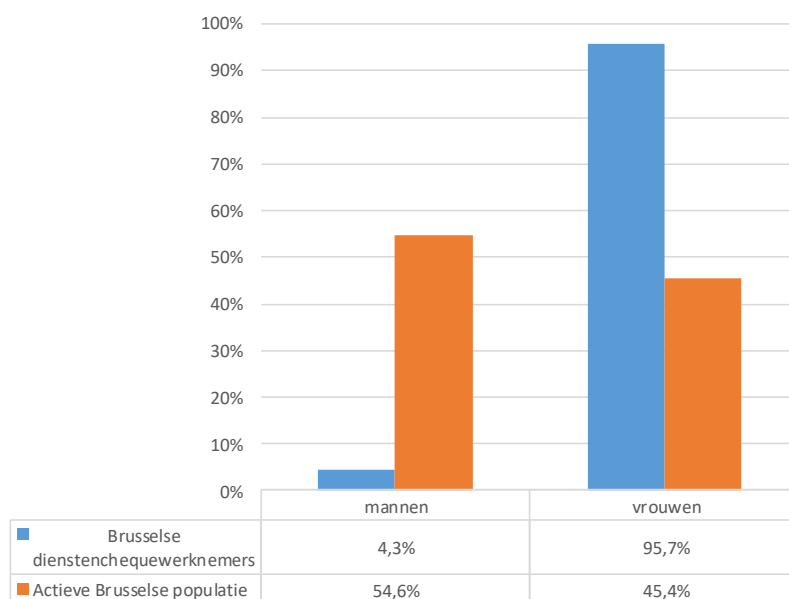
### 4.2.3 Geslacht van de dienstenchequewerknemers

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

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de overgrote meerderheid van de werknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, vrouwen zijn (95,7%). Net als in 2017 blijven de mannen dus een minderheid in de dienstenchequesector (4,3%).

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

*Figuur 18: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar geslacht*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de actieve Brusselse populatie hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)



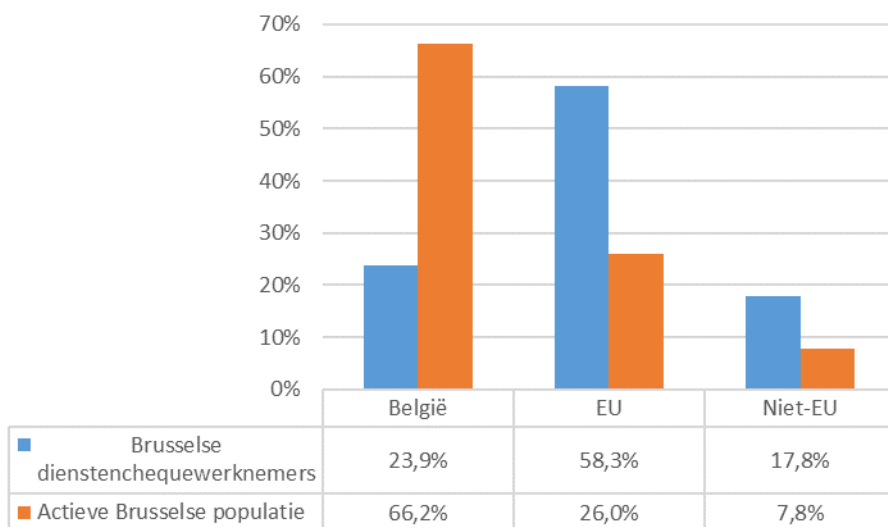


#### 4.2.4 Nationaliteit van de dienstenchequewerknemers

76,1% van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is van buitenlandse nationaliteit

Uit de onderstaande figuur blijkt dat 76,1% van de dienstenchequewerknemers van buitenlandse nationaliteit is. Onder deze werknemers is 58,3% afkomstig uit een lidstaat van de Europese Unie en vrijwel 17,8% uit een land buiten de Europese Unie. Wanneer vergeleken met de nationaliteiten van de actieve Brusselse populatie, blijkt een zeer contrasterende situatie. Zo is op de Brusselse arbeidsmarkt 66,2% van de werknemers van Belgische nationaliteit, 7,8% van niet-Europese nationaliteit, en 26,8% van Europese nationaliteit (EU-28).

*Figuur 19: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar nationaliteit*

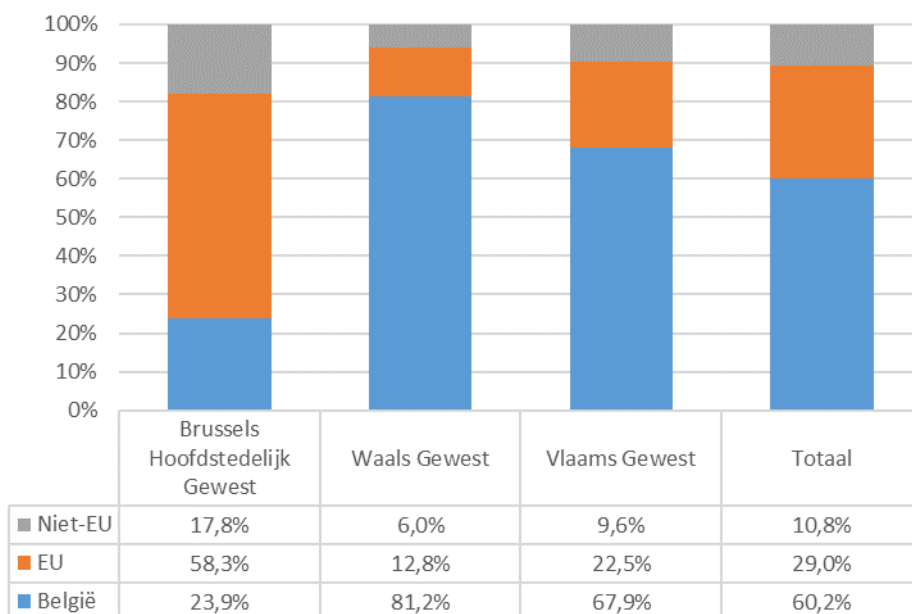


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ De cijfers betreffende de actieve Brusselse populatie hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)



Dit zeer hoog aantal buitenlandse werknemers blijkt bijzonder kenmerkend te zijn voor de Brusselse dienstenchequesector. In vergelijking met de nationaliteit van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest maar woonachtig zijn in de andere twee gewesten van het land, blijken de verhoudingen zeer verschillend te zijn. In het Waals Gewest is de overgrote meerderheid van de werknemers van Belgische nationaliteit, terwijl in het Vlaams Gewest maar 22,5% van de werknemers afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 9,6% van niet-Europese nationaliteit is.

*Figuur 20: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar nationaliteit en naar het gewest van de woonplaats*



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

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

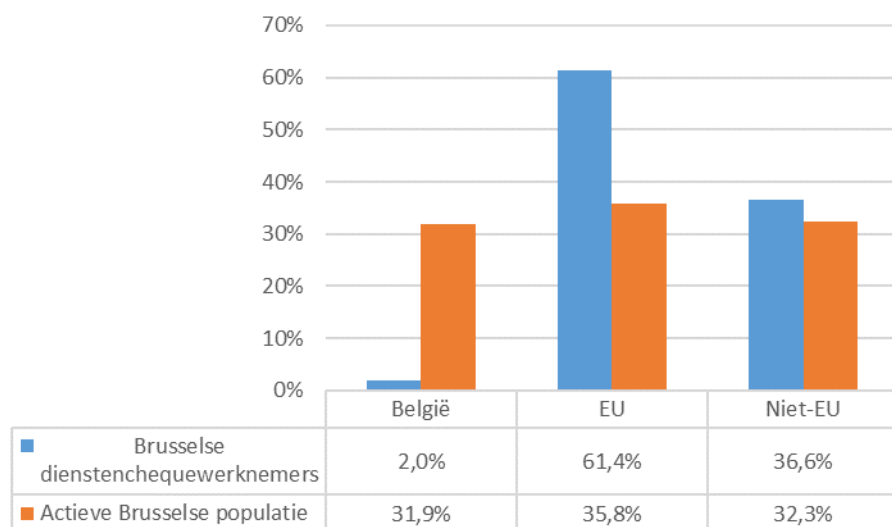


## 4.2.5 Herkomst van de dienstenchequewerknemers

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

Uit de analyse volgens herkomst van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, stellen we vast dat de grote meerderheid van buitenlandse herkomst is, zowel van Europese (61,4%) als niet-Europese herkomst (36,67%). De werknemers van Belgische herkomst vertegenwoordigen maar 2% van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In vergelijking blijken de kenmerken van de actieve Brusselse populatie evenwichtiger te zijn met 31,9% van Belgische herkomst, 35,8% van Europese herkomst en 32,3% van niet-Europese herkomst.

*Figuur 21: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar herkomst*

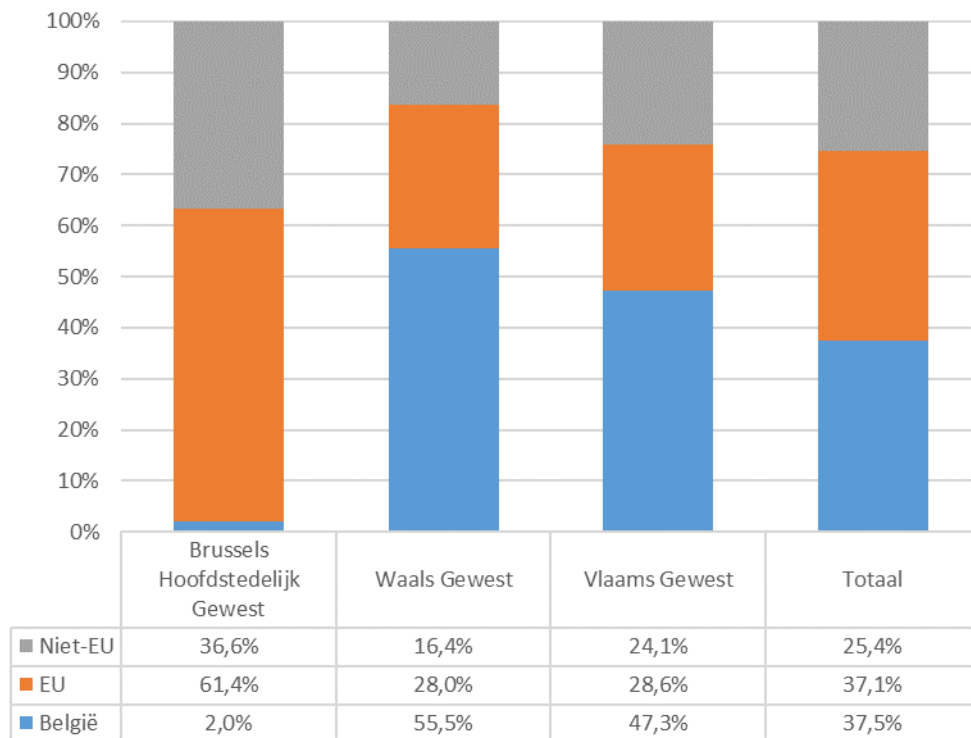


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ De cijfers betreffende de actieve Brusselse populatie hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)

Uit de analyse van de herkomst van de werknemers die in Brussel werkzaam zijn maar woonachtig zijn in de andere twee gewesten van het land, blijkt de Brusselse situatie des te specifiekere te zijn. In Wallonië is 55,5% van de werknemers van Belgische herkomst, terwijl de werknemers van niet-Europese herkomst maar 16,4% van de werknemers vertegenwoordigen. We stellen een vrij vergelijkbare situatie vast voor de dienstenchequewerknemers die woonachtig zijn in Vlaanderen met 47,3% van Belgische herkomst en 24,1% van niet-Europese herkomst.



Figuur 22: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar herkomst en naar het gewest van de woonplaats



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

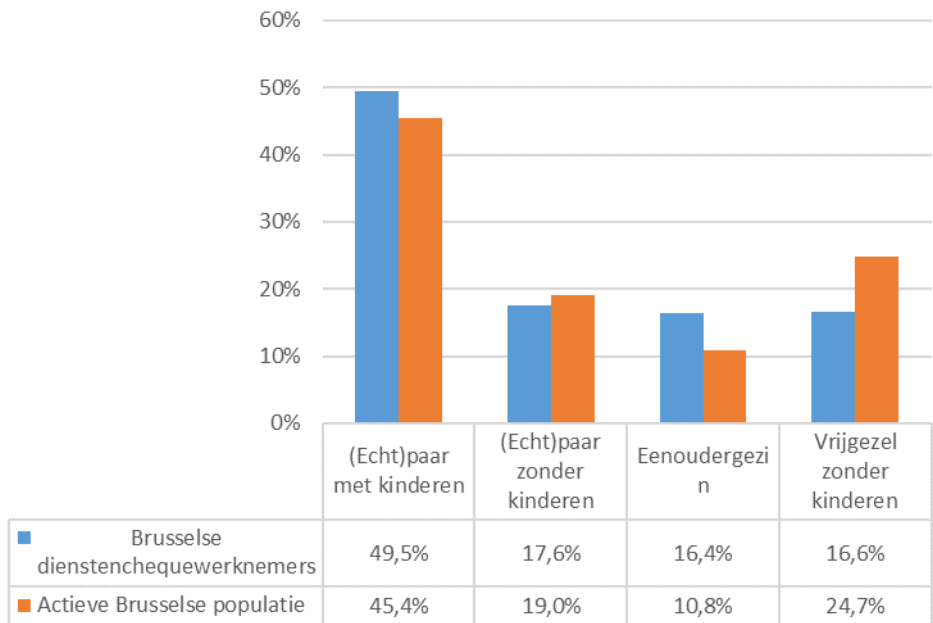
#### 4.2.6 Gezinsituatie van de dienstenchequewerknemers

##### 65,9% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft kinderen

Uit de onderstaande figuur blijkt dat vrijwel 50% van de dienstenchequewerknemers die werkzaam en woonachtig zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (echt)paren zijn met kinderen en 16,4% alleenstaande ouders met kinderen. Wanneer we deze resultaten vergelijken met die van de actieve Brusselse populatie, blijkt dat het stelsel van de dienstencheques verhoudingsgewijs meer (echt)paren met kinderen en eenoudergezinnen aantrekt. Deze bevinding vindt haar verklaring in de mogelijkheid een aangepaste werkplanning te genieten (werkrooster en aantal uren) in de dienstenchequesector, wat de organisatie van het gezinsleven kan vergemakkelijken. Met andere woorden laten de kenmerken van het stelsel van de dienstencheques toe om werk en gezin beter met elkaar te verenigen, niet alleen voor zijn gebruikers maar ook voor zijn werknemers, klaarblijkelijk vrouwen.



*Figuur 23: Aandeel van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar de gezinssituatie*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ De cijfers betreffende de actieve Brusselse populatie hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)

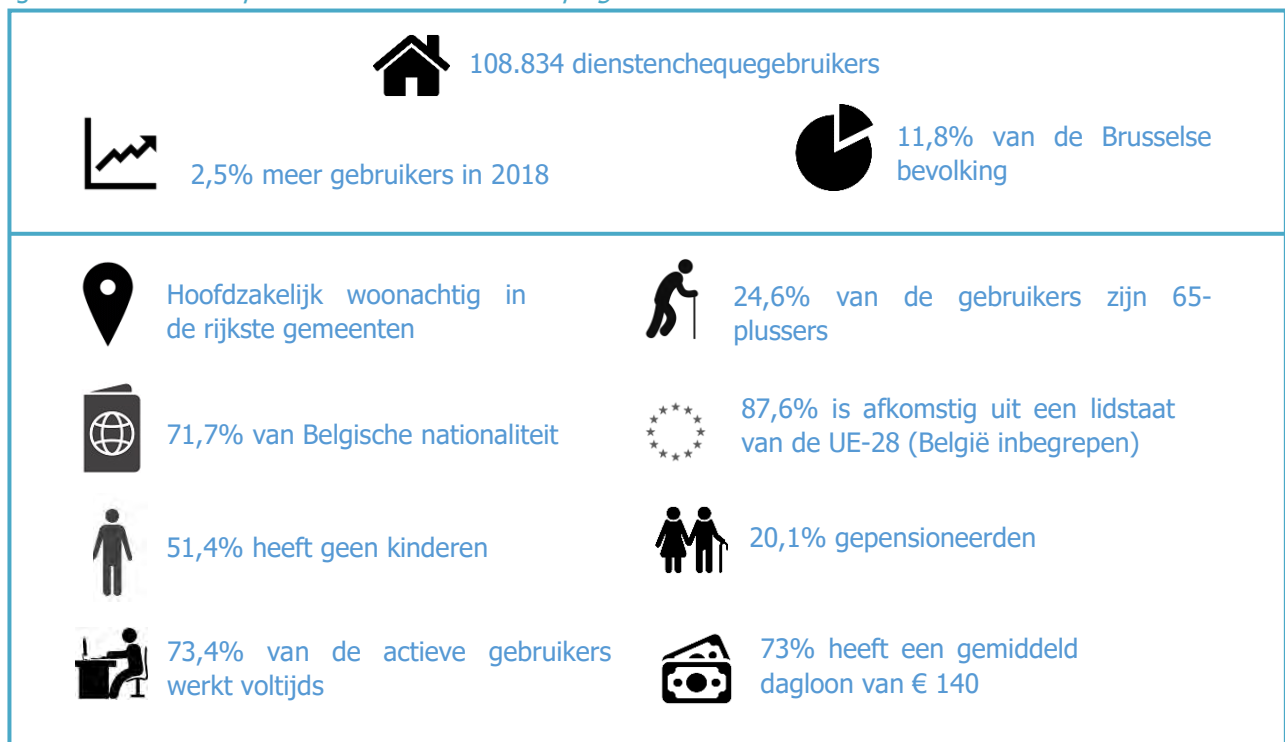


## 5 / De dienstenchequegebruikers

Dit hoofdstuk focust op de analyse van het aantal dienstenchequegebruikers, alsook op hun profielkenmerken. Hiertoe baseren we ons op de kruising van de gegevens van Sodexo betreffende de dienstenchequegebruikers met de gegevens van de KSZ.

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

Figuur 24: Aantal en profiel van de dienstenchequegebruikers in 2018



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



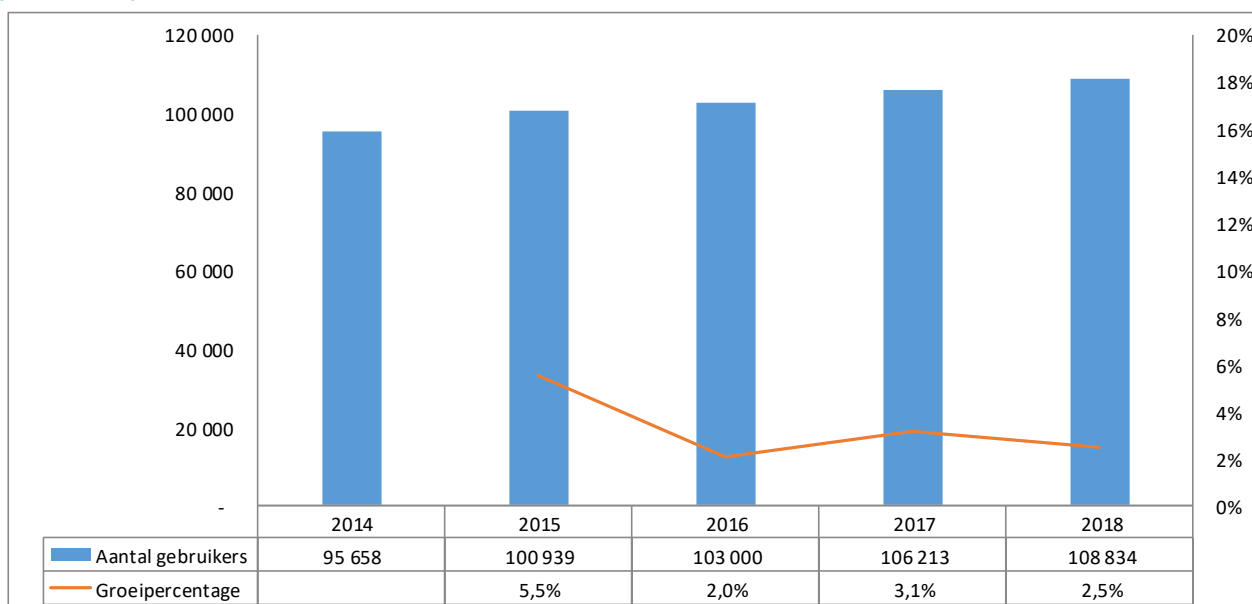


## 5.1. Aantal dienstenchequegebruikers

Sinds 2014 tekent het aantal gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques een gestage stijging op

De onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2014 en 2018. Gedurende deze periode tekent het aantal gebruikers een gestage stijging op (2% tot 3% op jaarbasis, met een hoogtepunt van 5,5% tussen 2014 en 2015). Zo steeg het aantal gebruikers op 4 jaar tijd met 13,8%. Deze stijging kan worden verklaard door de stijging van de Brusselse bevolking, maar ook door de stijging van de penetratiegraad van de dienstencheques bij de bevolking, vooral bij de jongeren zoals we dat hierna toelichten. Overigens moet erop worden gewezen dat de evolutie van het aantal gebruikers kunstmatig kan zijn. Om het maximaal aantal aangekochte dienstencheques of de bovengrens van de belastingaftrek te omzeilen, kan de aankoop van de dienstencheques van een gezin namelijk worden verdeeld tussen de gezinsleden boven de 18 jaar.

*Figuur 25: Evolutie van het aantal dienstenchequegebruikers actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2018)<sup>5</sup>*



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

In 2018 tellen we 13.979 nieuwe dienstenchequegebruikers terwijl het aantal extra gebruikers in 2018 in vergelijking met 2017 maar 2.623 bedraagt. Dit betekent dat in 2018, 11.356 gebruikers het Brussels stelsel van de dienstencheques verlieten.

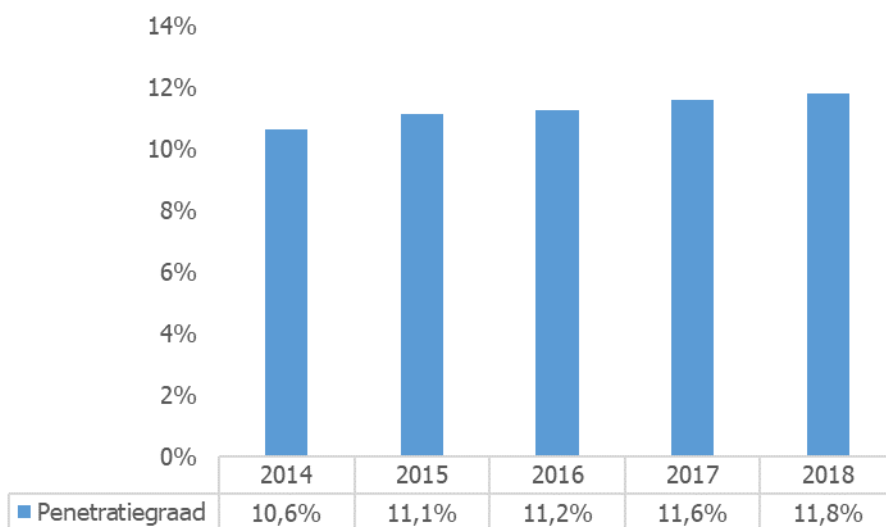
<sup>5</sup> In het vorige rapport van IDEA Consult "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 2017" werd het aantal dienstenchequegebruikers te hoog geschat omdat de gegevens meerdere keren dezelfde gebruikers telden die in hetzelfde jaar op verschillende dienstenchequeondernemingen een beroep deden. Daarom werden de cijfers van 2014 tot 2017 aangepast.



## De penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018 tekent een stijging op

De onderstaande figuur toont de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze indicator vertegenwoordigt het percentage dienstenchequegebruikers in verhouding tot de totale populatie van boven de 18 jaar en woonachtig in het Gewest. In 2018 gebruikte 11,8% van de Brusselse bevolking dienstencheques. Behalve een lichte verslapping tussen 2015 en 2016, tekent deze penetratiegraad sinds 2014 een jaarlijkse groei op van 0,2% tot 0,5%. In 2018 steeg de penetratiegraad met 0,2%.

*Figuur 26: Evolutie van de penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2018)<sup>6</sup>*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers, en van het BISA voor de populatiescijfers (2018)

<sup>6</sup> In het vorige rapport van IDEA Consult "Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017" werd het aantal dienstenchequegebruikers te hoog geschat omdat de gegevens meerdere keren dezelfde gebruikers telden die in hetzelfde jaar op verschillende dienstenchequeondernemingen een beroep deden. Daarom werden de cijfers van 2014 tot 2017 aangepast.



## 5.2. Profiel van de dienstenchequegebruikers

In dit deel focussen wij op de profielkenmerken van de Brusselse dienstenchequegebruikers. Hiertoe gebruiken wij de gegevens van Sodexo betreffende het aantal dienstenchequegebruikers die in 2018 minstens één Brusselse dienstencheque aankochten. Om de gedetailleerde profielkenmerken van deze gebruikers te identificeren, werden deze gegevens gekruist met die van de KSZ op basis van het rijksregisternummer.

In dit hoofdstuk analyseren we de volgende profielgegevens:

- ▶ Gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn;
- ▶ Leeftijd van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Herkomst van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Gezinsituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers;
- ▶ Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers.

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



## 5.2.1 Gemeente waar de dienstenchequegebruikers woonachtig zijn

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

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

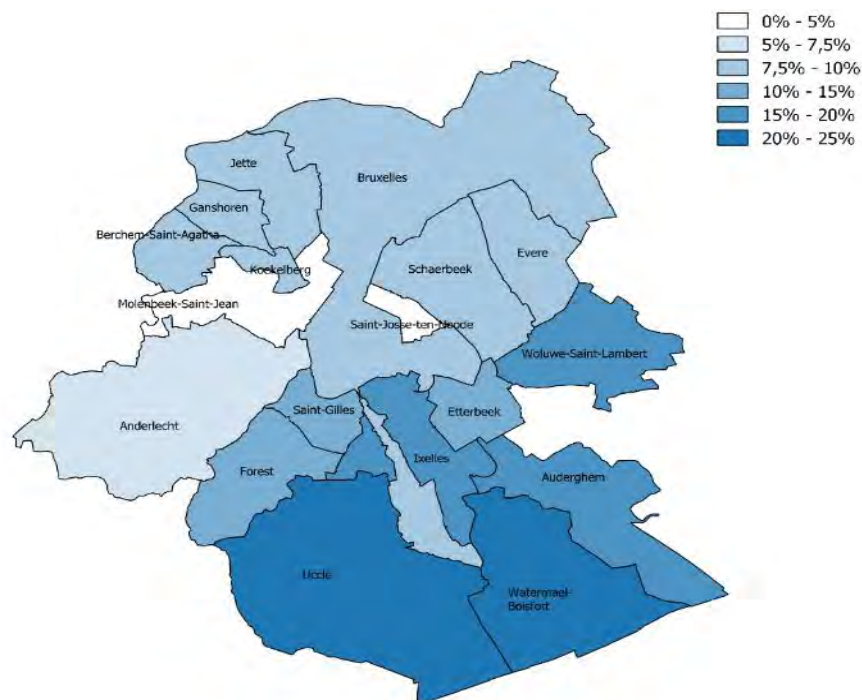
Zo bevestigt de kaart de bevindingen van 2016 en 2017, namelijk zeer contrasterende penetratiegraden tussen de gemeenten. Zo ook zijn de dienstenchequegebruikers voornamelijk woonachtig in de rijkste gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, te weten:

- ▶ Sint-Pieters-Woluwe waar meer dan 25% van de populatie boven de 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Ukkel en Watermaal-Bosfoorde waar 20% tot 25% van de populatie boven de 18 jaar dienstencheques gebruikt;
- ▶ Oudergem en Sint-Pieters-Woluwe waar 18% tot 19% van de populatie boven de 18 jaar dienstencheques gebruikt;

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

Logischerwijs tekenen de armste gemeenten van het Gewest (Sint-Joost-ten-Node, Sint-Jans-Molenbeek en Anderlecht) de laagste penetratiegraden op met minder dan 6% van de populatie dat dienstencheques gebruikt.

*Kaart 4: Penetratiegraad van de dienstenchequegebruikers in de verschillende gemeenten van het Gewest in 2018*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

Uit de vergelijking van deze resultaten met kaart 4 die de penetratiegraad weergeeft van de dienstenchequewerknemers, blijkt een vrijwel tegengestelde situatie waarbij de werknemers woonachtig zijn in de gemeenten met het minste aantal gebruikers en omgekeerd. Deze geografische spreiding van de



dienstenchequewerknemers en dienstenchequegebruikers betekent aanzienlijke verplaatsingen voor de dienstenchequewerknemers.

## 5.2.2 Leeftijd van de dienstenchequegebruikers

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

De onderstaande tabel toont het aantal dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017 en 2018, ingedeeld naar leeftijd. Het grootste aandeel van de gebruikers is tussen 35 en 54 jaar (44,9% in 2018 en 45,3% in 2017).

Het aantal gebruikers stijgt in alle leeftijdscategorieën maar in zeer verschillende verhoudingen. Zo tekenen de jongste gebruikers in 2018 net als in 2017 de grootste stijging op (groei van 6,5% voor de gebruikers onder de 35 jaar ten opzichte van een groei van 0,5% voor de 80-plussers). De gebruikers onder de 35 jaar zien dus ook hun aandeel stijgen van 15% in 2017 tot 15,6% in 2018.

*Tabel 4: Aantal actieve gebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2017 en 2018, ingedeeld naar leeftijd*

	2017		2018		Groeipercentage 2017-2018
	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	15.588	15%	16.603	15,6%	6,5%
35 tot 44 jaar	25.551	24,6%	25.878	24,3%	1,3%
45 tot 54 jaar	21.456	20,7%	22.008	20,6%	2,6%
55 tot 64 jaar	15.476	14,9%	15.941	14,9%	3%
65 tot 79 jaar	15.940	15,4%	16.419	15,4%	3%
> 80 jaar	9.762	9,4%	9.814	9,2%	0,5%
<b>Totaal</b>	<b>106.213</b>	<b>100%</b>	<b>106.663</b>	<b>100%</b>	<b>0,4%</b>

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

De vergelijking van deze gegevens met de gegevens van de andere twee gewesten voor 2017 wijst erop dat het niet uit te vlakken percentage van gebruikers onder de 35 jaar (15,6%) een specifiek Brussels kenmerk is. In Wallonië is het aandeel van de jonge gebruikers namelijk veel kleiner dan in Brussel: 10% van de gebruikers zijn er onder de 35 jaar<sup>7</sup>. In Vlaanderen zijn de jonge gebruikers eveneens minder talrijk. De vergelijking is echter moeilijker uit te voeren omdat de gekozen leeftijdscategorieën verschillend zijn. Het is echter interessant op te merken dat 4,1% van de Vlaamse gebruikers tussen 18 en 29 jaar is<sup>8</sup>. Wat de 65-plusser betreft, deze categorie is minder vertegenwoordigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (24,6%), in vergelijking met 30,6% in Vlaanderen en 33% in Wallonië.

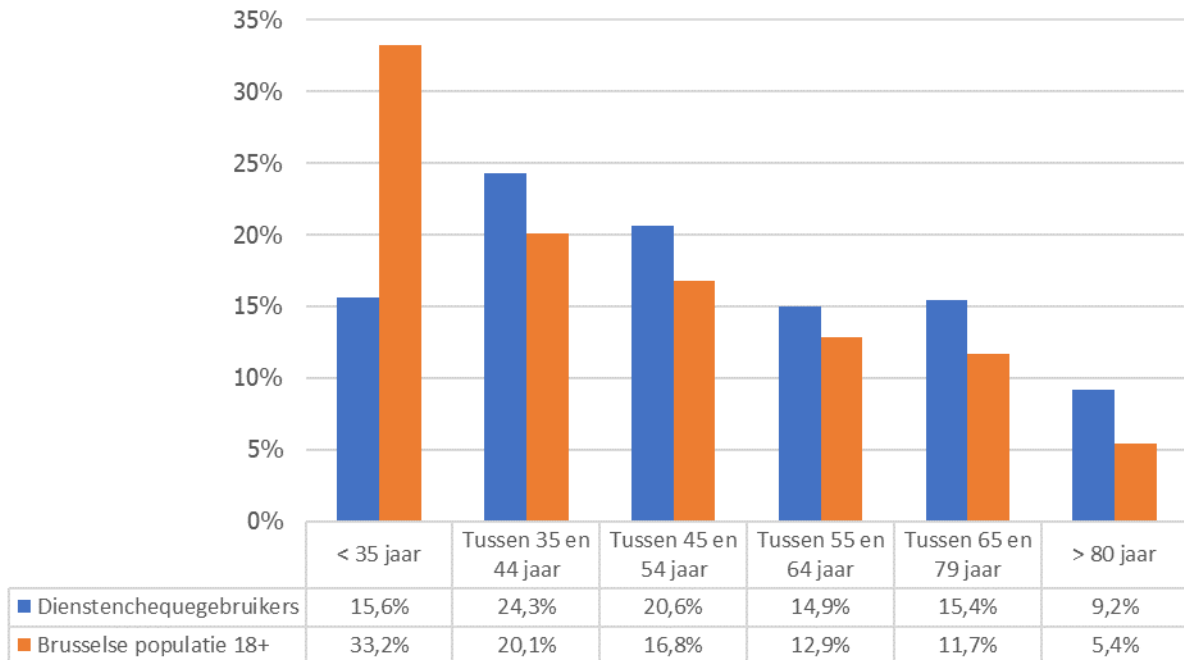
<sup>7</sup> Evaluatie van het Waals stelsel van de dienstencheques, 2017, uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van de Waalse overheidsdienst Forem

<sup>8</sup> Dienstencheques jaarrapport 2017-2018, departement WSE



De onderstaande figuur toont het aandeel in 2018 van de dienstenchequegebruikers naar leeftijd in vergelijking met de gehele Brusselse populatie van 18 jaar of ouder. De jongste gebruikers (onder de 35 jaar) zijn ruimschoots ondervertegenwoordigd (15,6% versus 33,2% in de Brusselse populatie) terwijl de gebruikers vanaf 35 jaar oververtegenwoordigd zijn in verhouding tot hun aandeel in de Brusselse populatie.

*Figuur 27: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar leeftijd*



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





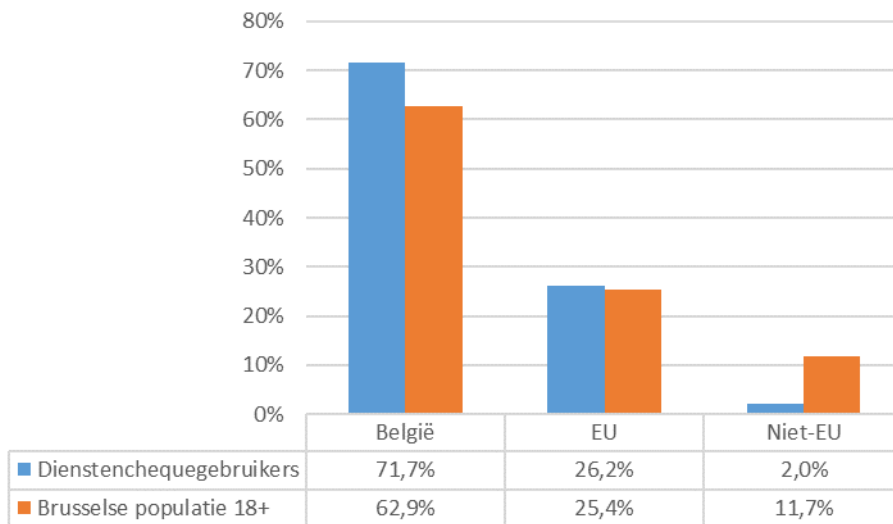
### 5.2.3 Nationaliteit van de dienstenchequegebruikers

#### Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese nationaliteit

De onderstaande figuur toont de nationaliteit van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in vergelijking met de gehele Brusselse populatie van 18 jaar of ouder van het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens). Hieruit blijkt dat 71,7% van de gebruikers van Belgische nationaliteit is, 26,2% zijn burgers van een EU-lidstaat en slechts 2% is van niet-Europese nationaliteit (buiten de EU-28). In vergelijking met de Brusselse populatie zijn de gebruikers van Belgische en Europese nationaliteit oververtegenwoordigd, terwijl niet-Europese gebruikers ondervertegenwoordigd zijn.

Merk ook op dat in termen van nationaliteit de kenmerken van de gebruikers tegengesteld zijn aan die van de werknemers, waar 23,9% van de werknemers van Belgische nationaliteit, 58,3% van Europese nationaliteit en 20% van niet-Europese nationaliteit is.

*Figuur 28: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en Brusselse populatie, ingedeeld naar nationaliteit*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens). De nationaliteitsindicator is echter niet helemaal representatief voor de diversiteit. In de volgende sectie focussen we meer in het bijzonder op de herkomst van de gebruikers



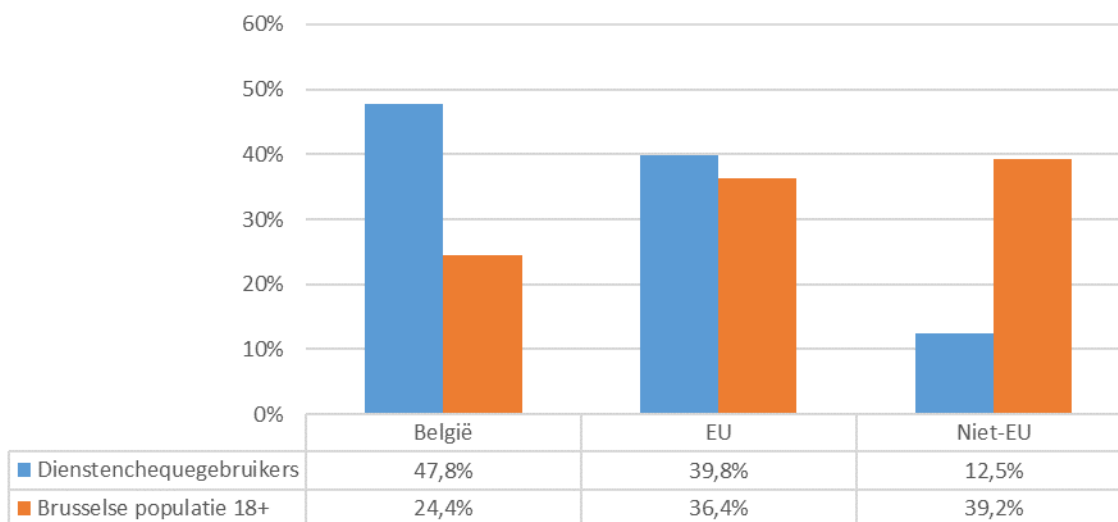
## 5.2.4 Herkomst van de dienstenchequegebruikers

### Ondervertegenwoordiging van de gebruikers van niet-Europese herkomst

Uit de analyse van de herkomst van de Brusselse gebruikers blijkt een grotere diversiteit. Vrijwel de helft (47,8%) van de gebruikers zijn namelijk Belgen, terwijl 39,8% afkomstig is uit een lidstaat van de Europese Unie en 12,5% uit een land buiten de Europese Unie. Ten opzichte van de gehele Brusselse populatie van 18 jaar of ouder, blijven de Belgische gebruikers oververtegenwoordigd, terwijl de niet-Europese gebruikers ruimschoots ondervertegenwoordigd zijn (12,5% versus 39,2%).

Net als voor de nationaliteit, is de herkomst van de gebruikers overigens zeer verschillend in verhouding tot de herkomst van de werknemers. Zoals eerder toegelicht, vertegenwoordigen de werknemers van Belgische herkomst een minderheid (2%), terwijl de werknemers van Europese herkomst een grote meerderheid vertegenwoordigen (61,4%).

*Figuur 29: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en Brusselse populatie, ingedeeld naar herkomst*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens)



## 5.2.5 Gezinssituatie van de dienstenchequegebruikers

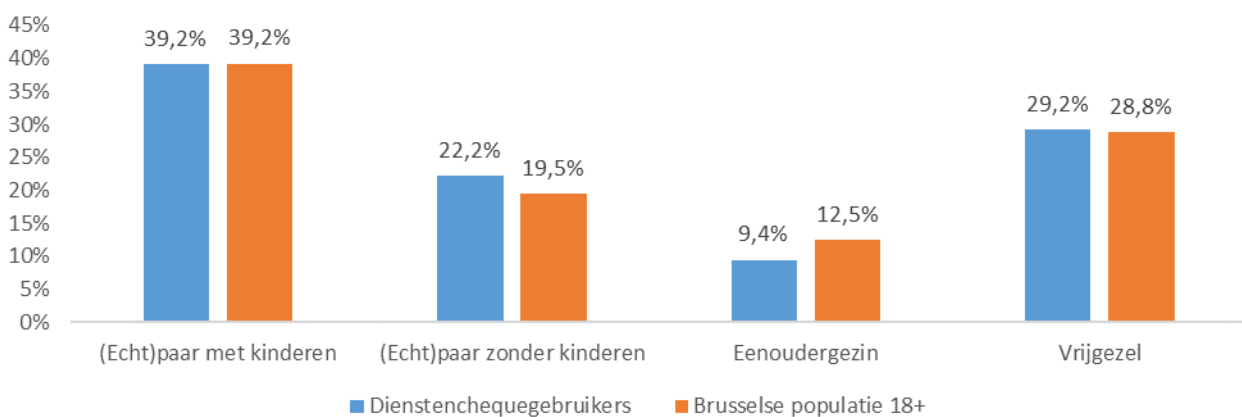
### Oververtegenwoordiging van de gebruikers zonder kinderen en van vrijgezellen

In termen van hun gezinssituatie zijn vrijwel 40% van de Brusselse gebruikers (echt)paren met kinderen, 29,2% zijn vrijgezellen zonder kinderen, 22,2% zijn (echt)paren zonder kinderen en 9,4% zijn eenoudergezinnen.

In vergelijking met de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder, blijken de dienstenchequegebruikers oververtegenwoordigd te zijn onder de (echt)paren zonder kinderen (22% versus 19,5%), terwijl het aandeel dienstenchequegebruikers onder de (echt)paren met kinderen volstrekt gelijk is aan hun aandeel in de Brusselse populatie. Deze bevindingen zijn opmerkelijk en tonen aan dat het stelsel van de dienstencheques aan andere doelen tegemoetkomt dan een betere overeenstemming tussen werk en privéleven voor de (echt)paren met kinderen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Merk overigens op dat de eenoudergezinnen ondervetegenwoordigd zijn onder de Brusselse dienstenchequegebruikers (9,4% versus 12,5%), wat erop kan wijzen dat de kosten van de dienstencheques te zwaar wegen op het budget van deze gezinnen met maar één inkomen.

*Figuur 30: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en Brusselse populatie, ingedeeld naar de gezinssituatie*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ. De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens).



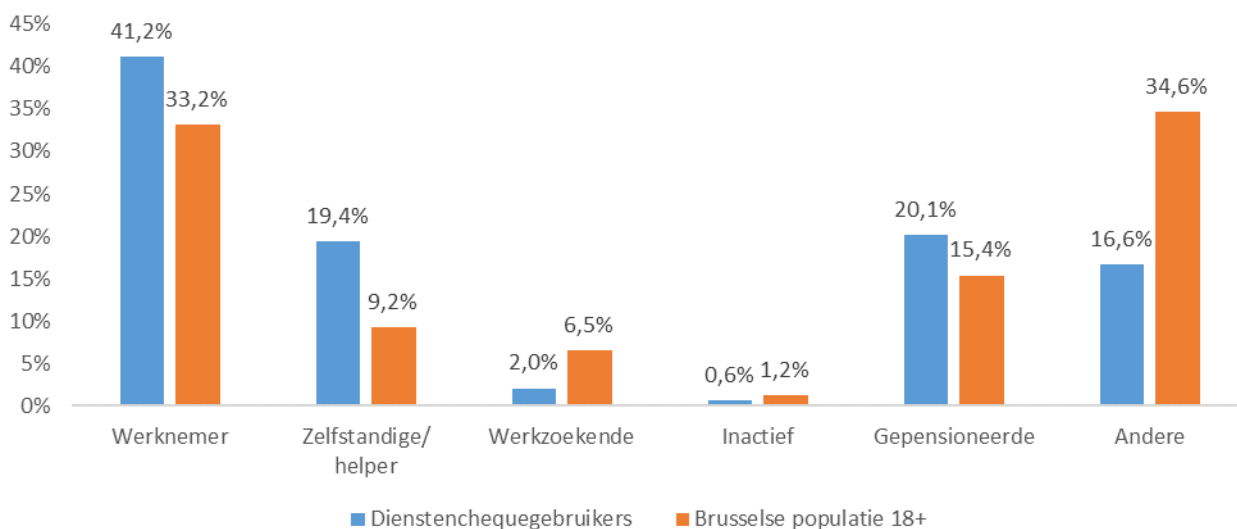
## 5.2.6 Beroepssituatie van de dienstenchequegebruikers

### Oververtegenwoordiging van werknemers en gepensioneerden onder de dienstenchequegebruikers

De onderstaande figuur toont het socio-economisch profiel van de Brusselse dienstenchequegebruikers. De meeste gebruikers (41,2%) zijn werknemers, 19,4% zijn zelfstandigen en 20,1% zijn gepensioneerden. Dit bevestigt dat de dienstencheques in de eerste plaats bestemd zijn voor enerzijds een publiek van werknemers op zoek naar een oplossing om hun werk en privéleven met elkaar te verenigen, en anderzijds voor een publiek van senioren die hulp nodig hebben bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren.

In vergelijking met het socio-economisch profiel van de Brusselaars van 18 jaar of ouder, blijkt dat de werknemers, de zelfstandigen en de gepensioneerden effectief oververtegenwoordigd zijn onder de gebruikers van het Brussels stelsel van de dienstencheques, terwijl de werkzoekenden en de categorie "andere"<sup>9</sup> er ondervertegenwoordigd zijn.

*Figuur 31: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en Brusselse populatie, ingedeeld naar de socio-economische situatie*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens).

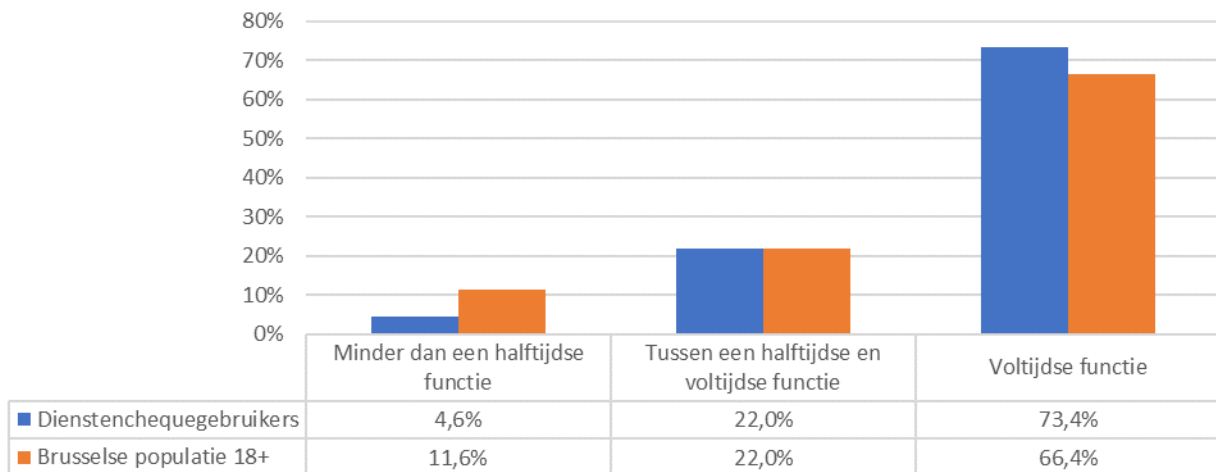
<sup>9</sup> De volgende categorieën zijn hier inbegrepen: uitgaande grensarbeiders, personen die in België werken voor een organisatie die niet-bijdrageplichtig is aan de Belgische sociale zekerheid, internationale ambtenaren en diplomaten, geschorste werkzoekenden, senioren wier partner een gezinspensioen ontvangt, enz.



## De grote meerderheid van de Brusselse dienstenchequegebruikers werkt voltijds

Onder de werkende dienstenchequegebruikers, werkt meer dan 79% voltijds. De deeltijds werkende dienstenchequegebruikers blijven een minderheid (22% werkt minstens halftijds en 4,6% werkt minder dan halftijds). Bovendien, vergeleken met de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder, zijn de voltijds werkende dienstenchequegebruikers oververtegenwoordigd (73,4% versus 66,4%) en de minder dan halftijds werkende dienstenchequegebruikers ondervertegenwoordigd (4,6% versus 11,6%). Uit deze analyse blijkt dus duidelijk dat de vereniging van werk en privéleven een belangrijke doelstelling is van het stelsel van de dienstencheques.

*Figuur 32: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en actieve Brusselse populatie, ingedeeld naar het arbeidsregime*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens).

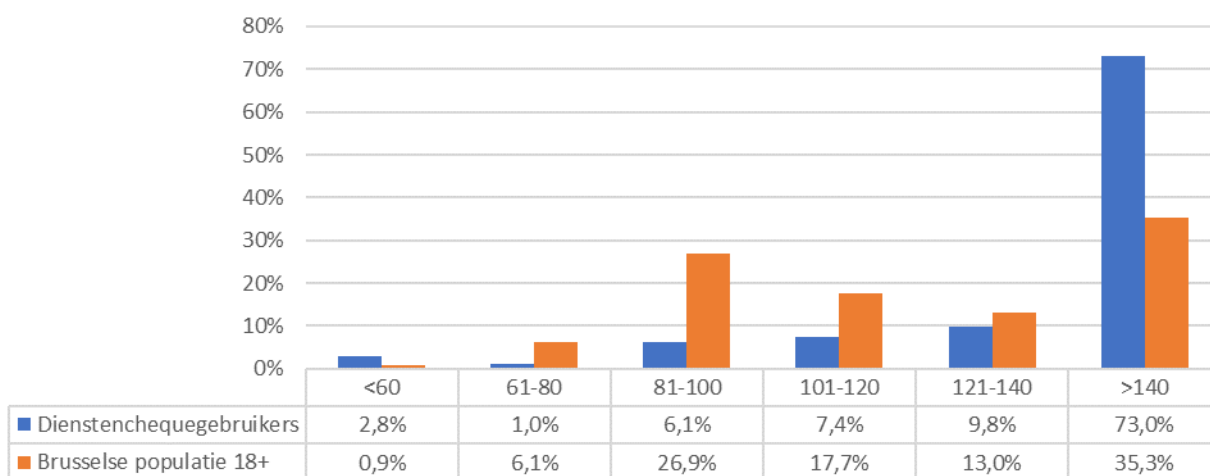


## 5.2.7 Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

### De dienstenchequegebruikers hebben gemiddeld een hoger loon dan de Brusselse populatie

Op basis van de analyse van het gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers kan hun socio-economisch profiel worden uitgediept. Hieruit blijkt dat de grote meerderheid van de dienstenchequegebruikers (73%) een gemiddeld bruto dagloon heeft van meer dan € 140 (of € 3.080 bruto / maand), terwijl maar 35,3% van de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder over een dergelijk loon beschikt. Overigens stellen wij vast dat hoe hoger het loon hoe hoger het aandeel van de gebruikers is. Deze resultaten wijzen erop dat het gezinsbudget een beslissende factor is bij het gebruik van de dienstencheques.

*Figuur 33: Aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers in 2018 en Brusselse populatie, ingedeeld naar het gemiddeld dagloon*



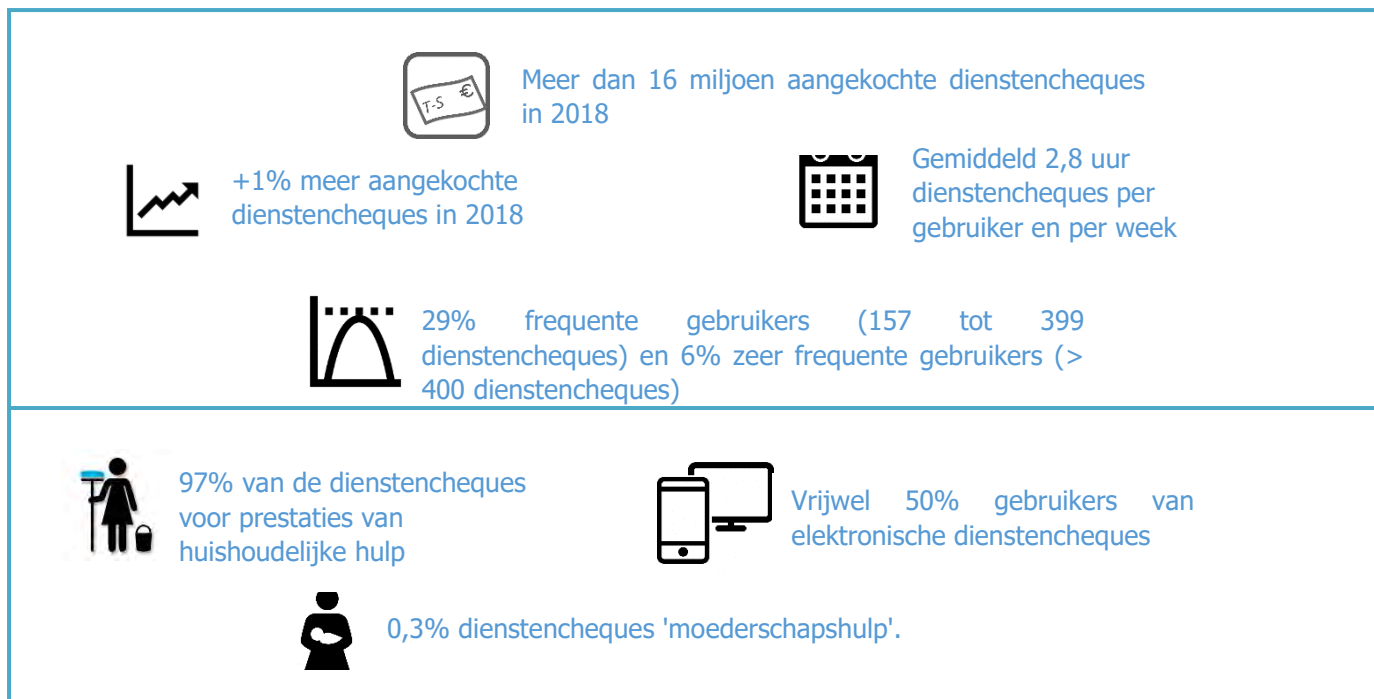
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ De cijfers betreffende de Brusselse populatie van 18 jaar of ouder hebben betrekking op het laatste kwartaal 2016 (laatste beschikbare gegevens).



## 6 / Aangekochte dienstencheques

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

*Figuur 34: Aantal en kenmerken van de in 2018 aangekochte Brusselse dienstencheques*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

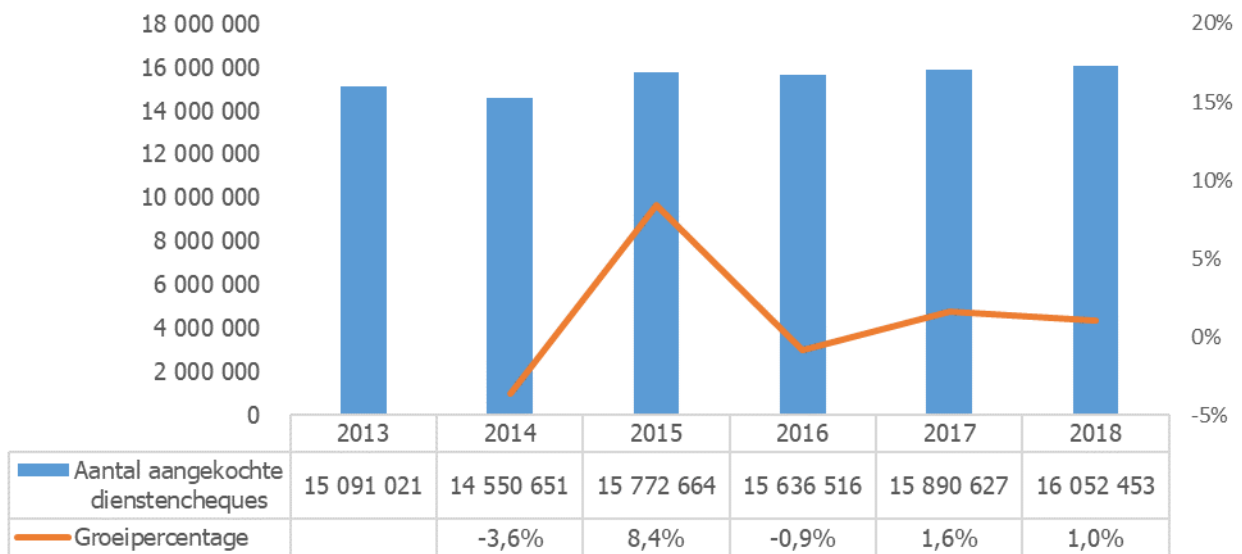


## 6.1. Aantal aangekochte dienstencheques

### Stijging van het aantal in 2018 aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande figuur toont de evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tussen 2013 en 2018. De jaarlijkse stijging van het aantal aangekochte dienstencheques vastgesteld in 2017 (+1,6%) wordt in 2018 meer dan bevestigd (+2,2%). Gelet op de stijging van het aantal gebruikers in 2017 (+3,1%) en in 2018 (+2,5%), hadden we echter een grotere stijging verwacht van het aantal aangekochte dienstencheques. Het is dus belangrijk hierna te focussen op de evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques per gebruiker.

*Figuur 35: Evolutie van het aantal aangekochte dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2013-2018)*



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

### Lichte daling van de gebruiksfrequentie van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In de onderstaande tabel stellen we een daling vast van de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques in 2018, wat kan verklaren waarom het aantal aangekochte dienstencheques minder gestegen is dan het aantal gebruikers. Terwijl in 2017 gemiddeld 148 dienstencheques per gebruiker werden aangekocht (wat overeenstemt met 2,9 uur per week), bedraagt dit cijfer in 2018 namelijk nog maar 146 dienstencheques per gebruiker (wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur per week). Deze daling van de gebruiksfrequentie kan worden verklaard door de verlaging van de belastingaftrek in 2016 waarvan de impact op het gezinsbudget zich mogelijkerwijs pas later liet voelen, waardoor de gezinnen hun gebruik dus ook met een zekere vertraging wijzigden.

Wanneer we de indeling naar leeftijd bekijken, stellen we vast dat deze lagere gebruiksfrequentie van de dienstencheques alle leeftijdscategorieën betreft. Merk op dat de gebruikers onder de 35 jaar per week gemiddeld minder dienstencheques (1,8 uur/week) gebruiken dan de oudere gebruikers (3,1 uur voor de gebruikers van 35 tot 64 jaar en 2,8 uur voor de 65-plussers). Deze leeftijdsgebonden verschillen laten zich verklaren door het feit dat de jongere gebruikers vaker minder behoeften hebben dan de oudere gebruikers die bijvoorbeeld kinderen hebben of fysiek niet meer in staat zijn om bepaalde huishoudelijke taken zelf te doen.

Gelet op het feit dat het aandeel van de Brusselse dienstenchequegebruikers onder de 35 jaar een duidelijke haussetrend vertoont, kan de bevinding dat deze consumenten minder dienstencheques gebruiken dan de oudere gebruikers, gedeeltelijk de vastgestelde daling verklaren van het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques door de gebruikers tussen 2017 en 2018.





Tabel 5: Gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de gebruiker

	2017			2018		
	Gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques	Aantal uur per week	Aantal gebruikers	Gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques	Aantal uur per week	Aantal gebruikers
< 35 jaar	97	1,9	15.588	95	1,8	16.603
35-64 jaar	162	3,1	62.483	161	3,1	63.827
>= 65 jaar	146	2,8	25.702	144	2,8	26.233
<b>Totaal</b>	<b>148</b>	<b>2,9</b>	<b>103.773</b>	<b>146</b>	<b>2,8</b>	<b>106.663</b>

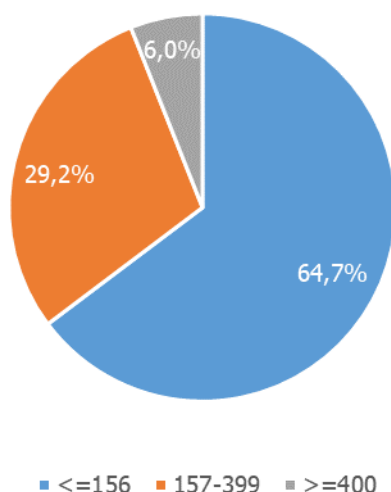
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo, ingedeeld naar de woonplaats van de gebruikers

### 35% van de Brusselse dienstenchequegebruikers gebruikten in 2018 meer dan 157 dienstencheques

De dienstenchequegebruikers kunnen per kalenderjaar maximaal 500 dienstencheques bestellen. De eerste 400 kosten € 9 en de laatste 100 kosten €10. Overigens genieten de Brusselse gebruikers sinds 1 januari 2016 een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque voor de eerste 156 cheques per persoon. Zo kost een dienstencheque van € 9 na de belastingaftrek effectief € 7,65<sup>10</sup>. In deze sectie focussen we op de frequente en zeer frequente dienstenchequegebruikers, d.w.z. de gebruikers die respectievelijk meer dan 156 en 400 dienstencheques gebruiken.

De onderstaande figuur toont de indeling van de gebruikers naar het aantal gebruikte dienstencheques. Vrijwel 65% van de Brusselse dienstenchequegebruikers gebruikt minder dan 157 dienstencheques. Overigens is het interessant op te merken meer dan een derde van de gebruikers frequente gebruikers zijn: 29,2% van de gebruikers kocht tussen 157 en 399 dienstencheques aan en genoot voor het surplus dus niet de belastingaftrek. 6% van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques aan en betaalde voor het surplus € 10 per dienstencheque.

Figuur 36: Aandeel van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal in 2018 gebruikte dienstencheques



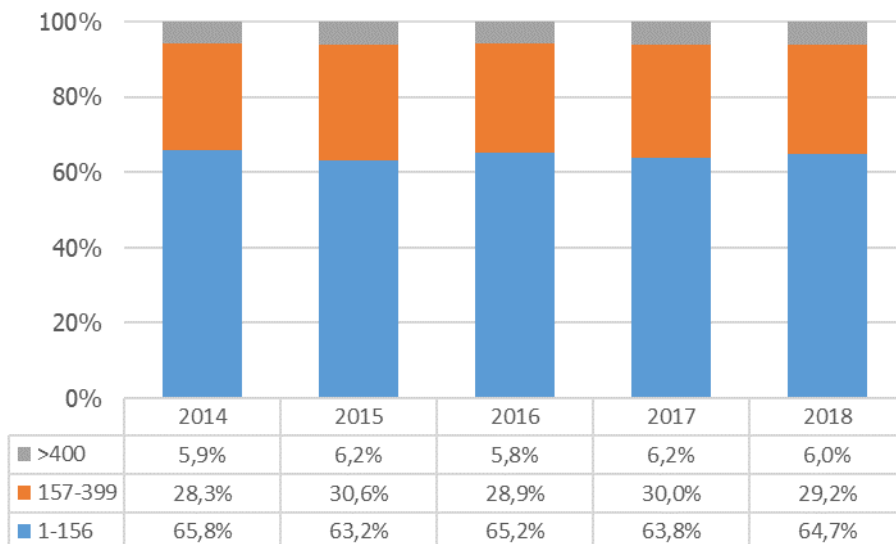
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

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



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

*Figuur 37: Evolutie van 2014-2018 van het aandeel van de gebruikers, ingedeeld naar het aantal gebruikte dienstencheques*

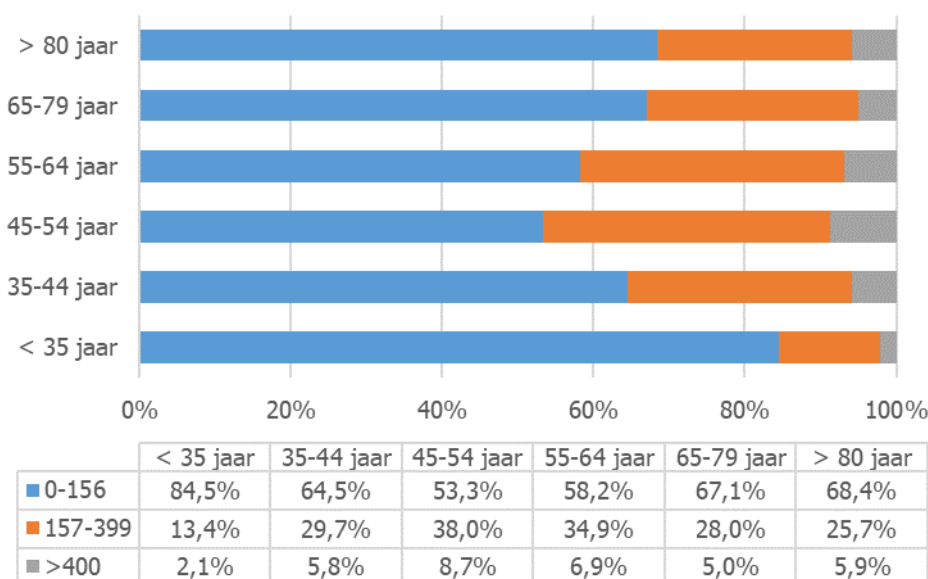


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

### De frequente gebruikers zijn tussen 45 en 64 jaar

De onderstaande figuur toont het dienstenchequegebruik naar leeftijd. Hieruit blijkt dat de frequente dienstenchequegebruikers zich hoofdzakelijk bevinden in de leeftijdscategorieën van 45 tot 54 jaar (46,7%) en 55 tot 64 jaar (41,8%). De gebruikers onder de 35 jaar gebruiken minder vaak meer dan 157 dienstencheques, maar 16,5% onder hen zijn frequente gebruikers. Deze bevindingen bevestigen de verschillende behoeften van de gebruikers die onder meer afhankelijk zijn van hun leeftijd, hun gezinssituatie en hun gezondheid.

*Figuur 38: Aantal in 2018 gebruikte dienstencheques, ingedeeld naar de leeftijd van de Brusselse gebruikers*



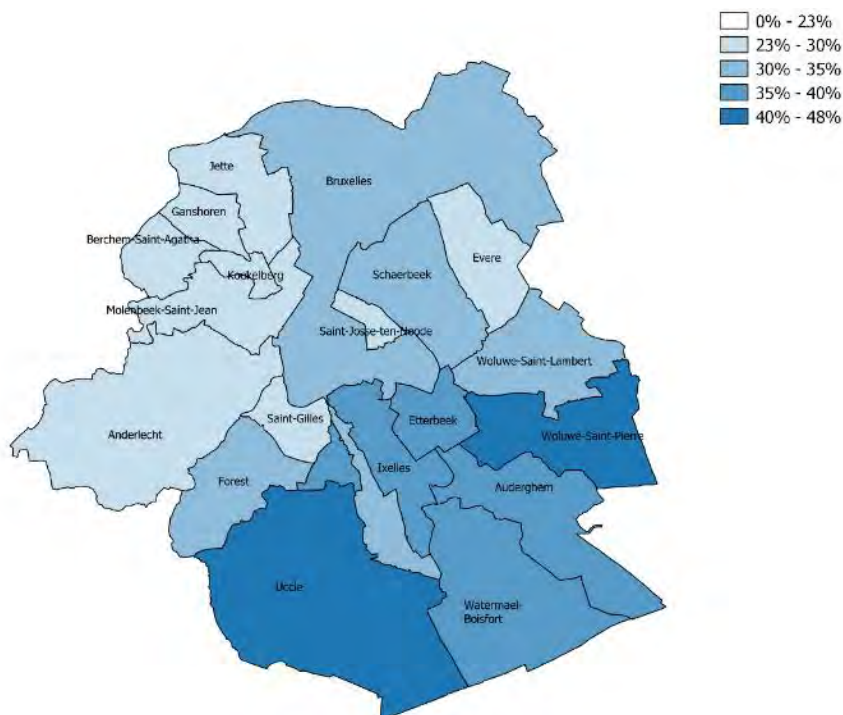
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



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

Uit de onderstaande kaart blijkt dat het aandeel van de frequente gebruikers (die meer dan 157 dienstencheques gebruiken) in de hierna vermelde gemeenten het gemiddelde van 37% overtreft : Elsene (39%), Watermaal-Bosvoorde (37%), Sint-Pieters-Woluwe (45%) en Ukkel (47%). De frequente gebruikers wonen dus vaker in de rijkste gemeenten van het Gewest waar zich ook de grootste woningen bevinden. De hiervoor vermelde gemeenten tekenen namelijk een hogere welvaartsindex op dan de andere gemeenten<sup>11</sup>.

*Kaart 6: Percentages frequente gebruikers in 2018, ingedeeld naar de gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

<sup>11</sup> Bron: BISA, Welvaartsindex, inkomens 2010-2015.



## 6.2. Kenmerken van de aangekochte dienstencheques

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

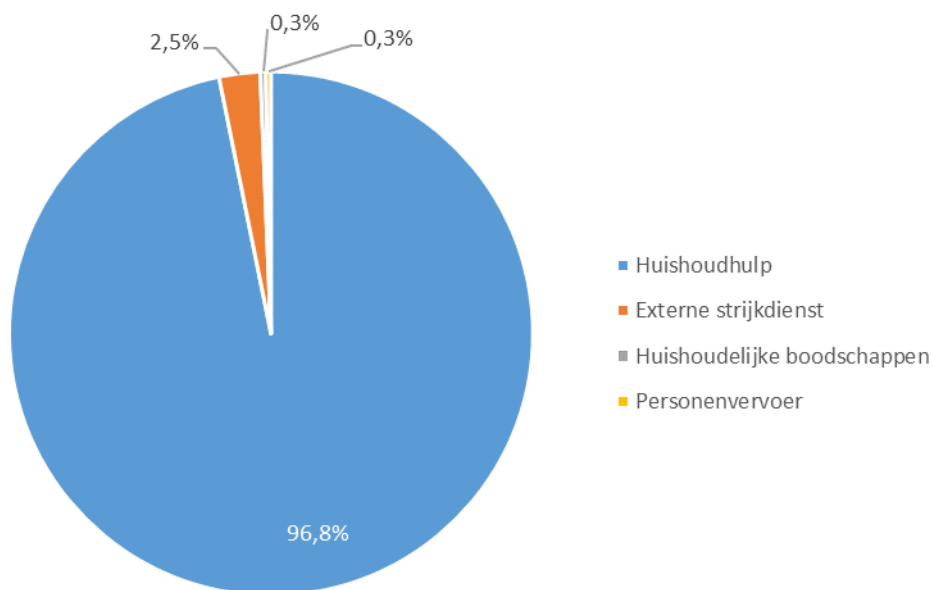
- ▶ Op het soort verrichte prestaties;
- ▶ Op het gebruik van elektronische dienstencheques;
- ▶ Op het gebruik van dienstencheques moederschapshulp.

### 6.2.1 Soort van de verrichte prestaties

#### 96,8 % van de dienstencheques wordt gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp

Zoals blijkt uit de onderstaande figuur, werden de meeste dienstencheques in 2018 gebruikt voor prestaties van huishoudelijke hulp. In de dienstenchequesector vertegenwoordigen de externe strijkdiensten 2,5% van de dienstenchequeprestaties, terwijl huishoudelijke boodschappen en het vervoer van personen uiteindelijk marginale activiteiten blijken te zijn. Deze gegevens wijzen erop dat huishoudelijke hulp de grootste behoefte vertegenwoordigt van de Brusselse gezinnen bij het gebruik van de dienstencheques.

*Figuur 39: Percentage van de in 2018 gepresteerde dienstencheques in het BHG, ingedeeld naar het soort activiteit*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

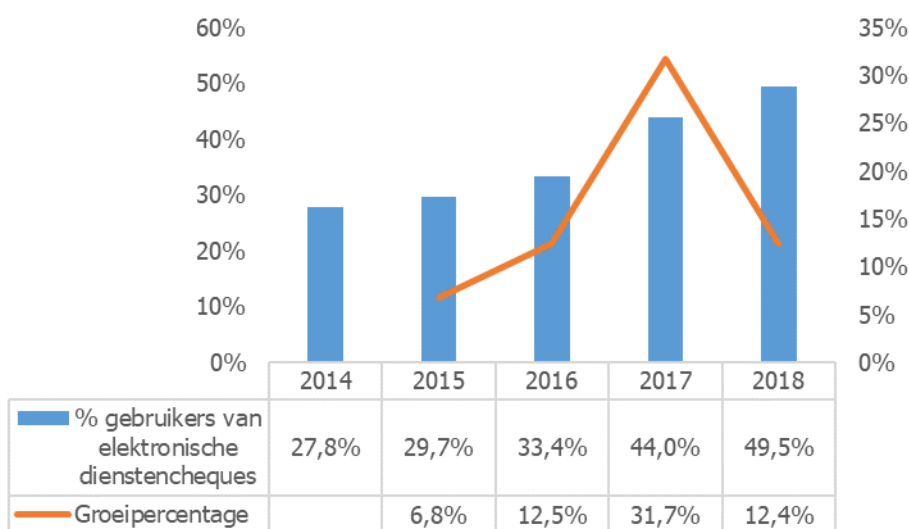


## 6.2.2 Gebruik van de elektronische dienstencheques

### Forse stijging van de gebruikers van elektronische dienstencheques: 49,5% van de Brusselse dienstenchequegebruikers deed in 2018 een beroep op elektronische dienstencheques

De onderstaande figuur toont het percentage van de gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en hun evolutie sinds 2014 toen de gebruikers van elektronische dienstencheques maar 2,7% vertegenwoordigden van de dienstenchequegebruikers. Dit percentage tekent sinds een aantal jaar een gestage stijging op, met een forse stijging tussen 2016 en 2017 (groei van 31,7%). In 2018 deed vrijwel de helft (49,5% ) van de dienstenchequegebruikers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een beroep op elektronische dienstencheques.

*Figuur 40: Evolutie van het percentage van de gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*



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

In termen van het aantal aangekochte dienstencheques, is het aandeel van de elektronische dienstencheques opmerkelijk gestegen, van 41,6% in 2017 tot 48,7% in 2018, of een groei van 17%.

Twee factoren zijn bepalend voor deze hausetrend. Enerzijds sporen steeds meer dienstenchequeondernemingen hun klanten aan om elektronische dienstencheques te gebruiken omdat er minder kosten aan verbonden zijn dan aan de papieren dienstencheque: het beheer van de papieren dienstencheque betekent een grotere administratieve werklust voor het sorteren en boeken van de dienstencheques alsook meer kosten voor het vervoer van de cheques naar Sodexo (wat een groter risico inhoudt van verlies van de dienstencheques). Anderzijds, sinds de regionalisering van het stelsel van de dienstencheques besliste de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, naar het voorbeeld van haar Vlaamse tegenhanger<sup>12</sup>, om het gebruik van elektronische dienstencheques actief te promoten (wijziging van de specificaties van Sodexo, reclame, enz.), onder meer om de kosten van het stelsel te verminderen voor de overheidsinstanties.

<sup>12</sup> Terwijl het aandeel van de elektronische dienstencheques in Vlaanderen in 2016 al hoog was (48% van de aangekochte dienstencheques en 41% van de gebruikers), is dat in 2017 eveneens opmerkelijk gestegen en bereikt 49,9% van de gebruikers en 53,3% van de aangekochte Vlaamse dienstencheques (volgens het jaarrapport dienstencheques 2017-2018). Deze gegevens bevestigen een gemeenschappelijke trend in de twee gewesten, namelijk een groeiend beroep op elektronische dienstencheques. Het Waals Gewest telde in 2017 een lager aandeel van gebruikers van elektronische dienstencheques (36,9%).



## Stijging van meer dan 30% in het gebruik van elektronische dienstencheques bij de oudste gebruikers

Het gebruik van elektronische dienstencheques is sterk gebonden aan de leeftijd van de gebruikers. Zo blijkt uit de onderstaande tabel dat 72% van de gebruikers onder de 35 jaar elektronische dienstencheques gebruikt, terwijl dit aandeel veel lager ligt bij de gebruikers van 65 tot 79 jaar (28%) en bij de 80-plussers (16%). In vergelijking met 2016 en 2017 is het aandeel van de gebruikers van elektronische dienstencheques in alle leeftijdscategorieën opmerkelijk gestegen. Het is interessant op te merken dat de oudste gebruikers de grootste groeicijfers optekenen (groei van 21,4% voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar en 21,7% voor de 80-plussers). Omdat deze laatste minder vaak elektronische dienstencheques gebruiken, is de stijging die alle leeftijdscategorieën optekenen dus meer uitgesproken in deze categorie.

*Tabel 6: Aantal gebruikers van elektronische dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar leeftijd*

	2016		2017		2018		Groeipercentage 2017-2018
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
< 35 jaar	8.038	52,6%	10.318	66,2%	11.972	72,1%	16%
Tussen 35 en 44 jaar	12.166	44,9%	14.532	56,9%	16.389	63,3%	12,8%
Tussen 45 en 54 jaar	8.089	35,7%	9.948	46,4%	11.519	52,3%	15,8%
Tussen 55 en 64 jaar	4.646	28,7%	5.784	37,4%	6.686	41,9%	15,6%
Tussen 65 en 79 jaar	2.848	17,8%	3.843	24,1%	4.665	28,4%	21,4%
> 80 jaar	950	9,5%	1.267	13%	1.542	15,7%	21,7%
<b>Totaal</b>	<b>36.737</b>	<b>34,2%</b>	<b>45.692</b>	<b>43%</b>	<b>52.773</b>	<b>49,5%</b>	<b>15,5%</b>

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

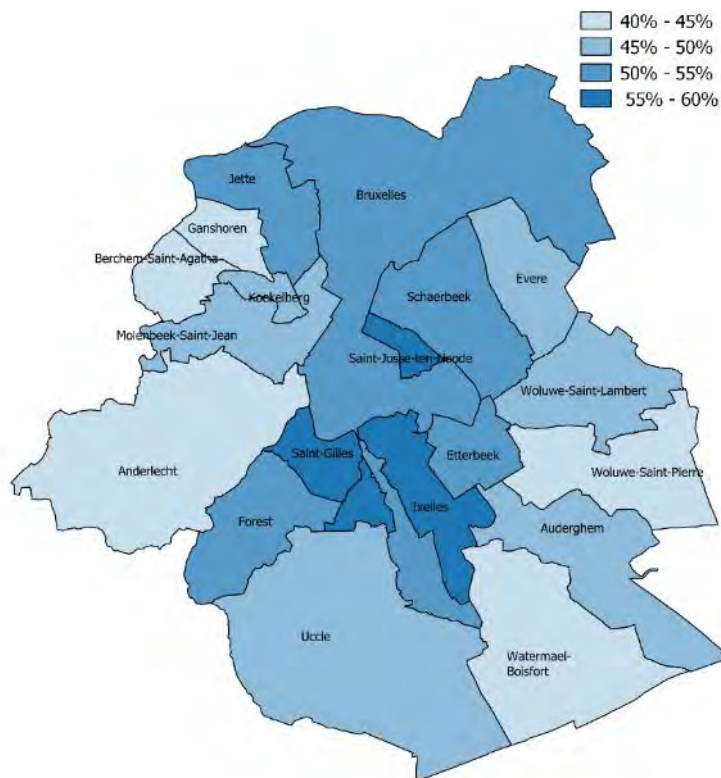


## Het gebruik van elektronische dienstencheques per gemeente weerspiegelt hun demografische structuur

De onderstaande kaart toont het gebruikspercentage van de elektronische dienstencheques per gemeente. Hieruit blijken vrij grote verschillen tussen de gemeenten waarbij de gebruikspercentages variëren tussen 41,6% en 59,4%. De gemeenten Sint-Gillis, Sint-Joost-ten-Node en Elsene onderscheiden zich met een gebruikspercentage van elektronische dienstencheque van meer dan 55%, terwijl de gemeenten Anderlecht, Sint-Agatha-Berchem, Ganshoren, Sint-Pieters-Woluve en Watermaal-Bosvoorde een gebruikspercentage optekenen van 41% tot 44%.

Deze afwijkingen weerspiegelen hoofdzakelijk de structuur van de verschillende aanwezige leeftijdscategorieën in elke gemeente. Terwijl in Sint-Gilles de categorie van de 65-plussers 9% van de populatie vertegenwoordigt, ligt dit aandeel veel hoger in Watermaal-Bosvoorde (20% van de populatie) of nog in Sint-Pieters-Woluve (19%) waar de elektronische dienstencheques minder worden gebruikt.

*Kaart 7: Gebruik van elektronische dienstencheques in 2018 per gemeente (op basis van het totaal aantal gebruikers) in het BHG*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo

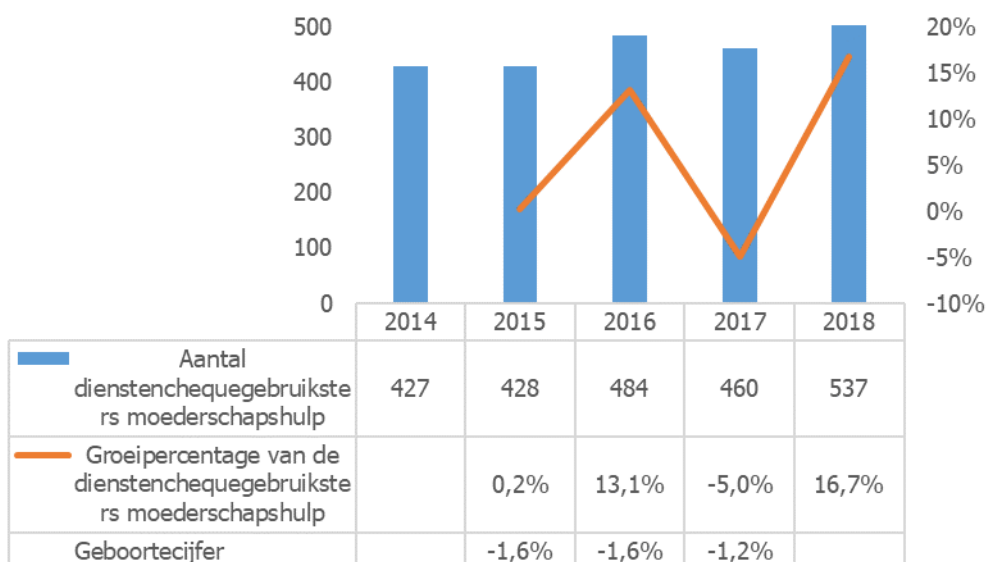
## 6.2.3 Gebruik van de dienstencheques 'moederschapshulp'.

### Zeer laag aantal gebruikers van de dienstencheques 'moederschapshulp'

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

In 2018 telde het Brussels Hoofdstedelijk Gewest 537 dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp'. Ze vertegenwoordigen een zeer gering aandeel (0,5%) van het totaal aantal Brusselse dienstenchequegebruikers. Uit de onderstaande figuur blijkt dat tussen 2017 en 2018 het aantal dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp' met vrijwel 17% steeg, terwijl hun aantal van 2016 tot 2017 met 5% daalde. Deze trendverandering kan worden verklaard door het feit dat sinds 1 september 2017 vrouwelijke zelfstandigen niet langer een aanvraag bij hun sociaal verzekeringsfonds hoeven in te dienen, want voortaan moet het sociaal verzekeringsfonds de betrokken zelfstandigen verplicht op eigen initiatief contacteren. Deze verplichting werd ingevoerd om te vermijden dat vrouwelijke zelfstandigen door onwetendheid geen moederschapshulp genieten (Koninklijk besluit van 11 augustus 2017).

*Figuur 41: Evolutie van het aantal de dienstenchequegebruikers 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2018)*



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

Het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' toegekend in 2018 vertegenwoordigt 0,35% van het totaal aantal aangekochte dienstencheques. Ter vergelijking, in 2017 bedroeg dit aandeel 0,5% in het Waals Gewest en 0,4% in het Vlaams Gewest<sup>13</sup>.

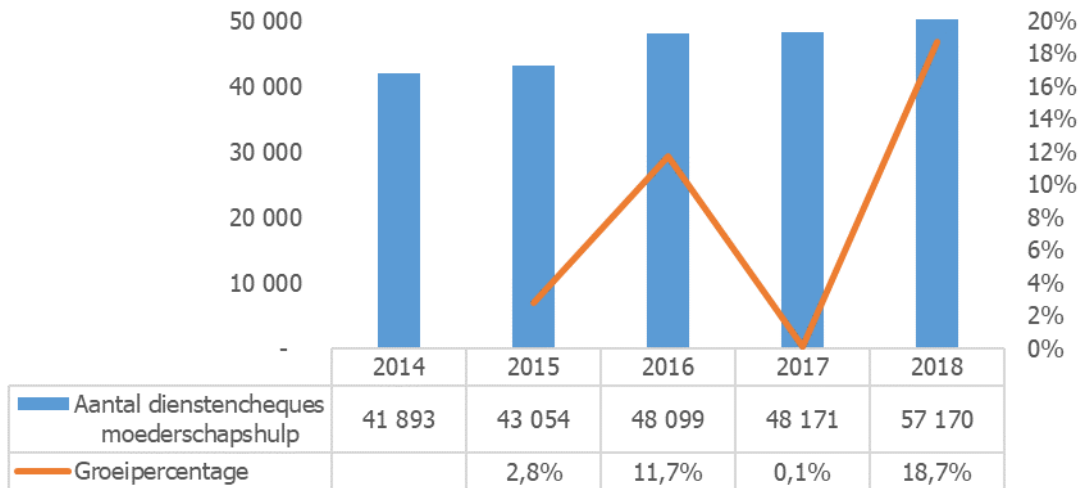
<sup>13</sup> Bron: IDEA Consult, Evaluatie van het Waals stelsel van de dienstencheques 2016, januari 2018; Werk en sociale economie voor het Vlaams Gewest.





Uit de onderstaande figuur blijkt dat voor de dienstencheques 'moederschapshulp' het aantal toegekende dienstencheques van 2017 tot 2018 ongeveer in dezelfde verhoudingen evolueerde als het aantal gebruiksters (respectievelijk +18,7% en +16,7%). Dat betekent dat het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' per gebruiksters ongeveer constant bleef.

*Figuur 42: Evolutie van het aantal dienstencheques 'moederschapshulp' in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2018)*



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





## DEEL 3: Kwaliteit van het werk in de dienstensector



## 1/ Inleiding

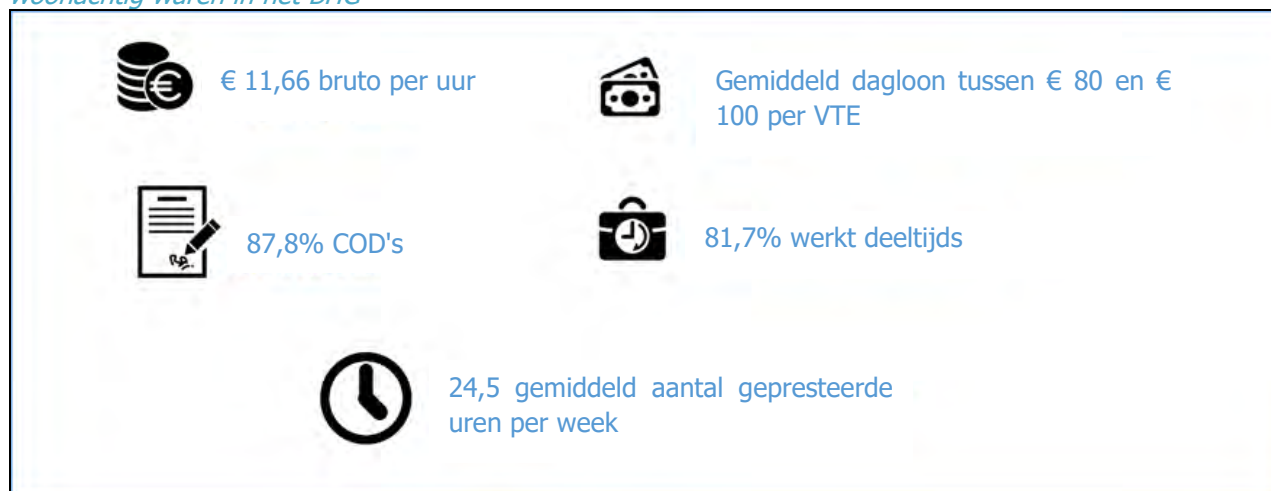
Deel 1 van dit rapport focust op de omvang van het stelsel van de dienstencheques in 2018. Het aantal dienstenchequeondernemingen, dienstenchequewerknemers en dienstenchequegebruikers zijn er in detail toegelicht.

In dit deel 3 van het rapport gaan we dieper in op de kwaliteit van het werk in de dienstenchequesector op basis van de beschikbare administratieve gegevens betreffende de volgende thema's:

- ▶ **Het aantal arbeidsuren**, en meer bepaald de wekelijkse arbeidsduur van de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, in functie van het gewest van hun woonplaats en op basis van de gegevens van de KSZ en van de RSZ.
- ▶ **Het loon**, en meer bepaald het bruto uurloon van de Brusselse werknemers en het dagloon (voor een VTE) voor de werknemers die werkzaam zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats en op basis van de gegevens van de KSZ en van de RSZ.
- ▶ **De soorten arbeidsovereenkomsten** Het aandeel van de arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur en van onbepaalde duur (berekend op basis van de aangiftegegevens bij de aanwerving van de werknemer door Sodexo) onder de in 2018 tewerkgestelde werknemers door de erkende ondernemingen die actief zijn het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- ▶ **De arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers**, en meer bepaald hun beroepssituatie vóór en na hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques, op basis van de gegevens van de KSZ. Deze gegevens laten toe het personeelsverloop te kennen in de dienstenchequesector.
- ▶ **De opleiding van de dienstenchequewerknemers**, en meer bepaald het aantal dienstenchequewerknemers dat een opleiding volgde en het aantal terugbetaalde opleidingen door het Brussels gewestelijk Opleidingsfonds dienstencheques.

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk voor de werknemers woonachtig in het BHG die in 2018 werkzaam waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques.

*Figuur 43: Loon- en arbeidsvoorwaarden van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het BHG*



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

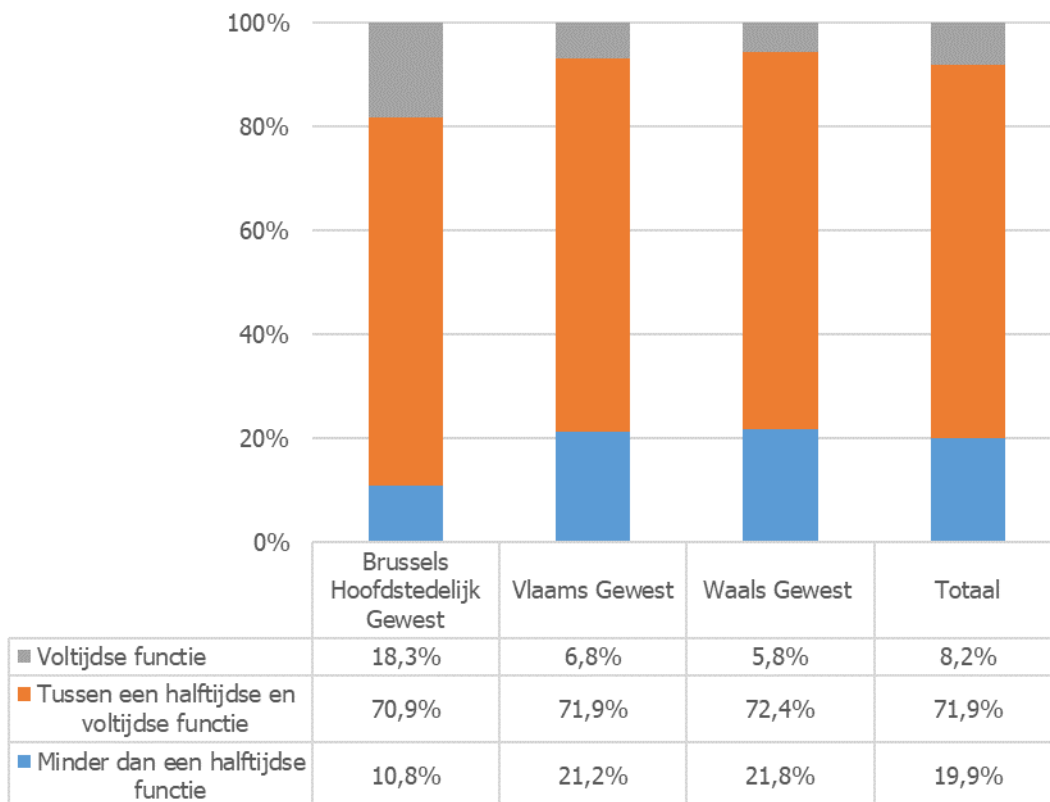
## 2 / Aantal arbeidsuren

### De grote meerderheid van de dienstenchequegebruikers werkt deeltijds maar meer dan halftijds

Om het arbeidsregime van de werknemers in het Brussels stelsel van de dienstencheques vast te stellen, maken we hier een onderscheid tussen voltijdse banen, deeltijdse banen met een halftijds tot voltijds werkrooster (tewerkstellingsgraad van 50% tot 99%) en deeltijdse banen met minder dan een halftijds werkrooster (tewerkstellingsgraad van 0% tot 49%).

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de meeste dienstenchequewerknemers binnen een deeltijds arbeidsregime zijn tewerkgesteld. De grote meerderheid van de Brusselse werknemers (70,9%) heeft een tewerkstellingsgraad van 50 tot 99%. 18,3% van de Brusselse werknemers werkt echter voltijds, terwijl dat onder de Vlaamse en Waalse werknemers respectievelijk 6,8% en 5,8% is. Het groter aandeel van de voltijdse werknemers in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in verhouding tot de andere gewesten werd eveneens bij de voorgaande evaluaties vastgesteld, maar kan niet worden verklaard door de kortere afstanden tussen de dienstenchequewerknemers en -gebruikers in Brussel. Uit de voorgaande evaluatie is namelijk gebleken dat ondanks de kortere afstanden tussen de werkplekken in het BHG de verplaatsingen van de werknemers in het BHG wegens de mobiliteitsproblemen er niet gemakkelijker op zijn dan in de andere twee gewesten.

*Figuur 44: Arbeidsregime van de dienstenchequewerknemers in 2018, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats*



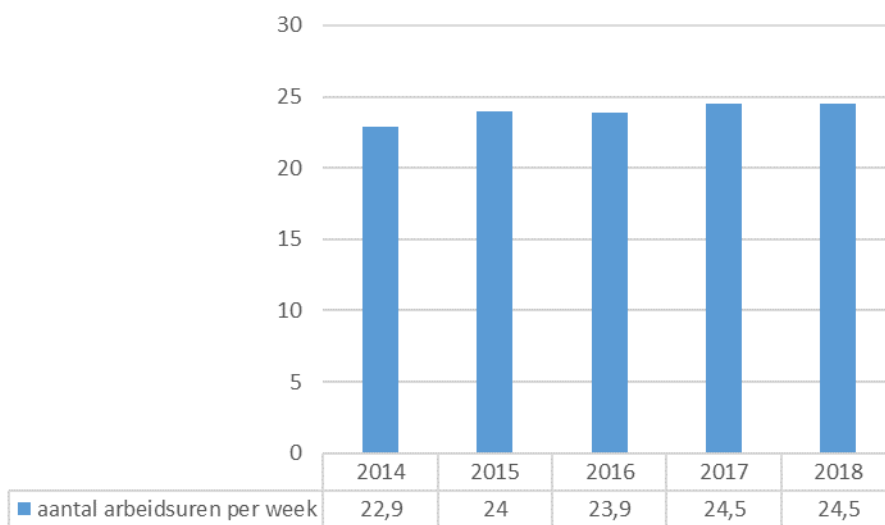
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo en van de KSZ



## Dienstenchequewerknemers presteren gemiddeld 24,5 uur per week

De onderstaande grafiek toont de evolutie tussen 2014 en 2018 van het gemiddeld aantal gepresteerde arbeidsuren door de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel. In 2018 presteerden de dienstenchequewerknemers gemiddeld 24,5 uur per week, net als in 2017. Sinds 2015 is het gemiddeld aantal gepresteerde uren vrij constant en schommelt tussen 23,9 en 24,5 uur per week. Dit gemiddelde is hoger dan in de andere twee gewesten van het land en kan waarschijnlijk worden verklaard door de hogere dichtheid van de gebruikerspopulatie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waardoor de dienstenchequewerknemers meer dan een klant per dag kunnen hebben, wat moeilijker is in de andere twee gewesten waar deze dichtheid lager is.

*Figuur 45: Evolutie van het aantal gepresteerde arbeidsuren door de dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (2014-2018)*



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



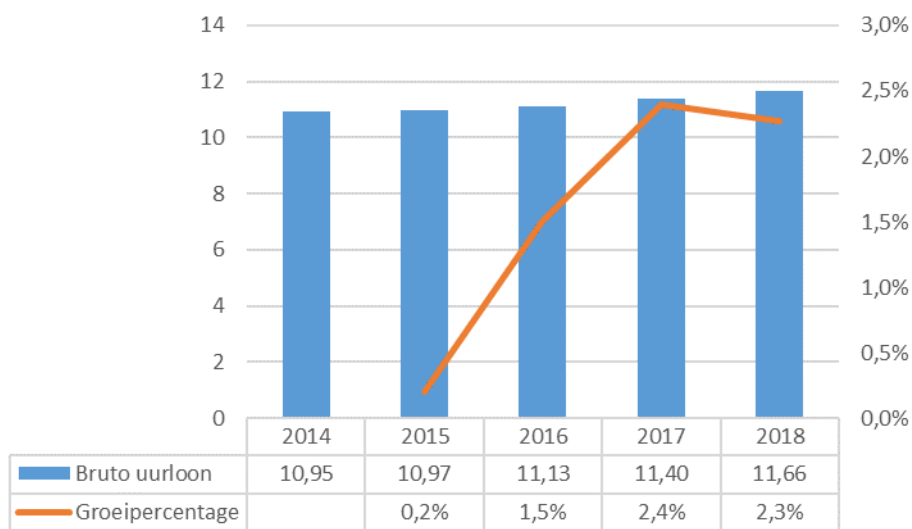
### 3 / Loon

#### Sinds 2014 tekent het bruto uurloon een gestage stijging op

In 2018 verdiende een dienstenchequewerknemer woonachtig in Brussel gemiddeld € 11,66 bruto per uur. Dit uurloon tekent sinds 2014 een gestage stijging op (+6,5%). Tussen 2017 en 2018 bedraagt deze stijging 2,3%. Het uurloon ligt gemiddeld ook hoger dan voor de dienstenchequewerknemers in de andere twee gewesten.

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

*Figuur 46: Evolutie van het bruto uurloon van de dienstenchequewerknemers woonachtig in Brussel*



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



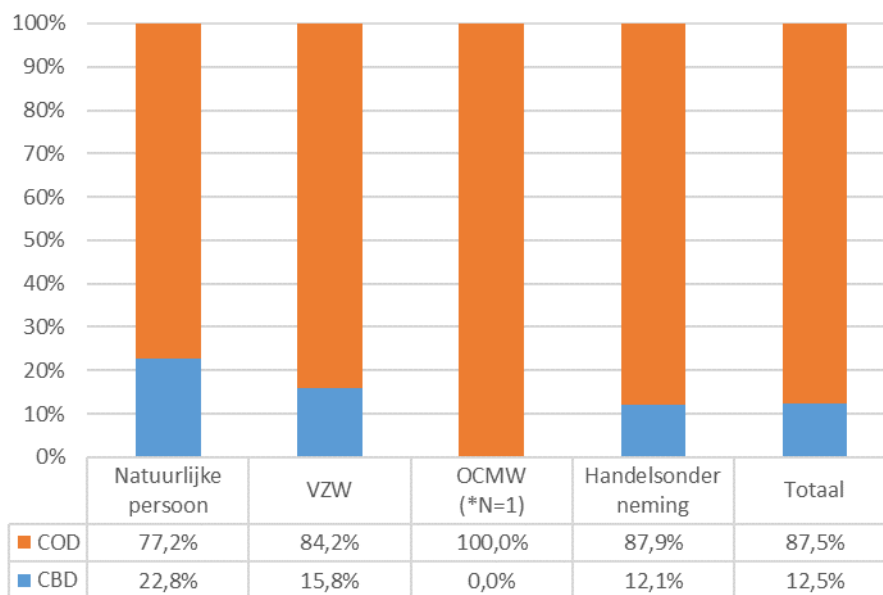
## 4 / Soorten arbeidsovereenkomsten

93% van de werknemers tewerkgesteld in 2018 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, had aan het einde van het jaar een COD

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

De onderstaande figuur toont het aandeel op 31 december 2018 van de arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur en van onbepaalde duur onder de werknemers tewerkgesteld in 2018 in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Overwegende dat de gegevens alle tewerkgestelde werknemers betreffen en niet alleen de nieuwkomers, vertegenwoordigen de COD's logischerwijs de grote meerderheid (87,5%) van de arbeidsovereenkomsten. Het aandeel COD's bij de handelsondernemingen (87,9%) en de VZW's (84,2%) sluiten het dichtst aan bij het gemiddelde. Anderzijds lijken de OCMW's alleen maar COD's aan te bieden, in tegenstelling tot de natuurlijke personen waar het aandeel COD's gedaald is tot 77,2%.

*Figuur 47: Aandeel COD's en CBD's onder de werknemers tewerkgesteld in 2018 door de dienstenchequeondernemingen actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, ingedeeld naar het soort onderneming*

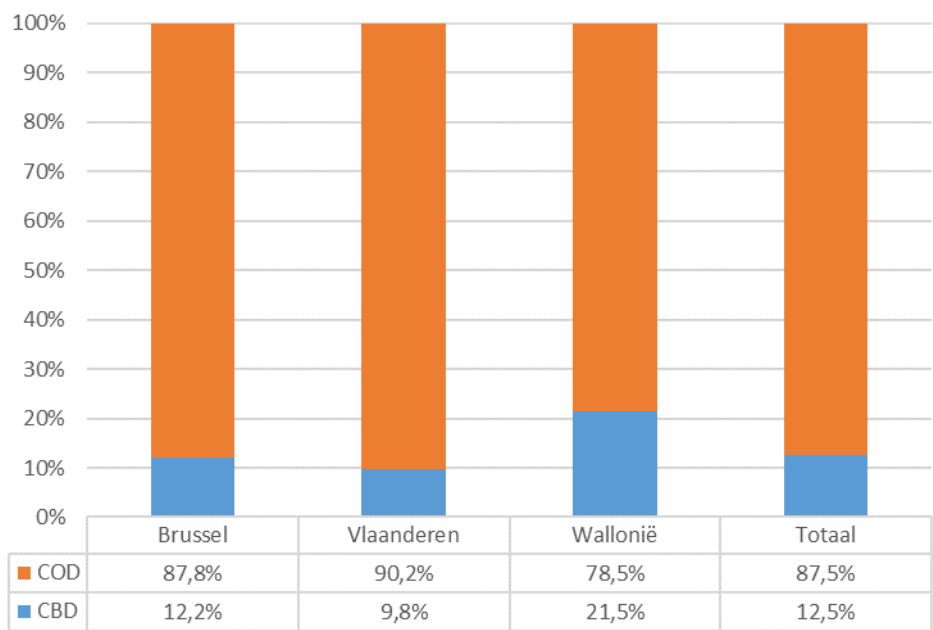


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo



De onderstaande figuur maakt een onderscheid tussen de contractuele situatie van de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar het gewest van de woonplaats. Hieruit blijkt dat de Waalse werknemers minder vaak dan hun Brusselse en vooral dan hun Vlaamse collega's een COD genieten. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de Brusselse ondernemingen de Waalse werknemers meestal eerst een CBD aanbieden, omdat ze vrezen dat de afstand tussen hun woonplaats en werkplek deze werknemers ertoe zal bewegen de onderneming te verlaten om bij een andere dienstenchequeonderneming te gaan werken die hun de mogelijkheid biedt om dicht bij huis te werken. Dit probleem stelt zich niet voor de Vlaamse werknemers, rekening houdend met de vele Vlaamse gemeenten rond het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

*Figuur 48: Aandeel COD's en CBD's onder de dienstenchequewerknemers, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Sodexo





## 5 / Arbeidsmobiliteit van de dienstenchequewerknemers

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

### 5.1. Vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

44% van de dienstenchequewerknemers die in 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, heeft een anciënniteit van meer dan 5 jaar in het stelsel

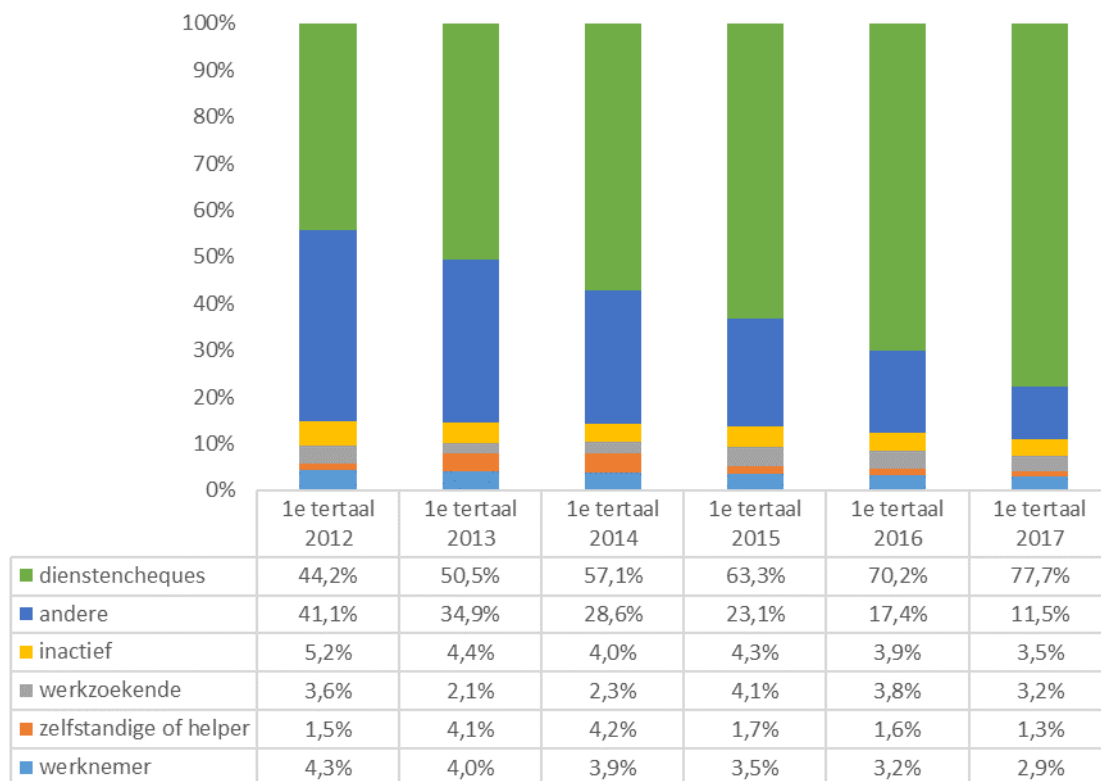
De onderstaande figuur toont de socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers die vóór 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hieruit blijkt dat 6 jaar eerder, in het 1e tertaal 2012, 44,2% van de werknemers al werkzaam was in de dienstenchequesector, terwijl 41,1% was ingedeeld in de categorie "andere". Deze laatste categorie omvat onder meer huisvrouwen/-mannen, huispersoneel dat niet bij de RSZ is aangegeven, geschorste werklozen, alsook personen bekend via het rijksregister maar niet via een betrokken socialezekerheidsinstelling en dus vermoedelijk van buitenlandse herkomst. Ook al laat deze "restcategorie" niet toe om het aandeel van elke status te bepalen, is het interessant op te merken dat een groot aantal dienstenchequewerknemers zich vóór hun aanwerving in deze situaties bevond.

Merk overigens op dat 3,6% ervan werkloos was en 5,2% inactief. Het aandeel werknemers in deze categorieën lijkt uiteindelijk niet erg hoog ten opzichte van het doel van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers.

Nog verrassender is het feit dat 22,3% van de werknemers nieuwkomers zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques vermits ze in het eerste tertaal 2017 werkloos waren. Dit percentage nieuwe werknemers is hoger dan het percentage van 18,8% van 2016. Dit resultaat wijst dus op een zeer hoog personeelsverloop in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Dat is des te meer het geval daar de werknemers die van onderneming veranderden maar in het Brussels stelsel van de dienstencheques bleven werken, in deze 22,3% buiten beschouwing zijn gelaten. Omgekeerd moet ook in aanmerking worden genomen dat onder deze 22,3% nieuwe werknemers eveneens de personen zijn meegeteld die al een zekere anciënniteit hebben in het Brussels stelsel van de dienstencheques maar die in 2016 arbeidsongeschikt waren.



Figuur 49: Socio-economische situatie van de dienstenchequewerknemers die vóór het 1e tertaal 2018 werkzaam en woonachtig waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (N=22.620)



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

Gelet op deze gegevens en vooral op de omvang van de categorie 'andere' in de vorige beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers, lijkt de regel van 60% moeilijk haalbaar voor de Brusselse dienstenchequeondernemingen. Ter herinnering, vanaf 1 januari 2018 kunnen de ondernemingen in geval van indexatie een hogere terugbetaling genieten indien ze bepaalde voorwaarden vervullen en met name de aanwerving van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers. Dit criterium kan met de huidige gegevens niet efficiënt worden gecontroleerd, maar de onderstaande gegevens betreffende alle dienstenchequewerknemers (en dus niet alleen de nieuwe aanwervingen) wijzen op de moeilijkheid van de ondernemingen om aan dit criterium te voldoen.

Tijdens de gesprekken bevestigden de ondernemingen eveneens deze moeilijkheid. Veel van de gesprekspartners wezen erop dat de regel van 60%, hoewel een nuttig instrument, bijzonder dwingend is. Zoals de uitspraak hierna erop wijst, worden de criteria beoordeeld als te streng en laten niet toe bepaalde personen aan te werven die nochtans werkloos zijn:

*"Nu is er de wet op de 60% bij de aanwerving, enz. Dat is inderdaad nodig voor de meeste ondernemingen die anders zo maar wat doen. Maar voor de sociale of grote ondernemingen zouden bepaalde regels moeten worden versoepeld. Want wat we lijken te vergeten is dat er nog veel zwartwerkers zijn." (grote VZW).*



Dit element werd aangemerkt als de grootste hinderpaal voor de handelsondernemingen die uitsluitend in Brussel actief zijn, en als te hinderlijk voor de onderneming om nieuwe huishoudhulpen aan te werven. Zoals de uitspraak hierna erop wijst, is het voor een kleine structuur bijzonder moeilijk om de regel van de 60% in acht te nemen wat hen benadeelt ten opzichte van de grotere handelsondernemingen:

*"De enige moeilijkheid waarmee we echt te kampen hebben is de regel van de 60%. Om iemand te kunnen aanwerven moeten we samen met die persoon 2 werklozen aanwerven. Daar schuilt het ganse probleem. Zo kunnen we bijvoorbeeld geen personen aanwerven uit de hotel- of restaurantsector omdat we dan nog twee personen moeten aanwerven die werkloos zijn. Of anders moet de persoon zich eerst bij Actiris inschrijven. Dat is dus wat we doen maar het is niet ideaal. Zonder deze regel zou het gemakkelijker zijn om personeel aan te werven. Daardoor gaan de kandidaten naar andere ondernemingen zoals Daoust die meer werknemers tellen en gemakkelijker meer personeel kunnen aanwerven en dus de regel van de 60% kunnen naleven."*

(Handelsonderneming die uitsluitend actief is in het Brussels Gewest).



## 5.2. De latere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers

Op een jaar tijd, verliet slechts 2,2% werknemers het Brussels stelsel van de dienstencheques voor ander werk, ten opzichte van 5,4% voor alle dienstenchequewerknemers in België

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

De onderstaande figuur toont de socio-economische situatie in het 1e tertaal 2017 van de dienstenchequewerknemers die in het 1e tertaal 2016 in het stelsel werkzaam waren. Deze gegevens zijn beschikbaar voor de dienstenchequewerknemers woonachtig in het BHG maar ook in de rest van België.

*Figuur 50: Socio-economische situatie in het 1e tertaal 2017 van de dienstenchequewerknemers die in het 1e tertaal 2016 een dienstenchequeovereenkomst hadden*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van de KSZ (datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming)<sup>14</sup>

Uit de onderstaande figuur blijkt dat onder de werknemers die begin 2016 in het stelsel van de dienstencheques waren tewerkgesteld, 89,4% een jaar later nog werkzaam was. Over een periode van 1 jaar is 10,6% van de werknemers dus uit het stelsel van de dienstencheques gestapt, waarvan 2,5% werkzoekende is geworden, 0,4% een leefloon geniet en 2,2% inactief is. Slechts 1,8% van de werknemers werd in een andere sector in loondienst aangeworven en 0,4% oefent een zelfstandige activiteit uit. Deze

<sup>14</sup> Is ingedeeld in de categorie "zelfstandige en helper", elke persoon die in hoofdberoep of in bijberoep als zelfstandige of helper werkt (voor de activiteiten in bijberoep worden de werknemers die in hoofdberoep een functie in loondienst uitoefenen niet in aanmerking genomen). Is ingedeeld in de categorie "inactief", elke persoon die vrijgesteld is van een inschrijving als werkzoekende, die gepensioneerd is en niet werkt, of die in volledig brugpensioen is. Is ingedeeld in de categorie "werknemer", elke persoon die een functie in loondienst uitoefent (waarvan sommigen in volledige loopbaanonderbreking of tijdskrediet zijn). Is ingedeeld in de categorie "werkzoekende", elke persoon die werk zoekt, bv. na vrijwillig deeltijds te hebben gewerkt, na studies, persoon die een begeleidingsuitkering geniet. Is ingedeeld in de categorie "andere", elke persoon op wie geen enkele nomenclatuur van toepassing is, bv. huisvrouwen/-mannen, opgeschorte werkzoekenden en buitenlanders. Ten slotte, is ingedeeld in de categorie "dienstencheques", elke persoon die in het kader van het stelsel van de dienstencheques werkt.



laatste percentages liggen hoger in de rest van België waar 4,9% van de dienstenchequewerknemers in een andere sector in loondienst werkt en 0,6% een zelfstandige activiteit uitoefent. Het aantal vertrekken uit het stelsel ligt dus zeer laag en het aandeel dienstenchequewerknemers die ander werk vinden, blijft miniem. We kunnen dus vaststellen dat het "springplankeffect" naar ander werk in feite niet waar blijkt te zijn.

Ten slotte moet erop worden gewezen dat ongeveer 1% van de werknemers die in 2016 werkzaam waren, in het eerste tertiaal 2017 geen enkel arbeidsuur presteerde om medische redenen. Deze laatste bevinding mag niet over het hoofd worden gezien want ze wijst erop dat de zwaarte van het werk van huishoudhulp op lange termijn kan leiden tot volledige arbeidsongeschiktheid. Dat is des te meer het geval daar het geschatte percentage noch rekening houdt met de gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid, noch met de arbeidsongeschiktheid die in het eerste tertiaal 2017 begon of afliep.



## 6 / Opleiding van de werknemers

Deze sectie analyseert de gegevens betreffende de verstrekte opleidingen aan de dienstenchequewerknemers tewerkgesteld door ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en die onder het gewestelijk Opleidingsfonds dienstencheques ressorteren. Enerzijds hebben deze opleidingen tot doel de competenties van de werknemers te verbeteren om hun functie in de sector uit te oefenen. Anderzijds kunnen de werknemers sinds 2017 ook opleidingen volgen om competenties in andere functies en sectoren te verwerven die tot doel hebben hen te helpen werk te vinden buiten de dienstenchequesector.

### Het "opleidingsbudget" van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor 2018 bedroeg € 1.400.000

Hier focussen we op de opleidingen die onder het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ressorteren en waarvoor de ondernemingen een subsidie kunnen genieten<sup>15</sup>. Uiteraard kunnen de dienstenchequeondernemingen buiten het kader van het Opleidingsfonds extra opleidingen organiseren.

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

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

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

*Tabel 7: Soorten opleidingen en toegekende terugbetalingen door het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*

	Interne opleiding	Externe opleiding	Opleiding op het terrein
Loonkost van de dienstenchequewerknemer	€ 14,50/uur	€ 14,50/uur	/
Kosten opleider	€ 40/uur	factuur <sup>16</sup>	Intern: € 40/uur Extern: factuur <sup>17</sup>
Omkeringskosten	€ 10/halve dag	/	/

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

Aan het begin van elk jaar deel het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan elke erkende onderneming het bedrag mee van haar opleidingsbudget. Sinds 1 januari 2017 wordt aan de dienstenchequeondernemingen een budget toegekend op basis van het aantal ingeleverde

<sup>15</sup> Koninklijk besluit van 7 juni 2007 betreffende het opleidingsfonds dienstencheques

<sup>16</sup> Het bedrag van de factuur van de externe opleider is beperkt tot € 100/dag per dienstenchequewerknemer.

<sup>17</sup> Het bedrag van de factuur van de interne opleider is beperkt tot € 40/opleidingsuur.



dienstencheques aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en niet alleen aan de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel.

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

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

### In 2018 werd slechts 41,5% gebruikt van het opleidingsbudget waarover het Opleidingsfonds beschikt

Het Opleidingsfonds beschikt voor elke kalenderjaar X over een specifiek budget voor de terugbetaling van de opleidingen. Dit budget dekt de opleidingen waarvoor de terugbetalingsaanvraag werd ingediend tussen 1 juli van het jaar X-1 tot 31 december van het jaar X. Deze dossiers betreffen dus zowel opleidingen die in hetzelfde kalenderjaar werden verstrekt als opleidingen die in het voorgaande kalenderjaar werden verstrekt. Voor 2018 beschikte het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over een budget van € 1.400.000. Net als in 2017 werd in 2018 maar 41,5% van het budget gebruikt. In 2016 was dit aandeel groter want 70% van het budget werd toen gebruikt.

*Tabel 8: Evolutie van de terugbetaalde bedragen van 2015 tot 2018 voor de opleidingen in Brussel*

Terugbetaald bedrag	2015	2016	2017	2018
Opleidingen 2014	417.635,58 <sup>18</sup>			
Opleidingen 2015	€ 230.459,35	€ 695.109,95		
Opleidingen 2016		€ 279.931,14	€ 317.731,61	
Opleidingen 2017			€ 260.226,05	€ 231.921,86
Opleidingen 2018				€ 348.897,13
<b>Totaal bedrag</b>	<b>€ 648.094,93</b>	<b>€ 975.041,09</b>	<b>€ 577.957,66</b>	<b>€ 580.818,99</b>

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

Deze onderbesteding van het budget van het gewestelijk Opleidingsfonds kan hoofdzakelijk worden verklaard door het feit dat een deel van de ondernemingen het budget dat hun werd toegekend niet of maar gedeeltelijk gebruiken. In aanmerking genomen dat het budget wordt toegekend op basis van het aantal terugbetaalde dienstencheques en niet langer op basis van de maatschappelijke zetel, kan gedeeltelijk de daling verklaren van het budgetgebruik vanaf 2017. De ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen of in Wallonië doen namelijk meestal in de eerste plaats een beroep op het Opleidingsfonds van hun gewest. Overigens beschikken alle ondernemingen eveneens over een budget bij het Sectoraal Vormingsfonds dienstencheques. We wijzen er eveneens op dat de ondernemingen die buiten het stelsel van de dienstencheques andere activiteiten ontwikkelen, op andere sectorale fondsen een beroep kunnen doen, zoals dat het geval is voor een ondervraagde vzw die het vervoer van personen en niet de dienstencheques als hoofdactiviteit heeft. Ten slotte blijkt uit de gesprekken dat de aanzienlijke administratieve werklast

<sup>18</sup> Het betreft uitsluitend het bedrag terugbetaald door het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de opleidingen 2014. Het Gewest was belast met de terugbetaling van uitsluitend de opleidingen 2014 waarvan het dossier na 1 april 2015 werd ingediend. De opleidingen 2014 waarvan het dossier vóór deze datum werd ingediend, werden terugbetaald door de FOD WASO.



verbonden aan de organisatie en de terugbetaling van de opleidingen eveneens het niet-gebruik van het Opleidingsfonds kan verklaren, vooral voor de kleinere structuren.

Niettemin, tijdens de gesprekken met 8 dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, zeiden de meeste gesprekspartners (7) het toegekende opleidingsbudget volledig op te gebruiken en meenden zelfs dat het opleidingsfonds ontoereikend is om aan de opleidingsbehoeften van het personeel te voldoen. Vooral de structuren die een rol vervullen van socio-economische inschakeling wijzen erop dat de ontoereikendheid van het budget toe te schrijven is aan de soms zeer hoge opleidingsbehoeften van hun personeel. Sommige structuren, met name de grote handelsondernemingen, financieren sommige opleidingen met eigen middelen wanneer het budget is uitgeput. In dit opzicht stelt een van de gesprekspartners voor om het gehele fonds ter beschikking te stellen in plaats van het op te potten.

### Ondanks de hoge opleidingsbehoeften tekent het aantal verstrekte opleidingen een daling op

Uit de onderstaande tabel blijkt dat het aantal jaarlijks gefinancierde opleidingen door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sinds 2015 een geleidelijke daling vertoont. Daarentegen steeg het aantal opgeleide werknemers van 2017 tot 2018 (+10,3%). Deze bevinding betekent dat het aantal deelnemers per opleiding steeg, wat niet noodzakelijkerwijs een waarborg is voor kwaliteit.

Tabel 9: Evolutie van het aantal opleidingen en van het aantal opgeleide werknemers met het budget van het Opleidingsfonds dienstencheques van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

	2015	2016	2017	2018
Aantal opleidingen per opleidingsjaar	1.128	931	861	827
Aantal opgeleide werknemers	10.354	6.658	5.938	6.548

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

### De opleidingen ter bevordering van de arbeidsmobiliteit van de werknemers buiten de dienstenchequesector zijn zeer weinig bekend

De opleidingen bestemd voor de dienstenchequewerknemers die een gedeeltelijke terugbetaling van het Opleidingsfonds dienstencheques kunnen genieten, werden in 2017 uitgebreid. De opleidingen die in aanmerking komen voor een terugbetaling zijn niet alleen de opleidingen verbonden aan de functie van de dienstenchequewerknemer, maar eveneens alle opleidingen die tot doel hebben de werknemers te helpen om zich beroepshalve te ontwikkelen, zowel in de dienstenchequesector als in elke andere sector.

De mogelijkheid om de werknemers opleidingen aan te bieden die hun arbeidsmobiliteit buiten de sector bevorderen, blijft echter ruimschoots onbekend. De meerderheid van de ondervraagde ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, was namelijk niet op de hoogte van het bestaan van dergelijke opleidingen.

Behalve deze bevinding konden we met betrekking tot het nut van deze opleidingen twee zeer uiteenlopende visies vaststellen, wat zich gedeeltelijk laat verklaren door het soort structuur van de onderneming.

Eenzijds toonden de meeste handelsondernemingen zich veeleer ongeïnteresseerd voor dergelijke opleidingen, in aanmerking genomen dat ze geen baat hebben bij de mobiliteit van hun werknemers naar andere sectoren buiten de dienstenchequesector. Dat is des te meer het geval daar de meeste ondernemingen gewag maakten van de groeiende moeilijkheden om nieuwe huishoudhulpen aan te werven. De uitspraak hierna illustreert duidelijk deze mening:

*"Uiteraard preekt dat niet voor eigen parochie, We zijn daar niet erg enthousiast over. Ik denk dat 6 of 7 van onze huishoudhulpen bediende werden binnen de onderneming. Twee werden zelfs verantwoordelijke wat een hele stap vooruit is. Wanneer een werknemster ons zegt dat zij een opleiding gaat volgen om in een andere sector te werken, zijn we blij voor haar en zullen haar ook ondersteunen. Maar opleidingen organiseren om hen te helpen [een andere positie te verwerven], nee dat niet. We zijn erg sociaal gericht maar dat is de grens die we niet overschrijden, ook al helpen we*





*graag personen om de arbeidsmarkt te betreden en ander werk te vinden, maar we gaan toch niet de tak afzagen waarop we zitten. "*

Anderzijds toonden structuren zoals plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, verenigingen zonder winstoogmerk of actoren van de sociale en solidaire economie zich voorstander van dergelijke opleidingen en zagen het werk in de dienstenchequesector veeleer als een tijdelijke werkgelegenheidsmaatregel zoals blijkt uit de onderstaande uitspraak.

*"Het stelsel van de dienstencheques zou een springplank moeten zijn naar werkgelegenheid. "*

In het bijzonder vermelden sommige structuren duidelijk het beroep op tewerkstellingsmaatregelen met het oog op de arbeidsmobiliteit zoals blijkt uit de uitspraak hierna.

*"Momenteel heb ik een huishoudhulp die aan haar 3e jaar maatschappelijk assistent begint. Dat deden we ook voor een huishoudhulp die boekhoudster wilde zijn. Ik heb ook een aanvraag van een werkneemster die een opleiding nagel- en schoonheidsverzorging wil volgen. Wanneer mogelijk betalen we het studiegeld. Normaal doen de PIOW's dat. Bij het beheer van mijn onderneming meen ik dat als we subsidies krijgen die daartoe dienen. Zelf biedt ik hen ook mijn hulp aan om een werk na te lezen, enz."*

Ook al kunnen deze uiteenlopende visies worden verklaard door de missies van de ondervraagde structuren die per definitie verschillend zijn (handelondernemingen enerzijds en sociale ondernemingen anderzijds), wijzen we er echter op dat geen enkele gesprekspartner vermeldde de arbeidsmobiliteit van zijn werknemers te hinderen. Terwijl de meningen verschillen afhankelijk van de structuren, blijkt echter dat alle gesprekspartners hun werknemers steunen, ongeacht hun structuur of oogmerk.

Ondanks deze nieuwe maatregel blijkt uit het voorgaande hoofdstuk dat in de praktijk maar weinig Brusselse dienstenchequewerknemers uit de sector stappen voor ander werk.





## PARTIE 4: Analyse van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen



# 1 / Inleiding

Deel 4 van dit rapport beoogt een grondige analyse te bieden van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen. Voor deze thematische analyse volgden we de volgende stappen:

- ▶ **Analyse van de financiële gegevens:** Eerst werd een analyse uitgevoerd van de beschikbare financiële gegevens. De bedrijfsresultaten, de bedrijfsopbrengsten en de diverse kosten (inclusief de loonkosten) van de dienstenchequeondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, werden berekend met gebruik van de Belfirst-database. Overigens konden we op basis van deze gegevens ook de winstmarges van de ondernemingen per dienstencheque berekenen. Om de evolutie te kennen van de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in de afgelopen jaren, hebben we deze analyse over meerdere jaren uitgevoerd (vanaf 2012 om rekening te houden met de mogelijke impact van de regionalisering). Overigens biedt de evolutie van de factoren die bepalend zijn voor de rentabiliteit van het stelsel van de dienstencheques - te weten de prijs voor de gebruiker, de inruilwaarde voor de onderneming, de loonkosten, enz. - een vrij goed beeld van de rentabiliteit van de ondernemingen.

Omdat de meeste ondernemingen hun jaarrekening en balans 2018 nog niet bij de Nationale Bank van België neerlegden, focust onze analyse op de financiële resultaten 2017 van de dienstenchequeondernemingen. Van de 267 ondernemingen die in 2017 actief waren in het Brussels stelsel van de dienstencheques en hun maatschappelijke zetel hebben in het Brussels Gewest, maakten 31 ondernemingen hun jaarrekening bekend volgens het volledig schema, 51 volgens het verkort schema en 135 volgens het verkort schema voor kleine structuren, terwijl 50 ondernemingen geen jaarrekening neerlegden. Van de 217 ondernemingen die hun jaarrekening bekendmaakten, komen 135 ondernemingen niet in aanmerking, omdat ze hun omzet niet vermeldden en dit gegeven essentieel is voor onze analyse. Vervolgens stelden we vast dat 15 ondernemingen naast hun activiteiten in de dienstenchequesector nog andere activiteiten ontwikkelen want hun omzet bedraagt meer dan € 30 per dienstencheque. Deze 15 ondernemingen worden dus uit de steekproef geschrapt omdat hun financiële resultaten worden beïnvloed door externe elementen aan de Brusselse dienstencheques.

De analyses van de administratieve gegevens van Belfirst betreffen dus de 68 ondernemingen die actief en gevestigd zijn in het Brussels Gewest, die alleen activiteiten ontwikkelen in de dienstenchequesector en voor welke we over voldoende gegevens beschikken. Onder deze ondernemingen focussen we eveneens op de resultaten van de 47 Brusselse ondernemingen waarvan meer dan 50% van de bedrijfsopbrengsten afkomstig is van hun activiteiten in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De 68 geselecteerde ondernemingen voor onze analyses kregen in 2017, 46% van de Brusselse dienstencheques terugbetaald, maar vertegenwoordigen maar 27% van de ondernemingen die actief en gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

*Tabel 10: Kenmerken van de Brusselse dienstenchequeondernemingen waarvan de rentabiliteit wordt geanalyseerd*

Grootte van de onderneming	Aantal Brusselse ondernemingen (steekproef)	Percentage Brusselse ondernemingen	
		Steekproef	Populatie
ZKO (0-9 werknemers)	1	1,5%	8,9%
KO (10-49 werknemers)	11	16,2%	35,5%
MO (50-249 werknemers)	26	38,2%	39,1%
GO (>250 werknemers)	30	44,1%	16,5%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



Hoewel de grootte van de steekproef voldoende lijkt, moet er toch op worden gewezen dat deze niet volledig representatief is voor alle ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Enerzijds zijn deze 68 ondernemingen handelsondernemingen met uitzondering van één VZW. We kunnen dus geen kwantitatieve analyses uitvoeren over de VZW's, de OCMW's en de natuurlijke personen (die samen maar 16,1% vertegenwoordigen van de Brusselse ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques). Anderzijds telt de steekproef 1 zeer kleine onderneming, 11 kleine ondernemingen, 26 middelgrote ondernemingen en 30 grote ondernemingen (zie onderstaande tabel). Onze steekproef kenmerkt zich dus door een aanzienlijke oververtegenwoordiging van grote ondernemingen (44,1% versus 16,5%) en een ondervertegenwoordiging van zeer kleine ondernemingen (1,5% versus 8,9%) en van kleine ondernemingen (16,2% versus 35,5%). Om deze representativiteitsverschillen in termen van grootte van de onderneming op te vangen, analyseren we de financiële situatie van de ondernemingen op basis van hun omvang voor drie ondernemingscategorieën (de categorieën zeer kleine ondernemingen en kleine ondernemingen werden gegroepeerd).

Om de rentabiliteit van de Brusselse ondernemingen te kunnen vergelijken met die van de ondernemingen gevestigd in de andere gewesten maar actief in het Brussels Gewest, selecteerde we een steekproef van 44 ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen en 44 ondernemingen met maatschappelijke zetel in Wallonië die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, volgens dezelfde methodologie. Deze twee steekproeven zijn grotendeels samengesteld uit handelsondernemingen en enkele VZW's (6 Vlaamse en 8 Waalse).

- ▶ **Diepte-interviews met de verantwoordelijken van dienstenchequeondernemingen** Om meer kwalitatieve informatie te verzamelen over de rentabiliteit van de ondernemingen en hun perceptie van deze rentabiliteit, organiseerden we 8 face to face diepte-interviews met de verantwoordelijken van dienstenchequeondernemingen gevestigd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze diepte-interviews met een duur van ongeveer 2 uur hadden betrekking op de volgende thema's:
  - ▶ Visie van de ondernemingen op hun rentabiliteit en de evolutie van deze rentabiliteit
  - ▶ Elementen die aan de basis liggen van deze rentabiliteit
  - ▶ Maatregelen die de ondernemingen namen of willen nemen om hun bedrijfsresultaat te verbeteren
  - ▶ Visie van de ondernemingen op de door te voeren veranderingen op niveau van het overheidsbeleid om deze rentabiliteit te bevorderen zonder extra kosten met zich mee te brengen
  - ▶ De kwestie van de "meervoudige subsidiëring" van de dienstenchequeondernemingen
  - ▶ Aan de gebruikers gefactureerde extra kosten
  - ▶ Organisatie van opleidingen en het gebruik van het Opleidingsfonds
  - ▶ Gevolgen van de regionalisering van de dienstencheques voor de ondernemingen die in meerdere gewesten actief zijn.



De onderstaande tabel toont de kenmerken van de ondervraagde Brusselse dienstenchequeondernemingen. Deze ondernemingen werden geselecteerd om voor onze diepte-interviews over een zekere diversiteit te kunnen beschikken, te weten zowel kleine als grote ondernemingen, VZW's als handelsondernemingen of natuurlijke personen, of nog ondernemingen die actief zijn in de drie gewesten of uitsluitend in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Tabel 11: Kenmerken van de ondervraagde Brusselse dienstenchequeondernemingen

Soort onderneming	Gewest(en) van activiteit	Aantal werknemers in 2018	Aantal terugbetaalde dienstencheques in 2018
Grote VZW	3 gewesten	90	68.155
Kleine VZW	3 gewesten	12	9.080
Grote handelsonderneming	3 gewesten	2.423	738.456
Coöperatieve vennootschap met sociaal oogmerk	3 gewesten	209	120.263
Uitzendbureau	3 gewesten	1.596	196.638
Handelsonderneming die uitsluitend actief is in het Brussels Gewest	1 gewest	41	33.966

Bron: IDEA Consult

De onderstaande figuur biedt een overzicht van de belangrijkste bevindingen van dit hoofdstuk betreffende de rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Figuur 51: Belangrijkste bevindingen betreffende de rentabiliteit van de Brusselse dienstenchequeondernemingen



## 2 / De financiële resultaten van de dienstenchequeondernemingen in 2017

### 2.1. Bedrijfsopbrengsten

#### De Brusselse dienstenchequeondernemingen boeken de laagste bedrijfsopbrengsten per dienstencheque

De onderstaande figuur toont de bedrijfsopbrengsten per dienstencheque van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De bedrijfsopbrengsten stemmen overeen met de som van de omzet en van de andere bedrijfsinkomsten zoals bedrijfssubsidies en terugnemingen op afschrijvingen of voorzieningen. Met andere woorden stemmen die overeen met de opbrengsten van de onderneming die uitsluitend voortvloeien uit de bedrijfsuitoefening met de eigen beschikbare productiemiddelen. Noch de financiële opbrengsten (financiële verrichtingen buiten de bedrijfsuitoefening), noch de uitzonderlijke opbrengsten zijn hierbij inbegrepen. In het kader van de dienstencheques zijn de overheidssteun per dienstencheque alsook de aan de gebruikers gefactureerde eventuele extra kosten en de subsidies in de bedrijfsopbrengsten inbegrepen.

Uit de financiële analyse van de ondernemingen van onze steekproef blijkt dat de Brusselse ondernemingen met € 23,10 per dienstencheque gemiddeld de laagste bedrijfsopbrengsten boeken. De dienstenchequeondernemingen gevestigd in Vlaanderen en Wallonië maar actief in Brussel, boeken gemiddeld veel hogere bedrijfsopbrengsten per dienstencheque met bedragen van respectievelijk € 23,8 en € 23,9. Het feit dat de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Wallonië betere bedrijfsopbrengsten per dienstencheque boeken dan de Brusselse ondernemingen kan worden verklaard door het verschil in de terugbetalingswaarde van de Brusselse en Waalse dienstencheques. In 2017 werden de Brusselse (of Vlaamse) dienstencheques terugbetaald tegen € 22,69/cheque en de Waalse dienstencheques tegen € 22,93/cheque (sinds 1 juni 2017). De gemiddeld hogere bedrijfsopbrengsten van de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Vlaanderen zijn opmerkelijker, gelet op de terugbetalingswaarde van de Vlaamse dienstencheques. Dit resultaat lijkt erop te wijzen dat de ondernemingen gevestigd in Vlaanderen hogere bedrijfsopbrengsten per dienstencheque optekenen doordat ze hun klanten regelmatig extra kosten aanrekenen (voor de verplaatsingen van de huishoudhulpen, administratieve taken, enz.). Deze ondernemingen kunnen dat namelijk gemakkelijker doen, rekening houdend met de grote vraag naar dienstencheques op de Vlaamse markt.

Overigens wezen tijdens de gesprekken verschillende gesprekspartners het indexatiesmechanisme met de vinger als een rem voor de rentabiliteit van de sector, zoals geïllustreerd door de onderstaande uitspraak getrokken uit een gesprek met een uitzendbureau :

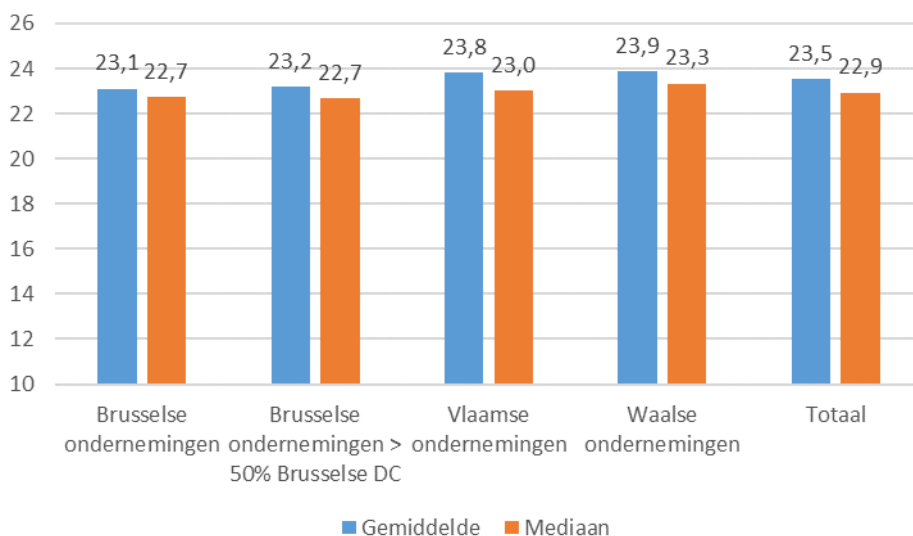
*"We hebben een loonindexatie waar de indexatie van de dienstencheques die indexatie niet 100% dekt."*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen





*Figuur 52: Bedrijfsopbrengsten per dienstencheque (in euro) van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheque in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

Een belangrijk element dat uit de gesprekken naar voren komt en waarmee rekening moet worden gehouden bij de analyse van de bedrijfsopbrengsten van de dienstenchequeondernemingen, betreft de niet-betaling van bepaalde dienstenchequeprestaties door de gebruikers. Zo wees een aantal ondervraagde ondernemingen erop dat de klant vaak de oorzaak is van de financiële problemen waarmee de ondernemingen te maken krijgen. Zo annuleren de klanten regelmatig prestaties of betalen die niet wegens een gebrek aan voldoende dienstencheques. Ook al betreffen deze praktijken een minderheid van de klanten, hebben ze een impact op de financiële gezondheid van de ondernemingen, een impact die des te groter is voor kleine en middelgrote ondernemingen.

Een van de ondernemingen die we in het kader van de gesprekken ontmoette, vermeldde in dit verband de wens om Sodexo in het kader van de terugvordering van schulden te betrekken bij de verdediging van de belangen van de ondernemingen.

*"Het is bijzonder moeilijk de dienstencheques terug te krijgen wanneer een klant annuleert terwijl hij de overeenkomst ondertekende. Om 4 cheques terug te vorderen, kunnen we maar moeilijk een beroep doen op een incassobureau, maar we moeten ze wel aan de huishoudhulp betalen en verliezen dus onze winstmarge. De klant heeft alleen een morele verplichting. Er is een overeenkomst, maar dat houdt niet veel in. Indien Sodexo een reglement zou kunnen invoeren voor alles wat te maken heeft met de betaling van de dienstencheques, zou dat ook de agentschappen kunnen helpen. Bovendien wil Sodexo zijn handen er niet aan vuilmaken "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

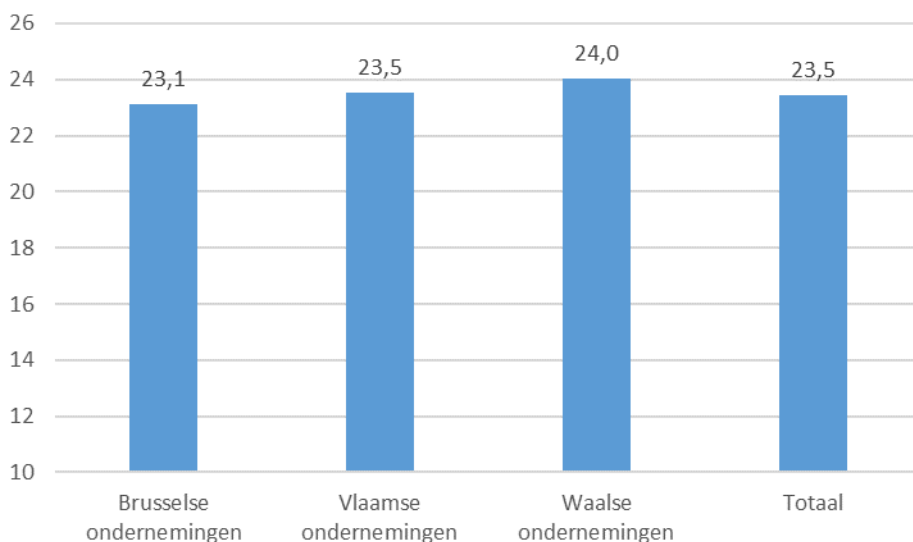
Overigens menen de ondernemingen dat Sodexo hen de mogelijkheid zou moeten bieden om te weten of de klant nog over dienstencheques beschikt in zijn portefeuille. Zo zouden ze enerzijds zekerheid kunnen hebben over zijn kredietwaardigheid en anderzijds hem eraan kunnen herinneren nieuwe cheques te bestellen.



## De VZW's boeken niet systematisch hogere bedrijfsopbrengsten per dienstencheque dan de handelsondernemingen

De onderstaande figuur is vergelijkbaar met de vorige op dat verschil na dat hier alleen sprake is van de handelsondernemingen. Dit wil zeggen dat noch de Brusselse VZW, noch de 6 Vlaamse VZW's, noch de 8 Waalse VZW's in aanmerking worden genomen. De resultaten zijn vrijwel dezelfde als in de vorige figuur. We stellen echter vast dat de VZW's die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Vlaanderen meer opbrengsten per dienstencheque boeken dan de handelsondernemingen, terwijl daarentegen de VZW's die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Wallonië minder opbrengsten per dienstencheque boeken dan de handelsondernemingen. Ook al lijkt deze bevinding verrassend, wijzen we erop dat het statuut van VZW in combinatie met een unieke bedrijfsvergunning als dienstenchequeonderneming de VZW niet toelaat om extra subsidies te krijgen naast de subsidies die aan de andere dienstenchequeondernemingen worden toegekend.

*Figuur 53: Bedrijfsopbrengsten per dienstencheque (in euro) van de handelsondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheque in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



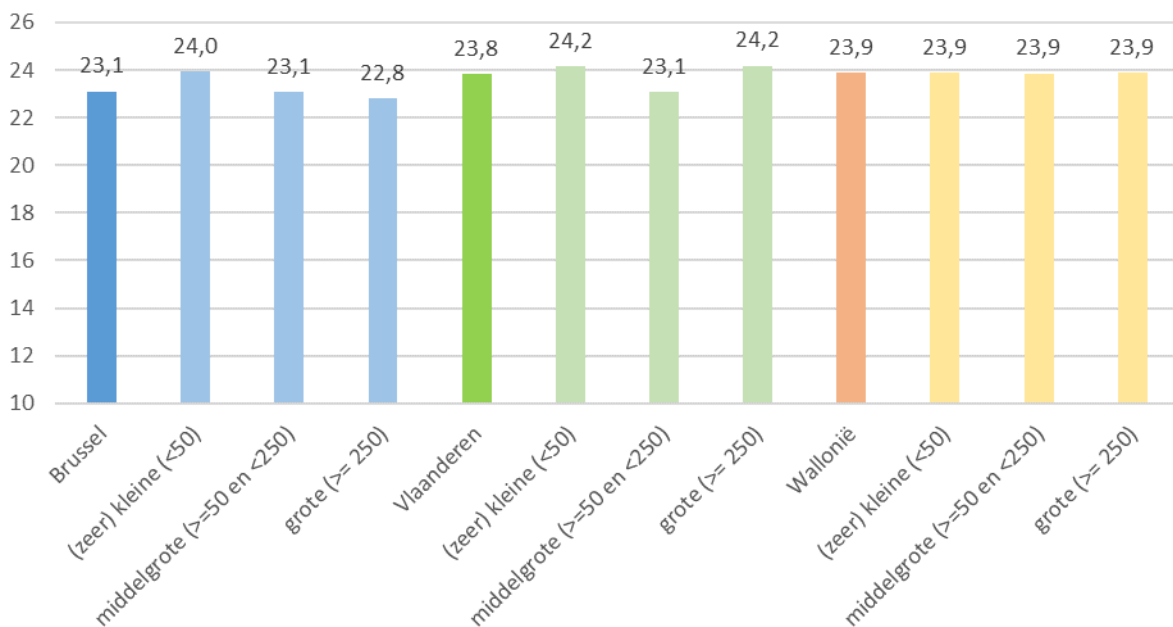


## De kleine ondernemingen boeken de hoogste bedrijfsopbrengsten per dienstencheque

De onderstaande figuur toont de bedrijfsopbrengsten per dienstencheque van de Brusselse, Waalse en Vlaamse dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel, ingedeeld naar de grootte van de onderneming. Hieruit blijkt dat de kleine structuren de hoogste opbrengsten per dienstencheque boeken. Deze bevinding geldt vooral voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel en gevestigd zijn in Brussel en in Vlaanderen, maar minder voor de ondernemingen die gevestigd zijn in Wallonië waar geen enkel verschil naar grootte van de onderneming wordt vastgesteld.

Dit resultaat laat zich vermoedelijk verklaren door het feit dat de kleine ondernemingen vaker geneigd zijn hun klanten extra kosten aan te rekenen zodanig dat ze een voldoende marge behouden om hun vaste kosten te dekken, ondanks hun lager activiteitsniveau.

*Figuur 54: Bedrijfsopbrengsten per dienstencheque (in euro) van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheque in 2017, ingedeeld naar de grootte van de onderneming*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## 2.2. Bedrijfskosten

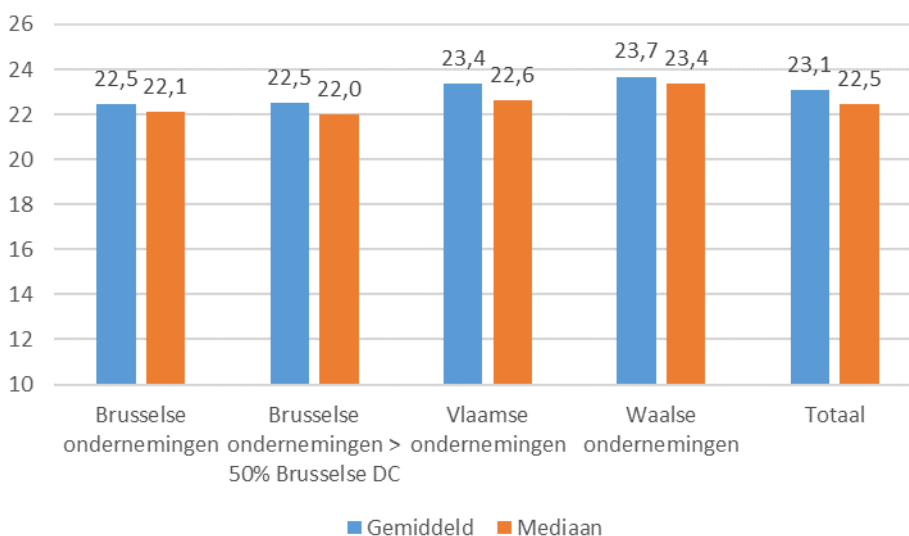
### De Brusselse dienstenchequeondernemingen zijn het meest efficiënt

De bedrijfskosten stemmen overeen met alle kosten die een onderneming moet dragen om haar activiteit uit te oefenen. Noch de financiële kosten (interest op leningen, enz.), noch de uitzonderlijke kosten, noch de belastingen op de winsten zijn hierbij inbegrepen.

De bedrijfskosten van de Brusselse ondernemingen bestaan voor 93,9% uit kosten verbonden aan de lonen, sociale lasten en pensioenen en voor 6,1% uit kosten verbonden aan diensten en andere diverse goederen (huur, water, gas, elektriciteit, telefoon, benodigdheden, verzekeringen, vervoer- en verplaatsingskosten, reclame, enz.). Wanneer we alle ondernemingen in aanmerking nemen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques, ongeacht de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel, zijn de resultaten sterk verschillend. Zo bestaan hun bedrijfskosten voor 93,1% uit kosten verbonden aan de lonen, sociale lasten en pensioenen en voor 6,9% uit kosten verbonden aan diensten en andere diverse goederen. De ondernemingen die actief en gevestigd zijn in Brussel lijken dus minder kosten te hebben verbonden aan diensten en diverse goederen en meer kosten verbonden aan de lonen, sociale lasten en pensioenen dan de ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Vlaanderen en Wallonië.

De onderstaande figuur toont de bedrijfskosten per dienstencheque van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De Brusselse ondernemingen slagen er veruit het best in hun kosten te drukken. Gemiddeld bedragen de bedrijfskosten van de Brusselse ondernemingen € 22,5 per dienstencheque ten opzichte van respectievelijk € 23,7 en € 23,4 per dienstencheque voor de Waalse en Vlaamse ondernemingen. Nochtans liggen de lonen in Brussel hoger dan in Vlaanderen en Wallonië.

*Figuur 55: Bedrijfskosten per dienstencheque (in euro) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

Deze bevindingen wijzen er duidelijk op dat de ondernemingen die actief en gevestigd zijn in Brussel er beter in slagen de kosten verbonden aan diensten en andere diverse goederen tot een minimum te beperken. Het is heel waarschijnlijk op niveau van de vervoerkosten dat de Brusselse ondernemingen voordeel hebben. De in Brussel af te leggen afstanden zijn over het algemeen namelijk korter en het openbaar vervoer geniet de voorkeur boven de auto. Bovendien, zoals een gesprekspartner ons uitlegde, is het erg moeilijk om in Brussel huishoudhulpen te vinden die bereid zijn om buiten hun gemeente van woonplaats te werken.

Het feit dat de Brusselse ondernemingen de laagste bedrijfskosten per dienstencheque hebben, kan ook een verklaring vinden in het feit dat de dienstenchequemedewerkers van de Brusselse ondernemingen meer uren per maand presteren dan hun collega's in de Waalse (en Vlaamse) ondernemingen. Een onderneming namelijk die hetzelfde aantal dienstencheques krijgt terugbetaald als een andere onderneming, maar die



twee keer minder werknemers telt, zou logischerwijs, in overigens gelijkblijvende omstandigheden, minder omkaderingskosten moeten hebben.

Overigens is het ook belangrijk op te merken dat tijdens de gesprekken een aantal gesprekspartners wezen op het probleem van de arbeidsongeschiktheid als een groeiend fenomeen met een aanzienlijke impact op de bedrijfskosten zoals blijkt uit de uitspraak hierna:

*"Het is cruciaal voor de rentabiliteit. Stel je voor dat je iemand betaalt die niet werkt. In de sector van de gezondheidszorg bijvoorbeeld, wanneer een persoon afwezig is, slagen de anderen erin zijn werkzaamheden te dekken, misschien niet 100% maar toch. Maar ik, wanneer ik een zieke werknemer wil vervangen, moet ik twee lonen betalen. Het is net als een vrachtwagenchauffeur die geen twee vrachtwagens tegelijk kan besturen. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Hoewel de financiële uitdagingen inzake arbeidsongeschiktheid betrekking hebben op arbeidsongeschiktheid van korte duur, wees een gesprekspartner er echter op dat langdurige arbeidsongeschiktheid een impact heeft op de rentabiliteit zoals hierna toegelicht:

*"Het probleem van langdurige ziekten is vooral de re-integratie van de werknemer en de impact op het omkaderingspersoneel dat de planningen moet aanpassen, enz. Dit heeft dus een organisatorische impact, indirect via de reorganisatieproblemen, maar ook een financiële impact wanneer de klant bijvoorbeeld beslist om in geval van afwezigheid geen vervanging te nemen. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Ten slotte, wat de redenen betreft voor deze toename van de arbeidsongeschiktheid, worden een aantal hypothesen genoemd: de moeilijkheid van het werk, de leeftijd van de huishoudhulp, de anciënniteit in de sector, het zogenaamde "gemaksverzuim" (i.e. om het gebrek aan wettelijk verlof te compenseren), enz. Ook al konden onze gesprekspartners geen eensluidende reden geven om de arbeidsongeschiktheid van korte duur te verklaren, werd de arbeidsongeschiktheid van middellange en lange duur toegeschreven aan de zwaarte van het werk en de eruit voortvloeiende ziekten zoals hierna uitgelegd:

*"Ik vind dat we de laatste jaren meer ziekten van lange en middellange duur hebben gehad dan van korte duur. De ziekten van korte duur zijn vrij stabiel of zelfs licht gedaald. [...] De ziekten van korte duur zijn trouwens altijd dezelfde personen, dus personen die niet geschikt zijn voor het werk. De ziekten van middellange betreffen altijd dezelfde problemen, namelijk spier-pees-botaandoeningen, kortom slijtage van het lichaam. Wat de ziekten van lange duur betreft, tel ik er 6 en die zijn er al lang. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

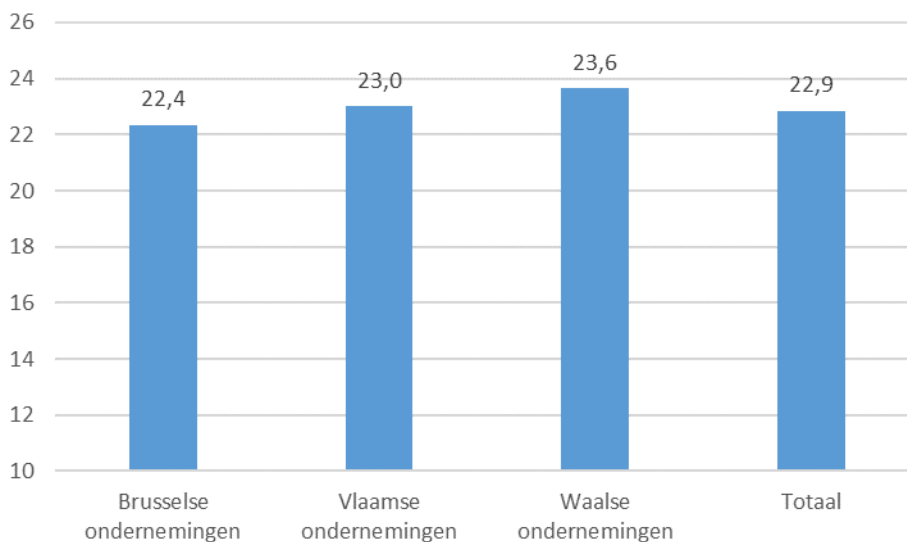


## De VZW's hebben meer kosten per dienstencheque dan de handelsondernemingen

Uit de onderstaande figuur die uitsluitend de handelsondernemingen betreft, blijkt dat de VZW's per dienstencheque meer kosten hebben dan de handelsondernemingen. De bedrijfskosten van alle ondernemingen die actief zijn in Brussel, bedragen namelijk € 23,10, maar wanneer we alleen de handelsondernemingen in aanmerking nemen, bedragen de bedrijfskosten € 22,90. De gemiddelde bedrijfskosten van alle ondernemingen die in Brussel actief zijn, worden dus opgedreven door de kosten van de VZW's.

Dit kan worden verklaard door het feit dat de handelsondernemingen tot doel hebben winst te maken en dus trachten om zo efficiënt mogelijk te zijn, terwijl de missie van de VZW's erin bestaat de opbrengsten uit te geven om hun sociale opdracht te vervullen. Dat kan zowel de verbetering betreffen van de arbeidsomstandigheden en de omkadering van de werknemers als de kwaliteitszorg voor de gebruikers. Bijvoorbeeld, tijdens de gesprekken wees een verantwoordelijke van een PWA erop dat ze, met inachtneming van hun missie van socio-economische inschakeling, werknemers met een anciënniteit van 4 jaar of meer nooit ontslaan, behalve voor een zware fout, en dit ondanks het feit dat deze werknemers het hoogste loon genieten en de meesten ervan wegens hun kwetsbaar profiel nog niet productief zijn. Deze verantwoordelijke wees er eveneens op dat ze geen klanten/werknemers in andere gemeenten willen gaan zoeken om het werkgebied van de andere PWA's te respecteren. Ze werken dus afgezonderd op een veeleer beperkt gebied waardoor ze niet altijd aan de vraag tegemoet kunnen komen of, omgekeerd, hun werknemers niet voldoende werk kunnen aanbieden.

*Figuur 56: Bedrijfskosten per dienstencheque (in euro) van de handelsondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



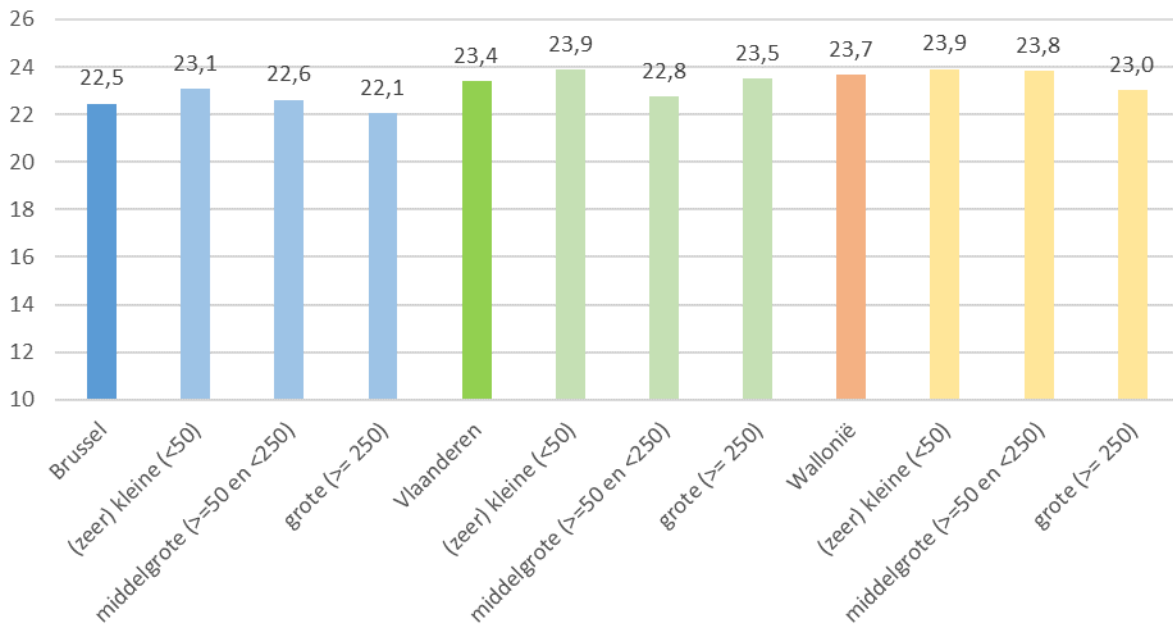
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## De grote ondernemingen hebben gemiddeld minder operationele kosten per dienstencheque

Uit de onderstaande figuur blijkt dat de grote ondernemingen gemiddeld minder operationele kosten per dienstencheque hebben dan de relatief kleinere ondernemingen. De omgekeerde verhouding tussen de grootte van de onderneming en het bedrag van de bedrijfskosten per dienstencheque kan worden aangemerkt als perfect voor de ondernemingen die actief zijn in Brussel en gevestigd zijn in Brussel en in Wallonië. De ondernemingen die actief zijn in Brussel en gevestigd zijn in Vlaanderen hebben gemiddeld de laagste bedrijfskosten, hoewel de grote ondernemingen minder bedrijfskosten hebben dan de (zeer) kleine ondernemingen

Figuur 57: Bedrijfskosten per dienstencheque van de dienstenchequeondernemingen, ingedeeld naar grootte



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

Het feit dat de grote ondernemingen gemiddeld de laagste bedrijfskosten per dienstencheque hebben, kan door verschillende factoren worden verklaard.

Ten eerste zijn de schaalvoordelen van de grote ondernemingen de belangrijkste verklaring hiervoor: vaste kosten zoals de huur, elektriciteit of de verzekeringen zijn gespreid over een groter aantal dienstencheques.

Ten tweede, waar een kleine onderneming meestal maar over een of twee personen beschikt voor de omkadering van de dienstenchequewerknemers, beschikken de grote ondernemingen over een veel groter team dat zich met specifieke taken kan belasten (opstelling van de plannings, organisatie van opleidingen, terugbetaling van de dienstencheques, enz.) en dus efficiënter is in de uitvoering van hun werk. Daarbij komt nog dat de grote ondernemingen zich beter kunnen veroorloven in de nodige middelen te investeren, zoals planningssoftware, om de arbeidsduur van hun omkaderingspersoneel te optimaliseren. Dit wordt duidelijk geïllustreerd in de onderstaande uitspraak:

*"Om te trachten onze rentabiliteit te behouden die stabiel was, hebben we onze bedrijfskosten beperkt. We hebben dat voornamelijk weten te compenseren door onze bedrijfsvoering te professionaliseren via zowel IT-tools als het beheer van de planning. [...] We trachten erop toe te zien de backoffice zo efficiënt mogelijk te organiseren. We hebben daar in het bijzonder op gefocust om de productiviteit te bevorderen van ons omkaderingspersoneel."*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen



Daarentegen, terwijl kleine ondernemingen investeringen hebben gedaan, verklaren andere niet over de nodige middelen te beschikken om dat te doen en het dus te moeten stellen met de traditionele kantorsuitesoftware zoals geïllustreerd in de onderstaande uitspraak:

*"De personen die ik tewerkstel dat is al een groot budget en ik heb niet de middelen om nog meer te investeren. Als kleine onderneming kunnen we ons dat niet veroorloven. We moeten het dus stellen met de traditionele software zoals Word, Excel, enz."*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Ten slotte is er ook nog het feit dat de grote ondernemingen over een groter personeelsbestand beschikken en de afwezigheid van een dienstenchequewerknemer dus gemakkelijker kunnen opvangen om ervoor te zorgen dat de prestaties volgens de planning worden uitgevoerd.



## 2.3. Winstmarges

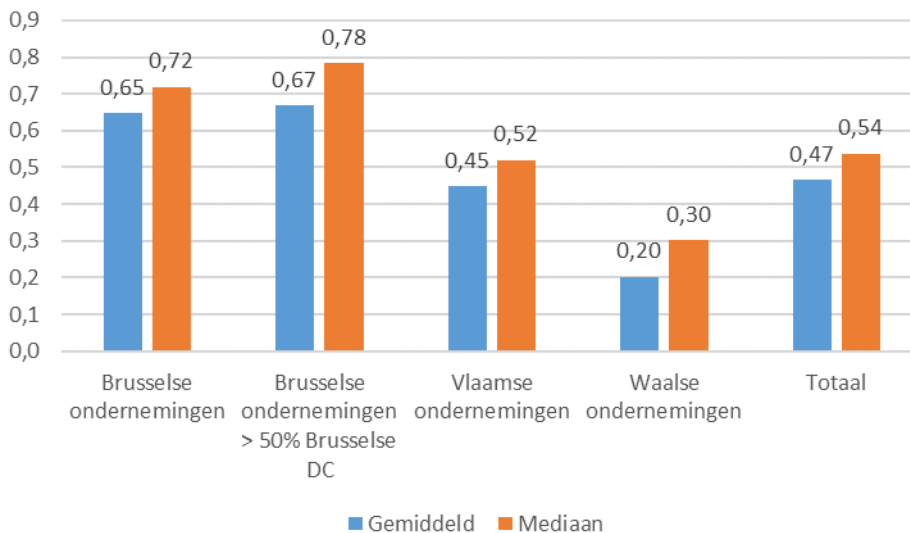
Met een bedrag van bijna € 0,65 per dienstencheque boeken de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel de hoogste winstmarges

De onderstaande figuur toont het gemiddelde bedrijfsresultaat van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques (met andere woorden, hun winstmarge per dienstencheque), verdeeld naar het gewest waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is. Het bedrijfsresultaat is het verschil tussen de bedrijfsopbrengsten en de bedrijfskosten. Met andere woorden stemt dit overeen met het door de onderneming bereikte resultaat (dus de winstmarge per dienstencheque) dat uitsluitend voortvloeit uit de bedrijfsuitoefening met de eigen beschikbare productiemiddelen.

Uit deze figuur blijkt dat de gemiddelde winstmarges voor alle ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques € 0,47 per dienstencheque bedragen. Met een winstmarge van bijna € 0,65 per dienstencheque zijn de ondernemingen met maatschappelijke zetel in Brussel het best bedeed. Overigens stijgt dit gemiddelde tot € 0,67 per dienstencheque voor de ondernemingen die hun dienstenchequeactiviteiten hoofdzakelijk uitoefenen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De ondernemingen gevestigd in Vlaanderen maar actief in Brussel boeken een gemiddelde winstmarge van € 0,45 per dienstencheque, terwijl dit bedrag keldert tot € 0,20 voor de ondernemingen gevestigd in het Waals Gewest maar actief in Brussel. Dit resultaat komt niet als een verrassing, aangezien we eerder erop wezen dat de ondernemingen gevestigd in Wallonië de hoogste bedrijfskosten per dienstencheque hebben, terwijl ze niet de hoogste bedrijfsopbrengsten per dienstencheque boeken.

Deze gemiddelden liggen echter lager voor sommige ondernemingen die zich in een bijzonder moeilijke financiële situatie bevinden, aangezien alle mediane winstmarges hoger liggen dan de gemiddelde winstmarges.

*Figuur 58: Bedrijfsresultaten per dienstencheque (in euro) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

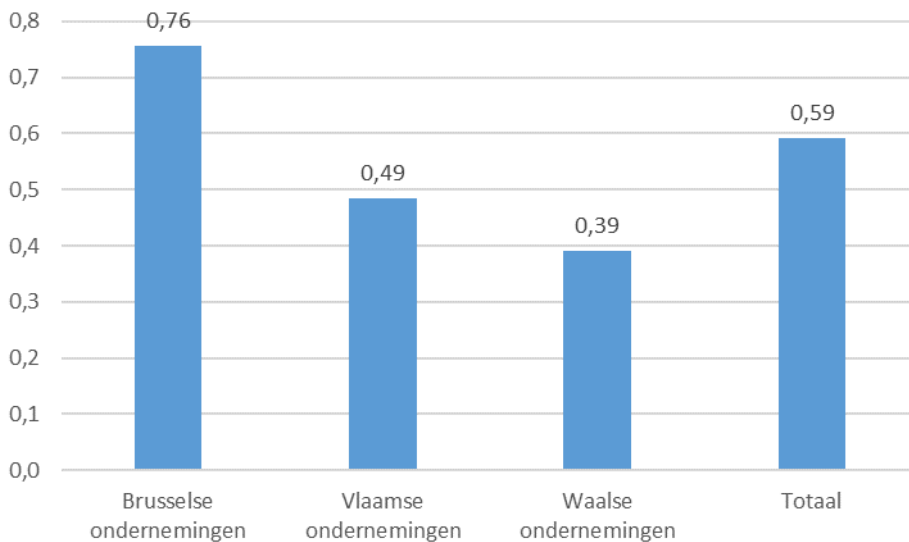


## De handelsondernemingen boeken gemiddeld de hoogste winstmarges per dienstencheque

De onderstaande figuur toont de winstmarges van alleen de handelsondernemingen. Hieruit blijkt dat de handelsondernemingen betere bedrijfsresultaten boeken dan de VZW's, ongeacht het gewest. Zo bedragen de winstmarges van alle ondernemingen die actief zijn in Brussel € 0,47 per dienstencheque, ongeacht het soort onderneming. Wanneer alleen de handelsondernemingen in aanmerking genomen, stijgt dit bedrag tot € 0,59 per dienstencheque. Dit resultaat vloeit hoofdzakelijk voort uit de hogere bedrijfskosten per dienstencheque van de VZW's in vergelijking met de handelsondernemingen.

Ten slotte blijkt duidelijk dat de Brusselse handelsondernemingen een grotere winst per dienstencheque boeken (€ 0,76 per dienstencheque) dan de handelsondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Vlaanderen (€ 0,49 per dienstencheque) en vooral in Wallonië (€ 0,39 per dienstencheque). Dit wijst er duidelijk op dat de Brusselse handelsondernemingen het meest efficiënt zijn, vooral omdat ze hun verplaatsingskosten van hun huishoudhulp kunnen beperken, maar ook hun omkaderingskosten wegens de grotere arbeidsduur in het Gewest (zie ook sectie 2.2.).

*Figuur 59: Bedrijfsresultaten per dienstencheque (in euro) van de handelsondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

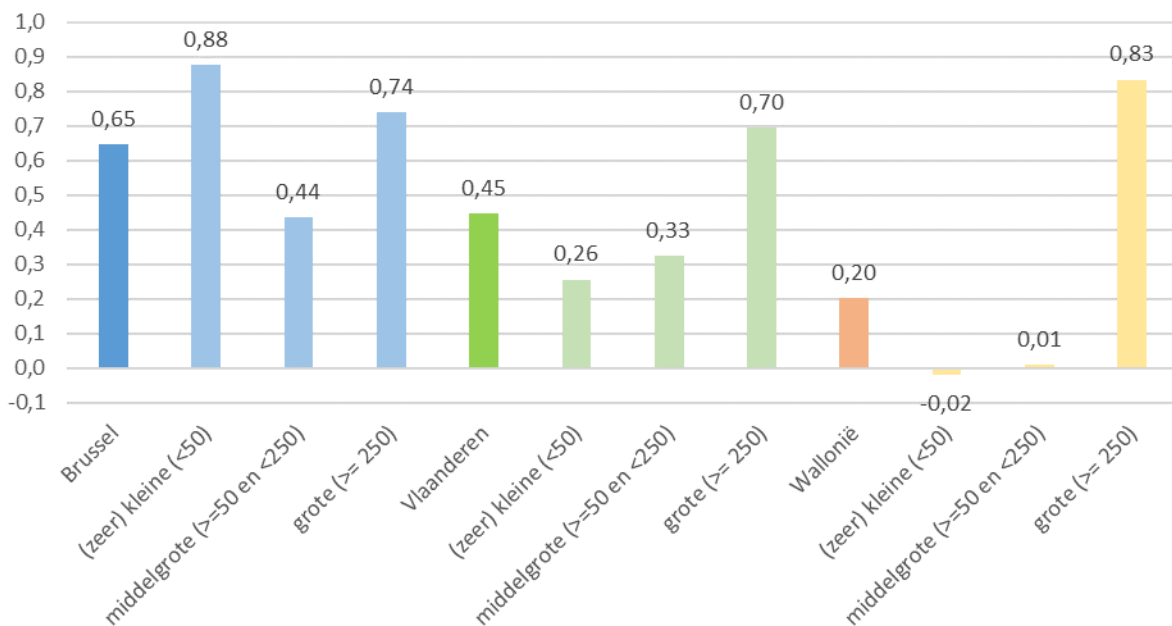




## De grote handelsondernemingen boeken de hoogste winstmarges per dienstencheque

De onderstaande figuur toont de winstmarges per dienstencheque van de ondernemingen die actief zijn in Brussel, ingedeeld naar grootte en naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel. Uit deze figuur blijkt dat de grote ondernemingen gemiddeld de hoogste winstmarges per dienstencheque boeken. Deze bevinding is nog meer uitgesproken voor de ondernemingen die in Brussel actief zijn, maar gevestigd zijn in Wallonië. Terwijl de grote Waalse ondernemingen die actief zijn in Brussel de beste winstresultaten boeken (€ 0,83 per dienstencheque), zijn de kleine Waalse ondernemingen die actief zijn in Brussel de enige ondernemingen die een verlies boeken (€ -0,02 per dienstencheque), terwijl de middelgrote ondernemingen nauwelijks winst maken (€ 0,01 per dienstencheque). We zagen eerder dat de grote ondernemingen dankzij hun schaalvoordelen een verschil maken op niveau van de beheersing van hun bedrijfskosten.

*Figuur 60: Bedrijfswinst per dienstencheque (in euro) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar grootte*



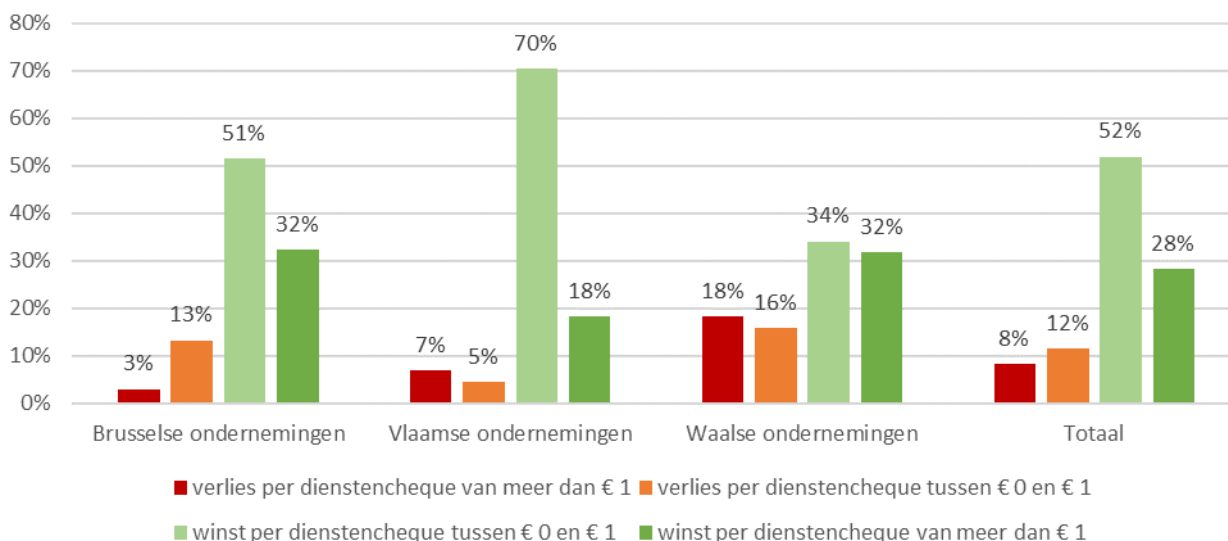
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## 16% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen boekte een bedrijfsverlies in 2017

De twee bovenstaande figuren geven een overzicht van de gemiddelde bedrijfsresultaten van de ondernemingen. Uiteraard verbergt dit de dynamiek tussen de ondernemingen. Zo kan het gemiddelde door een beperkt aantal zeer performante ondernemingen omhoog worden getrokken. Om de verschillen tussen de ondernemingen te analyseren, bekijken we hoeveel ondernemingen per dienstencheque respectievelijk een negatieve marge boeken van € 0 tot € 1 en een marge boven de € 1.

*Figuur 61: Bedrijfswinst per dienstencheque (in euro) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar hun maatschappelijke zetel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

Uit deze analyse blijkt dat 16% van de Brusselse dienstenchequeondernemingen in 2017 een bedrijfsverlies boekte, waarvan 3% met een verlies van meer dan € 1 per dienstencheque. Dit betekent dus dan 84% van de ondernemingen een positieve winstmarge boekt per terugbetaalde dienstencheque. Voor 51% van de ondernemingen bedroeg deze positieve winstmarge minder dan € 1 per dienstencheque en voor 32% meer dan € 1 per dienstencheque. Ter vergelijking boekte 34% van de Waalse dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques een bedrijfsverlies per dienstencheque, wat dus veel meer is dan de Brusselse ondernemingen. De situatie van de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in Brussel is vergelijkbaar met die van de Brusselse ondernemingen, aangezien maar 12% in 2017 een verlies optekende.

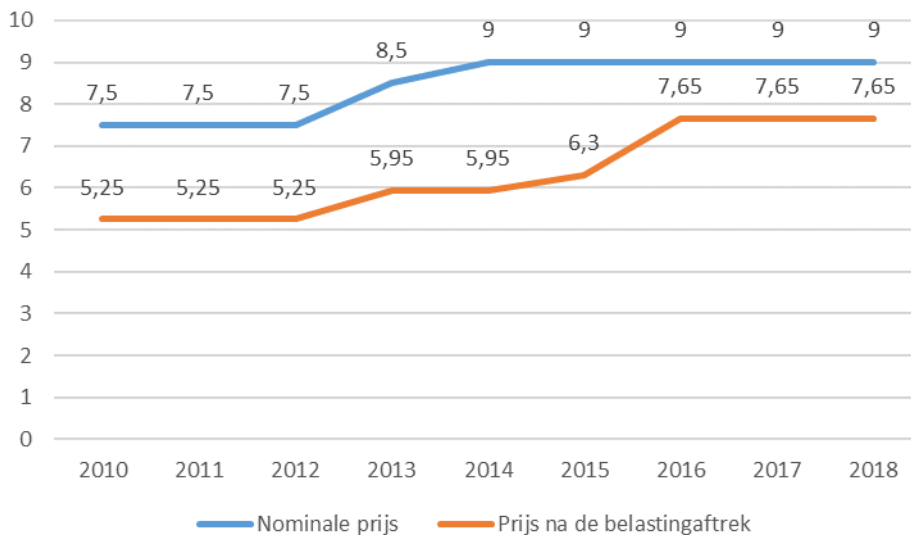


### 3 / Analyse van de factoren die bepalend zijn voor de rentabiliteit van het stelsel van de dienstencheques

#### Prijs van de dienstencheques

Een eerste belangrijke parameter is de prijs die de gebruikers betalen voor een dienstencheque. De prijs voor de gebruiker is essentieel om te bepalen in hoeverre de gebruikers bereid zijn het stelsel te gebruiken en in hoeverre de overheid hierbij financieel tussenkomt. Initieel bedroeg de nominale prijs € 6,2 in 2004, steeg tot € 7,5 in 2009 en bleef t/m 2012 op dit niveau gehandhaafd. Overigens konden de gebruikers vóór 1 juli 2013 een belastingaftrek genieten van 30% tot een maximaal aftrekbaar bedrag van € 2.720. In 2013 steeg de nominale prijs per dienstencheque tot € 8,5 met vanaf 1 juli 2013 een beperking van de belastingaftrek tot € 1.380 per persoon en per jaar. Sinds 2014 werd de prijs vastgesteld op € 9 voor de eerste 400 dienstencheques en op € 10 voor de volgende 100 dienstencheques. In 2016 verlaagde het Brussels Gewest de belastingaftrek ten gunste van de gebruikers tot 15% (versus 30% ervoor), wat overeenstemt met een belastingaftrek van € 1,35 per dienstencheque (versus € 2,70 ervoor). Het Waals Gewest had vanaf 2015 de belastingaftrek verlaagd tot 10%. Het Vlaams Gewest daarentegen handhaafde de belastingaftrek op 30%.

Figuur 62: Evolutie van de nominale en de reële prijs voor de Brusselse gebruiker (2010-2018)



Bron: IDEA Consult

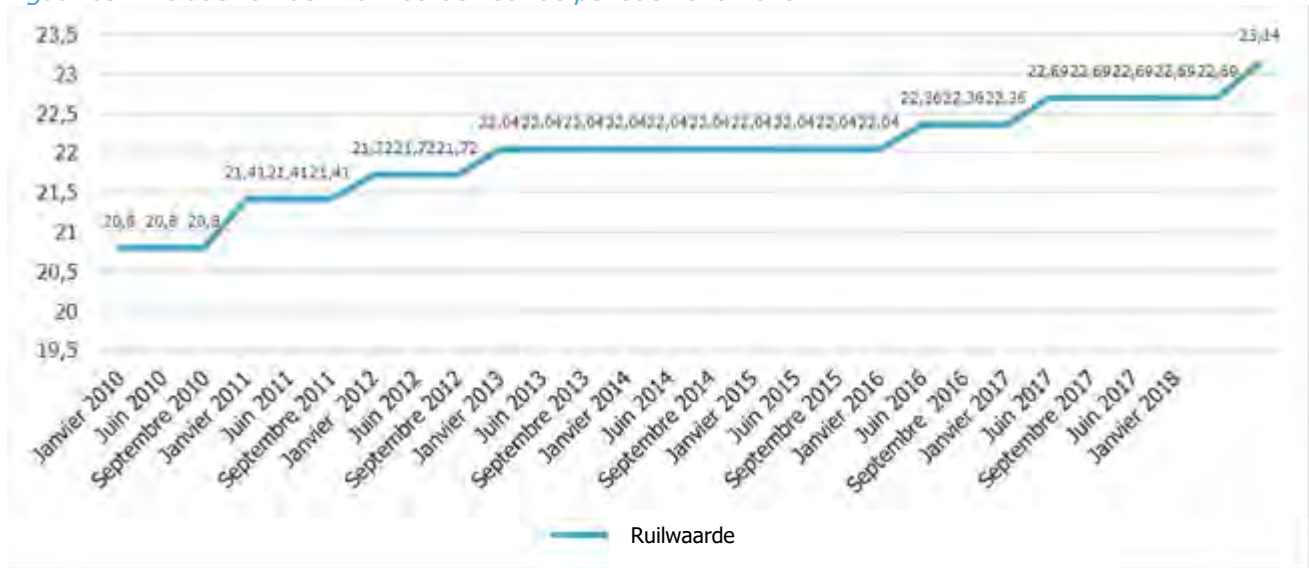


## Inruilwaarde van de dienstencheques

De rentabiliteit van het stelsel is sterk afhankelijk van de inruilwaarde van de dienstencheques weergegeven in de volgende figuur. In 2006 kon een onderneming € 21 per dienstencheque terugbetaald krijgen. Vanaf 2007 daalde deze waarde tot € 20 per dienstencheque. De hogere initiële waarde had tot doel de markt te ontwikkelen en de ondernemingen de kans te bieden er zich te vestigen, rekening houdend met de nodige investeringen.

Vanaf 2008 werd op de inruilwaarde een indexatiemechanisme toegepast, waardoor de waarde geleidelijk steeg van € 20 in 2007 tot € 23,14 in 2018. We wijzen er echter op dat de inruilwaarde per dienstencheque tussen 2013 en 2015 onveranderd bleef. De indexatie wordt niet toegepast op het gehele bedrag en heeft tot doel de stijging van de loonkosten te dekken.

Figuur 63: Evolutie van de inruilwaarde voor de periode 2010-2018



Bron: IDEA Consult

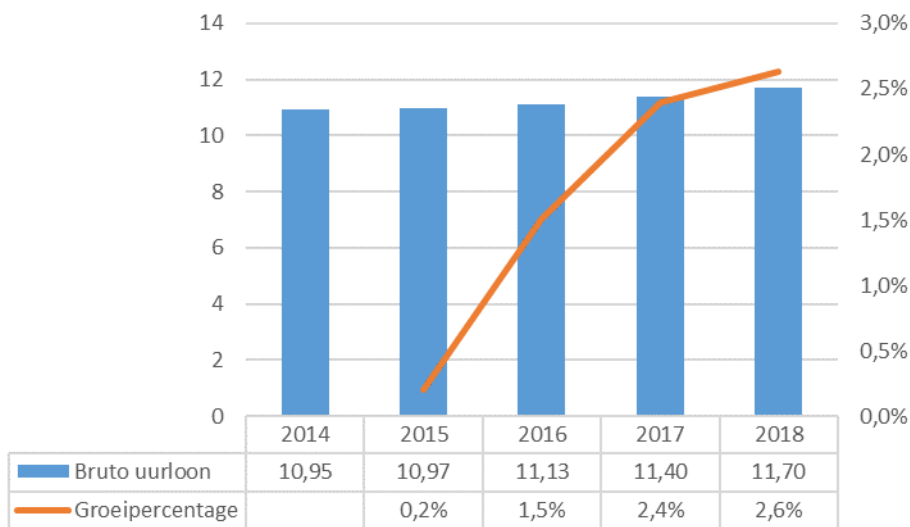
## Gemiddeld dagloon van de dienstenchequegebruikers

De dienstenchequesector is een intensieve arbeidssector. De loonkosten vertegenwoordigen de zwaarste post voor de dienstenchequeondernemingen. In kader van de rentabiliteit van deze ondernemingen is het dus belangrijk de evolutie van deze kosten in aanmerking te nemen.

De onderstaande figuur toont de evolutie voor de periode 2014-2018 van het gemiddelde uurloon in de ondernemingen met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, volgens de gegevens van de RSZ. Het gemiddeld uurloon wordt berekend op basis van de aangegeven uren van de dienstenchequewerknemers en kan niet worden verward met de effectieve totale loonkosten van de werknemers voor de onderneming.

In 2014 bedroeg het gemiddelde uurloon € 10,95. Terwijl dit gemiddeld uurloon in 2015 onveranderd bleef, tekende het in 2016 een duidelijke stijging op (+1,1%) en meer nog in 2017 (+2,4%). In 2017 bedroeg het gemiddeld uurloon € 11,40.

*Figuur 64: Evolutie van het gemiddeld uurloon in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de periode 2014-2018*



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



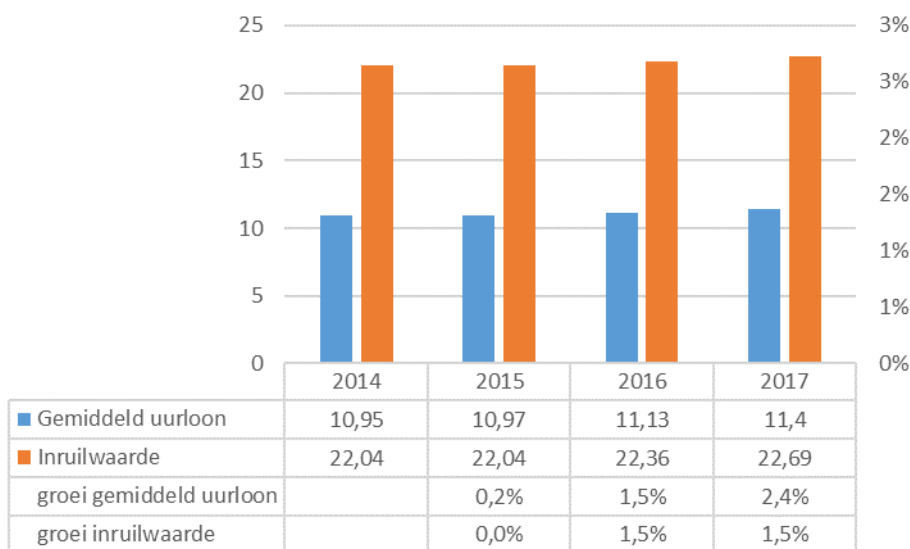
## Vergelijking tussen het gemiddeld uurloon en de inruilwaarde van de dienstencheques

De inruilwaarde van de dienstencheques en het gemiddeld uurloon hebben een directe impact op de rentabiliteit van de ondernemingen in termen van opbrengsten en uitgaven.

De onderstaande figuur vergelijkt de evolutie van het gemiddeld uurloon met die van de inruilwaarde. De inruilwaarde bleef stabiel van 2014 tot 2015. Vervolgens tekende deze waarde over de twee volgende jaren een gestage stijging op (+1,5%). Het gemiddeld uurloon steeg exponentieel: 0,2% in 2015, +1,5% in 2016 en +2,4% in 2017.

Het lijkt er dus op dat het gemiddeld uurloon sneller steeg dan de inruilwaarde van de dienstencheque. Zo steeg het gemiddeld uurloon van 2014 tot 2017 met 4,1%, terwijl de inruilwaarde van de dienstencheque maar 2,9% steeg.

*Figuur 65: Evolutie van het gemiddeld uurloon en van de inruilwaarde*



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



## 4 / Evolutie van de financiële resultaten van de Brusselse dienstenchequeondernemingen

### Het bedrijfsresultaat van de Brusselse dienstenchequeondernemingen bereikt zijn hoogste punt sinds 2012

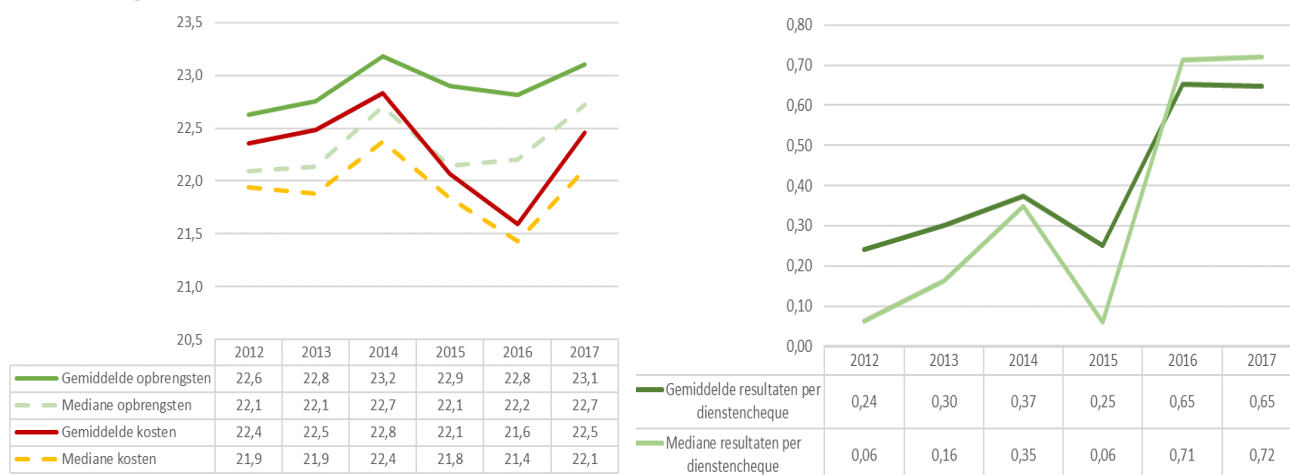
De onderstaande figuur toont de evolutie, van 2012 tot 2017 van de bedrijfskosten, van de bedrijfsopbrengsten en van de bedrijfswinsten, per dienstencheque, van de 68 eerder geselecteerde Brusselse ondernemingen.

In 2014 bedroeg de bedrijfswinst € 0,37 per dienstencheque voor de ondernemingen die actief en gevestigd waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2015 daalde de winst van de Brusselse ondernemingen tot € 0,25 per gemiddelde dienstencheque en tot € 0,06 per mediane dienstencheque, wat erop wijst dat de gemiddelde waarde omhoog wordt getrokken door enkele ondernemingen die nog hoge marges optekenen. Tussen 2014 en 2015 bleef de inruilwaarde van de dienstencheques onveranderd, wat een verklaring kan bieden voor de minder goede evolutie van de bedrijfswinst van de Brusselse ondernemingen over deze periode (zie figuur 63).

Daarna, met de hervatting van de indexatie van de inruilwaarde van de dienstencheque, maar ook als gevolg van de professionalisering van de ondernemingen die groter worden, tekende de winstmarge van de Brusselse ondernemingen een opmerkelijke stijging om in 2017 een niveau te bereiken van € 0,65 per dienstencheque.

Tot conclusie, van 2013 tot 2017 stegen de bedrijfsresultaten van de Brusselse ondernemingen tot € 0,65 per dienstencheque. Enerzijds zijn de bedrijfsopbrengsten per dienstencheque namelijk gestegen (van € 22,8 tot € 23,1), voornamelijk als gevolg van de indexatie van de nominale waarde van de dienstencheque. Anderzijds, ondanks de indexatie van de lonen, zijn de kosten per dienstencheque naar aanleiding van de professionalisering van de ondernemingen stabiel gebleven (€ 22,5), aangezien het aandeel van de kosten verbonden aan diensten en andere diverse goederen (huur, water, gas, benodigdheden, vervoer en verplaatsingen, enz.) daalde van 8,5% in 2012 tot maar 6,1% in 2017 (zie bijlage 3). Met andere woorden, ondanks de indexatie van de lonen daalden de kosten per dienstencheque van de Brusselse ondernemingen omdat deze ondernemingen hun kosten verbonden aan diensten en andere diverse goederen wisten te verminderen.

*Figuur 66: Evolutie van de bedrijfskosten, de bedrijfsopbrengsten en de bedrijfsresultaten van de Brusselse ondernemingen*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## Bezorgdheid van de sector over hun toekomstige rentabiliteit

---

Ondanks de betere bedrijfsresultaten van de Brusselse ondernemingen sinds 2016, drukten tijdens de gesprekken bijna alle gesprekspartners hun bezorgdheid uit over de toekomstige bedrijfsresultaten. De meesten hopen namelijk hun groei te kunnen voortzetten maar vrezen een vertraging waarvoor ze een aantal factoren vermelden:

Ten eerste wijzen ze op de stijging van de loonkosten, en wel om twee redenen: Enerzijds de groeiende anciënniteit van de huishoudhulpen. Wanneer deze anciënniteit meer bedraagt dan 3 jaar betekent dat een loon tegen het hoogste barema van het sectoraal paritair comité. Anderzijds de toenemende moeilijkheid om nieuwe dienstenchequehuishoudhulpen aan te werven, een moeilijkheid waarop alle gesprekspartners wezen. Hieruit vloeit een felle concurrentiestrijd voort tussen de ondernemingen die zich steeds vaker verplicht zien betere arbeidsvoorwaarden aan te bieden om hun huishoudhulpen te behouden of nieuwe huishoudhulpen aan te trekken. Zoals geïllustreerd door de onderstaande uitspraak, is het voor de ondernemingen essentieel de huishoudhulpen te behouden dan hun klanten te binden.

*"De huishoudhulp is als het ware de klant, want als zij vertrekt, neemt ze de klant met zich mee. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Dit laatste argument moet echter worden gematigd wegens een wanverhouding van de informatie in het nadeel van de dienstenchequehuishoudhulpen. Met andere woorden, ze zijn niet in staat om de arbeidsvoorwaarden van alle ondernemingen met elkaar te vergelijken. Ze zijn eerder geneigd een dienstenchequeonderneming te kiezen op basis van meer subjectieve criteria ("dicht bij huis", "ik ken iemand die er werkt") en van onderneming te veranderen wanneer ze niet tevreden zijn. De moeilijkheid om huishoudhulpen aan te werven zet de ondernemingen er dan ook niet echt toe aan om zeer goede arbeidsvoorwaarden aan te bieden.

Een tweede factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit kan verklaren en die verband houdt met de eerste, is de moeilijkheid huishoudhulpen te vinden die onmiddellijk inzetbaar zijn. Volgens sommige gesprekspartners is het profiel van de huishoudhulpen die voortaan in de sector beginnen te werken geëvolueerd ten opzichte van de eerste huishoudhulpen die afkomstig waren van zwartwerk. Zo blijkt dat de meeste nieuwkomers gedeprofessionaliseerd zijn en een uitgebreide omkadering en opleiding nodig hebben, wat meer kosten met zich meebrengt voor minder inkomsten. Zelfs de invoegbedrijven die zich toeleggen op de aanwerving van een kwetsbaar publiek, maken gewag van deze trend. Bovendien benadrukt het invoegbedrijf waarmee we spraken dat deze zeer kwetsbare werknemers altijd een doorgedreven begeleiding zullen nodig hebben, zelfs na enkele jaren ervaring, terwijl de tewerkstellingsmaatregelen na 4 jaar stoppen.

*"In termen van huishoudhulpen hangt dat af van het publiek. Bij ons is dat een publiek van socio-economische inschakeling. Er is de zelfstandige huishoudhulp die geen deel uitmaakt van het doelpubliek. Met een beheerster hebt u genoeg, want zij is volledig autonoom. Zij beheert haar planning, spreekt af met de klant, haar dienstencheques zijn altijd in orde. Dan is er het doelpubliek dat zelfs na 4 jaar subsidies niet autonoom is en een aangepaste omkadering nodig heeft om aan het werk te blijven En de vrees dat, bij verlies van de subsidies, de dienstencheque niet toereikend is om deze werknemer te rentabiliseren. Er is het loon, maar de winstmarge is niet toereikend om zijn omkadering te verzekeren. De mooie jaren van de dienstencheques waar je een huisvrouw had die een slapende werkneemster was, zijn voorbij... Nu hebben we al 4 jaar moeite om werknemers te selecteren die, al was het maar, binnen de eerste 3 maanden normaal kunnen worden ingezet. [...] Ik denk dat dit een probleem is dat steeds nijpender zal worden, want als ik met mijn collega's praat, als we de korf bekijken van gesubsidieerde werknemers - want laten we eerlijk zijn, zonder de subsidies is de dienstencheque niet productief - is het zeldzaam een werknemer te vinden die niet met dat profiel overeenstemt. "*





- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Ten slotte, een andere factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit verklaart, is hun sterke afhankelijkheid van overheidsbeslissingen. Veel ondernemingen vrezen veranderingen in de regelgeving met een extra administratieve werklast die weegt op de organisatie van het werk en indirecte kosten met zich meebrengt, of nog het verlies van de subsidies of de aanscherping van de criteria om de subsidies te genieten. Zoals blijkt uit de onderstaande uitspraak, zijn sommige actoren en vooral de kleinere structuren zodanig sterk afhankelijk van de subsidies dat hun intrekking ernstige gevolgen zou hebben op de financiële gezondheid van de onderneming.

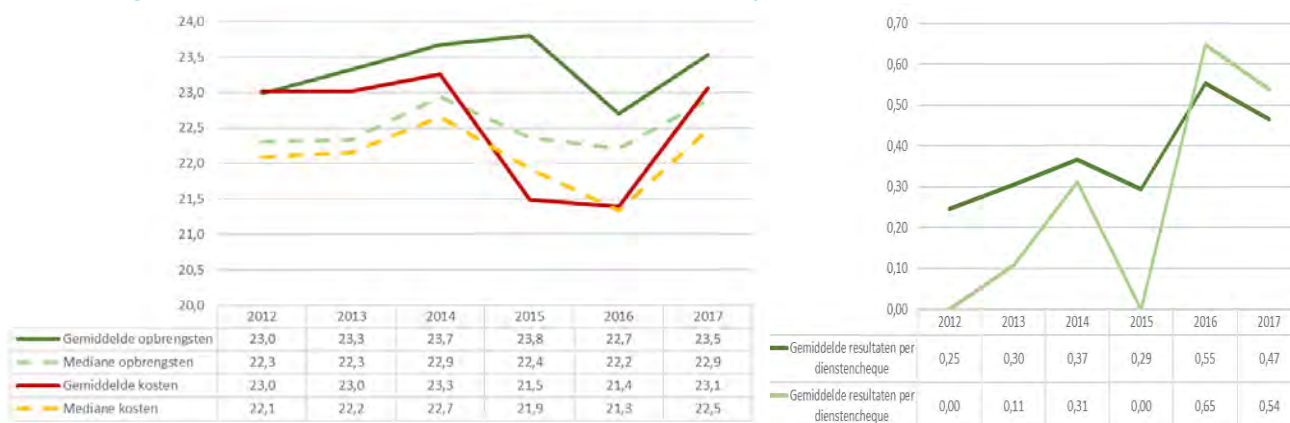
*"Zonder de steun van het Gewest en de tewerkstellingsmaatregelen zou de onderneming er al lang niet meer zijn. Voor de ondernemingen met meer dan 500 werknemers begint dat op te brengen, maar de winst per uur is zeer beperkt, zelfs voor de grotere structuren."*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

### Sinds 2012 tekent het bedrijfsresultaat van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques een gestage stijging op

De onderstaande figuur toont de evolutie van 2012 tot 2017 van de bedrijfskosten, de bedrijfsopbrengsten en de bedrijfsresultaten van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. De resultaten zijn vergelijkbaar met wat eerder voor de Brusselse ondernemingen werd vastgesteld. Zo zagen de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques in 2015 eveneens hun winstmarges krimpen om vervolgens opnieuw te stijgen.

*Figuur 67: Evolutie van de bedrijfskosten, de bedrijfsopbrengsten en de bedrijfsresultaten van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## 5 / De financiële gezondheid van de dienstenchequeondernemingen

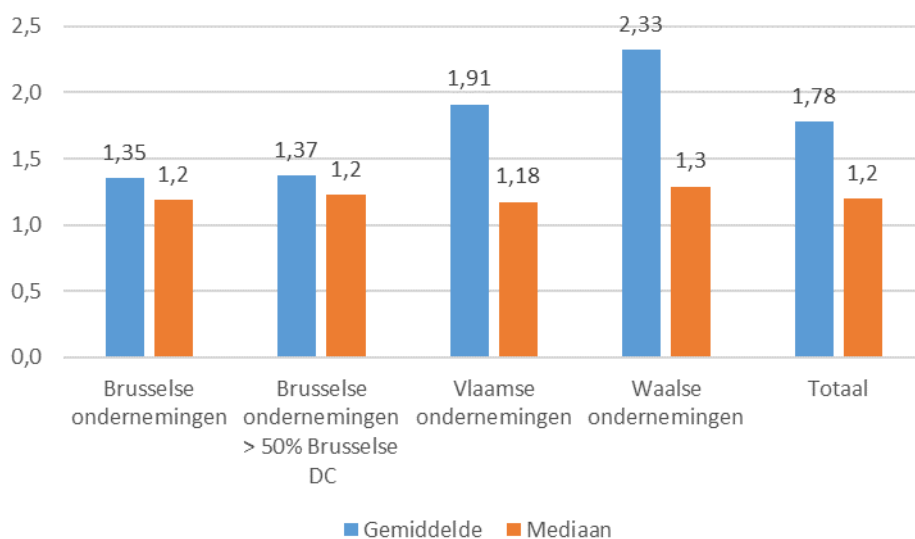
### De Brusselse dienstenchequeondernemingen beschikken over voldoende liquiditeit

De onderstaande figuur toont een indicator van de financiële gezondheid van de ondernemingen in 2017: De liquiditeit (current ratio) toont aan in welke mate de onderneming aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Deze indicator wordt ook gebruikt bij het bepalen van de overheidssteun aan de ondernemingen om hun financiële gezondheid te meten. Een gezonde current ratio ligt tussen 1 en 3 en toont hoeveel keer een onderneming haar schulden in de komende twaalf maanden kan betalen. Deze indicator laat toe de financiële gezondheid van een onderneming te kennen zonder een oordeel te vellen over haar rentabiliteit.

De gemiddelde liquiditeit van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques ligt zeer hoog. Gemiddeld beschikt een dienstenchequeonderneming namelijk over voldoende liquiditeit om haar schulden in de komende 12 maanden 1,78 keer af te lossen.

Hoewel we eerder aantoonde dat de Brusselse ondernemingen het meest winstgevend zijn, beschikken ze in verhouding tot hun kortlopende schulden over de minste liquiditeit. Een current ratio van 1,35 is echter ruimschoots voldoende om de financiële levensvatbaarheid van de onderneming op korte en middellange termijn te waarborgen. De ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Wallonië tekenen de beste liquiditeit op waarmee ze hun kortlopende schulden meer dan 2 keer kunnen terugbetalen.

*Figuur 68: De liquiditeit (current ratio) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



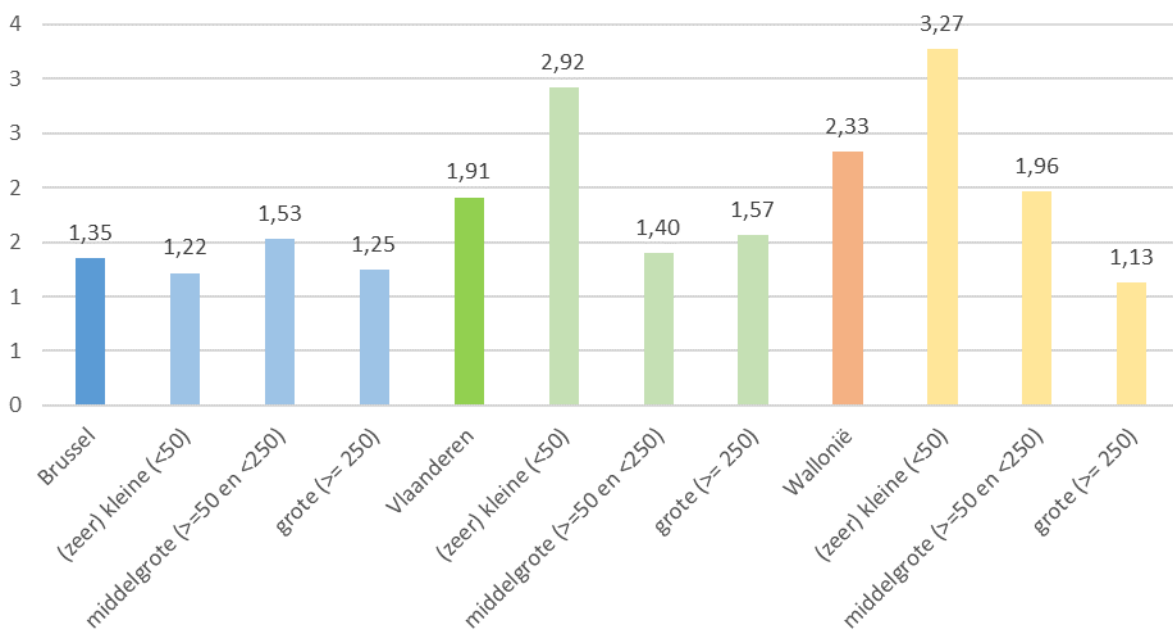
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## De kleine dienstenchequeondernemingen beschikken over de grootste liquiditeit in verhouding tot hun kortlopende schulden

De onderstaande figuur toont de liquiditeit van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheque, ingedeeld naar grootte en naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel. De grootte van de onderneming lijkt de liquiditeit van de Brusselse ondernemingen niet aanzienlijk te beïnvloeden. De kleine ondernemingen die actief zijn in Brussel, maar gevestigd zijn in Vlaanderen en Wallonië, beschikken daarentegen over de meeste liquiditeit in verhouding tot hun kortlopende schulden. Dit resultaat vloeit heel vermoedelijk voort uit het meer dan beperkte vermogen van de kleine ondernemingen om schulden aan te gaan en niet door de aanwezigheid van een grote hoeveelheid liquiditeiten in deze ondernemingen. Met andere woorden, de kleine ondernemingen die in Vlaanderen en Wallonië gevestigd zijn, hebben noch de behoefte noch het vermogen om belangrijke investeringen te doen zoals de aankoop van lokalen, van materieel of van voertuigen waarvoor ze een schuld moeten aangaan. Daarentegen hebben alle Brusselse dienstenchequeondernemingen, zelfs de kleine structuren, nood aan lokalen die de onderneming zichtbaarheid bieden, rekening houdend met de aanzienlijke concurrentie binnen een beperkt geografisch gebied.

Figuur 69: De liquiditeit (current ratio) van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar grootte



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

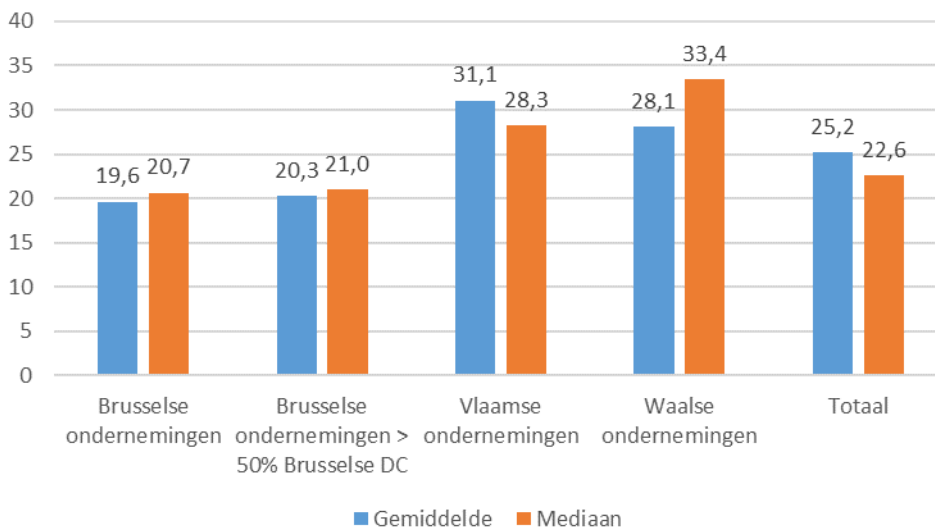


## De dienstenchequeondernemingen zijn kredietwaardig

De onderstaande figuur toont een tweede indicator van de financiële gezondheid van de ondernemingen in 2017: De kredietwaardigheid duidt aan of de onderneming in geval van vereffening over voldoende middelen beschikt om aan haar verplichtingen te voldoen. Een gezonde kredietwaardigheid ligt tussen 25% en 40%.

De kredietwaardigheid van de Brusselse ondernemingen kan worden aangemerkt als vrij laag, maar voldoende. Toch bevinden de dienstenchequeondernemingen zich in de minst benijdenswaardige situatie met een kredietwaardigheid van iets minder dan 20%. De ondernemingen die actief zijn in Brussel maar gevestigd zijn in Vlaanderen hebben gemiddeld de hoogste kredietwaardigheid, op de voet gevolgd door de ondernemingen gevestigd in Wallonië.

*Figuur 70: De kredietwaardigheid van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel*



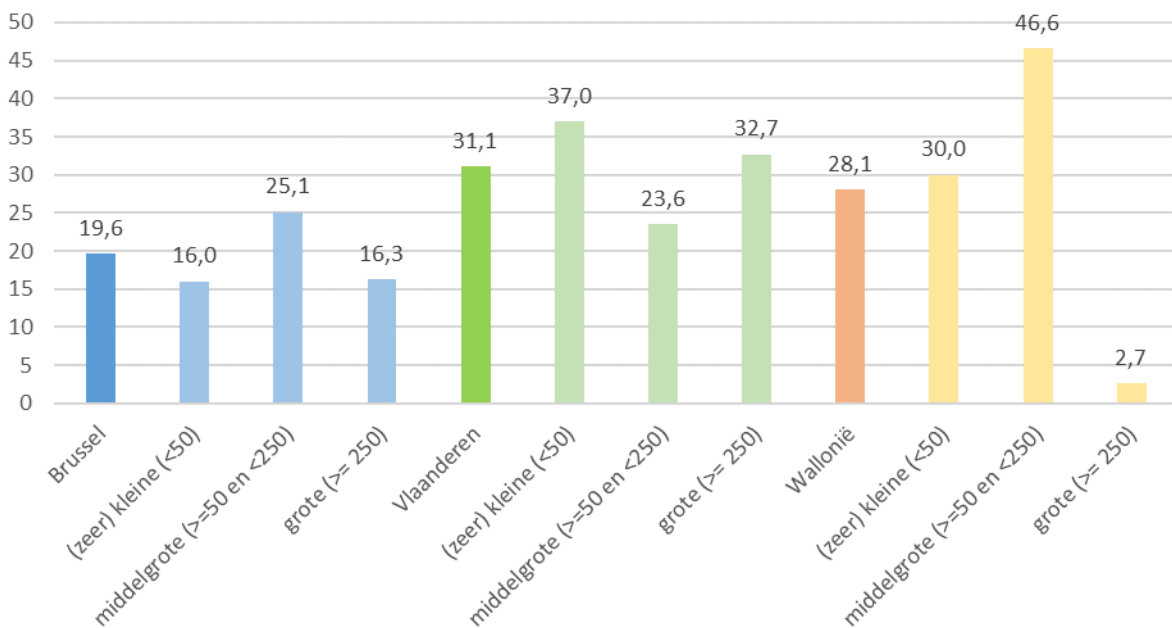
Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



De onderstaande figuur toont de kredietwaardigheid van de dienstenchequeondernemingen volgens het gewest waar hun maatschappelijke zetel gevestigd is en volgens hun grootte. De Brusselse en Waalse ondernemingen die in Brussel actief zijn, hebben een vergelijkbare kredietwaardigheid. De middelgrote ondernemingen hebben de hoogste kredietwaardigheid en de grote ondernemingen de laagste. Belangrijker is dat de grote Waalse ondernemingen helemaal niet kredietwaardig zijn (kredietwaardigheid van 2,7%), in tegenstelling tot de middelgrote Waalse ondernemingen die enigszins een te hoge kredietwaardigheid lijken te hebben.

De situatie van de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in Brussel is lijnrecht tegenovergesteld want terwijl de middelgrote Vlaamse ondernemingen vrijwel het kredietwaardigheidsniveau bereiken van de middelgrote Waalse ondernemingen, zijn de grote en vooral de kleine Vlaamse ondernemingen nog kredietwaardiger.

*Figuur 71: De kredietwaardigheid van de dienstenchequeondernemingen in 2017, ingedeeld naar grootte*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst



## 6 / Door de ondernemingen genomen maatregelen om hun rentabiliteit te verbeteren

Tijdens de gesprekken maakten de ondernemingen gewag van de maatregelen die ze invoerden om hun financiële situatie te verbeteren. Sommige maar niet al deze maatregelen vereisen de inbreng van financiële middelen. Deze maatregelen betreffen de volgende elementen:

- ▶ Toepassing van extra kosten voor de gebruikers;
- ▶ Digitalisering en investering in beheertools;
- ▶ Afschaffing van niet-productieve activiteiten;
- ▶ Investering in de omkadering en de bedrijfscultuur.

Hierna stellen we elk van deze maatregelen voor.

### De klanten verzoeken extra kosten te betalen

---

Uit de resultaten van een enquête in 2018 uitgevoerd door IDEA Consult in opdracht van Federgon<sup>19</sup> bij 2.000 dienstenchequegebruikers, blijkt dat 14% van de dienstenchequegebruikers extra kosten aan hun dienstenchequeondernemingen betaalt. Deze kosten kunnen verschillende vormen aannemen: uitsluitend administratieve kosten bij de inschrijving, vaste jaarlijkse kosten, kosten per verplaatsing, kosten per uur, enz. Overigens is het interessant op te merken dat deze kosten hoger liggen in Brussel (19%) dan in Vlaanderen (15%) en vooral dan in Wallonië (11%).

De gesprekken met de verantwoordelijken van de ondernemingen lieten ons ook toe om verschillende soorten praktijken in de sector vast te stellen. Enerzijds legden twee ondernemingen ons uit (een handelsonderneming en een VZW) alleen voor de strijkdiensten in centrale extra kosten aan te rekenen omdat deze activiteit een verliespost is. Concreet bestaan deze extra kosten voor de handelsonderneming uit een toeslag per dienstencheque (€ 2 per dienstencheque), te betalen per bankkaart bij het ophalen van het strijkgoed door de klant. Voor de VZW bestaan deze extra kosten uit de toevoeging van een punt (i.e. een minuut) per gestreken stuk. Zoals uit de onderstaande uitspraak blijkt, laten deze extra kosten toe om de niet-productieve activiteit te dekken, maar ook het administratief beheer ervan

*"Voor het strijken tellen we een extra punt, dus een minuut, per gestreken stuk voor het administratief beheer. Want naast de strijktijd is er ook de controle van de wasmand, het coderen, enz. Ik voerde dat anderhalf jaar geleden in. Het was moeilijk om dat aan de klanten uit te leggen want ze begrepen niet waarom we die extra kosten aanrekenden. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Anderzijds worden soms per geval extra kosten aangerekend, bijvoorbeeld voor de vervoerkosten wanneer de huishoudhulp het traject niet via het *MIVB-net* of *De Lijn* kan afleggen zoals hierna toegelicht:

*Normaliter betaal ik de bus en metro terug maar niet de trein. Maar wanneer het vervoer alleen mogelijk is per trein vraag ik de klant om de trein te betalen en ik maak hem hiervoor een factuur. Dat komt echter maar zeer zelden voor. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

---

<sup>19</sup> IDEA Consult (2018), "De dienstencheques 360° doorgelicht" in opdracht van Federgon.



Tot slot wijzen we op het specifiek geval van een VZW die actief is in het stelsel van de dienstencheques, maar alleen voor het vervoer van personen met beperkte mobiliteit. Deze VZW rekent extra kosten aan wanneer het vervoer buiten het Brussels Gewest of op zondag plaatsvindt, aangezien de dienstencheque niet toereikend is om de kosten te dekken verbonden aan de activiteit (i.e. het loon van de chauffeur, de brandstof, het voertuig, enz.), zoals blijkt uit de onderstaande uitspraak:

*"De kosten liggen veel hoger dan de inkomsten uit de dienstencheques. Als iemand vraagt hem naar de kust te vervoeren, werkt de chauffeur 3 of 4 uur. Maar wanneer we de kosten van dit vervoer in aanmerking nemen, is het duidelijk dat de dienstencheques die niet kunnen dekken."*

*"Voor vervoerdiensten op zondag rekenen we eveneens een toeslag aan met factuur. De werknemer kost meer, dus de factuur dekt het verschil."*

- Uitspraken getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Het lijkt ons belangrijk dit geval te benadrukken omdat het getuigt van het specifiek geval van actoren die alleen actief zijn in het personenvervoer en die in het kader van deze activiteit met bijzonder hoge kosten worden geconfronteerd.

#### Digitalisering en investering in beheertools;

Zoals uitgelegd in punt 2.2. betreffende de bedrijfskosten, betreft een van de door sommige actoren toegepaste maatregelen de investering in digitale beheertools. Deze investeringen worden meer in het bijzonder toegepast door de grote handelsondernemingen. De kleine of de sociale structuren zeggen zich dergelijke tools niet te kunnen veroorloven.

Deze digitale beheertools betreffen grotendeels het beheer van de planning van de prestaties, de invoer van de dienstencheques en de boekhouding.

Deze digitale beheertools laten toe (i) menselijke fouten en stress voor het omkaderingspersoneel te voorkomen, (ii) de planning te optimaliseren door niet-geleverde prestaties of tussenuren te vermijden, en (iii) het aantal administratieve medewerkers te verminderen of andere taken te laten uitvoeren.

#### Afschaffing van niet-productieve activiteiten

Een derde maatregel vermeld door twee actoren (een handelsonderneming en een VZW), betreft de verminderen van de activiteiten.

Zo legde de handelsonderneming ons uit het aantal vestigingen te hebben verminderd om alleen de meest winstgevendende te behouden. Dat betekent noodzakelijkerwijs dat deze structuur niet langer een aanwezigheid telt op een gedeelte van het grondgebied.

*"Waar we vroeger overal een aanwezigheid wilden hebben, concentreren we ons nu op enkele agentschappen met een hoog activiteitsniveau."*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

De VZW gaf haar wens te kennen de activiteit van de strijkcentrale af te schaffen en de aan deze activiteit gebonden banen te schrappen. Zoals uitgelegd in de onderstaande uitspraak, werd deze maatregel - die nog ter goedkeuring aan de Raad van Bestuur moest worden voorgelegd - beschouwd als een essentiële strategie om de financiële situatie van de onderneming te redden.

*"Vanaf het moment dat de Rvb de strijkateliers officieel sluit, zal het verschil al merkbaar worden en we hopen de situatie binnen 3 jaar in evenwicht te brengen."*



- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

Overigens wordt dit verband tussen de grootte van de onderneming en de rentabiliteit ook benadrukt door een andere handelsonderneming die alleen actief is in het Brussels stelsel. Zoals uitgelegd in de onderstaande uitspraak, lijkt de administratieve last - minder zwaar voor een kleine structuur - een voordeel te zijn voor de ondernemingen en hun rentabiliteit:

*"Ik denk dat we [bij ons] minder liquiditeitsproblemen hebben omdat we minder werknemers tellen, wat gemakkelijker te beheren is. Er zijn ook minder afwezigheden. Want hoe meer personeel, hoe meer afwezigheden. Met een minder aantal werknemers zijn we ook veel beter georganiseerd. We kunnen elke werknemer alsook de klanten van dichtbij volgen. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen

### Investing in de lokale omkadering en de bedrijfscultuur

Een laatste maatregel vermeld door sommige actoren en die in de context van de rentabiliteit relevant wordt geacht, betreft de investering in de omkadering en in een zogenaamde "familiale" en "welzijns cultuur". Twee actoren wezen op deze maatregel: een handelsonderneming en een coöperatieve vennootschap met sociaal oogmerk.

Enerzijds beschouwde de handelsonderneming deze strategie als een goedkope manier om de arbeidsomstandigheden te verbeteren in een sector waar de concurrentie op het gebied van de arbeidsomstandigheden snel toeneemt.

Anderzijds, wat de coöperatieve vennootschap betreft, die beschouwde de investering in het welzijn van de werknemers als een natuurlijke strategie waardoor de werknemers zich meer gemotiveerd en betrokken gaan voelen, wat indirect bijdraagt tot de rentabiliteit, omdat dit ook leidt tot minder afwezigheden.

*"De bevordering van het welzijn heeft een aanzienlijke impact op de werknemers en op de rentabiliteit. "*

- Uitspraak getrokken uit de gesprekken met de verantwoordelijken van de dienstenchequeondernemingen







## PARTIE 5: Kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018



# 1 / Inleiding

## Analyse van de directe terugverdieneffecten van de dienstencheques

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

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

Figuur 72: Kosten van het stelsel van de dienstencheques



Bron: IDEA Consult



De regionalisering van het stelsel van de dienstencheques heeft echter tot gevolg dat de kosten van het stelsel op gewestelijk niveau liggen, terwijl de budgettaire terugverdieneffecten op federaal niveau liggen. Overigens bemoeilijkte de regionalisering de gegevensverzameling voor de analyse van de terugverdieneffecten. Voor de analyse van de kosten voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest besloten we dus om, net als voor de jaren 2014 tot 2017, ons te beperken tot de directe terugverdieneffecten, voor ogen houdend dat dit bedrag een onderwaardering is van de nettokosten, maar dat de begrotingsinkomsten op federaal en niet op gewestelijk niveau liggen.

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



## 2 / Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

In 2018 bedroegen de brutokosten van het stelsel van de dienstencheques € 239,4 miljoen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De onderstaande tabel toont de brutokosten van de dienstenchequeactiviteiten tussen 2016 en 2018. Dit bedrag omvat:

- ▶ **De overheidssteun voor de dienstencheques:** Voor de dienstencheques uitgegeven en terugbetaald tussen 1 januari 2018 en 30 juni 2018 bedroeg de tegemoetkoming € 22,69. Naar aanleiding van de indexering voert Sodexo sinds 1 september 2018 per uitgegeven en terugbetaalde dienstencheque een terugbetaling uit van € 23,14. Deze tegemoetkoming wordt gedeeltelijk gefinancierd door de gebruiker: de eerste 400 dienstencheques kosten de gebruiker € 9 en de volgende 100 kosten hem € 10. De overheid betaalt de rest. De bedragen in de onderstaande tabel betreffen de tegemoetkoming van de overheid. Uit de hiervoor toegelichte berekening blijkt dat de overheidssteun de belangrijkste component is van de brutokosten van het stelsel (91,7% van de brutokosten)
- ▶ **De omkaderingskosten van de maatregel:** In dit bedrag zijn de kosten inbegrepen van de dienstencheque-uitgever en van het overheidsbestuur belast met de omkadering van de maatregel.
- ▶ **De kosten van de belastingaftrek:** Tussen 2014 en 2015 bedroeg de belastingaftrek 30% en werd vanaf 2016 verlaagd.

Tabel 12: Brutokosten van het stelsel van de dienstencheques

Kosten	2016	2017	2018
Tegemoetkoming ten gunste van de dienstencheques	213.499.475 (91,9%)	212.682.673 (91,6%)	223.857.984 (91,7%)
Totale omkaderingskosten	3.772.820 (1,6%)	4.211.181 (1,8%)	4.401.647 (1,8%)
Kosten van de belastingaftrek	15.049.920 (6,5%)	15.264.154 (6,6%)	15.503.169 (6,5%)
<b>Totale brutokosten</b>	<b>232.322.215 (100%)</b>	<b>232.158.008 (100%)</b>	<b>239.361.153 (100%)</b>

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



### 3 / Directe terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

In 2018 bedroegen de directe terugverdieneffecten € 115,7 miljoen voor het Brussels Hoofdstedelijk gewest, of 54% van de brutokosten

---

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

- ▶ **Terugverdieneffecten op niveau van de werkloosheid:** door de tewerkstelling van werkzoekenden bespaart de overheid op de werkloosheidsuitkeringen, omdat deze werkzoekenden van werkloosheid overschakelen op een betaalde baan. De schatting van het bedrag van de werkloosheidsuitkeringen werd berekend op basis van het bedrag van de uitkering van volledig werklozen van lange duur (meer dan 49 maanden werkloos)<sup>20</sup>, rekening houdend met de gezinssituatie van de dienstenchequewerknemers (alleenstaand, samenwonend, samenwonend met gezinslast). Wij houden ook rekening met het aantal werknemers dat een activeringsuitkering (Activa) ontvangt, op basis van de gegevens van de KSZ.
- ▶ **Extra inkomsten op niveau van de socialezekerheidsbijdragen:**(RSZ werkgevers- en werknemersbijdragen): de lonen van de dienstenchequewerknemers genereren extra socialezekerheidsinkomsten en vertegenwoordigen zodoende een extra indirect terugverdieneffect. Alle verzochte verminderingen (structurele verminderingen, doelgroepverminderingen, tewerkstellingsbonus) worden eveneens in aanmerking genomen en als kosten in rekening gebracht. We hielden ook rekening met de effecten van de tweede fase van de tax-shift en de verlaging van de socialezekerheidsbijdragen voor een deel van de dienstenchequeondernemingen. De ondernemingen in de profit sector genieten sinds 2018 namelijk een verlaging van de werkgeversbijdragen van 30% tot 25%. Deze verlaging wordt echter gecompenseerd door een verlaging van de sociale verminderingen ten gevolge van de wijzigingen van het doelgroepenbeleid.
- ▶ **Extra inkomsten op niveau van de personenbelasting:** de lonen van de dienstenchequewerknemers genereren extra inkomsten in termen van personenbelasting en vertegenwoordigen zodoende een extra indirect terugverdieneffect. Hiertoe werd de totale verschuldigde personenbelasting berekend voor drie belastingmodellen (gezinnen met twee inkomens, gezinnen met één inkomen en alleenstaanden). We hielden ook rekening met de verminderingen voor alleenstaanden met kinderen ten laste en met verminderingen voor alleenstaanden. Ondanks de stijging van de lonen in de dienstenchequesector in 2018, tekenden de inkomsten van de personenbelasting in 2018 een daling op ten gevolge van de belastinghervorming in 2018.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Aangezien de werklozen van lange duur een lagere werkloosheidsuitkering trekken, laat dit ons toe de terugverdieneffecten niet te overwaarden.

<sup>21</sup> Sinds 1 januari 2018 werd de 30%-belastingsschijf afgeschaft (zodat een groter deel van het inkomen belast wordt tegen een lager tarief) en de 40%-belastingsschijf werd uitgebreid. De forfaitaire beroepskosten voor werknemers worden berekend tegen een uniek percentage van 30%, met een maximum van € 4.720. De inkomensgrens om recht te hebben op een verhoogde belastingvrije som wordt opgetrokken.



De onderstaande tabel toont de berekening voor elk van deze terugverdieneffecten voor de jaren 2016 tot 2018. De terugverdieneffecten stegen in 2018, hoofdzakelijk naar aanleiding van de verlaging van de sociale verminderingen ten gevolge van de wijzigingen van het doelgroepenbeleid.

*Tabel 13: Terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques*

Terugverdieneffecten	2016	2017	2018
Daling van de werkloosheidsuitkeringen	29.997.872 (27%)	28.673.192 (25,9%)	30.162.572 (26,1%)
Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	57.742.319 (51%)	53.082.289 (48%)	57.141.783 (49,4%)
Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	25.221.035 (22%)	28.896.846 (26,1%)	28.375.016 (24,5%)
<b>Totale directe terugverdieneffecten</b>	<b>112.961.225 (100%)</b>	<b>110.652.327 (100%)</b>	115.679.371 (100%)

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel



## 4 / Nettokosten van het stelsel van de dienstencheques

In 2018 bedroegen de nettokosten van het stelsel van de dienstencheques € 123,7 miljoen

De onderstaande tabel toont een overzicht van de nettokosten van het stelsel, rekening houdend met de brutokosten en met de directe terugverdieneffecten. Uit deze tabel blijkt dat tussen 2017 en 2018 de nettokosten van het stelsel stegen, wat hoofzakelijk toe te schrijven is aan de stijging van de kosten van de tegemoetkoming.

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

Tabel 14: Kosten en terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2016	2017	2018
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	217.272.295	216.893.854	223.857.984
	Kosten van de belastingaftrek t	14.256.621	15.264.154	15.503.169
<b>Totale brutokosten</b>		<b>231.528.916</b>	<b>232.158.008</b>	<b>239.361.153</b>
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	29.997.872	28.673.192	30.162.572
	Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	57.742.319	53.082.289	57.141.783
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	25.221.035	28.896.846	28.375.016
<b>Totale directe terugverdieneffecten</b>		<b>112.961.225</b>	<b>110.652.327</b>	<b>115.679.371</b>
<b>Nettokosten</b>		<b>118.567.691</b>	<b>121.505.682</b>	<b>123.681.782</b>

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel







## PARTIE 6 : Conclusies en aanbevelingen





# 1 / Belangrijkste conclusies betreffende de omvang van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018

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

In 2018 telde het Brussels stelsel van de dienstencheques 662 ondernemingen die actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest waarvan 248 er hun maatschappelijke zetel hadden. Ook al vertegenwoordigen deze ondernemingen maar 37,5% van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het BHG, nemen ze een dominante marktpositie in, in aanmerking genomen dat 86% van de Brusselse dienstencheques aan deze ondernemingen werd terugbetaald, ze 20.518 werknemers tewerkstellen die woonachtig zijn in Brussel (of 3,9% van de werkende actieve Brusselse populatie) en 108.834 gebruikers tellen (of 20% van de Brusselse gezinnen).

Terwijl het aantal werknemers stabiel is (27.780 werknemers waarvan 74% Brusselaars) en zoals elk jaar een positieve evolutie van het aantal gebruikers (+ 2,5%) wordt vastgesteld, blijft het aantal ondernemingen in 2018 dalen (-41,6% sinds 2013). Zo tekende het aantal dienstenchequeondernemingen actief en met maatschappelijke zetel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, tussen 2016 en 2017 een daling op van 7,1%. Het lijkt erop dat het stelsel van de dienstencheques minder ondernemingen aantrekt, terwijl het aantal intrekkingen van de erkenningen hoog blijft. Deze intrekkingen, grotendeels vrijwillig of wegens een faillissement, bevestigen de eerder vastgestelde trend naar professionalisering van de sector.

## De dienstenchequeondernemingen: overwegend grote particuliere handelsondernemingen

Van de ondernemingen die in 2018 actief waren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waren 74,8% particuliere handelsondernemingen, terwijl 8,6% natuurlijke personen, 14,5% VZW's en een kleine minderheid OCMW's (2,1%) waren. In vergelijking met 2017 zijn deze cijfers stabiel gebleven. De particuliere handelsondernemingen stellen ook het grootste aantal Brusselse werknemers tewerk (92,8%) en hebben het grootste aantal dienstencheques ingeleverd (94,7%). Uit deze gegevens blijkt dat de particuliere handelsondernemingen in termen van productiviteit een aanzienlijke weging behouden in de sector.

Het aandeel van de handelsondernemingen onder de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en er hun maatschappelijke zetel hebben is nog groter (83,9%), terwijl het aandeel van OCMW's onder deze ondernemingen niet noemenswaard is (0,4%). De VZW's (8,5%) en de natuurlijke personen (7,3%) zijn eveneens minder goed vertegenwoordigd onder de Brusselse ondernemingen.

Overigens zijn bijna de helft (48,9%) van de dienstenchequeondernemingen die actief zijn in Brussel middelgrote (tussen 50 en 250 werknemers) of grote ondernemingen (meer dan 250 werknemers). Wat de uitsluitend Brusselse ondernemingen betreft, die vertegenwoordigen 55,6% van de grote of middelgrote ondernemingen. Ten opzichte van 2016 is de grootte van de ondernemingen dus fors gestegen, wat getuigt van de trend van de concentratie van de ondernemingen (minder in aantal maar groter in omvang).

## De dienstenchequegebruikers: een gediversifieerd profiel en onderscheiden motivaties

In 2018 steeg het aantal Brusselse dienstenchequegebruikers met 2,5%, wat een stijging van 0,2 procentpunten van de penetratiegraad van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot gevolg had. We kunnen dus zeker de conclusie trekken dat de verlaging van de belastingaftrek niet belette dat nieuwe gebruikers zich in het stelsel inschreven en geen massale uittrede tot gevolg had van de bestaande gebruikers van de dienstencheques. Terwijl de stijging zich in alle leeftijdscategorieën van gebruikers bevestigt, tekent de categorie van de gebruikers onder de 35 jaar veruit de grootste stijging op (6,5%). De jonge gebruikers lijken dus steeds meer aangetrokken door de dienstencheques, ook al blijven ze een van de minst vertegenwoordigde categorieën.



De dienstenchequegebruikers, overwegend woonachtig in de rijkste gemeenten van het Gewest, zijn meestal van Belgische nationaliteit, tussen 35 en 54 jaar, (echt)paar met of zonder kinderen of vrijgezel, werkzaam in een voltijdse functie, of gepensioneerd, en met een gemiddeld loon dat hoger ligt dan het Brussels gemiddelde. Dit bevestigt dat de dienstencheques in de eerste plaats bestemd zijn voor enerzijds een publiek van werknemers op zoek naar een oplossing om hun werk en privéleven met elkaar te verenigen, en anderzijds voor een publiek van senioren die hulp nodig hebben bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren.

### Aankoop van dienstencheques: Steeds meer gebruikers schakelen over op elektronische dienstencheques

In 2018 tekent het aantal aangekochte dienstencheques een stijging op van 2,2%. Gelet op de stijging van het aantal gebruikers in 2018 (+2,5%), hadden we echter een grotere stijging verwacht van het aantal aangekochte dienstencheques. Bijgevolg is de gemiddelde gebruiksfrequentie van de dienstencheques gedaald: in 2017 bedroeg het gemiddeld aantal aangekochte dienstencheques 148 (wat overeenstemt met 2,9 uur per week) terwijl dit cijfer in 2018 daalde tot gemiddeld 146 dienstencheques, wat overeenstemt met een gemiddelde van 2,8 uur per week. Deze daling van de gebruiksfrequentie van de dienstencheques betreft alle leeftijdscategorieën, ook al droeg de stijging van het aantal jonge gebruikers - die het minst aantal dienstencheques gebruiken - ruimschoots bij tot de daling van de gemiddelde gebruiksfrequentie van de Brusselse dienstencheques

Overigens is het interessant op te merken dat 35,2% van de Brusselse dienstenchequegebruikers frequente gebruikers zijn. Zo kocht 29,2% van de gebruikers tussen 157 en 399 dienstencheques aan en genoot voor het surplus van de dienstencheques dus niet de belastingaftrek. 6% van de gebruikers kocht meer dan 400 dienstencheques aan en betaalde voor het surplus € 10 per dienstencheque.

Wij stellen eveneens een forse stijging vast van de gebruikers van elektronische dienstencheques (+12,4%). In 2018 deed 49,5% van de gebruikers een beroep op elektronische dienstencheques. De oudste gebruikers in het bijzonder tekenen de grootste groei op (groei van 21,4% voor de gebruikers van 65 tot 79 jaar en 21,7% voor de 80-plussers). Ten slotte genoten maar 537 vrouwelijke zelfstandigen de dienstencheques 'moederschapshulp', wat niettemin een stijging vertegenwoordigt ten opzichte van 2017 toen dit aantal gebruiksters 'moederschapshulp' maar 460 bedroeg.

### De Brusselse dienstenchequewerknemers: overwegend vrouwen, van niet-Belgische herkomst, met kinderen en woonachtig in de armste gemeenten van het Gewest

In 2018 waren 20.606 dienstenchequewerknemers woonachtig in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 27.780 werknemers waren werkzaam in het Gewest. In verhouding tot 2017 is dit cijfer stabiel gebleven.

De meerderheid van de Brusselse dienstenchequewerknemers zijn vrouwen (95,7%), tussen 30 en 49 jaar (58,9%), met kinderen (65,9%) en van niet-Belgische herkomst (98%).

Overigens blijkt dat de dienstenchequetewerkingstelling meer ingeburgerd is in de armste gemeenten van het Gewest, namelijk in Anderlecht en Sint-Gillis. Dit profiel bevestigt de inschakelingsrol van het stelsel van de dienstencheques voor de meest kwetsbare werknemers en die het verst van de arbeidsmarkt verwijderd zijn. Van de werknemers die in 2018 werkzaam waren in het stelsel van de dienstencheques, was 1 jaar eerder in het eerste tertaal 2017 maar 3,6% werkzoekend en 5,2% was inactief. Het aandeel werknemers in deze categorieën lijkt uiteindelijk niet erg hoog ten opzichte van het doel van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers.



In 2018 werken de meeste dienstenchequewerknemers meer dan halftijds en 18,3% werkte voltijds. De Brusselse werknemers hebben dus een langere arbeidsduur (gemiddeld 24,5 uur per week) dan hun Waalse en Vlaamse collega's. In termen van loon verdienen de dienstenchequewerknemers € 11,66 per uur. Wanneer we dit gegeven combineren met de gegevens over de arbeidsduur, kunnen we het gemiddeld maandloon van de dienstenchequewerknemers schatten op € 1.200 bruto, wat uiteraard veel lager is dan het mediaan en gemiddeld maandloon van de Brusselse werknemers.

Voorts genoten in 2018 maar 6.548 dienstenchequewerknemers een opleiding erkend en terugbetaald door Brussels gewestelijk Opleidingsfonds dienstencheques. Dit cijfer blijft vrij laag, ook al vertoont het een stijgende trend. Deze laatste bevinding kan echter enigszins worden genuanceerd door erop te wijzen dat de dienstenchequewerknemers vermoedelijk andere opleidingen genoten, gefinancierd via andere mechanismen (sectorale opleidingsfondsen, betaald educatief verlof, enz.).

Ten slotte is het personeelsverloop in de dienstenchequesector zeer hoog. Zo waren in 2018 meer dan 22% van de werknemers nieuwkomers in het Brussels stelsel van de dienstencheques vermits ze in het eerste tertaal 2017 werkloos waren. Bovendien ligt dit percentage nieuwe werknemers hoger dan het percentage van 18,8% in 2016. Overigens laten deze gegevens niet toe de werknemers in aanmerking te nemen die van onderneming zijn veranderd maar binnen de Brusselse dienstenchequesector zijn blijven werken.

Bijna 11% van de werknemers die in 2016 in het stelsel werkzaam waren, was dat niet langer in 2017. Van deze werknemers, werd maar 1,8% in een andere sector in loondienst aangeworven en 0,4% richtte een zelfstandige activiteit op. Het aantal vertrekken uit het stelsel ligt dus zeer laag en het aandeel dienstenchequewerknemers die ander werk vinden, blijft miniem. We kunnen dus vaststellen dat het "springplankeffect" naar ander werk in feite niet waar blijkt te zijn.

Ten slotte moet erop worden gewezen dat ongeveer 1% van de werknemers die in 2016 werkzaam waren, in het eerste tertaal 2017 geen enkel arbeidsuur presteerde om medische redenen. Deze laatste bevinding mag niet over het hoofd worden gezien want ze wijst erop dat de zwaarte van het werk van huishoudhulp op lange termijn kan leiden tot volledige arbeidsongeschiktheid.



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

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

---

De ondernemingen die actief zijn in het stelsel van de dienstencheques boekten in 2017 een positief gemiddeld bedrijfsresultaat. Meer bepaald boekten deze ondernemingen een gemiddelde winstmarge van € 0,47 per dienstencheque. Bovendien tekent het bedrijfsresultaat van de dienstenchequeondernemingen sinds 2015 een stijging op.

Deze betere resultaten van de afgelopen jaren kan worden verklaard door de maatregelen die de ondernemingen namen om hun rentabiliteit te verbeteren. Als voorbeeld vermelden we de volgende maatregelen

- ▶ Bedrijfsovernames om schaalvoordelen te behalen;
- ▶ Digitalisering en investering in beheertools;
- ▶ Toepassing van extra kosten voor de gebruikers;
- ▶ Afschaffing van niet-productieve activiteiten;
- ▶ Investering in de omkadering en de bedrijfscultuur.

De professionalisering van de sector heeft dus geleid tot een betere financiële gezondheid van de ondernemingen in de afgelopen jaren. Ook al boeken de dienstenchequeondernemingen gemiddeld een bedrijfswinst, bevinden sommige ondernemingen zich desondanks in een ingewikkelder financiële situatie. Zo boekte 20% van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques een bedrijfsverlies in 2017. Overigens blijven de ondernemingen bezorgd over hun toekomst. Uit de diepgaande gesprekken blijkt namelijk dat de ondernemingen hopen hun groei voor te zetten, maar vrezen dat die in de toekomst zou kunnen vertragen, en wel om diverse redenen. Ten eerste wijzen de gesprekspartners de loonkosten met de vinger, enerzijds omwille van de groeiende anciënniteit van de huishoudhulpen en anderzijds de moeilijkheid om nieuwe huishoudhulpen aan te trekken. Een tweede factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit kan verklaren en die verband houdt met de eerste, is de moeilijkheid huishoudhulpen te vinden die onmiddellijk inzetbaar zijn. Ten slotte, een andere factor die de bezorgdheid van de ondernemingen over hun toekomstige rentabiliteit verklaart, is hun sterke afhankelijkheid van overheidsbeslissingen.

We wijzen er echter op dat de liquiditeit van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques zeer bevredigend is. Gemiddeld beschikt een dienstenchequeonderneming namelijk over voldoende liquiditeit om haar schulden in de komende 12 maanden 1,78 keer af te lossen. Bovendien kan hun kredietwaardigheid worden aangemerkt als gezond.

De ondernemingen die actief zijn in Brussel en er hun maatschappelijke zetel hebben, zijn het meest winstgevend

---

De dienstenchequeondernemingen die actief en gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben een gezondere financiële situatie dan de ondernemingen met maatschappelijke zetel in een ander gewest. Zo boeken de Brusselse ondernemingen winstmarges van gemiddeld € 0,65 per dienstencheque, ten opzichte van gemiddeld € 0,47 per dienstencheque voor alle ondernemingen die in Brussel actief zijn, ongeacht waar ze hun maatschappelijke zetel hebben. Zo boeken de Vlaamse ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een bedrijfswinst van gemiddeld € 0,45 per dienstencheque, terwijl hun Waalse collega's een bedrijfswinst boeken van € 0,22 per dienstencheque. Deze gemiddelden liggen echter lager voor sommige ondernemingen die zich in een bijzonder moeilijke financiële situatie bevinden, aangezien alle mediane winstmarges hoger liggen dan de gemiddelde winstmarges.



Het zijn de Brusselse ondernemingen die de beste winstmarge boeken, terwijl ze minder bedrijfsopbrengsten per dienstencheque voortbrengen dan hun Waalse en Vlaamse collega's die actief zijn in het Brussels stelsel van de dienstencheques. Met andere woorden, de Brusselse ondernemingen hebben de laagste bedrijfskosten per dienstencheque en zijn het meest efficiënt. Het is heel waarschijnlijk op niveau van de vervoerkosten dat de Brusselse ondernemingen voordeel hebben. De in Brussel af te leggen afstanden zijn over het algemeen namelijk korter en het openbaar vervoer geniet de voorkeur boven de auto.

Het feit dat de Brusselse ondernemingen de laagste bedrijfskosten per dienstencheque hebben, kan ook een verklaring vinden in het feit dat de dienstenchequemedewerkers van de Brusselse ondernemingen meer uren per maand presteren dan hun collega's in de Waalse (en Vlaamse) ondernemingen. Een onderneming namelijk die hetzelfde aantal dienstencheques krijgt terugbetaald als een andere onderneming, maar die twee keer minder werknemers telt, zou logischerwijs minder omkaderingskosten moeten hebben.

Ook al heeft de grote meerderheid van de ondernemingen die actief zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest positieve winstmarges, boekte 16% van de geanalyseerde Brusselse ondernemingen in 2017 een bedrijfsverlies, waarvan 3% met een verlies van meer dan € 1 per dienstencheque. Overigens zijn de winstmarges van de Brusselse ondernemingen het resultaat van een aantal door de ondernemingen genomen professionaliseringsmaatregelen om hun rentabiliteit te verbeteren. Ten slotte, hoewel we eerder aantoonde dat de Brusselse ondernemingen het meest winstgevend zijn, beschikken ze in verhouding tot hun kortlopende schulden over de minste liquiditeit en zijn het minst kredietwaardig. Hun kredietwaardigheid en hun liquiditeit zijn echter voldoende om de financiële levensvatbaarheid van de onderneming op korte en middellange termijn te waarborgen.

### De grote handelsondernemingen zijn het meest winstgevend

Naast de verschillen volgens de vestigingsplaats van de maatschappelijke zetel toegelicht in de bovenstaande sectie, wees de financiële analyse eveneens op opmerkelijke verschillen in de rentabiliteit van de ondernemingen volgens andere profielkenmerken van de onderneming.

Zo boeken de grote ondernemingen het beste bedrijfsresultaat per dienstencheque. De grote ondernemingen maken het verschil op niveau van de bedrijfskosten, hoofdzakelijk toe te schrijven aan de schaalvoordelen die ze behalen: de vaste kosten zoals de huur, elektriciteit of nog verzekeringen, worden over een groter aantal dienstencheques gespreid. Ten tweede, waar een kleine onderneming meestal maar over een of twee personen beschikt voor de omkadering van de dienstenchequewerknemers, beschikken de grote ondernemingen over een veel groter team dat zich met specifieke taken kan belasten (opstelling van de plannings, organisatie van opleidingen, terugbetaling van de dienstencheques, enz.) en dus efficiënter is in de uitvoering van hun werk. Daarbij komt nog dat de grote ondernemingen zich beter kunnen veroorloven in de nodige middelen te investeren, zoals planningsoftware, om de arbeidsduur van hun omkaderingspersoneel te optimaliseren. Ten slotte is er ook nog het feit dat de grote ondernemingen over een groter personeelsbestand beschikken en de afwezigheid van een dienstenchequewerknemer dus gemakkelijker kunnen opvangen om ervoor te zorgen dat de prestaties volgens de planning worden uitgevoerd.

Behalve de grootte van de onderneming, werden ook verschillen vastgesteld afhankelijk van de rechtsvorm. Zo boeken de handelsondernemingen gemiddeld de hoogste winstmarges per dienstencheque, in tegenstelling tot de VZW's. Dit kan worden verklaard door het feit dat de handelsondernemingen tot doel hebben winst te maken en dus trachten om zo efficiënt mogelijk te zijn, terwijl de missie van de VZW's erin bestaat de opbrengsten uit te geven om hun sociale opdracht te vervullen. Dat kan zowel de verbetering betreffen van de arbeidsomstandigheden en de omkadering van de werknemers als de kwaliteitszorg voor de gebruikers.



### 3 / Belangrijkste conclusies betreffende de kosten van het stelsel van de dienstencheques in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in 2018

In 2018 bedroegen de nettokosten van het stelsel van de dienstencheques € 123,7 miljoen

De onderstaande tabel toont een overzicht van de nettokosten van het stelsel, rekening houdend met de brutokosten en met de directe terugverdieneffecten. Uit deze tabel blijkt dat tussen 2017 en 2018 de nettokosten van het stelsel stegen, wat hoofzakelijk toe te schrijven is aan de stijging van de kosten van de tegemoetkoming.

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

Tabel 15: Kosten en terugverdieneffecten van het stelsel van de dienstencheques

		2016	2017	2018
Brutokosten	Begrotingskosten voor het jaar t	217.272.295	216.893.854	223.857.984
	Kosten van de belastingaftrek t	14.256.621	15.264.154	15.503.169
<b>Totale brutokosten</b>		<b>231.528.916</b>	<b>232.158.008</b>	<b>239.361.153</b>
Directe terugverdieneffecten	Daling van de werkloosheidsuitkeringen	29.997.872	28.673.192	30.162.572
	Stijging van de inkomsten van de socialezekerheidsbijdragen	57.742.319	53.082.289	57.141.783
	Stijging van de inkomsten van de personenbelasting	25.221.035	28.896.846	28.375.016
<b>Totale directe terugverdieneffecten</b>		<b>112.961.225</b>	<b>110.652.327</b>	<b>115.679.371</b>
<b>Nettokosten</b>		<b>118.567.691</b>	<b>121.505.682</b>	<b>123.681.782</b>

Bron: IDEA Consult op basis van het eigen rekenmodel





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

Een stelsel dat aan een aantal behoeften tegemoetkomt, maar dat ook met een aantal uitdagingen wordt geconfronteerd

---

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

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

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

- ▶ Oudere personen helpen bij het verrichten van huishoudelijke taken die zij niet langer zelf kunnen uitvoeren;
- ▶ Laaggeschoolden een baan aanbieden die hen toelaat werk en privéleven met elkaar te verenigen;

Het succes van dit stelsel gaat echter gepaard met [begrotingskosten](#) voor de gewestelijke overheid. Ook al genereert het stelsel diverse terugverdieneffecten, blijft de door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan de dienstencheques toegewezen begrotingsenveloppe aanzienlijk.

Naast deze budgettaire uitdaging voor de overheid, vestigen dit rapport dat een bijzondere focus legt op de [rentabiliteit van de dienstenchequeondernemingen](#), alsook het vorige rapport dat de nadruk legde op de [kwaliteit van het werk in de dienstenchequesectorstelsel](#) de aandacht op een aantal uitdagingen voor de sector:

- ▶ Vooreerst de gemiddelde positieve [winstmarges](#) van de Brusselse dienstenchequeondernemingen die het resultaat zijn van aanzienlijke professionaliseringsinspanningen van de sector. Overigens vrezen de ondernemingen hun toekomstige rentabiliteit te zien krimpen wegens de stijging van de loonkosten verbonden aan de gedeeltelijke indexatie van de overheidssteun. Een toekomstige verslapping van de rentabiliteit zou het voortbestaan van de dienstenchequebedrijven alsook de kwaliteit van de omkadering van de dienstenchequeactiviteiten op de helling zetten;
- ▶ Voorts worden de ondernemingen geconfronteerd met een [groeïende moeilijkheid werknemers aan te werven](#), en meer nog werknemers die direct inzetbaar zijn, terwijl ze een constante behoefte hebben hun werknemersbestand te vernieuwen.
- ▶ Een ander groot probleem waarmee de sector te maken krijgt is het [absenteïsme van lange duur](#). Zoals de zaken er nu voorstaan lijkt het moeilijk een voltijdse loopbaan in de dienstenchequesector volledig te presteren zonder de fysieke gevolgen ervan op lange termijn te ondervinden en/of te worden geconfronteerd met arbeidsongeschiktheid.
- ▶ Bovendien kampen de ondernemingen met de moeilijkheid hun werknemers te behouden. Zo wordt de dienstenchequesector gekenmerkt door een [hoog personeelsverloop](#) wat een negatieve impact heeft op alle stakeholders. Zo ook kunnen de gebruikers niet altijd een langdurige werkrelatie met hun huishoudhulp tot stand brengen of moeten lang wachten voordat de verzochte prestatie kan worden geleverd, wat een negatieve impact heeft op de kwaliteit van de diensten. Een nieuwe werknemer aanwerven en opleiden vertegenwoordigt aanzienlijke kosten voor de ondernemingen, vooral in de context van de groeiende moeilijkheden om onmiddellijk inzetbare werknemers te vinden. De betrokken werknemers kunnen zich in een situatie van financiële afhankelijkheid



bevinden, en zelfs van fysieke afhankelijkheid in geval van arbeidsongeschiktheid. Ook kan hun gevoel van zelfrespect negatief worden beïnvloed, wat hen nog meer van de arbeidsmarkt zou vervreemden.

- ▶ Ondanks het hoge personeelsverloop biedt het werk in de dienstenchequesector [geen springplank](#) naar ander werk en leidt voor de werknemers die uit het stelsel zijn gestapt vaker tot werkloosheid en, slechter nog, tot arbeidsongeschiktheid. Voor de overheid brengt dat hoge kosten met zich mee, enerzijds omdat de werknemers die uit het Brussels stelsel van de dienstencheques stappen (opnieuw) werkzoekende of leefloongerechtigde worden en, anderzijds, omdat ze tewerkstellingssteun moet bieden voor de nieuw aangeworven werknemers.

Met het oog op het voortbestaan van de dienstenchequesector formuleren wij hierna drie algemene aanbevelingen waarvoor een aantal specifieke maatregelen kan worden ontwikkeld. Deze aanbevelingen zijn gericht [tot de Brusselse overheid](#).

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

Vooreerst vermelden we hierna een aantal [kostenbesparende mogelijkheden](#):

- ▶ Fraude beperken, door [meer sociale controles uit te voeren](#). De efficiëntie van deze controles kan eveneens worden verbeterd, door vaker gebruik te maken van gekruiste gegevens (big data).
- ▶ De administratieve kosten beperken verbonden aan het beheer van de papieren dienstencheque door [het gebruik van elektronische dienstencheques](#) verder te promoten. Op termijn kan worden overwogen om het gebruik van de papieren dienstencheque alleen nog maar onder bepaalde voorwaarden toe te staan (geen toegang tot internet, oude persoon die niet vertrouwd is met het gebruik van digitale tools, enz.). De gebruikers en de werknemers die dat wensen, moeten dan ook ondersteuning krijgen voor het gebruik van de digitale tools.
- ▶ [De impact analyseren van de afschaf van de belastingaftrek van de Brusselse dienstencheques](#). Tot op heden lijkt de belastingaftrek geen grote invloed te hebben gehad op het gebruik van de dienstencheques. Daarom stellen we voor om in het volgend evaluatierapport de mogelijke impact te analyseren van een volledige afschaffing van de belastingaftrek met een bijzondere focus op de gebruikers.

### Algemene aanbeveling 2: De ondernemingen ondersteunen in hun voortbestaan

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

- ▶ [De ondernemingen ondersteunen om ze te helpen de voorwaarden te vervullen die recht geven op een hogere terugbetaling van de dienstencheques](#). Namelijk de aanwerving van 60% niet-werkende werkzoekenden of leefloongerechtigden in verhouding tot de in de loop van het jaar aangeworven dienstenchequewerknemers, de overhandiging van een "Brussels diversiteitscharter in de dienstenchequesector", alsook een opleidingsplan voor hun dienstenchequewerknemers goedgekeurd door het Opleidingsfonds dienstencheques. Zo kan worden overwogen Actiris actief te betrekken om werkzoekenden aan te trekken in het stelsel van de dienstencheques. Een actieve samenwerking tussen Actiris/Forem/VDAB/Arbeitsamt is zeer wenselijk, om potentiële kandidaten in het stelsel van de dienstencheques aan te trekken maar ook op te leiden.
- ▶ [De KMO's ondersteunen bij de implementatie van digitale tools](#), onder meer voor een vlotte beheer van de opstelling en wijzigingen van hun werkplanningen, of nog voor de automatische invoer van de gepresteerde diensten. Deze digitale beheertools laten toe (i) menselijke fouten en stress voor het omkaderingspersoneel te voorkomen, (ii) de planning te optimaliseren door niet-geleverde prestaties of tussenuren te vermijden, en (iii) het aantal administratieve medewerkers te verminderen of andere taken te laten uitvoeren.





- ▶ Sodexo zou de ondernemingen de mogelijkheid moeten bieden om te weten of de klant nog over dienstencheques beschikt in zijn portefeuille. Zo zouden ze enerzijds zekerheid kunnen hebben over zijn kredietwaardigheid en anderzijds hem eraan kunnen herinneren nieuwe cheques te bestellen.
- ▶ Toezien op de stabiliteit van de regelgeving voor de ondernemingen. Om de sector en de bedrijven stabiliteit te bieden, is het belangrijk om van bij het begin van een legislatuur via het regeerakkoord de eventuele aanpassingen van het stelsel mee te delen. Een duidelijke coördinatie en samenwerking tussen de verschillende gewestelijke autoriteiten is eveneens essentieel voor de sector.
- ▶ De kwaliteit en de houdbaarheid verbeteren van de tewerkstelling in de dienstenchequesector. Ten slotte zullen alle aanbevelingen in de volgende sectie eveneens een impact hebben op het voortbestaan van de ondernemingen, door een grotere aantrekkelijkheid van het beroep van huishoudhulp en een grotere stabiliteit van de tewerkstelling te waarborgen.

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

---

Het niet-duurzame karakter van de tewerkstelling in de dienstenchequesector houdt verband met bepaalde kenmerken die inherent zijn aan het beroep van huishoudhulp. Om (gedeeltelijk) aan deze uitdaging tegemoet te komen, kunnen praktische oplossingen worden voorgesteld. Deze oplossingen moeten overwegend door de ondernemingen worden ontwikkeld en toegepast, maar het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan hierbij ook een rol vervullen. Hierna doen wij een aantal specifieke aanbevelingen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- ▶ De klant beter informeren over wat mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is: In deze sector vervullen de klanten een essentiële rol. Het zijn namelijk de klanten die aan de huishoudhulpen de werkplek, de gebruikte producten en het materieel leveren en die de inhoud en de arbeidsduur bepalen. Vaak zijn de klanten zich echter niet bewust van deze essentiële rol. Daarom zijn een betere sensibilisering en begeleiding nodig. Dat kan de vorm aannemen van een brochure die de klant ontvangt bij de aanvraag van de diensten met de toelichting van de taken die de huishoudhulp wel en niet mag verrichten, met de bepalingen inzake het aantal uren en de pauzetijd, de aanbevolen (en niet-toegestane) producten en materieel, de verplichte en aanbevolen bepalingen inzake de werkplek, enz.
- ▶ De huishoudhulpen beter informeren over wat mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is: Evenals voor de klant is het ook belangrijk de huishoudhulpen te informeren over wat mag en wat niet mag in de sector alsook over wat aanbevolen en niet-aanbevolen is. De huishoudhulpen moeten ook goed de redenen begrijpen waarom dat zo in zijn werk gaat en dat het vooral een kwestie is van welzijn, efficiëntie en bescherming op het werk, ook op lange termijn. Dat kan eveneens de vorm aannemen van een informatiebrochure of nog van een informatie-/opleidings sessie voor de nieuwkomers in de sector.
- ▶ De basisinformatie van de dienstenchequewerknemers bevorderen en toezien op de kwaliteit van die informatie: Het gewestelijk Opleidingsfonds zou in samenwerking met het Sectoraal vormingsfonds informatietools voor de dienstenchequewerknemers kunnen ontwikkelen de vorm van informatiesessies, brochures, online opleidingsmodules en video's. Het doel zou erin bestaan de nieuwe dienstenchequewerknemers kwaliteitsvolle basisinformatie te verstrekken: informatie over het werk in de dienstenchequesector, schoonmaaktechnieken, producten en materieel, goede houdingen, enz. Overigens zou het niet-gebruikte budget van het Opleidingsfonds kunnen worden bestemd voor de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van deze tools voor de ondernemingen van het Gewest. Ten slotte, met het oog op de kwaliteit van de door het Opleidingsfonds gefinancierde opleidingen, kan bij de goedkeuring van de opleidingen een extra criterium worden toegevoegd dat de onderneming verplicht het bewijs te leveren dat de opleider effectief over de nodige competentie en vakbekwaamheid beschikt om de opleidingen te verstrekken (CV, diploma's, enz.).

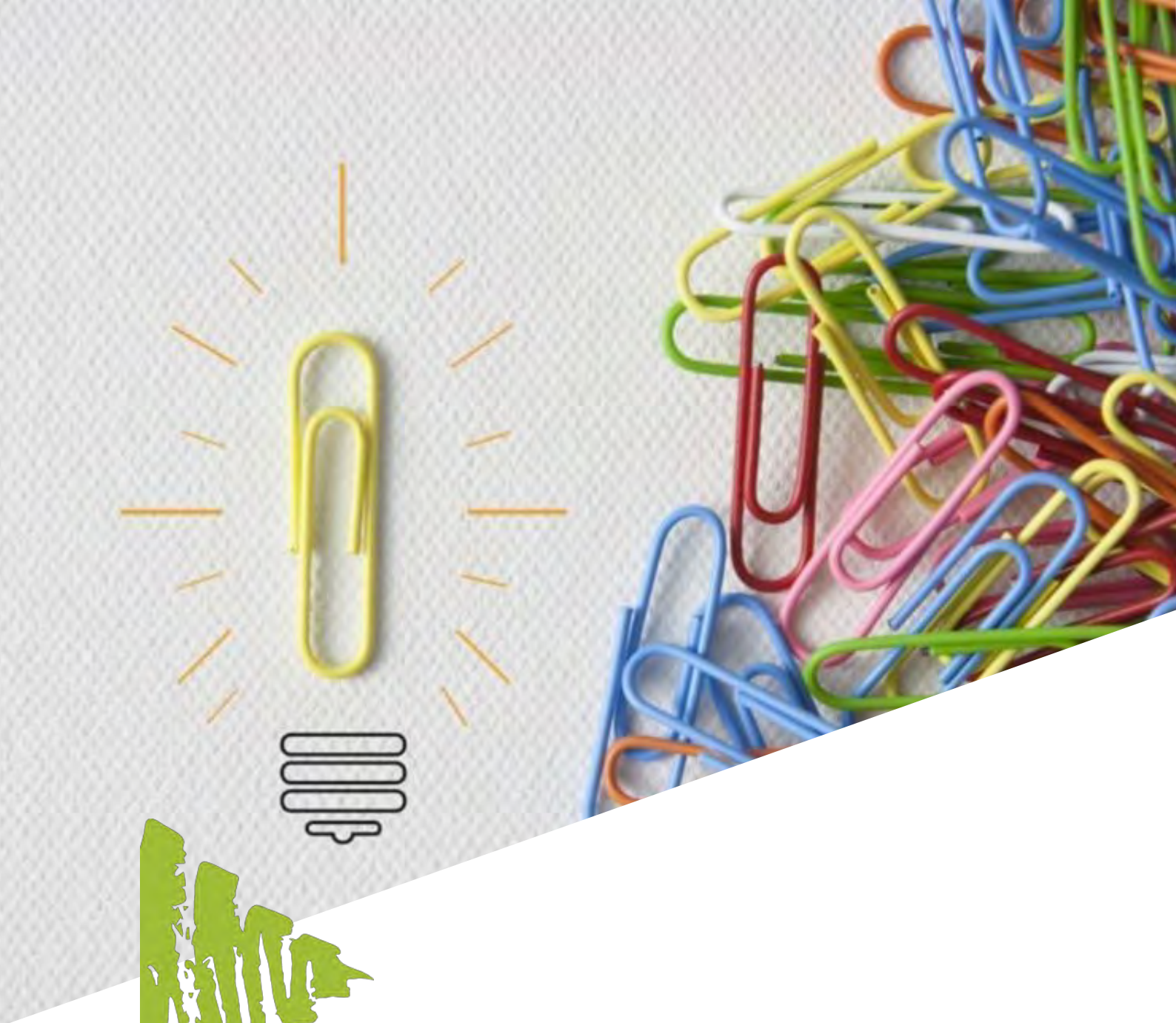


- ▶ **De praktijk beperken van de aanhangsels bij de arbeidsovereenkomst** door een gemiddelde betaalde arbeidsduur te eisen die meer moet bedragen dan bijvoorbeeld 20 uur per week. Sommige ondernemingen hebben namelijk de neiging hun werknemers een wekelijkse arbeidsovereenkomst aan te bieden van 13 uur en voor elke extra prestatie een aanhangsel bij de arbeidsovereenkomst op te stellen. Deze praktijk laat de ondernemingen toe om bij een ontoereikende vraag niet-gepresteerde arbeidstijd niet te betalen, maar veroorzaakt angst en ontevredenheid bij de werknemers die niet altijd weten wanneer en waar ze moeten werken of welk loon ze aan het einde van de maand zullen ontvangen.
- ▶ **Overwegen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten bij de werkelijke arbeidsuren te rekenen:** Zoals eerder in dit rapport vermeld, is de verplaatsingstijd tussen twee klanten in de dienstenchequesector aanzienlijk en vooral in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De verplaatsingen tussen de klanten zijn vergoed maar zijn niet beschouwd als werkelijke arbeidstijd. Om ervoor te zorgen dat de ondernemingen een klantenplanning opstellen waarbij de verplaatsingen zoveel mogelijk beperkt zijn, kan worden overwogen om de verplaatsingstijd tussen twee klanten (of vanaf een bepaalde tijd) op te nemen in de werkelijke arbeidsuren van de dienstenchequewerknemers.

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

- ▶ De meeste ondernemingen die geen inschakelingsmissie of vergelijkbare missie vervullen, wensen het vertrek van hun beste huishoudhulpen naar andere activiteitensectoren niet aan te moedigen, des te meer daar het steeds moeilijker wordt om werknemers aan te werven. Het lijkt ons dus nuttig **om de ondernemingen een financiële incentive te bieden** die hen zou belonen telkens een huishoudhulp werk vindt in een andere activiteitensector.
- ▶ **Werknemers informeren over de beschikbare omscholingsactiviteiten** (huishoudhulp, gezinshelp(st)er, ziekenoppas, maatschappelijk assistent, administratieve secretaresse, enz.) en de te vervullen voorwaarden om er toegang toe te hebben.
- ▶ **Omschakelingstrajecten ontwikkelen voor de dienstenchequewerknemers**, naar een fysiek minder zwaar beroep van bv. ziekenoppas of naar een beter betaald beroep van bv. gezinshelp(st)er, om ze aan te passen aan de specifieke kenmerken van deze werknemers in termen van werktijden, inhoud en duur.





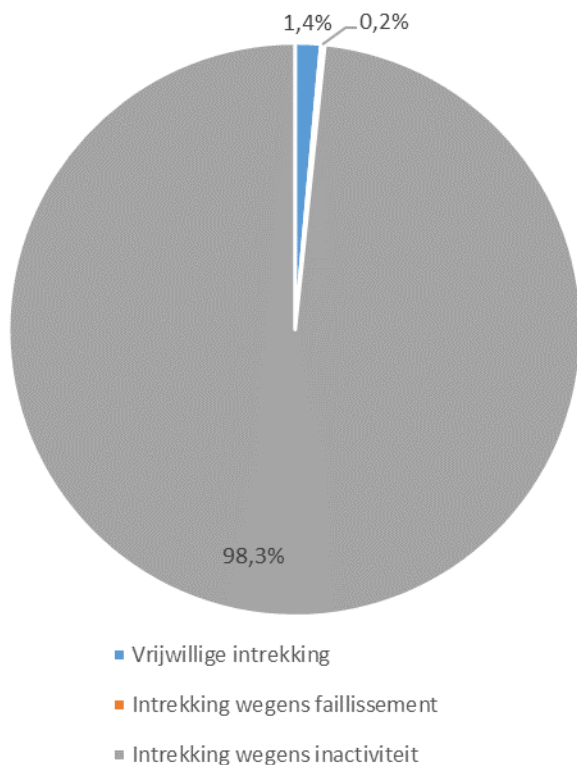
## ANNEXES



## Extra tabellen en figuren

### Bijlage 1: Redenen van intrekking van de erkenningen 2018 (N=905)

#### Redenen van intrekking van de erkenningen



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

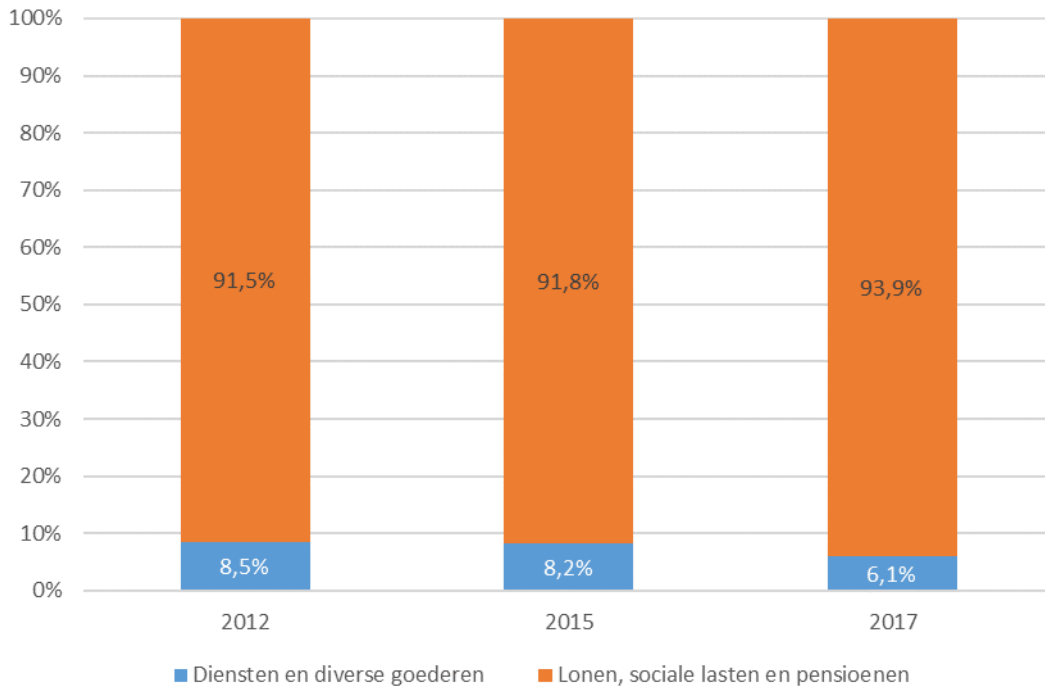
### Bijlage 2: Aantal werknemers werkzaam in het BHG, ingedeeld naar het gewest van hun woonplaats

	2017		2018	
	N	%	N	%
Brussel	19.190	70%	20.518	74%
Vlaams Gewest	3.487	13%	4.050	15%
Waals Gewest	2.483	9%	2.636	9%
Gewest onbekend/buiten België	2.395	9%	576	2%
<b>Totaal</b>	<b>27.555</b>	<b>100%</b>	<b>27.780</b>	<b>100%</b>

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

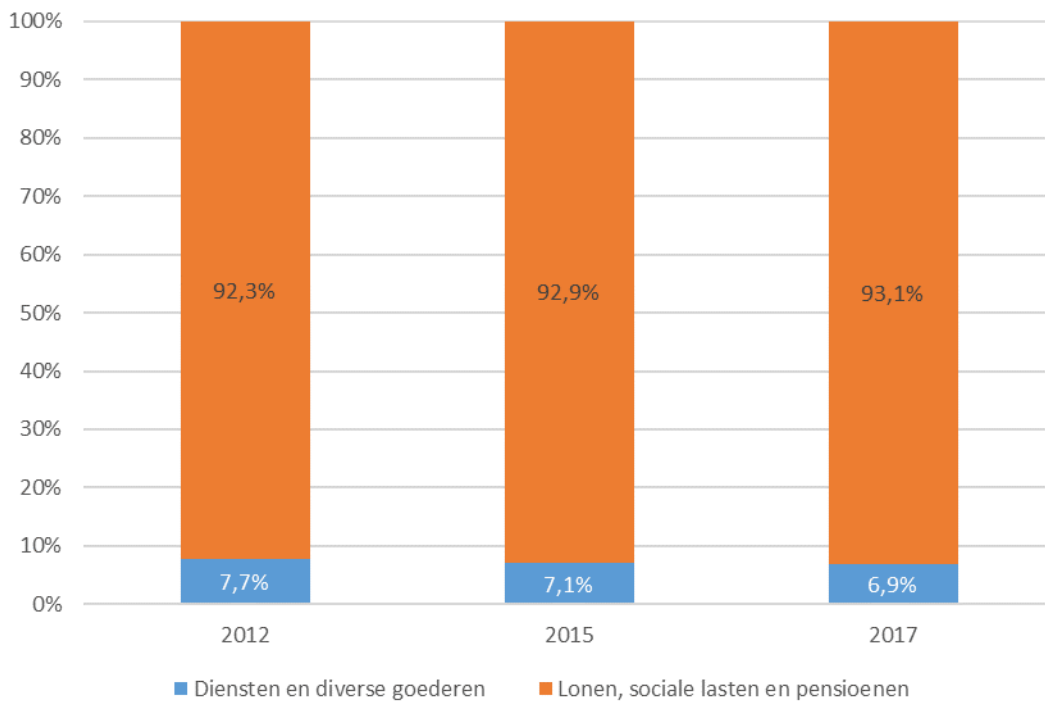


*Bijlage 3: Verdeling van de bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen in Brussel*



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

*Bijlage 4: Verdeling van de bedrijfskosten van de dienstenchequeondernemingen in België*

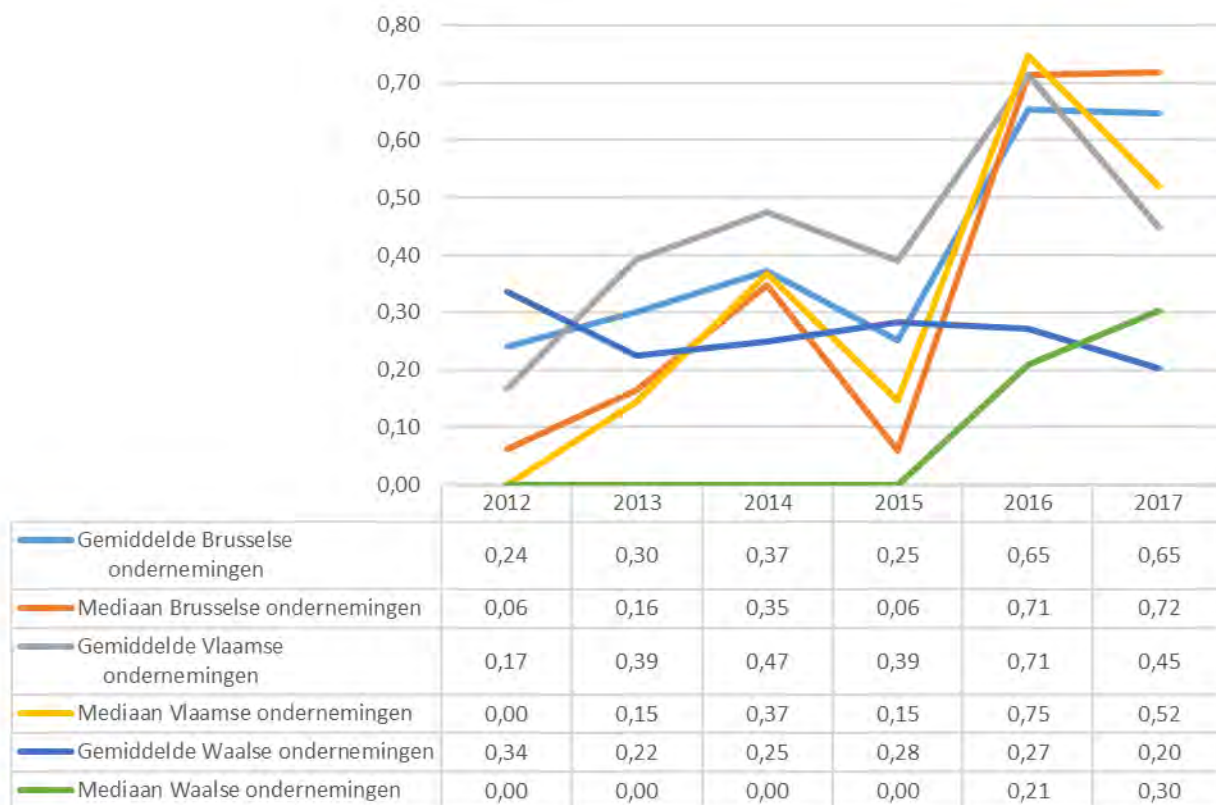


Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst





Bijlage 5: Evolutie van de bedrijfsresultaten van de ondernemingen actief in het Brussels stelsel van de dienstencheques, ingedeeld naar de vestigingsplaats van hun maatschappelijke zetel



Bron: IDEA Consult op basis van de gegevens van Belfirst

