

Ruim 316 000 Belgen doen een beroep op dienstencheques

Peeters, A., Van Pelt, A. & Sanders, D. 2007. *Evaluatie van het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen*. Brussel: IDEA Consult.

Het stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen kent een enorm succes. Sinds de opstart van het federale stelsel begin 2004 is het aantal gebruikers alsook het aantal verkochte dienstencheques continu spectaculair blijven toenemen. In 2006 waren er 316 101 particulieren die samen ongeveer 36 miljoen cheques aankochten. Op vraag van de federale minister van Werk, Peter Vanvelthoven werd een derde evaluatieonderzoek van het dienstenchequesysteem uitgevoerd door IDEA Consult.

Een korte schets van het systeem

Alle particulieren gedomicilieerd in België kunnen dienstencheques kopen om hiermee huishoudelijke hulp te betalen. Het kan zowel gaan over activiteiten bij de gebruiker thuis (schoonmaken, wassen en strijken, bereiden van maaltijden en kleine naaiwerken) als activiteiten buiten het huis van de gebruiker (boodschappendienst, strijkatelier, mindermobielen centrale). De huishoudelijke hulp wordt verricht door een werknemer met een arbeidsovereenkomst dienstencheques bij een erkende onderneming. Per uur betaalt de gebruiker 6,70 € en hierop is een forfaitaire belastingvermindering van 30% van toepassing.

In tabel 1 geven we een aantal kernindicatoren met betrekking tot het gebruik van en de tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Sinds de op-

start van het systeem begin 2004 nam het aantal gebruikers continu toe en op dit ogenblik zijn er geen indicaties dat het aantal nieuwe gebruikers op korte termijn zal verminderen. Uit het derde evaluatie-rapport kunnen we verder afleiden dat particulieren in Vlaanderen relatief meer gebruik maken van dienstencheques in vergelijking met de twee andere gewesten. In 2006 is er echter wel sprake van een beperkte inhaalbeweging van Wallonië en vooral van Brussel.

In het derde werkingsjaar van het dienstenchequesysteem bleek ook het aantal erkende ondernemingen verder toe te nemen. In de loop van 2006 kregen bijna 400 nieuwe ondernemingen een erkenning als dienstenchequeonderneming. Dit brengt het totaal aantal erkende ondernemingen eind 2006 op 1 438. De spectaculaire groei van de dienstenchequetewerkstelling in 2006 wordt aldus gerealiseerd door de activiteiten van bestaande en nieuwe ondernemingen. De bestaande bedrijven waren reeds erkend sinds 2004 of 2005 en zijn in de meeste gevallen sterk gegroeid in personeelsomvang. Daarnaast is het opmerkelijk dat het stelsel nog steeds nieuwe spelers aantrekt, in het bijzonder natuurlijke personen en commerciële private ondernemingen (exclusief interim).

Tabel 1.

Kernindicatoren dienstencheques 2006

Doelgroep	Indicator	Bereik
Gebruikers	Aantal ingeschreven gebruikers in 2006	420 007
	Aantal gebruikers die in 2006 minstens 1 bestelling plaatsten	316 101
	Aantal aangekochte/bezorgde cheques in 2006	36 096 682
Ondernemingen	Aantal erkende ondernemingen in 2006	1 479
	Aantal actieve ondernemingen in 2006	1 162
	Aantal terugbetaalde cheques in 2006	32 186 234
Werknemers	Aantal werknemers in 2006	61 759
	Aantal werknemers op 31 december 2006	41 598

Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA en Accor Services

Een beeld van de dienstenchequewerknemer

Waarom werken in het stelsel van de dienstencheques?

Op basis van een schriftelijke enquête bij 3 678 werknemers kan een beeld geschetst worden van het werk in het dienstenchequesysteem. 83% van de werknemers blijkt bewust de stap te hebben gezet naar het systeem. Bij de werknemers jonger dan 30 jaar ligt dit aandeel wel lager (75%) in vergelijking met de oudere leeftijdscategorieën (ongeveer 85%). Ook regionaal zijn er verschillen merkbaar. Het aandeel werknemers dat bewust koos om in het dienstenchequestelsel aan de slag gaan ligt beduidend hoger in Wallonië (92%) en Brussel (87%) dan in Vlaanderen (80%).

Verder peilde de enquête naar de motieven die een rol speelden in de beslissing om als dienstenchequewerknemer aan de slag te gaan. Geld verdienen is voor 95% van de werknemers een belangrijk tot zeer belangrijk motief. Andere belangrijke motieven zijn dichtbij huis werken, flexibel werken en sociaal contact. Ook de uitweg uit zwartwerk is een belangrijke motivatie, in het bijzonder voor de oudere werknemers. Wellicht wordt het sociaal vangnet met het ouder worden als belangrijker ingeschat.

Grote of kleine jobs?

Gemiddeld werkt een dienstenchequewerknemer 23 uur per week. Ondanks het kleine aandeel werknemers dat voltijds werkt (8%), blijken bijna zes op de tien werknemers meer dan halftijds (19 uur/week) maar minder dan voltijds aan de slag te gaan. Slechts een minderheid van de dienstenchequewerknemers presteert een beperkt aantal uren per week.

Bovendien geeft bijna de helft van de werknemers aan dat hun aantal werkuren per week gestegen zijn in vergelijking met het begin van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques. Ruim een derde van de werknemers werkte op het moment van de enquête evenveel uren als in het begin van hun tewerkstelling. Een aanzienlijk aandeel van de werknemers ziet hun aantal werkuren dus toenemen naarmate ze langer in het systeem van de dienstencheques zitten. Verder blijkt uit de enquête dat 83% van de deeltijdse werknemers tevreden is met het aantal werkuren en dat dit overeenstemt met hun eigen voorkeur.

Contracten van bepaalde of onbepaalde duur?

Bijna zes op de tien werknemers krijgen reeds bij de start van hun tewerkstelling in het stelsel van de dienstencheques meteen een contract van onbepaalde duur. Dit aandeel schommelt wel naarge-

lang het type onderneming waar de werknemer tewerkgesteld is. Zo krijgt 85% van de werknemers in inschakelingsbedrijven direct een contract van onbepaalde duur, terwijl dit aandeel in de interimsector ongeveer 32% bedraagt.

Van de groep die startte met een contract van bepaalde duur, blijken bijna zes op de tien op het moment van de enquêtering overgeschakeld te zijn naar een contract van onbepaalde duur. Ongeveer 30% van de ondervraagde werknemers werkt met opeenvolgende contracten van bepaalde duur en kreeg tot op heden nog geen contract van onbepaalde duur aangeboden. In dit laatste geval is het wel niet duidelijk of de werknemer permanent actief was in het dienstenchequesysteem.

Verder bracht het derde evaluatieonderzoek aan het licht dat een belangrijk deel van de contracten van bepaalde duur aflopen voor de laatste dag(en) van het jaar. Hierdoor ligt het aantal dienstenchequewerknemers op 31/12/2006 aanzienlijk lager dan het aantal werknemers in de loop van 2006.

Activering van werklozen en inactieven?

De vroegere beroepssituatie van de dienstenchequewerknemers is een belangrijk gegeven in het evaluatieonderzoek. Bijna de helft van de ondervraagde dienstenchequewerknemers gaf aan dat ze werkzoekend waren juist vóór hun instap in het stelsel van de dienstencheques. Dit aandeel werkzoekenden verschilt wel sterk naargelang de regio. Zo was in Wallonië bijna 60% werkzoekend vóór intrede in het stelsel, terwijl dit in Vlaanderen 43% en in Brussel 37% was. Van de ex-werkzoekenden bedroeg de gemiddelde werkloosheidsduur 3,7 jaar. Opmerkelijk is het hoge aandeel zeer langdurig werklozen dat geactiveerd werd via dienstencheques: 28% was 5 jaar of langer werkzoekend.

Verder bleek ruim 10% van de dienstenchequewerknemers niet-beroepsactief te zijn vóór hun intrede in het stelsel. Het gaat hier voornamelijk om huisvrouwen die weer aan de slag gaan alsook om personen die van sociale bijstand genoten.

Het werkgelegenheidseffect

In de loop van 2006 waren 61 759 werknemers werkzaam in het stelsel van de dienstencheques. Op de laatste dag van 2006 waren er nog 41 598 personen met een arbeidscontract dienstencheques. Dit verschil wordt deels veroorzaakt door uitstroom van werknemers uit het systeem in de loop van 2006. Een andere verklaring ligt in het feit dat contracten van bepaalde duur bij heel wat werknemers beëindigd worden vlak voor het einde van het jaar, waarna de dienstencheque-werknemer na een of meerdere dagen opnieuw aan het werk gaat met een nieuw arbeidscontract. Het aantal jobs in het stelsel van de dienstencheques begin 2007 ligt bijgevolg hoger dan 41 598 (maar lager dan de 61 759 werknemers die in 2006 prestaties leverden in het kader van de dienstencheques).

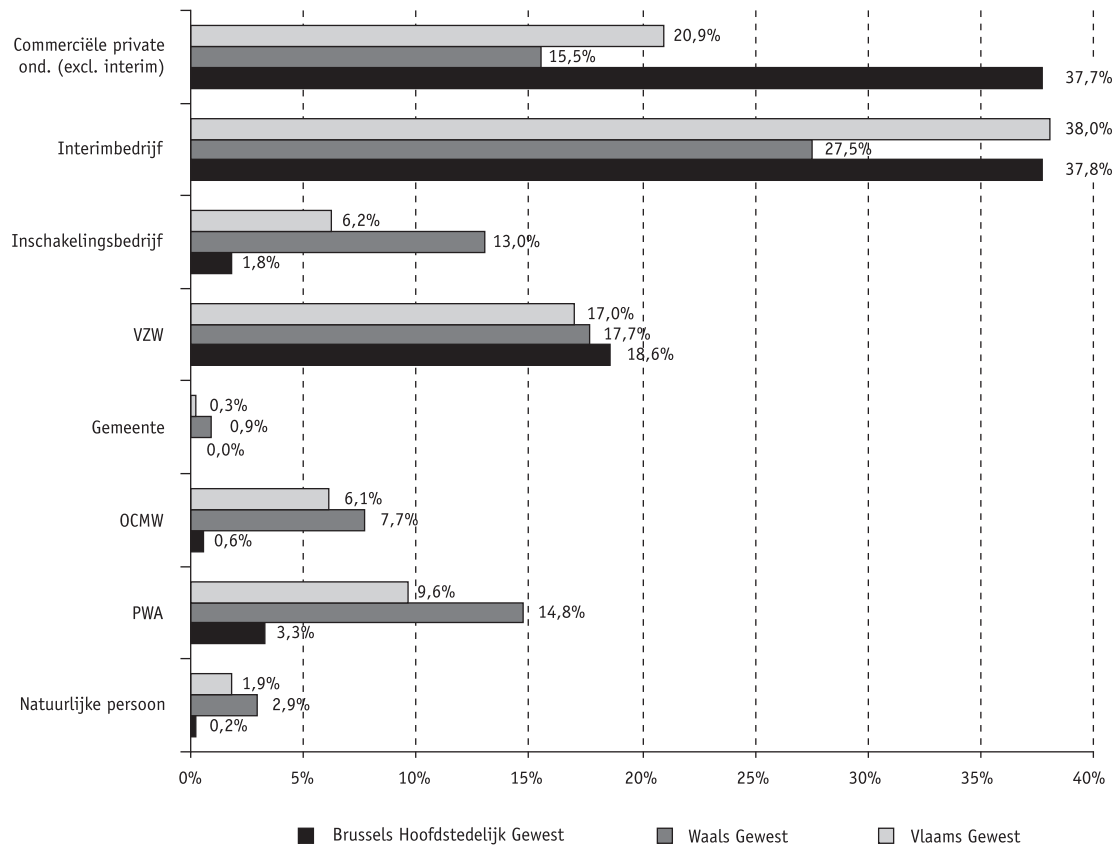
Een belangrijke bemerking hierbij is dat het bijna uitsluitend om gecreëerde jobs voor vrouwen gaat. In totaal bedraagt het aandeel mannen in 2006 amper 1,6% van alle werknemers tewerkgesteld in het kader van de dienstencheques. Dit heeft vermoedelijk vooral te maken met de aard van de activiteiten die erkend zijn in het kader van de dienstencheques. Een verdere groei van het aantal dienstenchequejobs in het huidige systeem zal allicht weinig impact hebben op het aandeel mannen getuigd op het soort activiteiten dat toegelaten is in het systeem van de dienstencheques.

Net zoals de voorgaande jaren kunnen we stellen dat de interimbedrijven de grootste werkgever zijn in het stelsel van de dienstencheques. Van alle werknemers met een arbeidsovereenkomst dienstencheques was ongeveer 36% aan het werk via een interimbedrijf. De tweede grootste werkgever zijn de commerciële private ondernemingen (exclusief interim). Dit maakt dat bijna zes op de tien jobs in het stelsel van de dienstencheques jobs zijn in private profitondernemingen. Ruim 35% van de jobs werd gecreëerd in de private non-profitondernemingen (inschakelingsbedrijven, VZW's en PWA's). Het tewerkstellingsaandeel van de publieke ondernemingen (gemeenten en OCMW's) is relatief beperkt (6,5%).

De verschillende types van ondernemingen zijn verder ook niet gelijk gespreid over de drie gewesten (figuur 1). In Brussel domineren de private pro-

Figuur 1.

Verdeling dienstenchequewerknemers naar type onderneming per regio (2006)



Bron: IDEA Consult op basis van gegevens RVA

fitondernemingen: in deze regio is 75% van de dienstenchequewerknemers aan het werk via een interimbedrijf of een ander commercieel privaat bedrijf. Inschakelingsbedrijven, OCMW's en PWA's zijn weinig of niet actief in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In Wallonië is het werkgelegenheidsaandeel van PWA's en inschakelingsbedrijven hoger in vergelijking met de andere gewesten.

Meerwaarde voor de gebruikers

Doordat gebruikers via dienstencheques een aantal huishoudelijke taken (bijvoorbeeld schoonmaken, strijken) kunnen uitbesteden, betekent het stelsel voor hen een meerwaarde in hun dagdagelijkse leven. Voor een deel van de gebruikers zorgt deze uit-

besteding ervoor dat ze een beter evenwicht kunnen bereiken tussen arbeid en gezin. In sommige gevallen leidt dit er wellicht toe dat dankzij het stelsel van de dienstencheques beide partners kunnen (voltijds) werken. Het gaat hier dan vooral om tweeverdieners al dan niet met kinderen. Een tweede groep gebruikers besteedt huishoudelijke taken uit omdat ze deze fysiek niet (meer) aankunnen. Deze groep bestaat voornamelijk uit oudere gebruikers van dienstencheques. Het betreft hier een aanzienlijke groep, vermits bijna een op de drie actieve gebruikers zestig jaar of ouder is. Een kleine 8% van de gebruikers is zelfs 80 jaar of ouder. Dit laat toe langer in de vertrouwde thuisomgeving te blijven.

Gebruikers geven verder ook toe dat zij in de toekomst willen blijven gebruik maken van het sys-

teem. Vóór toetreding tot het stelsel van de dienstencheques voerden zeven op de tien gebruikers de huishoudelijke taken zelf uit of men liet dit doen door een familielid. Indien het stelsel zou ophouden te bestaan, zouden slechts drie op de tien gebruikers de taken opnieuw zelf doen. Een ruime meerderheid zou er dus voor opteren om de taken blijvend uit te besteden wat een duidelijke indicatie is voor de toegevoegde waarde van het systeem.

Het dienstenchequesysteem heeft ook zijn meerwaarde in het omzetten van zwartwerk in de sector van huishoudelijke hulp. In het verleden deed een op de tien gebruikers beroep op iemand zonder contract. Indien het dienstenchequesysteem in de toekomst niet meer zou bestaan zou 23% van de gebruikers de huishoudelijke taken in het zwart laten verrichten.

Elektronisch systeem staat nog in zijn kinderschoenen

In september 2006 werd gestart met een systeem van elektronische dienstencheques als alternatief voor de papieren cheques. Op dit ogenblik is het gebruik hiervan nog relatief beperkt. Tijdens het najaar van 2006 is slechts 2,2% actieve gebruikers overgeschakeld naar het elektronisch systeem en werden er ongeveer 114 500 elektronische dienstencheques terugbetaald (dit is 0,9% van alle terugbetaalde cheques). Uit diverse cijfers blijkt dat het aantal elektronische gebruikers tijdens de eerste maanden van 2007 wel aanzienlijk gestegen is en dat daarnaast heel wat gebruikers interesse tonen om in de toekomst over te schakelen. De belangrijkste redenen om niet te willen overstappen naar het elektronische systeem, is de tevredenheid van de gebruikers over het huidige papieren systeem en het niet op de hoogte zijn van het nieuwe systeem.

In tegenstelling tot de particulieren kunnen bedrijven een papieren en elektronisch systeem combineren. Ondanks de voordelen door administratieve vereenvoudiging ziet een grote groep bedrijven de introductie van een elektronisch systeem echter niet zitten. De belangrijkste redenen die aangehaald worden zijn de vrees dat te weinig klanten hiervan gebruik zouden maken en het feit dat het gelijktijdig gebruik van twee systemen (elektronisch en papier) té belastend is.

Aandachtspunten

Op basis van het derde evaluatieonderzoek vermelden we een aantal aandachtspunten die belangrijk zijn voor de houdbaarheid van het dienstenchequesysteem.

Het eerste punt heeft te maken met toenemende problemen om voldoende nieuwe dienstencheque-werknemers te vinden. Volgens de ondernemingen zijn de belangrijkste pijnpunten in de zoektocht naar geschikte kandidaten het fysieke karakter van het werk, onvoldoende werkmotivatie van de kandidaat-werknemers, een tekort aan werknemers met de juiste kwalificaties en onvoldoende mobiliteit van de kandidaten. Zowel werkgevers als werknemers geven aan dat er vaak onvoldoende verschil is tussen het netto-inkomen uit werk en het niveau van uitkeringen. Deze werkloosheidsval lijkt ook een pijnpunt bij rekrutering.

Een tweede aandachtspunt betreft de doorstroom van nieuwe dienstencheque-werknemers vanuit PWA. Het stelsel van de dienstencheques biedt aan PWA-werknemers expliciet de mogelijkheid om over te stappen naar een volwaardig werknemersstatuut, maar deze doorstroom is tot op heden nog relatief beperkt. Eind 2006 telde het PWA-stelsel in totaal 27 819 werknemers, waarvan er 16 360 thuis-hulp met een huishoudelijk karakter deden. Dit betekent dat 3 jaar na de opstart van het dienstenchequestelsel nog steeds ruim 16 000 PWA-werknemers niet doorgestroomd zijn. Bovendien is 43% van de PWA-werknemers actief in huishoudelijke hulp ouder dan 50 jaar, wat duidelijk hoger is dan het aandeel vijftigplussers onder de dienstencheque-werknemers (bijna 11%). Het lijkt dan ook weinig waarschijnlijk dat deze vijftigplussers in de toekomst nog massaal zullen overstappen naar het systeem van de dienstencheques. Hier speelt ook het effect van de werkloosheidsval vervat in het huidige PWA-systeem.

Tot slot zal de toekomst van het dienstenchequesysteem niet enkel bepaald worden door de vraag van de gebruikers en het aanbod van werknemers, maar in belangrijke mate ook door de budgettaire mogelijkheden. In de loop van 2006 waren er 61 759 dienstenchequejobs. Door de aanzienlijke subsidiëring van deze arbeidsplaatsen, heeft deze succesvolle tewerkstellingsmaatregel belangrijke

budgettaire gevolgen voor de federale overheid. Voor het jaar 2006 bedraagt de brutokostprijs van het stelsel van de dienstencheques ruim 507,8 miljoen euro. Door directe terugverdieneffecten in werkloosheidsuitkeringen, sociale bijdragen en personenbelasting vloeit 40% van dit bedrag terug naar de staatskas. De geraamde nettokostprijs in 2006 bedraagt 308,1 miljoen euro. Om het overheidsbudget onder controle te houden, werd met

ingang van 1 januari 2007 beslist de inruilwaarde voor de bedrijven te verlagen van 21 naar 20 euro per ingediende cheque. Het effect van deze beslissing is op dit ogenblik nog onduidelijk.

Anneleen Peeters
IDEA Consult