

20 mei 2005 -17:00

Hoort bij [Ministerraad van 20 mei 2005](#)

Dienstencheques

Op voorstel van mevrouw Freya Van den Bossche, Minister van Werk, nam de Ministerraad kennis van een nota over de evaluatie van de dienstencheques.

Op voorstel van mevrouw Freya Van den Bossche, Minister van Werk, nam de Ministerraad kennis van een nota over de evaluatie van de dienstencheques.

De wet (*) ter bevordering van buurtdiensten en -banen schrijft vanaf 2005 een jaarlijkse evaluatie van de dienstencheques voor. In de evaluatie komen aan bod: - het werkgelegenheidseffect- de globale bruto en netto kostprijs met inbegrip van de terugverdieneffecten inzake werkloosheidsuitkeringen- de bepalingen aangaande de arbeidsovereenkomst van de dienstencheques- de loons- en arbeidsvoorwaarden. De evaluatie gebeurde door IDEA consult op basis van een steekproef bij gebruikers, werknemers en ondernemingen. Het verslag schetst het profiel van de gebruiker en de werknemer. Het peilt naar hun motieven, om van de dienstencheques gebruik te maken. Verder biedt het conclusies over de doeltreffendheid, de afstemming op de behoeften, de toegevoegde waarde en de duurzaamheid van de dienstencheques. Ten slotte gaat het in op de bruto- en nettoeffecten van de kostprijs, de verwachtingen inzake het gebruik en de evolutie van de tewerkstelling via de dienstencheques. Synthese en conclusies van het evaluatierapport¹. Meer jobs dan verwacht binnen voorzien budgettair kader Tot op heden werd voor het jaar 2004 uitgegaan van een totale tewerkstelling van 10.886 eenheden. Uit een recente analyse van de gegevens beschikbaar bij zowel de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening als bij ACCOR, de uitgiftemaatschappij van de dienstencheques, bleek dit cijfer echter onvolledig en een belangrijke onderschatting van de werkelijke jobcreatie in 2004. De samenvoeging van beide bronnen laat immers toe te besluiten dat de tewerkstelling tijdens het laatste kwartaal van 2004 15.077 eenheden bedroeg. Hiermee wordt de regeringsdoelstelling om eind 2004 ongeveer 12.000 werknemers aan het werk te stellen via de dienstencheques ruimschoots overtroffen. Bovendien wordt ook het budgettair kader dat voor 2004 was voorzien (m.n. 91 mio euro) niet overschreden. Aangezien het voorziene budgettair kader voor 2005 (227 mio euro) nog uitgaat van een tewerkstellingsgroei van 12.000 naar 20.000 jobs tegen eind 2005, zal de evolutie van de besteding van dit budget nauwgezet opgevolgd moeten worden. Toch dient eraan herinnerd dat er steeds is uitgegaan van een open budgettaire enveloppe dat de regering zou aanpassen naarmate de doelstellingen inzake tewerkstelling worden overstegen.² Grote tevredenheid bij gebruikers en werknemers De tevreden gebruiker Eind 2004 telde het uitgiftebedrijf Accor Services al 120.247 geregistreerde gebruikers, van wie er 98.814 ten minste één bestelling hadden geplaatst. 72% van de gebruikers woont in Vlaanderen, 24,3% in Wallonië en 3,7% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. 8 op 10 gebruiken de dienstencheques voor de uitvoering van huishoudelijke taken, voornamelijk voor schoonmaak, in mindere mate voor wassen en strijken, maaltijden bereiden, occasionele naaiwerken. Amper 5,1%, 6,9% resp. 8,6% van de gebruikers doet een beroep op een boodschappendienst, mindermobielen centrale of strijkwinkel: uit de bevraging bleek dat deze mogelijkheden bij de gebruikers

onvoldoende gekend zijn. Bijna 1 op 5 gebruikers doet wel een beroep op meerdere diensten tegelijk. Bijna twee op drie gebruikers doet beroep op een private onderneming of interimkantoor, één op drie gebruikers kan terecht bij OCMW, PWA, gemeente of een non-profit onderneming. 7 op 10 gebruikers is een vrouw, 3 op 10 gebruikers is alleenstaand, 1 op 3 gebruikers is ouder dan 60 jaar. De helft van de gebruikers is werknemer of ambtenaar, ruim een kwart is reeds met pensioen. Bij de koppels gaat het meestal om tweeverdieners. Ruim 4 op 10 heeft geen personen ten laste, evenveel gebruikers hebben 2 of meer personen ten laste. De gebruiker doet gemiddeld 16,6 uren per maand een beroep op het stelsel, wat neerkomt op gemiddeld 4 uur per week. 4 op 10 gebruikers doet het met minder, een kwart vraagt meer uren. De drie belangrijkste motieven om in het stelsel te stappen zijn sociale bescherming en verzekering voor de werknemer, het legaal karakter van de dienstverlening en de aantrekkelijke kostprijs (6,70 euro en 30% fiscaal aftrekbaar op het moment van de enquête). Evenwel volgen combinatie van arbeid en huishouden, meer vrije tijd en fysieke belasting op de voet. 8 à 9 op 10 gebruikers noemen zich tevreden tot zeer tevreden over het systeem: de procedures van inschrijven en aankopen van dienstencheques, het vinden van een erkende onderneming, de kwaliteit van de geboden service van de onderneming en van de kwaliteit en stiptheid van de werknemer en de prijs. Over de snelheid van ontvangst van de cheques per post, de tussenkomst van de onderneming bij problemen met de werknemer, het omruilen van cheques en de beschikbaarheid van informatie over erkende ondernemingen bestaat wat minder tevredenheid, hoewel de meerderheid ook hierover positief bericht. 95% van de gebruikers zegt het systeem aan te bevelen aan familie en vrienden. 57% van de gebruikers deden het voordien zelf of lieten het huishoudelijk werk door een ander gezinslid uitvoeren, 18% van de gebruikers gingen zwart, 12% deed beroep op een PWA, 6% op een privaat bedrijf, 5% op een OCMW en nog eens 1% op een dienst voor thuiszorg. Het substitutie-effect bedraagt m.a.w. 12%, voor de overige 88% heeft het systeem een meerwaarde t.o.v. hun vroegere situatie. Zonder dienstencheques zouden ruim 1 op 3 gebruikers het terug zelf doen, 30% in het zwart, 19% zou naar het PWA stappen en 16% zou een gespecialiseerde onderneming inschakelen. Dit toont aan dat de dienstencheques een degelijk alternatief voor het zwartwerk en het PWA vormt, alsook voor meer dan de helft (57%) van de gebruikers een ontlasting betekent van huishoudelijk werk. Anderzijds is geen echte verdringing merkbaar van het PWA-circuit. Het aantal PWA-uren blijft vrij stabiel sinds de start van het dienstenchequesysteem en de bijna 150 erkende PWA's, waarvan er eind 2004 reeds 86 werknemers aangeworven hadden, tellen samen maar een 1.000-tal jobs. Bijna 97% van de gebruikers zegt ook in de toekomst een beroep te zullen blijven doen op de dienstencheques. Ook staat bijna 60% van de gebruikers positief tegenover het initiatief om de cheques te 'dematerialiseren' waardoor de administratieve last tot een minimum wordt beperkt. Toch is nog een goede 40% niet onmiddellijk bereid om de overstap te maken naar een papierloos systeem. De bereidheid neemt bovendien af naarmate de leeftijd van de gebruiker toeneemt. - De tevreden werknemer 3 op 4 werknemers verricht hoofdzakelijk huishoudelijk werk bij de gebruiker thuis: schoonmaken, wassen en strijken vormen de hoofdmoot van deze taken. 10% heeft als hoofdtak boodschappen doen, 8% strijken buitenshuis en 6% helpen bij verplaatsingen van een mindermobiel persoon. Ongeveer 40% van de werknemers hebben een contract bij een erkend interimbedrijf, bijna 30% via een non-profitonderneming of sociale economiebedrijf, 22% bij een privaat commercieel bedrijf of een natuurlijke persoon en tot slot 11% bij gemeente, ocmw of PWA. Van de 627 bevraagde werknemers waren er 615 vrouw en slechts 12 man. Iets minder dan een kwart is jonger dan 30 jaar, één derde is dertiger, meer dan 40% is ouder dan 40 jaar, één tiende is zelfs ouder dan 50 jaar. 37% heeft een gezin met kinderen, 27% heeft een gezin zonder kinderen, 19% zijn éenoudergezinnen en nog

eens 16% alleenstaanden. 40% is laaggeschoold (hoogstens diploma lager secundair onderwijs) terwijl dit in aandeel in de beroepsbevolking op 27,7% ligt, nog eens 50% heeft enkel diploma hoger middelbaar onderwijs. 87% van de werknemers heeft de Belgische nationaliteit, 7% komt uit andere EU-landen en 6% uit niet EU-landen. Ruim 12% van de bevroegde werknemers heeft een ouder of grootouder afkomstig uit een niet EU-land. De dienstenchequewerknemer werkt gemiddeld 22,6 uren per week - bij een interimbedrijf ligt dit met 19,7 uren per week het laagst. 75% van de werknemers werkt minstens halftijds, amper 15% werkt minder dan één derde tijd. De werknemer uit de steekproef werkte gemiddeld reeds 8,2 maanden in het stelsel van de dienstencheques. Bijna 80% had een contract van onbepaalde duur op zak - enkel bij interimbedrijven draait dit rond 52%, bij de rest ligt dit hoger dan 90% - de helft van de werknemers had dit type contract reeds bij de aanvang. Het netto-maandinkomen ligt bij één op drie werknemers tussen 700 en 1000 euro, nog eens 30% heeft een netto-verdienste tussen 500 en 700 euro per maand, bijna 20% verdient netto meer dan 1000 euro per maand. 18% onder hen geniet nog een aanvullende werkloosheidsuitkering, 78% heeft geen enkele bijkomende uitkering, 4% heeft een andere aanvullende uitkering (ocmw, RIZIV, pensioen, ...). De dienstenchequewerknemer zoekt voornamelijk sociaal contact, jobsatisfactie en een inkomen, maar ook de kans om flexibel en dicht bij huis te werken volgen als motieven op de voet. 70% van de bevroegde werknemers vindt ook dat deze job vooral een uitweg is uit het zwartwerk, wat in schril contrast staat met het lage percentage werknemers dat aangaf voordien in het zwart te hebben gewerkt (slechts 1%). 93% van de werknemers is over het algemeen tevreden over de beslissing om via dienstencheques te werken, 7% is dat niet of minder. De werknemers zijn zowel tevreden over de communicatie over de arbeidsinhoud als over de arbeidsinhoud zelf. Twee derde is ook tevreden tot zeer tevreden over het ontvangen loon, 1 op 5 is eerder ontevreden. 90% is tevreden met het aantal uren dat ze werken, alsook over het werkrooster en de tijdigheid waarop ze deze ontvangen van hun werkgever. 65% gebruikt de wagen om zich te verplaatsen. Inzake de afgelegde afstand en de vergoedingen hiervoor zijn respectievelijk 87% en 60% van de werknemers tevreden. 9 op 10 werknemers zijn tevreden tot zeer tevreden over hun arbeidscontract, ook al gaat het om een contract van bepaalde duur (nog 84% tevreden). De ontevredenheid hierover stijgt evenwel naarmate de duur van de contracten daalt. Het contact met de gebruiker en met de werkgever wordt door de werknemer als zeer positief ervaren. Ook de tussenkomst van de werkgever bij problemen met de gebruiker kan op een grote bijval rekenen. Amper 13% van de werknemers gaf aan een opleiding te hebben gekregen voor of bij aanvang van de job. De duurtijd van de opleiding liep van minder dan 5 dagen tot meer dan 10 dagen. Nauwelijks 3% van de werknemers via interimkantoren kreeg een opleiding aangeboden, terwijl dit 38% bedraagt bij gemeente, ocmw of PWA. Toch blijft ruim 60% tevreden over de opleidingsmogelijkheden en is amper 15% ontevreden, wat erop wijst dat de werknemers dit zelf niet onmiddellijk als een probleem ervaren. De dienstencheques geven aanleiding tot een grote instroom van langdurige laaggeschoolde werkzoekenden: 44% waren werkzoekend voor de start, waarvan 22% in een doorgaans langdurige (meer dan 2 jaar) uitkeringssituatie, 9% zonder uitkering (o.m. geschorst) en 13% komt uit PWA. Nog eens 44% had voordien reeds ander werk en 11% was voordien niet beroepsactief. Bijna 54% van de werknemers is er financieel op vooruit gegaan, een kwart had voordien een hoger netto-inkomen. Meer dan 96% van de werknemers wil in het systeem van de dienstencheques blijven werken.

3. Matige tevredenheid van erkende werkgevers
gevolg van groeipijnen
Op 785 erkende ondernemingen waren er eind 2004 reeds 504 actief. De helft van deze ondernemingen zijn PWA's of OCMW's. Eén op 5 komt uit de non-profit of sociale economie, nog eens 1 op 5 uit de profit sector. Eén op 20 zijn natuurlijke persoon. Een minderheid van ruim 3% komt uit de

interimsector, hoewel deze laatste wel voor 40% van de totale tewerkstelling tekent. Het merendeel van de ondernemingen bieden een gemengde dienstverlening (57%) of thuishulp (28%) aan. Eén werkgever op 3 zag het daglicht dankzij de dienstencheques. De gemiddelde arbeidsduur van een job bedraagt 21,6 uur per week. 38% van de werknemers behoren tot de categorie A (met aanvullende uitkering uit werkloosheid of ocmw) - in de publieke sector van pwa, ocmw en gemeente ligt dit boven 50% - en 62% van de werknemers behoren tot categorie B (= al de rest) - wat dan weer hoger ligt in de non-profitsector en de sociale economie (omwille van een stuk substitutie en het onmiddellijk aanbieden van volwaardige contracten zonder aanvulling). Bijna 2 werknemers op 3 heeft een contract van onbepaalde duur (volgens de RVA-statistieken is dit zelfs bijna 3 op 4) en 36% heeft een contract van bepaalde duur. Bij deze laatste zijn de weekcontracten populair en dit hoofdzakelijk bij interim-werkgevers. Er zijn grote interne verschillen tussen én binnen werkgevers: zo telt de interimsector maar 36% contracten van onbepaalde duur, terwijl dit bij de overige werkgevers tussen 85 en 92% ligt. Gemiddeld 64% van de contracten zijn meer dan halftijds - buiten de interimsector bedraagt dit aandeel zelfs 80% - en 9% zelfs voltijds - in de interimsector is dit amper 3%. Een klein aandeel van 16% zit onder de één derde grens - in de interim ligt dit aandeel boven 40%. De flexibiliteitsmogelijkheden eigen aan het dienstenchequecontract worden weinig benut. Slechts 1 op 3 maakt gebruik van de mogelijkheid op opeenvolgende contracten van bepaalde duur af te sluiten, verkorte opzegtermijnen in te lassen of minder dan één derde te werken tijdens de eerste 6 maanden. Inzake de loonvoorwaarden past 42% de toepasselijke minima toe, terwijl 58% meer biedt - bij de interimwerkgevers geeft 83% meer dan voorgeschreven. Het gemiddeld bruto uurloon ligt tussen 8,75 en 9 euro. Dit wordt meestal aangevuld met sociale voordelen zoals vakantiegeld (80%), eindejaarspremie (65%) en woon-werkverkeer (69%), ook maaltijdcheques (27%) en hospitalisatieverzekering (17%) kunnen daarbij horen. Bijna 1 werkgever op 5 maakt gebruik van de mogelijkheid om de gebruiker extra kosten aan te rekenen die niet-arbeidsgerelateerd zijn zoals verzekeringen, verplaatsingskosten of materiaalkosten. Ruim 60% van de werkgevers zegt de werknemer opleidingsfaciliteiten aan te bieden, daar waar de werknemer zelf amper 13% aangeeft. De tevredenheid van de werkgever scoort niet zo'n hoge toppen als bij de gebruiker en de werknemer, maar blijft toch behoorlijk. Ruim 2 bedrijven op 3 zien geen graten in de erkenningsprocedure. Slechts 1 op 2 bedrijven is tevreden over de specifieke vereisten voor het oprichten van een sui generis afdeling en over de procedure van uitbetaling van de gepresteerde cheques. Amper 1 op 4 bedrijven is tevreden met de rapportering inzake tewerkstelling aan de RVA en met de duidelijkheid over het bevoegde paritair comité. Iets meer dan de helft van de erkende bedrijven vindt de inruilwaarde van de dienstencheque op termijn te laag, in het licht van de niet-arbeidsgerelateerde kosten van het bedrijf zoals verzekeringen en administratie. De andere helft van de bedrijven vindt de prijs toereikend. 45% van de bedrijven heeft geen problemen met het vinden van geschikte werknemers, terwijl een even groot deel van bedrijven - met een concentratie in de grote steden - duidelijke problemen ondervindt inzake toeleiding. De tewerkstellingsvooruitzichten voor de toekomst zijn rooskleurig met een verwachte groei van maar liefst 58%. Aan dit tempo halen we met het huidig aantal erkende en actieve ondernemingen eind 2005 alleen al 23.822 jobs. 4. Kostprijs van het systeem Bij de lancering van het systeem van de dienstencheques werd rekening gehouden met directe terugverdieneffecten inzake sociale zekerheid (werkloosheid en RSZ) en personenbelasting. Het rapport brengt deze terugverdieneffecten gedetailleerd in kaart. Deze terugverdieneffecten liggen met 35,2% een stuk onder de initiële verwachtingen. Een aanzienlijk terugverdieneffect inzake sociale zekerheid (29,8 mio euro) die wel overeenstemt met de aanvankelijke simulaties wordt echter geflankeerd door een marginaal

resp. negatief fiscaal terugverdieneffect (2,6 mio euro of een minderontvangst van 10,2 mio euro indien ook rekening wordt gehouden met de kostprijs van de fiscale aftrekbaarheid van de dienstencheques). De zeer geringe terugverdieneffecten inzake personenbelasting (amper 5,1% van de totale loonmassa) is het gevolg van de lage jaarlonen van de dienstenchequewerknemers in deze groeifase van het systeem. Ook het uitstroomeffect op het PWA-systeem is op dit ogenblik nog beneden verwachtingen, maar lijkt wel stilaan op gang te komen. Naarmate het systeem op kruissnelheid komt en de jobs de nodige omvang krijgen, zal dus zowel dit fiscaal terugverdieneffect als het sociaal terugverdieneffect nog oplopen. Over de hoogte van de terugverdieneffecten voor de toekomst is het evenwel wachten op het volgende evaluatierapport. Deze directe terugverdieneffecten herleiden de bruto-kost voor het jaar 2004 van 92,3 mio euro tot 59,8 mio euro (exclusief fiscale aftrek) resp. 72,7 mio euro (inclusief fiscale aftrek). Anderzijds zijn er nog andere terugverdieneffecten die hier niet in kaart zijn gebracht, omdat ze moeilijker meetbaar zijn: hogere btw-inkomsten door extra inkomen (50 mio euro) en extra vrije tijd en welbevinden voor de gebruikers. (*) van 21 juli 2001, artikel 10.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie